

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales en auxiliares de cartera de una
EPS en Bogotá

Zulma Alejandra Sandoval Barreto

Karen Milena Ojeda Fetecua

Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios

NRC 367: Opción de grado

Iván Darío Vargas González

Noviembre 2021

Tabla de contenido

Resumen 5

Palabras Claves 7

Abstract 8

Keywords..... 10

INTRODUCCIÓN..... 11

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

Descripción y formulación del problema 13

Objetivos 17

General..... 17

Específicos 17

Justificación 18

Sub-línea del programa 19

II. MARCO TEÓRICO..... 20

Antecedentes de investigación 20

Bases Teóricas..... 33

Elementos del riesgo psicosocial -Factores intralaborales 34

Elementos del riesgo psicosocial -Factores extralaborales..... 36

Elementos del riesgo psicosocial -Factores individuales 37

El estrés..... 38

Bases Legales 43

	3
Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales	
III. Marco metodológico	50
Diseño de investigación	50
Hipótesis	50
<i>Hipótesis de trabajo</i>	50
<i>Hipótesis nula</i>	50
<i>Hipótesis alterna</i>	50
Población	51
Muestra	51
Instrumentos para recolección de datos	52
Análisis e interpretación de datos	53
Procedimiento: Fases de la investigación	53
<i>Fase 1 Aprobación empresa objeto de estudio</i>	53
<i>Fase 2 Sensibilización y aplicación instrumentos</i>	53
<i>Fase 4 Discusión de resultados conclusiones y recomendaciones</i>	54
IV. RESULTADOS	55
Resultados estadísticos	55
V. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	70
Discusión	70
Conclusiones y recomendaciones	72
Referencias	75

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Anexos 81

Tabla 1 39

Tabla 2 43

Figura 1 55

Figura 2 56

Figura 3 57

Figura 4 58

Figura 5 59

Figura 6 60

Figura 7 61

Figura 8 62

Figura 9 63

Figura 10 64

Figura 11 65

Figura 12 66

Figura 13 67

Figura 14 68

Figura 15 69

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Resumen

El objetivo de esta investigación es el análisis del estrés derivado de las demandas emocionales en auxiliares de cartera de una EPS en Bogotá, con el fin de establecer estrategias de prevención de acuerdo con los riesgos identificados. Se abordará un estudio correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra está conformada por catorce (14) mujeres y seis (6) hombres, de una empresa prestadora de servicios de salud siendo la función principal la recuperación de cartera morosa, atención al cliente, emisión de respuestas escritas bajo normatividad vigente, entre otras; la población se seleccionó a partir de un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Se utilizará la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, diseñado por la Pontificia Universidad Javeriana en conjunto con el Ministerio de la Protección Social, tomando como referencia los cuestionarios II (Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Tipo B) y VII (Cuestionario para la evaluación del estrés) con el fin de medir el nivel de estrés y riesgos asociados al mismo.

La necesidad de realizar la presente investigación surge con el fin de analizar los niveles de estrés frente a las demandas a nivel emocional que presentan los empleados, a partir de los resultados obtenidos plantear estrategia de prevención para el mejoramiento del clima laboral, el control de los riesgos derivados al estrés, las patologías que se pueden presentar como consecuencia de los niveles de estrés, la percepción negativa que puedan llegar a tener los trabajadores de la empresa y de su cargo, así como reducir el ausentismo como consecuencia de esta demanda.

Después de revisar y analizar los resultados de este estudio se pudo comprobar que los funcionarios de cartera (20) quienes participaron de manera voluntaria en el diligenciamiento del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Tipo B) y el cuestionario para la evaluación del estrés, se pudo identificar que el 70 % de los trabajadores presentan riesgo muy

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

alto y un 10 % riesgo alto en cuanto a la evaluación de factores intralaborales, lo cual indica la necesidad urgente de implementar estrategias con el fin de mitigar las posibles consecuencias a nivel compañía e individual de la exposición y manifestación de estos factores, los cuales de acuerdo a la normatividad Colombiana vigente (Ministerio de la Protección social, 2008), hace referencia a aquellas dimensiones inherentes al trabajo para el que fue contratado, la organización de la empresa, liderazgo y remuneración entre otras.

Por otro lado, se pudieron identificar altos niveles de estrés debido a las demandas emocionales a las que se encuentra expuestos, comprobando así la hipótesis de trabajo planteada en la presente investigación, la cual afirma que las demandas emocionales a las que se encuentran expuestos los auxiliares de cartera de una EPS de la sucursal Bogotá, generan altos niveles de estrés; así mismo se pudo evidenciar que el 65 % de los individuos presenta estrés ya que se encuentran desmotivados, inconformes con la forma de organización del trabajo y la recompensa por el mismo (salarios, incentivos ,bonificaciones) , lo cual hace que se disminuya la calidad de sus labores, así como el aumento de los ausentismos por sintomatología derivada del estrés de la cual se destacan los síntomas de comportamiento social (15%), síntomas intelectuales (10%) (Ministerio del Trabajo, 2014).

Finalmente, se observa que el 65% de los colaboradores presentan un riesgo muy alto en lo que se refiere a la relación estrés vs demandas emocionales, donde se puede notar que algunos trabajadores experimentan diferentes situaciones afectivas o emocionales que están afectando de manera negativa la labor que desempeñan.

Palabras Claves

Acoso laboral.
Autonomía.
Batería de riesgo psicosocial.
Condiciones intralaborales.
Condiciones extralaborales.
Control sobre el trabajo.
Comportamiento social.
Condiciones de trabajo.
Carga Física.
Carga Mental.
Capacitación
Clima laboral.
Demandas del trabajo.
Demandas emocionales.
Dimensión.

Dominio
Estrés.
Enfermedad laboral.
Emociones.
Factor de riesgo.
Factores de riesgo psicosociales.
Gestión organizacional.
Jornada laboral.
Liderazgo.
Motivación
Relaciones sociales.
Recompensa.
Reconocimiento.
Riesgo psicosocial intralaboral.
Trabajo.

Abstract

The objective of this research is the analysis of the stress derived from the emotional demands in portfolio assistants of an EPS in Bogotá, in order to establish prevention strategies according to the identified risks. A correlational study will be approached with a quantitative approach, the sample is made up of twenty officials, from a health service provider company whose main function is the recovery of delinquent portfolio, customer service, issuance of written responses under current regulations, among others. This sample was selected from an intentional non-probability sampling. The battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors will be used, designed by the Pontificia Universidad Javeriana in conjunction with the Ministry of Social Protection, taking as reference the questionnaires II (Questionnaire of intra-labor psychosocial risk factors Type B) and VII (Questionnaire for the evaluation of stress) in order to measure the level of stress and risks associated with it.

The need to carry out this research arises in order to analyze the levels of stress in the face of the demands at an emotional level presented by the employees, based on the results obtained, propose a prevention strategy for the improvement of the work environment, the control of the risks derived from stress, pathologies that may arise as a result of stress levels, the negative perception that company workers and their burden may have, as well as reducing absenteeism as a consequence of this demand.

After reviewing and analyzing the results of this study, it was found that the portfolio officials (20) who voluntarily participated in the completion of the intra-labor psychosocial risk factors questionnaire (Type B) and the stress evaluation questionnaire, it was possible to identify that 70% of the workers present very high risk and 10% high risk in terms of the evaluation of intra-labor factors, which indicates the urgent need to implement strategies in order to mitigate

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

the possible consequences at the company and individual exposure and manifestation of these factors, which according to current Colombian regulations (Ministry of Social Protection, 2008), refer to those dimensions inherent to the job for which he was hired, the organization of the company, leadership and remuneration among others. On the other hand, high levels of stress could be identified due to the emotional demands to which they are exposed, thus verifying the work hypothesis proposed in the present investigation, which affirms that the emotional demands to which the assistants are exposed portfolio of an EPS of the Bogotá branch, generate high levels of stress; Likewise, it was possible to show that 65% of the individuals present stress since they are unmotivated, dissatisfied with the form of work organization and the reward for it (salaries, incentives, bonuses), which reduces the quality of their work, as well as the increase in absenteeism due to symptoms derived from stress, of which the symptoms of social behavior (15%), intellectual symptoms (10%) stand out (Ministry of Labor, 2014). Finally, it is observed that 65% of the collaborators present a very high risk with regard to the relationship stress vs emotional demands, where it can be noticed that some workers experience different affective or emotional situations that are negatively affecting the work that they play.

Keywords

Workplace Harassment.
Autonomy.
Psychosocial risk battery.
Intra – employment conditions.
Non – working conditions.
Control over work.
Social behavior.
Working conditions.
Physical load.
Mental load.
Training
Work environment.
Labor demands.
Emotional demands.
Dimensión

Dominance.
Stress.
Occupational disease.
Emotions.
Risk factor.
Psychosocial risk factors.
Organizational management.
Working hours.
Leadership.
Motivation.
Social relations.
Reward
Recognition.
Intra – work psychosocial risk.
Work.

INTRODUCCIÓN

La creación de diversas condiciones de trabajo como consecuencia de las diferentes demandas del mercado, avances tecnológicos, entre otros, han provocado la aparición de nuevos riesgos que afectan la salud de los trabajadores entre estos se encuentra el riesgo psicosocial, asociado a las relaciones sociales que influyen en la conducta y en la salud de los individuos de una manera positiva o negativa. A raíz de esto, se ha estudiado la relación existente entre factor psicosocial y la salud del empleado, surgiendo la necesidad de implementar herramientas que permitan identificar y evaluar los efectos asociados a factores psicosociales y condiciones de trabajo, los cuales en ocasiones pueden generar efectos nocivos tanto para el empleado como para la compañía, los cuales van desde altos índices de ausentismo, falta de interés, hasta lesiones o enfermedades a nivel físico y emocional, como consecuencia de los altos niveles de estrés a los que pueden estar expuestos los empleados.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen factor de riesgo psicosocial como las condiciones presentes en una situación laboral relacionadas con la organización del trabajo, entorno social, realización de la tarea asignada; que afectan tanto el bienestar como la salud física, psíquica o social del trabajador repercutiendo en el buen vivir del ser y su entorno. (INSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo., 2021)

Por otro lado, para la evaluación del riesgo psicosocial desde la óptica de la seguridad y salud en el trabajo, es importante analizar y abordar no solo los niveles de estrés y demandas emocionales, si no también aquellos factores intralaborales y extralaborales a los que están expuestos los colaboradores, con el fin de diseñar e implementar estrategias encaminadas a controlar y eliminar de ser posible los efectos negativos de este riesgo.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Con esta investigación se pretende analizar los niveles de estrés asociados a las demandas emocionales presentes en los auxiliares de cartera de una EPS en Bogotá, con el fin de generar estrategias de prevención para el mejoramiento del clima laboral, el control de los riesgos derivados al estrés, las patologías como resultado de la continua exposición a niveles altos de estrés, la percepción negativa que puedan llegar a tener los trabajadores de la empresa y de su cargo, así como reducir el ausentismo a raíz de esta demanda.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción y formulación del problema

Con la evolución económica y tecnológica surge la aparición de nuevos productos y servicios en el mercado, en lo que se refiere a servicios nace la necesidad de destinar personal que realice acciones de cobro por esta prestación estos, entre los cuales destaca la telefonía, créditos, seguros los cuales están sujetos a intereses de mora, reportes en centrales de riesgo entre otros. En esta misma línea, se encuentran los servicios de salud proporcionados por empresas privadas EPS (Entidades promotoras de salud), las cuales deben administrar y destinar recursos del estado en cabeza de la Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), con el fin de dar cobertura de salud a los afiliados al sistema.

Por otro lado, es importante resaltar que, si bien la omisión de los pagos a seguridad social no genera reportes a centrales de riesgo, estas obligaciones están respaldadas por la normatividad colombiana mediante la Resolución 2082 de 2016 emitida por la Unidad de pensión y parafiscales UGPP, la cual determina los estándares de cobro que deben cumplir todas las EPS, para garantizar el recaudo, reporte de evasores de pago y novedades presentadas mensualmente por concepto de aportes en salud. (Unidad administrativa especial de gestión pensional y contribuciones parafiscales del sistema de la protección social, 2016).

Así mismo, este proceso de cobro está avalado por el Ministerio de Salud y Protección social el cual establece entre otras cosas la obligatoriedad del pago de aportes por parte de empleadores e independientes, al sistema de salud lo cual apoya la generación de cobros por parte de las entidades ya que al ser recursos del estado es de obligatorio el cumplimiento del pago y sancionable la evasión. (Decreto 780 de 2016)

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Este estudio tiene como finalidad analizar el estrés derivado de las demandas emocionales de veinte (20) auxiliares de cartera de la sucursal Bogotá, cuya función principal realizar gestión de cobro telefónica a los aportantes independientes y empleadores por concepto de aportes en salud y demás servicios ofrecidos por la empresa (Plan de atención complementaria, plan de atención domiciliaria, liquidación mensual de afiliados, UPC adicional, prestaciones económicas), esto mediante aproximadamente cien (100) llamadas telefónicas diarias, atención presencial a usuarios y respuesta a comunicados recibidos objetando los cobros, en una jornada laboral de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

Además, es importante destacar que aun cuando no son agentes call center- enfocado en servicio al cliente, su salario básico y categorización en el mercado laboral corresponde a dicho rol, es por ello que se realiza una validación a nivel nacional e internacional frente a la contextualización de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos, elementos intra y extralaborales, carga mental y laboral, organización del trabajo, gestión organizacional, etc.

En el año 2019, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, se realiza un estudio con veintiséis operadores telefónicos, donde se determinó entre otras cosas que la razón del bajo rendimiento es el ingreso de funcionarios nuevos, los trabajadores realizan sus actividades de manera rápida por ello no tienen trabajo acumulado, finalmente la cifra más alarmante hace referencia a que los funcionarios reprimen sus sentimientos y emociones, debido al constante dialogo con personas groseras y difíciles, lo que limita expresar sus opiniones sinceras por miedo a ser sancionados o multados o despedidos (Vicuña, 2019).

A nivel local, se realizan diversos estudios frente a riesgos psicosociales de teleoperadores, tomando como referencia ciento seis 106 trabajadores, de una empresa de servicio al cliente, la cual se seleccionó a través del muestreo pirobalística intencional, cuyo resultado fue las condiciones de la tarea, la carga mental con un riesgo alto, condiciones de la

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

organización, características de la organización, grupo social, y de la organización, condiciones individuales, características de la personalidad, moderadores afectivos y demográficos con un nivel medio. (Colorado, 2010)

En este sentido y al existir pocos estudios frente al riesgo psicosocial en trabajadores enfocados al cobro de cartera en salud, al ser la salud un derecho fundamental no es posible negar el servicio, pero al estar en mora con la cotización en salud se niega la atención, es allí cuando los funcionarios están expuestos a maltratos verbales y físicos, sin la posibilidad de defenderse, al ser una entidad vigilada constantemente por entes gubernamentales como superintendencia de salud, Ministerio de salud, se deben cumplir con tiempos de respuesta a requerimientos; otro factor que índice es el nivel de exigencia e indicadores como política de la compañía para cumplimiento de recaudo, gestiones diarias, que generan gran tensión en los trabajadores.

Por otro lado, es importante destacar, el análisis del índice de ausentismo realizado en la empresa entre los años 2019 y 2020 se evidencia el no cumplimiento de la meta establecida planteada al 1.83% quedando en el 2.30%, reflejándose altos índices debido a incapacidades médicas que no superan los 3 días, las patologías más frecuentes a diciembre 30 de 2019 con una participación del 53% son cefaleas, diarrea y gastroenteritis, cabe aclarar que se toman cifras del año 2019 ya que el 2020 fue un año atípico debido a los altos contagios de “Infección debida a coronavirus, sin otra especificación” con 2845 días perdidos. (SALUD TOTAL EPS-S, 2020)

Aunque la organización de manera continua según normatividad aplica la batería de riesgo psicosocial, encuesta de clima organizacional, y está certificada como empresa familiarmente responsable, no existen estrategias evidentes que aborden este riesgo, de allí la importancia de esta investigación encaminada al análisis de los niveles de estrés asociados a las demandas emocionales, lo cual beneficia no solamente al área elegida como objeto de estudio si

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

no a la compañía en general con el fin de plantear estrategias de prevención en pro de reducir el ausentismo, mejorar la calidad de vida de los empleados dentro y fuera de la organización.

Así las cosas, surge la siguiente pregunta de objeto de estudio:

¿Cuáles son los niveles de estrés asociados a las demandas emocionales en los auxiliares de cartera de una EPS en Bogotá?

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Objetivos

General

Analizar el nivel de estrés derivado de las demandas emocionales en auxiliares de cartera de una EPS en Bogotá

Específicos

- Identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral en auxiliares de cartera de una EPS sucursal Bogotá.
- Identificar los niveles de estrés en auxiliares de cartera de una EPS sucursal Bogotá.
- Relacionar los niveles de estrés y demandas emocionales a los que se encuentran expuestos los funcionarios.
- Establecer estrategias de prevención de acuerdo a los niveles de riesgo identificados.

Justificación

De acuerdo con la problemática planteada en la presente investigación y conforme a las fuentes consultadas se puede evidenciar que en Colombia se han realizado pocos estudios sobre los niveles de estrés derivado a las demandas emocionales en funcionarios de cartera de una EPS o personal administrativo ,siendo este un sector económico con una gran exposición a los riesgos psicosociales ,pareciendo ser que estas empresas no pueden tener control sobre estas situaciones o simplemente pasan desapercibidos, afectando las condiciones de salud y la calidad de vida de los operadores de los call center o centros de cobranzas.

Según información reportada en la encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el 2013, se identifican como prioritarios entre otros el riesgo psicosocial donde se evidencia que dos (2) de cada tres (3) trabajadores expresaron estar expuestos a estos, y entre un 20% y 33% manifestaron manejar altos niveles de estrés. (Ministerio de Trabajo , 2013).

Lo anterior justifica la necesidad de realizar el presente estudio con el fin de conocer los niveles de estrés derivado de las demandas emocionales en auxiliares de cartera de una EPS en Bogotá, y con los resultados obtenidos establecer estrategias de prevención de acuerdo al riesgo identificado.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Sub-línea del programa

La presente investigación se corresponde a la sub línea de gestión, organización y gerencia de la seguridad y salud en el trabajo, enfocada el análisis de factores organizacionales en la seguridad y salud en el trabajo.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes de investigación

Para la presente investigación se toman como fuente de consulta once (11) antecedentes en el ámbito nacional e internacional:

En primer lugar, se toma como referencia el artículo de investigación, *“Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá”* (Becerra, Quintanilla, Vásquez, & Restrepo, 2020), los autores plantean como objetivo principal la identificación y determinación de los factores que inciden en la aparición de enfermedades no transmisibles relacionadas con la salud mental, con una población de 50 empleados de una EPS en la ciudad de Bogotá, mediante un estudio descriptivo y la aplicación de una encuesta Guillermo Bocanument "factor de riesgo Psicosocial".

Los autores consideran la identificación de factores influyentes con el aumento del estrés y carga laboral con el fin de generar estrategias que puedan mitigar estos, y la posible aparición de enfermedades crónicas relacionados derivadas a estos, finalmente realizar seguimiento a los trabajadores con mayor afectación debido al riesgo psicosocial, esto de acuerdo a lo dispuesto en Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de Protección Social, 2008), la cual establece los parámetros de inclusión y de intervención por parte de los empleadores, siendo importante destacar que la interacción del trabajo, ser humano y medio ambiente influyen en el rendimiento, satisfacción y rendimiento en el trabajo.

Se toma como población cincuenta (50) funcionarios, mediante la aplicación de la herramienta de investigación Guillermo Bocanument "Factor de riesgo Psicosocial", como

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

resultados de esta se determinó que los principales factores son la carga laboral y/o trabajo bajo presión y estrés, en lo que se refiere a la organización del trabajo se encuentra en un 76 contenido de la tarea con un 80%, frente a la relación de género el sexo femenino es de mayor predisposición encontrándose entre los 27 a los 59 años siendo población de adultos mayores la de menor proporción, así mismo se presentan sesgos en las respuestas proporcionadas por los funcionarios por temor a las represalias que puedan tomar los empleadores.

En conclusión, de acuerdo a los resultados de este estudio, es importante considerar los riesgos psicosociales como un problema de salud pública, teniendo en cuenta los factores intra y extra laborales que generan padecimientos tales como el síndrome de burnout, enfermedades del sistema cardiovascular y osteomuscular, como consecuencia del estrés.

Como segunda fuente, se toma como referencia el artículo publicado en el año 2010, en la revista argentina de psicología por Contreras, Barbosa, Juárez, y Uribe, titulada *“Efectos del liderazgo y del clima organizacional sobre el riesgo psicosocial, como criterio de responsabilidad social, en empresas colombianas del sector salud”*, (Contreras, Barbosa, Juárez, & Uribe, 2010) realizado en cuatro (4) ciudades del país Bogotá, Cali, Bucaramanga y Barranquilla. El objetivo de esta investigación es observar algunas variables que se relacionan con el estilo de liderazgo, clima organizacional y sociodemográficas siendo tomados como criterio de responsabilidad social empresarial, dichos factores inciden en la percepción del riesgo psicosocial en los trabajadores del sector salud.

Se aplica cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo, el cual evalúa cinco (5) factores: 1) Labores y condiciones de su realización, 2) organización del trabajo y gestión empresarial, 3) relaciones interpersonales, 4) factores extralaborales, 5) Manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales, se toma como referencia a trescientos treinta y ocho (338) trabajadores entidades promotoras de salud de cuatro (4) ciudades de Colombia, distribuido entre

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

administradores (48.2%), operarios (28.1%), ejecutivos, directivos (14.5%) y técnicos (9.2%), quienes en su mayoría están vinculados con contrato a término indefinido (88.8%), se encuentran entre los 31 años de edad y su antigüedad en la empresa es de aproximadamente de tres (3) años a ocho (8) meses.

Se dividió el grupo de estudio en dos (2) subgrupos, el primero con doscientos diez (210) participantes y el segundo con ciento veintiocho (128) participantes, la población se compone en un 61.5 % en mujeres, que desempeñan sus funciones en horario de oficina (97.0%), cargos administrativos (48.2%), contrato a término indefinido (88.8%), con formación técnica o profesional (79,6%), en formación académica (70.7%), estrato tres (3) (48.5%), ubicadas en las ciudades de Bogotá y Barranquilla.

Se pudo determinar, que la organización y las relaciones, los factores extralaborales, tienen un impacto negativo, se determinaron dos dimensiones de liderazgo uno enfocado hacia las personas, reflexivo, colaborador, honestos, franco, etc., el segundo un tipo de líder volátil impredecible, difícil, inflexible, testarudo, extremista, frente al clima laboral, las dimensiones predominantes fueron el apoyo y la cohesión.

En conclusión, este estudio indica la necesidad de trabajar aspectos en la dirección de las organizaciones con el fin de incrementar la responsabilidad con el bienestar y calidad de vida, de los trabajadores.

En tercer lugar, en el acta Colombiana de psicología, año 2009, los autores Contreras, Acosta, Barbosa, Rodríguez y Mejía, publican el artículo titulado "*Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud*", (Barbosa, Juárez, Uribe, & Mejía, 2009); el objetivo de este estudio es describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial, y estilos de liderazgo en un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro (4) ciudades de Colombia Barranquilla, Bogotá, Cali, Bucaramanga, con una media de

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

edad de 30-27, una antigüedad promedio de 43 meses, una mayor participación de mujeres equivalente el 63.8%, con cargos operarios 29.8% y administrativos 40.5%, trabajan en horario de oficina 95.3%, con escolaridad técnica 43.8% y profesional 34.8%, finalmente perteneciendo a un estrato intermedio 3 con una participación del 50.8%, este con el fin de identificar las diferencias entre ellas, abordando la responsabilidad social empresarial.

Se aplicó cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, el cual fue diseñado por Espinosa y Romero en el año 2002, este evalúa labores y condiciones de su realización, organización del trabajo y gestión empresarial, relaciones interpersonales, factores extralaborales, manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales, se aplican medidas distintas y complementarias de los factores evaluados, la primera es la frecuencia en la aparición o presencia de los factores de riesgo, impacto emocional por exposición a estos.

Frente a los riesgos psicosociales, Bucaramanga es la que presenta más altos niveles a excepción del factor organizacional a diferencia de Cali que presenta un alto índice en este factor, como resultados globales se obtuvo: factores de relaciones interpersonales 39.9, factor laboral 36.6, factor organizacional 31.3, factor extralaboral 19.1.

De acuerdo con esto es importante implementar estrategias que fortalezcan las habilidades de los individuos para relacionarse entre sí, la comunicación, la resolución de conflictos, valores éticos, compromiso, confianza, respeto, tolerancia etc. El segundo factor es el laboral, el cual hace referencia a las condiciones para la realización de la tarea, en tercer lugar, el factor organizacional.

Finalmente, los autores sugieren seguir realizando estudios comparando culturas y subculturas para comprender el efecto que tienen sobre el liderazgo, así mismo construir modelos que de acuerdo con estas diferencias para optimizar el liderazgo basado en el comportamiento

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

ético para fomentar la productividad, calidad de vida, bienestar, y la satisfacción laboral de los individuos.

Una cuarta visión, es la propuesta por Neisa y Colorado en el 2010, a través del postulado “*Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador*”, (Neisa & Paola, 2010) en la ciudad de Bogotá, cuyo objetivo fue evaluar, identificar y clasificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el cargo de teleoperador de atención al cliente. Esta investigación fue descriptiva, se tomó una muestra de ciento seis (106) trabajadores de una EPS, la cual estuvo conformada por 82 mujeres, 31 hombres y 4 que no se identificaron sexualmente. Se tomaron en cuenta tres (3) criterios de inclusión de la muestra: personal operativo, personal que labore en jornada diurna con horario de ocho (8) horas y personal contratado directamente por la empresa.

Así mismo como criterios de exclusión de la muestra se tuvieron en cuenta: personal administrativo que no tiene contacto con clientes, personal que labora menos de ocho (8) horas diarias, quienes laboran más de ocho (8) horas diarias, personal en misión, se evaluaron tres (3) aspectos condiciones internas del trabajo, características individuales, condiciones externas al trabajo.

Los resultados obtenidos, presenta un alto riesgo en cuanto a las condiciones de la tarea, cantidad de esfuerzo físico, tensión, sobre esfuerzo muscular y posición estática en la que se mantiene durante la realización de las actividades, frente a las condiciones de la tarea y la carga mental, la demanda del trabajo, tipo de información que plantea la tarea, nivel de información que posee el trabajador de su trabajo, falta de entrenamiento y orientación acerca a sus funciones, generan consecuencias negativas en la salud del trabajador. Frente a la carga mental, la presión por el tiempo, complejidad, rapidez, nivel de atención, poca variedad pueden generar efectos negativos.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

En conclusión, este estudio refleja la importancia de abordar, evaluar, tomar decisiones, y control de factores de riesgo psicosocial enfocados en las condiciones de la tarea, condiciones de la organización, cargas físicas y mentales, así como implementar estrategias con el fin de abordar de manera adecuada la evaluación y control de riesgos.

En quinto lugar, el artículo “Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de burnout en el sector salud”, desarrollado por Daza, Plaza, Hernández, en el año 2017 para la revista Espacios, cuyo principal objetivo es determinar si los factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional, tienen alguna incidencia en la aparición y padecimiento del síndrome de burnout, en los empleados del área administrativa de las EPS en la ciudad de Montería. (Ramírez, Gómez, & Riaño, 2017)

Se desarrollo una investigación de tipo no experimental transversal no correlacional, tomando como muestra veinte (20) IPS (empresas privadas) y dos (2) E.S.E (públicas), esta población está conformada por 415 participantes, 283 hombres (68%), 132 mujeres (32%), el estado civil estuvo distribuido así 6 personas separadas, 126 casadas, 217 solteras, 65 unión libre y 6 viudos, en un rango de edad entre los 18 y 62 años, por otro lado, 204 no tienen hijos (49%), 211 tienen entre 1 y 2 hijos (51%)

De acuerdo con esto, la posibilidad de no poseer el síndrome es del 78%, solo se encontraron 5 casos positivos, frente a la relación que existe entre los factores de riesgo y el síndrome de burnout las dimensiones liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad de rol, capacitación, manejo de cambio, desarrollo de conocimientos, autonomía, recompensas y reconocimiento no tienen incidencia sobre la prevalencia del síndrome, por otro lado, la compensación tiene un efecto importante en la ocurrencia del síndrome, ya que la remuneración es importante como valoración del trabajo desempeñado.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

En sexto lugar, según el artículo consultado “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos”. (Unda, Nava, & Contreras, 2019) El objetivo de las autoras fue evaluar los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral asociados a síntomas psicósomáticos, ansiedad y depresión. Dicho estudio se ejecutó en la ciudad de México con 100 trabajadores de Call Center en dos organizaciones, la primera es una institución gubernamental en la que los teleoperadores agendan citas médicas y la segunda pertenecientes a una empresa privada agencia de viajes El diseño de estudio fue observacional, transversal y correlacional, consistió en realizar un cuestionario con diferentes componentes de evaluación entre los cuales se encuentran : demandas psicológicas del trabajo, el control del trabajo, apoyo social de jefes y compañeros, escala de supervisión controlante de Juárez García Juárez-García, Hindrichs y Quezada (2015); se toma supervisión controlante como un factor psicosocial en el trabajo que implica un conjunto de acciones de vigilancia o inspección hacia un subalterno y las tareas que realiza, escala sintomática de estrés permite conocer los síntomas que el trabajador tiene sobre la exposición al estrés, escala de ansiedad y depresión y los datos demográficos.

Dentro de los principales resultados presentados y el análisis de las respuestas de los cuestionarios aplicados, se encuentra que la percepción de sintomatología psicósomática de estrés se ubica en el 48 de trabajadores, quienes presentan altos niveles de estrés, con manifestaciones como la acidez estomacal, dificultad para conciliar el sueño, pesadillas, dolor de cabeza, mareos, sudoración en manos, falta de energía, fatiga, nerviosismo e irritabilidad, síntomas depresivos y ansiosos.

Así mismo, se mencionan que el ser teleoperador de Call Center representa una actividad con grandes riesgos para la salud mental, condiciones de trabajo rutinario, altas demandas laborales, estrés, actividades altamente estandarizadas, mala remuneración, frecuente rotación de

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

personal. Finalmente, recomiendan incrementar la autonomía del trabajador y disminuir la supervisión basada en control, además de mejorar el clima laboral con una mayor participación de jefes y compañeros de tal manera que se minimicen los riesgos de afectación a la salud mental.

Como séptima referencia se toma, la tesis realizada por Salazar, en el (2019), sobre “El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana” (Salazar, 2019), cuyo objetivo fue analizar y determinar la influencia del estrés en el desempeño de los teleoperadores de Cobranza Caja Sullana-Agencia Administrativa 2015; dicho estudio se realizó en la ciudad de Perú en el estado de Sullana, la muestra fue de 20 teleoperadores mediante la aplicación de una encuesta y siendo procesada mediante un software estadístico, lo que permitió analizar y discutir los resultados ampliamente, para luego obtener las conclusiones del estudio y plantear las debidas recomendaciones.

La metodología de investigación que la autora utilizó fue de tipo no experimental, diseño descriptivo, correlacional (Causa-Efecto), durante el desarrollo de esta se utilizó, como instrumento de recolección de datos el cuestionario conformado por una serie de preguntas basadas en las variables de estudio

Dentro de los principales resultados presentados por Salazar, se evidencia que el 55% de los trabajadores coinciden con que el clima organizacional influye en el desempeño de sus labores, es importante resaltar que las buenas relaciones laborales entre e los trabajadores, los gerentes y demás responsables para lograr así un trabajo de alta calidad, reconocido en todas las áreas y a nivel de competencia. Por otro lado, menciona que el 75% de los empleados, indican que se encuentran de acuerdo en que conocer su desempeño le permite mejorar.

Finalmente, recomienda al área de cobranza reconsiderar la retribución actual, como estrategia para promover la competitividad entre los funcionarios ya que estos han relacionado la

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

remuneración con su desempeño, afirmando que si existe una mejor retribución habrá un mayor compromiso.

La octava referencia, es la tesis realizada por Delgado, en el (2018), sobre “Estudio del riesgo psicosocial en una empresa de call center y propuesta de control” (Russo & Delgado, 2018), cuyo objetivo es evaluar los factores psicosociales predominantes en los trabajadores de una empresa de call center de la ciudad de Quito, con el fin de elaborar propuestas de mejora ante los factores de riesgo a los que los trabajadores se encuentran expuestos en mayor medida.

El desarrollo de la investigación es de tipo descriptivo transversal, la cual se realiza mediante la aplicación de un cuestionario con el fin de evaluar la realidad psicosocial de los trabajadores y el factor de riesgo al que se encuentran expuestos con mayor frecuencia, con el fin de plantear medidas de control. La población objeto de estudio fue los teleoperadores de un call center en el área de atención de al cliente para un banco en la ciudad de Quito, siendo la muestra de 171 trabajadores, dividida en 95 mujeres (56%) y 76 hombres (44%), ubicados en un rango de edad entre los 25 a 34 años (63%) aplicándose 108 cuestionarios, entre 35 y 44 años (17%) con 29 cuestionarios y entre los 16 y 24 (16%) años con 28 cuestionarios.

Según con lo anterior y de manera global la autora pudo determinar que el factor psicosocial con mayor riesgo está entre la relación de los trabajadores, la satisfacción con las áreas de atención y la supervisión directa con una participación del 58%, en segundo lugar, con el 43% la autonomía del colaborador en toma de decisiones sobre las tareas a realizar y la solución de problemas que se presentan durante su jornada laboral.

En conclusión, esta investigación refleja la importancia de fortalecer las aptitudes y actitudes de los líderes, promoviendo así talleres de liderazgo, comunicación asertiva, habilidades gerenciales y programas de sensibilización sobre su rol como líder, su función dentro de la organización, potenciando las habilidades y destrezas de ellos, así mismo capacitar a los

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

trabajadores frente a la importancia de tener autonomía de poder resolver cualquier eventualidad que se le presente cuando su líder no se encuentre con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de los teleoperadores dentro de la compañía.

En noveno lugar y según el trabajo de grado “Percepción de los niveles de riesgos psicosociales en trabajadores de una entidad financiera en Colombia”, (De La Cruz, 2019), cuyo objetivo es identificar los niveles psicosociales derivados de los factores intra y extra laborales que presentan los trabajadores en una entidad financiera, así como la implementación de un programa de intervención psicosocial según los resultados encontrados.

Esta investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, se utilizaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial extralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés, de la batería de riesgos psicosociales, tomando como muestra 83 colaboradores con mínimo cuatro meses de vinculación en la organización, 50 mujeres (60,2%), 33 hombres (39,8%), el rango de edad esta entre: 18 y 26 años equivalente a 14 colaboradores (16,87%), entre los 27 y 35 41 participantes (49,40%) y entre los 36 y 45 años, 28 participantes (33,73%).

Según los resultados obtenidos el autor pudo deducir que los colaboradores menores de 26 años tienen un nivel alto de riesgo intralaboral en las dimensiones de control y autonomía sobre el trabajo (45,6%), demandas emocionales con un (33,6%), quienes tienen entre 26 y 35 años tienen un riesgo alto en las dimensiones de capacitación. Lo anterior parte de las diferentes dimensiones evaluadas como: relaciones familiares, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, situación económica, entre otras, resaltando la importancia de abordar de manera prioritaria las problemáticas detectadas y proceder de manera correctiva y/o preventiva.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Para concluir y según los resultados emitidos por la percepción de los niveles de factor de riesgo psicosocial, la autora realiza la siguiente recomendación con el fin de ser aplicadas a los colaboradores de la entidad financiera en Colombia, una de ellas es las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento, en donde se debe especificar las funciones, rol, la importancia del cargo dentro de la empresa y sobre todo la autonomía al tomar alguna decisión sobre algún inconveniente presentado durante el desarrollo de la actividad para el cual fue contratado.

La décima fuente consultada fue la Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales, Torres (2013), la cual tiene como objetivo establecer, medir y analizar las condiciones de seguridad y salud en el campo formal e informal o independientes en diferentes actividades económicas según lo establecido en el Decreto 1607 de 2002, en centros de trabajos categorizados y en diferentes hogares de las áreas urbanas de Colombia, según con los datos del censo DANE 2005. (Ministerio del Trabajo, 2013)

El diseño de esta encuesta fue muestreo probabilístico aplicada a trabajadores, de los Centros de Trabajo previamente seleccionados, población trabajadora ubicada en sus hogares, en los diferentes puestos de trabajo como independientes o en una actividad económica formal o informal. La Muestra total fueron 2352 encuestas distribuidas así: según el tamaño de la organización 1150 encuestas en centros de trabajo aplicada a representantes legales, directores o coordinadores de seguridad y salud en el trabajo y a 1202 a trabajadores de centros de trabajo.

Se puede concluir que el (58.1%) de las empresas encuestadas realizan actividades de salud ocupacional, mientras que el 41% de las empresas no llevan a cabo ninguna actividad de Salud Ocupacional. Al igual que los recursos asignados a las actividades de salud ocupacional el (37.5%) manifestaron hacerlo mientras que casi dos de cada tres empresas no destinan recursos de su presupuesto para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Lo anterior nos lleva a la explicación del papel tan importante que cumplen las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de cada organización ya que tienen como función promover y divulgar programas de medicina laboral, salud ocupacional y seguridad industrial, mediante campañas publicitarias, jornadas de capacitación, asesorías; entre otros, logrando que las organizaciones garanticen el bienestar y calidad de vida de sus trabajadores, las condiciones del ambiente de trabajo, el control de los riesgos laborales dando cumplimiento a la normatividad nacional vigente, brindando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para una adecuada gestión en Seguridad y salud en el Trabajo dentro de las mismas.

Como onceava fuente de consulta es el estudio realizado por la Medico Cirujana ocupacional y ambiental, titulada Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá en el año 2015, (Vargas, 2015) , este es un estudio de corte transversal el cual evaluó desde tres perspectivas la prevalencia de elementos estresores de índole laboral y sus síntomas, se tomó como población objeto de estudio 440 empleados de un Contac center en la cuida de Bogotá mediante la aplicación de las encuestas JCQ (Job Content Questionnaire), ERI (Effort Reward Imbalance Questionnaire), y Cuestionario para la Evaluación del Estrés, así mismo, se realizó una comparación entre los trabajadores que usan audífono con diadema y quienes no. Se obtuvieron tres niveles de prevalencia del estrés: Bajo en un 13%, muy bajo 83.8% y un 3.2% de los encuestados no presentaron niveles de estrés, sin encontrarse niveles altos o medio.

Frente a la comparación mencionada con anterioridad, se evidencio que quienes usan diadema tienen niveles bajos 25%, muy bajo 68%, no presentan síntomas 6.5%, por otro lado, quienes no usan diadema presentaron el 1% en estrés bajo, 99% en estrés muy bajo, y no hubo participantes que no presentaran niveles de estrés.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Estresores laborales tales como la autoridad de decisión y la percepción de recompensa fueron variables en esta población, al usar la diadema de tener un nivel de estrés bajo fue del OR 2,32 IC95% (1,56-6,09), ya que al usar este artículo tiene un doble de riesgo de bajo estrés en trabajadores operativos de Contact Center frente a presentar un estrés muy bajo. La prevalencia general fue baja en ambos grupos, las mujeres, los jóvenes y participantes estrato 2 y 3 tuvieron mayor participación, también se determinó que existe dos veces mayor riesgo al usar la diadema de tener estrés bajo, finalmente, se recomienda realizar un mayor seguimiento a los estresores y síntomas de estrés promoviendo más estudios sobre el tema.

Bases Teóricas

El estudio, delimitación de los riesgos psicosociales y sus consecuencias como trastornos mentales son abordados desde diferentes puntos de vista y se definen conceptos claves en dicho tema de estudio, entre los cuales se encuentran, riesgo psicosocial, gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, interfase persona tarea, jornada de trabajo, estrés, trastornos mentales, entre otros.

La Organización Internacional del Trabajo define los riesgos psicosociales como (Organización Internacional del Trabajo, 2013)

Los factores de riesgo psicosociales son 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. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

Así mismo, estos se identifican cinco (5) grandes grupos de estos riesgos establecidos por la OIT mediante la enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, (TRABAJO):

1. Exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hace referencia a la velocidad del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, no se pueden expresar opiniones, se deben tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

2. Falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: No hay autonomía en la forma de realizar las tareas, no es posible aplicar habilidades y conocimientos, no es posible adaptar el horario laboral a las necesidades familiares, ni definir espacios de descanso.
3. Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: No hay apoyo de líderes o compañeros, el trabajo es aislado, no hay tareas definidas, no hay tiempo ni se cuenta con la información adecuada.
4. Escasas compensaciones del trabajo: Falta de respeto, inseguridad contractual, cambios de puesto y servicio en contra de la voluntad del trabajador, trato injusto o violento, no se reconoce el trabajo o la remuneración es muy baja.
5. Doble jornada o presencia: Alternar las obligaciones y trabajo doméstico con las exigencias laborales siendo el segundo remunerado pero el primero no, pero con la misma importancia.

Este fenómeno que ha incrementado con el paso del tiempo, el desarrollo del mercado y nuevas tecnologías aumentando así también la exigencia mental y física de los individuos, impactando negativamente a nivel físico desencadenando fuertes migrañas, trastornos a nivel digestivo, y deteriorando la salud mental y las relaciones interpersonales (familia, compañeros de trabajo, amigos, etc.).

Elementos del riesgo psicosocial -Factores intralaborales

En segundo lugar, es pertinente definir cada uno de los elementos o componentes del riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales, e individuales, según lo establece la Resolución 2646 de 2008 Art. 6

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministerio de Protección Social, 2008).

- a) **Gestión Organizacional:** Hace referencia a la administración del personal, estilos de mando, formas de pago y contratación, actividades de inducción, capacitación, bienestar social, evaluación de desempeño, etc.
- b) **Características de la Organización del trabajo:** Hace referencia a la forma de comunicarse, tecnología disponible, forma de organizar el trabajo, demandas de forma cualitativa y cuantitativa.
- c) **Características del grupo social de trabajo:** Clima organizacional, cohesión, calidad de las relaciones, trabajo en equipo.
- d) **Condiciones de la tarea:** Se refiere a las demandas de carga mental tales como velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad, y apremio de tiempo.
- e) **Carga física:** Se refiere al esfuerzo fisiológico, frente a la postura corporal, movimientos, fuerza, cargas, involucrando el sistema osteomuscular, cardiovascular, y metabólico.
- f) **Condiciones del medioambiente de trabajo:** Involucra elementos físicos, químicos, biológicos, diseño de puesto de trabajo, saneamiento.
- g) **Interfase persona-tarea:** Hace referencia a los conocimientos y habilidades que posee la persona, así como las demandas de la tarea, iniciativa, autonomía, identificación del trabajador con su labor y con la empresa.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

- h) **Jornada de Trabajo:** Se refiere a la información por área, cargos de la empresa, jornada laboral, frecuencia de pausas activas, tiempos de descanso y consumo de alimentos, rotación de turnos.
- i) **Número de trabajadores por tipo de contrato:** Hace referencia a la modalidad de contrato laboral (civil, comercial o administrativo), según la organización (economía solidaria, cooperativas, agremiaciones y asociaciones).
- j) **Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa:** Se refiere a la creación de programas de vivienda, educación, recreación, deporte, familia, etc.
- k) **Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores:** Hace referencia al proceso educativo para fortalecer los conocimientos, el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, el incremento de la capacidad individual y colectiva, lo cual contribuye al cumplimiento de la misión de la organización.

Elementos del riesgo psicosocial -Factores extralaborales

En tercer lugar, la misma la Resolución 2646 de 2008 Art.7 establece la identificación y evaluación de los factores psicosociales extralaborales (Ministerio de Protección Social, 2008)

- a) **Utilización del tiempo libre:** Se refiere a aquellas actividades extralaborales tales como servicios domésticos, recreación, deporte, educación, entre otras.
- b) **Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado:** Cantidad de tiempo que se utiliza en el recorrido casa -trabajo o trabajo-casa
- c) **Pertenencia a redes sociales de apoyo:** Hace referencia a la pertenencia del colaborador a colectivos que pueden ser su apoyo en caso de ser requerido los

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

cuales pueden estar conformados por la familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

- d) **Características de la vivienda:** Se refiere al estrato, si la vivienda es propia o arrendada, acceso a vías, servicios públicos, entre otros.
- e) **Acceso a servicios de salud.**

Elementos del riesgo psicosocial -Factores individuales

Así mismo la Resolución 2646 de 2008 Art.8 establece la identificación y evaluación de los factores psicosociales individuales (Ministerio de Protección Social, 2008)

- a) **Información Sociodemográfica:** Contiene información sobre sexo, edad, escolaridad, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo y antigüedad, es pertinente actualizar estos datos de manera anual.
- b) **Características de personalidad y estilos de afrontamiento:** Son elementos que se evalúan mediante instrumentos psicométricos y/o clínicos los cuales deben ser aplicados y evaluados únicamente por personal experto en estos.
- c) **Condiciones de salud:** Se evalúa mediante exámenes médicos ocupacionales.

Por otro lado, el Artículo 9 de la Resolución 2646 de 2008, contempla la evaluación de los efectos de los factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social, 2008)

- a) **Condiciones de Salud:** En esta se deben tener en cuenta los diferentes sistemas corporales.
- b) **Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional:** Evaluar índices según la actividad laboral.

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

- c) **Estadísticas de morbilidad y mortalidad:** Estadísticas de ocurrencia a causa de accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad común, realizando la validación de diagnósticos, días de incapacidad médica, ocupación y género.
- d) **Ausentismo:** Se deben tener en cuenta elementos como **frecuencia** y causa de inasistencia laboral.
- e) **Rotación de personal:** Se debe analizar frecuencia y cantidad de ingresos y retiros de los trabajadores.
- f) **Rendimiento:** Hace referencia a la evaluación del nivel de desempeño laboral.

El estrés

Otro elemento importante en la presente investigación es el Estrés tomado como la principal consecuencia de los riesgos psicosociales definición dada por la OIT (Organización Internacional de Trabajo , 2016)

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

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

El impacto del estrés varía de un individuo a otro y está estrechamente ligado con el tema central de la presente investigación (riesgos psicosociales), los elevados niveles de estrés contribuyen al deterioro de la salud y conductas de afrontamiento no saludables dentro de los cuales se encuentran: (Organización Internacional de Trabajo , 2016)

Tabla 1*Consecuencias del estrés*

Trastornos de salud	Comportamientos de Afrontamiento	Efectos
Enfermedades cardiovasculares	Abuso de alcohol y drogas	Mayor absentismo
Trastornos Musculo esqueléticos	Mayor consumo de tabaco	Mayor presentismo
Burnout (Agotamiento)	Dieta poco saludable	Menor satisfacción,
Depresión	Sedentarismo	motivación y
Ansiedad	Trastornos del sueño	compromiso
Suicidio		Rotación de personal
		Rendimiento reducido
		Menor productividad,
		competitividad e
		imagen pública de la
		empresa

Estos son los efectos del estrés que se afectan directamente a los trabajadores Fuente:

Elaboración propia con base en datos de la OIT (Organización Internacional de Trabajo , 2016)

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

Es pertinente mencionar, que en el año 2010 la OIT incluye en la lista de enfermedades profesionales los trastornos mentales y de comportamiento (trabajo, 2010), destacando las alteraciones por estrés postraumático, trastornos mentales, comprobados científicamente o por métodos adaptados a las condiciones y la práctica nacionales, así mismo aquellos con vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo resultantes de las actividades laborales vs los trastornos mentales o del comportamiento contraídos por el colaborador.

A nivel nacional, en el año 2014 el Ministerio del Trabajo mediante expide el Decreto 1477 Tabla de enfermedades Laborales, en esta se incluyen agentes psicosociales (parte A), grupo IV trastornos mentales y de comportamiento (Parte B), siendo este objeto del presente estudio dentro de los cuales se contemplan (Ministerio del Trabajo, 2014):

- Trastornos de pánico
- Trastorno mixto ansioso depresivo
- Trastornos de adaptación, humor ansioso, humor depresivo, alteraciones del comportamiento
- Estrés post- traumático
- Trastornos del sueño debido a factores no orgánicos
- Síndrome de agotamiento profesional- Síndrome Burnout
- Trastornos de ansiedad

Finalmente, dicho decreto delimita los efectos causados por agentes psicosociales dentro de los cuales se encuentran:

- Trastornos agudos y transitorios

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

- Depresión – Episodios depresivos
- Trastorno de pánico
- Trastorno mixto ansioso- depresivo
- Trastorno de adaptación
- Reacciones a estrés grave
- Hipertensión arterial secundaria
- Angina de pecho
- Infarto
- Encefalopatía
- Úlcera
- Síndrome de colon irritable con y sin diarrea
- Gastritis
- Trastornos del sueño
- Estrés post- traumático

Síndrome de Agotamiento laboral “Burnout”

El síndrome de Burnout o agotamiento laboral significa estar quemado desgastado o exhausto a causa del trabajo, es entendido como una respuesta al estrés laboral crónico con consecuencias negativas con repercusiones individuales y colectivas, caracterizado por agotamiento emocional el cual consiste en una sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento fatiga generadas por la atención de personas fuera de las condiciones del trabajador. Por otro lado, se puede manifestar mediante actitudes frías e impersonales se evidencia por sentimientos, actitudes, respuestas negativas distantes, irónicas y frías hacia otras personas, en lo laboral se refiere a este tipo de actitudes frente a clientes y usuarios. Finalmente, la baja

Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales

realización personal/ logro profesional o personal, hace referencia a la autoevaluación negativa, a raíz de la sensación de ineficacia y falta de logros traducido en bajo rendimiento laboral, incapacidad para trabajar bajo presión, baja autoestima, afectando las relaciones personales y laborales. (Ministerio del trabajo, 2018). En conclusión, y de acuerdo con la recopilación de conceptos, el riesgo psicosocial tiene gran incidencia en la salud mental y física de los individuos, genera patologías que pueden causar incapacidad temporal y permanente, aumenta el ausentismo y reduce la productividad labor

Bases Legales

Tabla 2

NORMA	AÑO	AUTORIDAD QUE EMITE	REQUISITO ESPECIFICO	CLASIFICACIÓN ESPECIFICA	DESCRIPCIÓN	PROCESOS/ACTIVIDADES O ÁREAS RELACIONADAS
Ley 1010 (Ministerio de la Protección Social , 2006)	2006	Ministerio de la Protección social	Toda la norma	Acoso laboral	Se adoptan medidas para la prevención, corrección y sanción del acoso laboral y demás hostigamientos en las relaciones de trabajo	Jefe Inmediato Encargado de SST Toda la organización
Ley 9	1979	Ministerio de Salud	Artículo 84 Literal A y G	Carga Laboral	Los empleadores están en la obligación de proporcionar espacios de trabajo en	Jefe Inmediato Encargado de SST Toda la organización

(Ministerio de Salud, 1979)					condiciones adecuadas de higiene y seguridad, generar métodos de trabajo con riesgos bajos y realizar programas de educación frente los riesgos de la salud a los que están expuestos los trabajadores y métodos de prevención y control	
Ley 776 (Ministerio de trabajo y seguridad)	2002	Ministerio de trabajo y seguridad social	Artículo 8	Seguridad y salud en el trabajo	Establece la obligatoriedad del empleador de reubicar al trabajador por incapacidad parcial, o	Jefe Inmediato Encargado de SST

social , 2002)					proporcionar actividades de acuerdo con sus capacidades y aptitudes efectuando los movimientos de personal necesarios.	
Ley 1502 (Ministerio de Salud y protección social , 2011)	2011	Ministerio de Salud y protección social	Toda la norma	Seguridad y salud en el trabajo	Se promueve la cultura y semana de la seguridad social, implementando la jornada nacional de la seguridad social	Encargado de SST Alta dirección Recursos humanos
Resolución 2646	2008	Ministerio de la Protección social	Toda la norma	Seguridad y salud en el trabajo	Se establecen disposiciones y responsabilidades con	Encargado de SST Alta dirección Toda la organización

(Ministerio de la Protección social, 2008)					el fin de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, finalmente determinar el origen de las patologías generadas por el estrés ocupacional.	
Resolución 2404 (Ministerio del Trabajo , 2019)	2019	Ministerio del trabajo	Toda la norma	Seguridad y salud en el trabajo	Indica los referentes técnicos mínimos obligatorios para identificar y monitorear permanentemente los factores de riesgo	Encargado de SST Alta dirección Toda la organización Recursos humanos

					psicosocial, esta resolución refuerza la Resolución 2646 del 2008	
Resolución 089 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019)	2019	Ministerio de Salud y protección social	Toda la norma	Seguridad y salud en el trabajo	Se adopta la política integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas	Encargado de SST Alta dirección Toda la organización Recursos humanos
Decreto 1477	2014	Ministerio del trabajo	Sección 1- Agentes psicosociales	Seguridad y salud en el trabajo	Se emite la tabla de enfermedades laborales, se establecen los agentes	Encargado de SST Alta dirección Toda la organización Recursos humanos

(Ministerio del trabajo, 2014)					psicosociales y se determina el estrés como enfermedad laboral	
Circular 0064 (Ministerio del trabajo, 2020)	2020	Ministerio del trabajo	Toda la norma	Seguridad y salud en el trabajo	Se establecen las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la l	Encargado de SST Alta dirección Toda la organización

					emergencia sanitaria por sars-cov-2 (covid- 19) en Colombia	
--	--	--	--	--	---	--

Esta es una matriz de requisitos legales, correspondientes a la vigilancia del riesgo psicosocial en Colombia. Fuente: Elaboración propia

III. Marco metodológico

Diseño de investigación

De acuerdo con la problemática planteada en este estudio, cuyo objetivo principal es el análisis de los niveles de estrés derivados a las demandas emocionales, se abordará un estudio correlacional con un enfoque cuantitativo, el cual tiene como finalidad, establecer la relación no causal que existe entre diversos factores, esta se caracteriza por la medición de las variables y la comprobación de hipótesis, aplicación de medición estadística con el fin de determinar la correlación. (Hernández, 2014)

Hipótesis

Hipótesis de trabajo

Las demandas emocionales a las que se encuentran expuestos los auxiliares de cartera de una EPS de la sucursal Bogotá, generan altos niveles de estrés.

Hipótesis nula

Las demandas emocionales a las que se encuentran expuestos los auxiliares de cartera de una EPS de la sucursal Bogotá, no generan niveles de estrés.

Hipótesis alterna

Se evidencian altas demandas emocionales en los funcionarios del área de cartera de una EPS, sin embargo, los niveles de estrés que se detectaron son bajos.

Población

Actualmente, la EPS cuenta con más de mil (1.000) trabajadores distribuidos en quince (15) sucursales a nivel nacional (Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Girardot, Manizales, Medellín, Montería, Valledupar, Sincelejo, Villavicencio, Santa Marta, Pereira), este personal está conformado por funcionarios administrativos, servicio al cliente, entre otros, para el presente estudio se tomará como población de estudio los Auxiliares de cartera los cuales suman para las quince (15) sucursales, sesenta y cinco (65) funcionarios, y se tomará como muestra 20 auxiliares, 1 auditor de cartera y 1 supervisor en total 22 funcionarios, de la sucursal Bogotá.

Muestra

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista, definen muestra como “un subgrupo, de la población es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a un gran conjunto (Hernández, 2014), lo cual es ejemplarizado por los mismos autores en la siguiente gráfica, resaltando así la importancia de seleccionar un número determinado de individuos dentro de la población general con el fin de evitar sesgos en la investigación.

Así mismo, esta muestra corresponde a una muestra no probabilísticas, la cual según la literatura no se basa en una probabilidad, depende de las decisiones del investigador o criterio de este, seleccionando las características necesarias que debe tener la población objeto de estudio según convenga (Hernández, 2014).

Para este estudio la muestra está conformada por veinte funcionarios catorce (14) mujeres y cinco (6) hombres, una de las funcionarias debe desempeñar funciones de auxiliar y de auditora (2 cargos a la vez con la misma remuneración de los demás funcionarios), una de las auxiliares debe desempeñar la función de recepción de documentos y usuarios, y la supervisora a

cargo del grupo no ha sido nombrada formalmente así las cosas desempeña funciones de líder teniendo cargo de auditora sin la remuneración conforme a las nuevas actividades.

Los colaboradores se encuentran en un rango de edad entre 18 años y 50 años, ubicándose en estratos entre 3 y 4, su formación académica es técnico o tecnólogo, en algunos casos profesional en formación pero su nivel mínimo debe ser técnico, algunas de sus funciones se encuentran la gestión de cartera vía telefónica de acreencias por concepto de aportes en salud desde mora 30 días a 90 días con una frecuencia de realización diaria de 70 a 100 llamadas (salientes) diarias, proyección de respuestas escritas de aproximadamente 10 requerimientos diarios, recepción de entre 10 y 20 llamadas diarias, así como la conciliación de cartera desde mora 30 días a N meses con el fin de lograr recaudo y la meta mensual establecida por la compañía y así poder recibir un valor adicional por su gestión (comisión), gestión de otras acreencias tales como pagos de prestaciones económicas, planes complementarios, gestión de cobro a entes territoriales, empresas representativas a nivel organizacional y nacional, etc., su horario laboral es de nueve (9) horas diarias más una (1) hora de almuerzo, quince (15) minutos de receso en la mañana de lunes a viernes.

Instrumentos para recolección de datos

Se utilizará la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, diseñado por la Pontificia Universidad Javeriana en alianza con el Ministerio de la Protección Social, tomando como referencia los cuestionarios II (Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Tipo B) y VII (Cuestionario para la evaluación del estrés) con el fin de medir el nivel de estrés y riesgos asociados al mismo. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Análisis e interpretación de datos

Se realizará una validación y análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios planteados en la batería de riesgo psicosocial, tabulación y graficas en Excel, con el fin de determinar el nivel de estrés y percepción de la población objeto de estudio frente a la empresa, jefe, puesto de trabajo y demandas emocionales.

Procedimiento: Fases de la investigación

Fase 1 Aprobación empresa objeto de estudio

Se realiza acercamiento con la empresa (supervisora del área de cartera), a quien se le plantea la posibilidad de realizar una encuesta para determinar los niveles de estrés que presentan los colaboradores, debido a las demandas emocionales que implican al ejecución de las actividades diarias, por parte de los mismos. Esta propuesta es aprobada, con las condicional de respetar el tiempo de trabajo y que la aplicación de esta no genere efectos negativos para los trabajadores, se aclara que es un ejercicio académico, sin compromiso para la organización.

Fase 2 Sensibilización y aplicación instrumentos

Durante tres semanas se socializa con los funcionarios los cuestionarios de medición de estrés y factores intralaborales, se solicita participar de manera voluntaria en la aplicación de estos cuestionarios y se aclara que es un ejercicio académico, sin compromiso para la organización ni para ellos como colaboradores.

Fase 3 Tabulación y análisis de resultados

Se realiza descargue de la información registrada en los formularios de encuestas formato Excel con el fin de tabular, graficar y comparar la información, con el fin de determinar el nivel de estrés y percepción de la población objeto de estudio frente a la empresa, jefe, puesto de trabajo y demandas emocionales y comprobar alguna de las hipótesis planteadas.

Fase 4 Discusión de resultados conclusiones y recomendaciones

Después de revisar e identificar los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios, se plantearán conclusiones del ejercicio, así como recomendaciones para la reducción o mantenimiento de los niveles de estrés, con el fin de reducir los índices de ausentismo y/o prevenir el aumento de los mismos.

IV. RESULTADOS

Resultados estadísticos

Figura 1

Factores intralaborales-Forma B

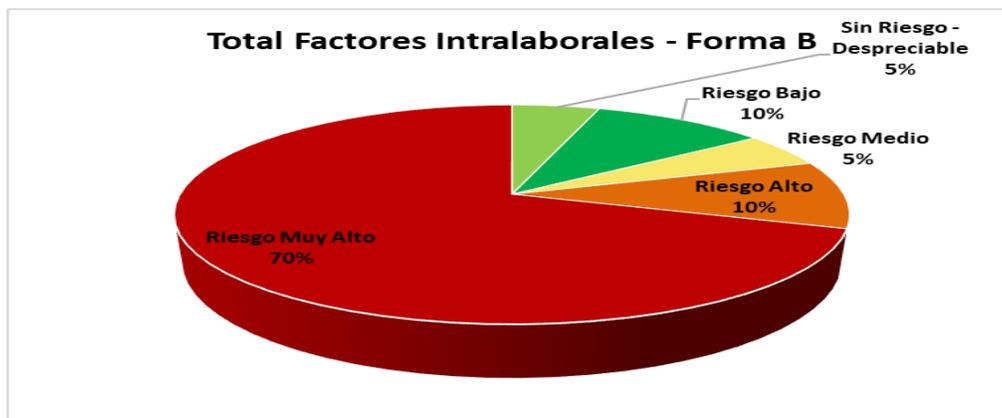


Figura 1. Se muestran los niveles de estrés en la población objeto de estudio

Después de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Tipo B) y el cuestionario para la evaluación del estrés a veinte funcionarios de cartera de una EPS en la ciudad de Bogotá y analizar los resultados obtenidos se puede concluir que un 70 % de la población objeto de estudio equivalente a catorce trabajadores presentan un riesgo muy alto, afectando de manera negativa la labor que cada uno de los funcionarios desarrollan a diario.

Figura 2

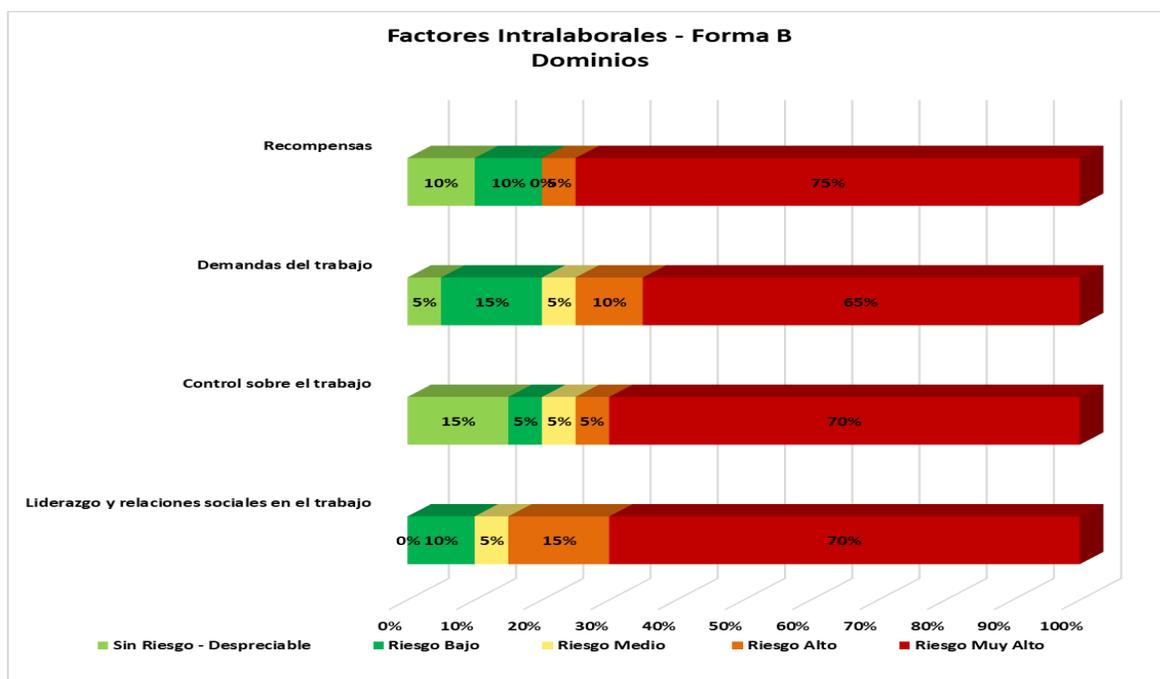
Dominios intralaborales-Forma B

Figura 2. Se muestran los niveles de riesgo de acuerdo con los dominios intralaborales evaluados

Los dominios (Forma B), agrupa 4 dimensiones siendo estos los más relevantes dentro de las organizaciones, en este estudio se evidencian las de mayor participación recompensas (75%), demandas del trabajo (65%), control sobre el trabajo (70%), liderazgo y relaciones en el trabajo (70%).

Figura 3

Dimensiones: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

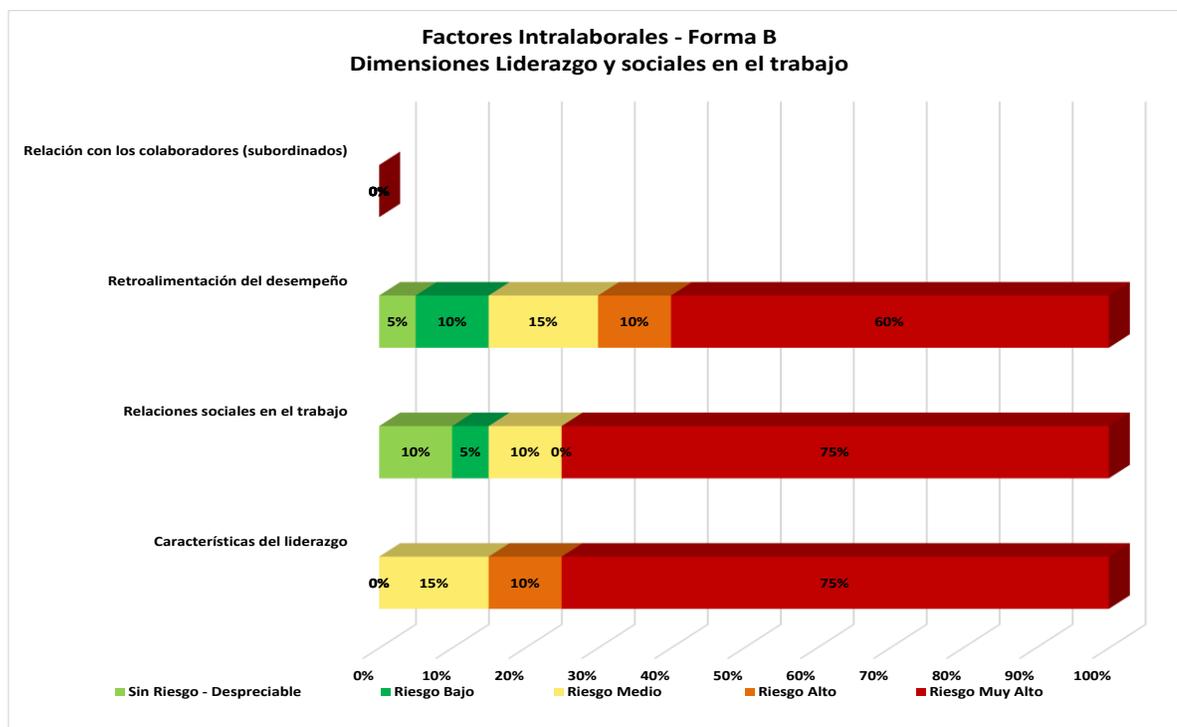


Figura 3: Se muestran los niveles de riesgo de acuerdo con los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Al momento de analizar el interior de las organizaciones se pueden evidenciar diversas dimensiones que predominan, entre ellas se encuentra liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, como se puede evidenciar en la ilustración 3 un 75% de los funcionarios presentan alguna dificultad frente a las relaciones sociales en el trabajo y las características del liderazgo.

Figura 4

Dimensión: Control sobre el trabajo

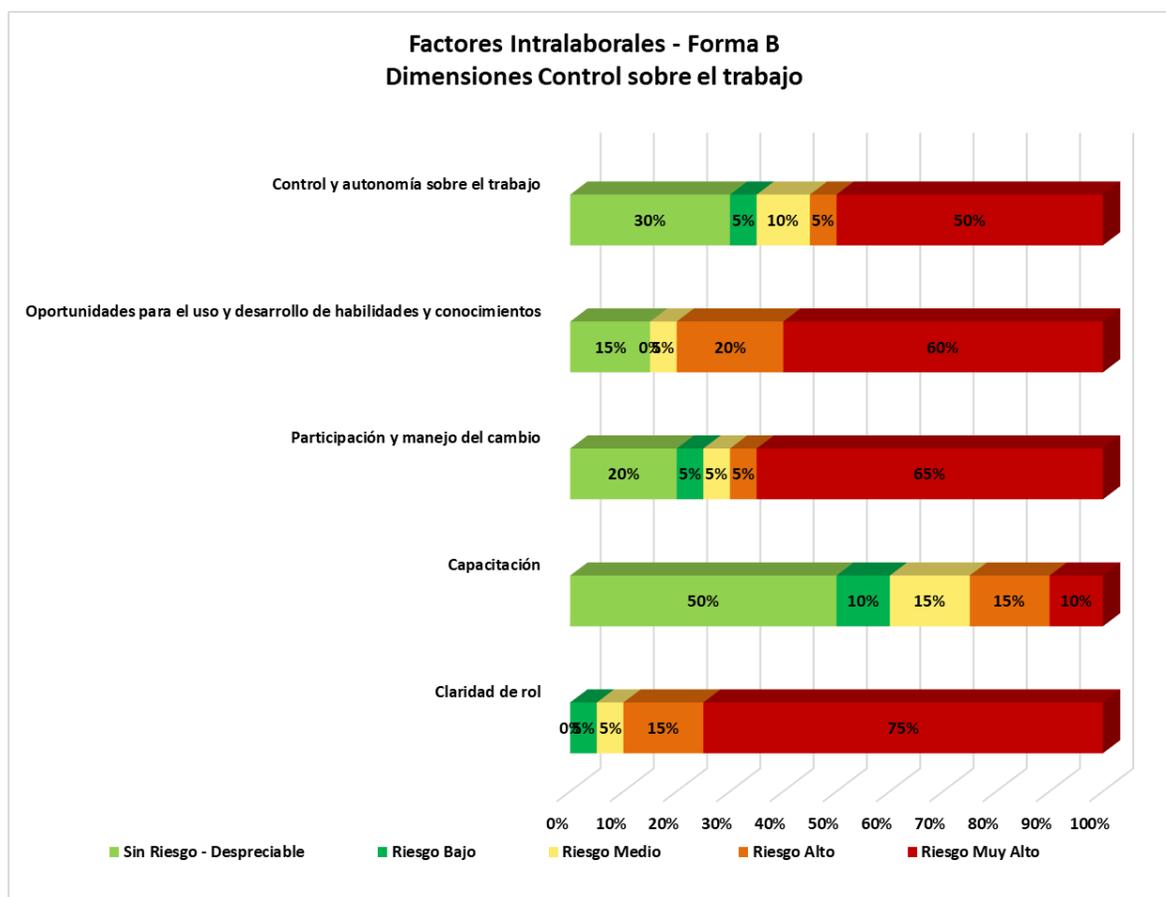


Figura 4: Se muestran los niveles de riesgo de acuerdo con el dominio de control sobre el trabajo

El dominio control sobre el trabajo cuenta con cinco dimensiones que hacen referencia a la autonomía que se tiene a la hora de desarrollar una actividad laboral, la toma de decisiones, participación y manejo del cambio, capacitación. Tal como se evidencia en la ilustración anterior 15 funcionarios presentan riesgo muy alto con un índice del 75 % frente al dominio de claridad del rol que desempeña en el área u organización en general.

Figura 5

Dimensión: Demandas del trabajo

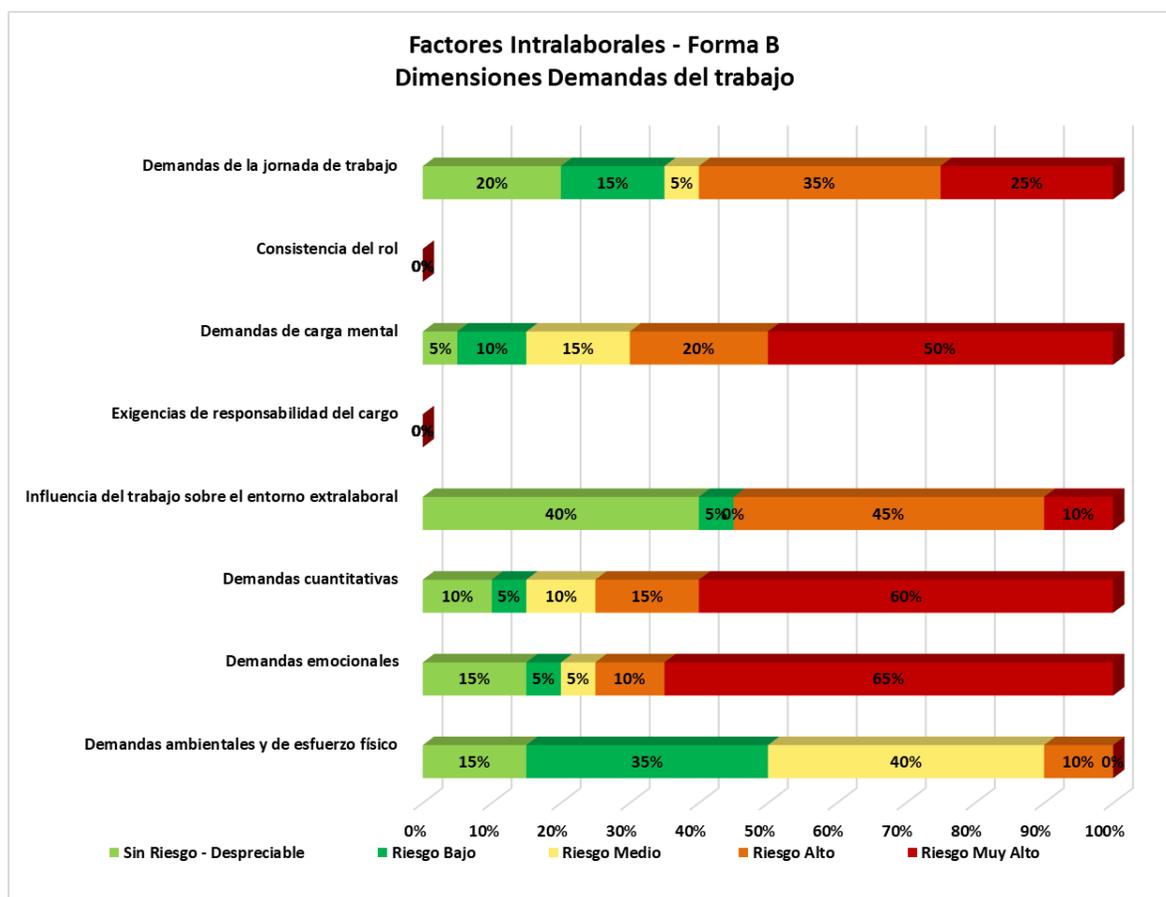


Figura 5: Se muestran los niveles de riesgo de acuerdo con el dominio demandas del trabajo

El dominio demandas del trabajo tiene relación con las exigencias que el trabajo impone sobre el individuo, se puede observar que un 65% de los colaboradores están expuestos a un riesgo muy alto en la dimensión demandas emocionales ya sea por situaciones afectivas o emocionales propias afectando la labor que desempeña, también se puede observar la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un 45% (riesgo alto) debido al tiempo y esfuerzo exigido, lo que afecta su vida personal y/o familiar.

Figura 6

Dimensión: Recompensas

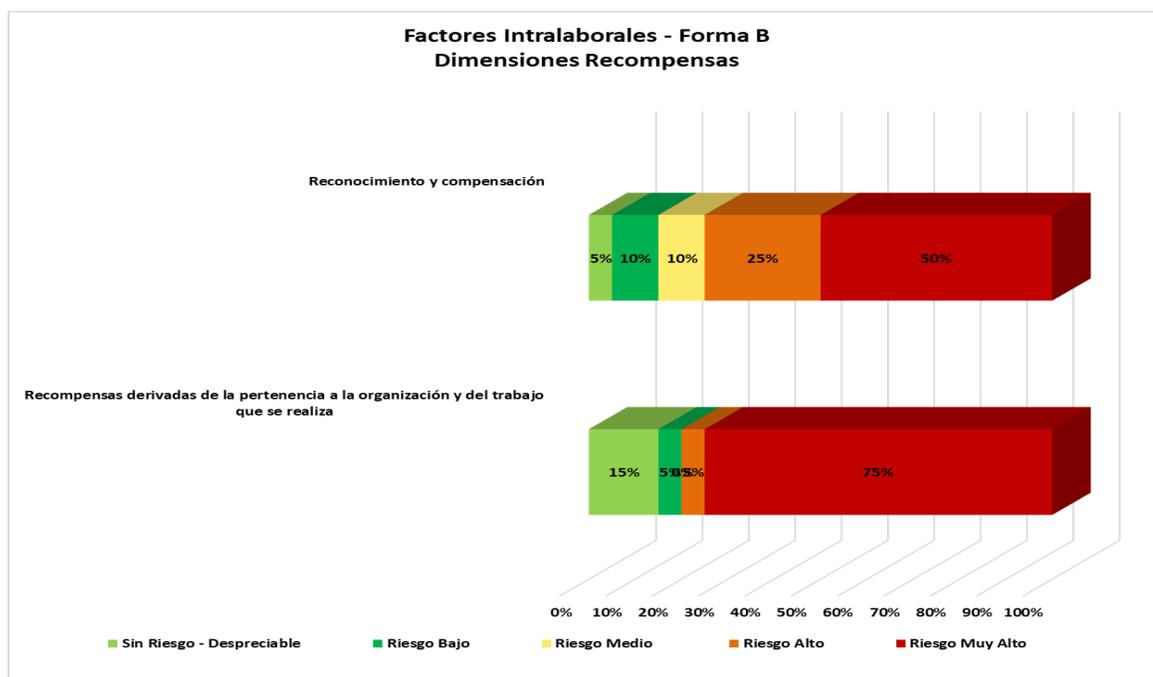


Figura 6: Se muestran los niveles de riesgo de acuerdo con el dominio recompensas

El dominio recompensa hace referencia a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de realizar sus trabajos, se observa que el 75% de la población objeto estudio se encuentra en un riesgo muy alto, con lo cual se puede deducir que el personal no tiene sentido de pertenencia con al área de cartera, y tampoco se sienten a gusto con la tarea que realizan.

Figura 7

Niveles de riesgo

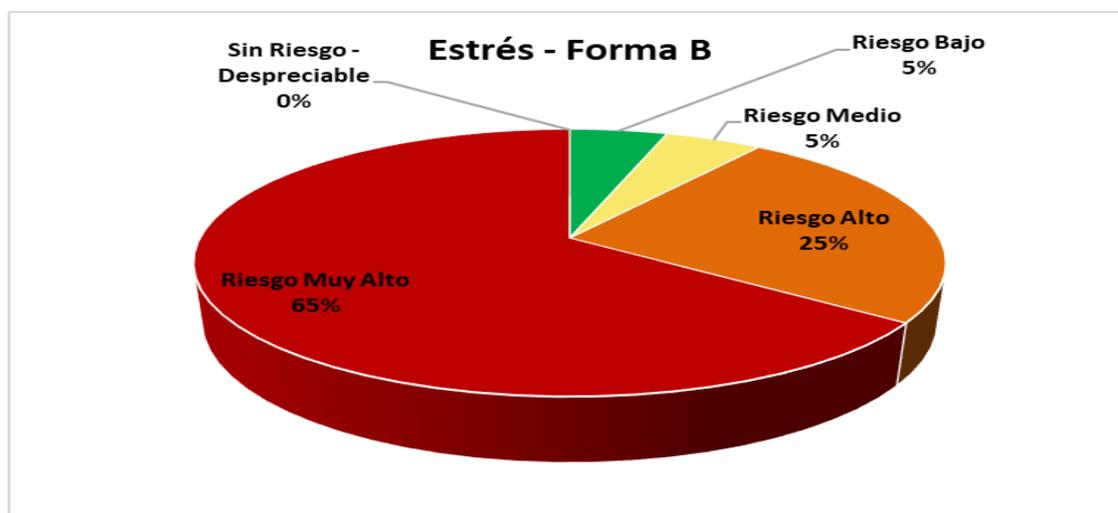


Figura 7: Se muestran los niveles de estrés en auxiliares de cartera de una EPS

La evaluación del riesgo del estrés en los auxiliares de cartera tiene como fin identificar que la problemática que genera estrés laboral en esta población se puede evidenciar que el estrés se encuentra en un nivel muy alto (65%)

Figura 8

Sintomatología derivada del estrés

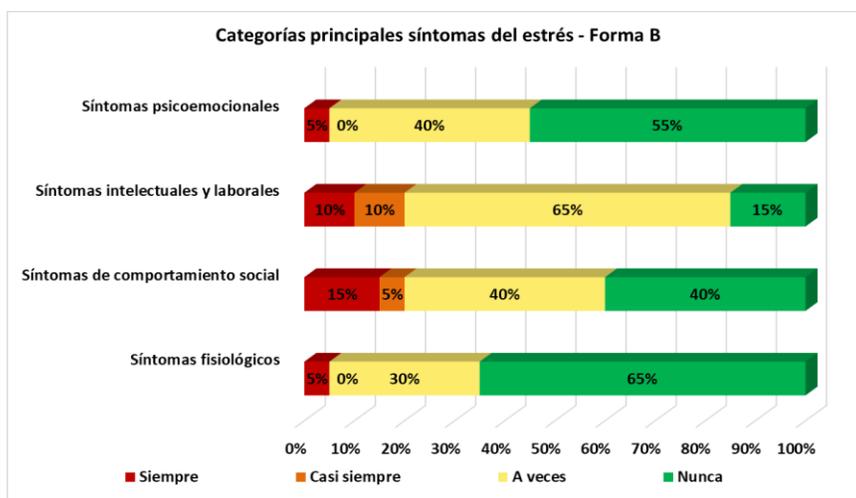


Figura 8: Se muestran los principales síntomas y frecuencia de presentación derivados al estrés

Según la estructura del cuestionario para la evaluación del estrés este se clasifica en cuatro categorías, síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, síntomas psicoemocionales, se puede observar que el (65%) de la población objeto estudio nunca presenta algún síntoma fisiológico a comparación de un (65%) a veces presenta siempre síntomas intelectuales y laborales.

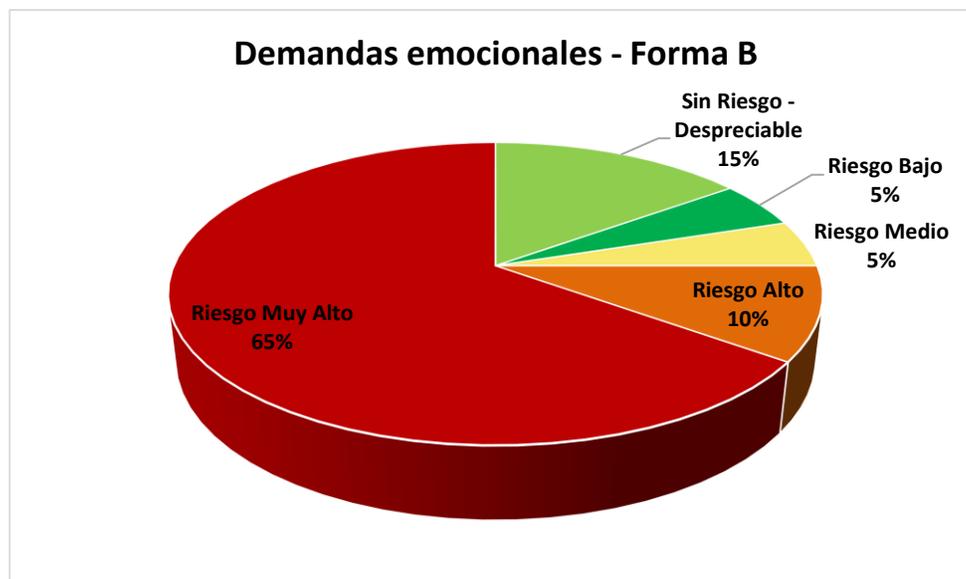
Figura 9*Demandas emocionales*

Figura 9: Se muestran los niveles de riesgo de acuerdo con las demandas emocionales

Dentro del dominio demandas del trabajo se encuentra la dimensión demandas emocionales la cual hace referencia a las situaciones afectivas y emocionales que pueden afectar el desempeño del trabajador en sus labores, se puede observar que un 65% se encuentran en un riesgo muy alto, donde probablemente alguna situación emocional está afectando de manera negativa la labor que realiza dentro de la organización.

Se realizará una relación entre el resultado general del estrés vs las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Tipo B) que obtuvieron un porcentaje mayor a 65%.

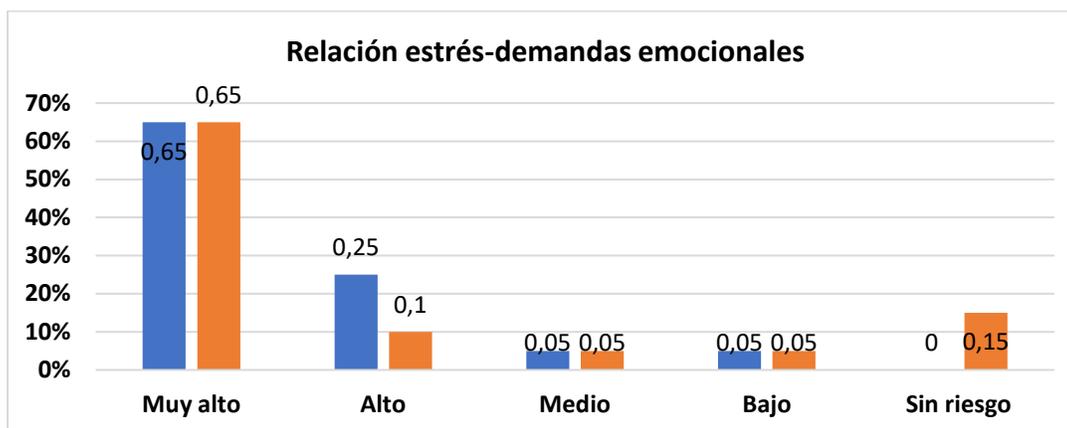
Figura 10*Relación del estrés y demandas emocionales*

Figura 10: Se muestra la relación de estrés y demandas emocionales en los funcionarios

Se puede evidenciar la relación estrés vs demandas emocionales se encuentra en un riesgo muy alto con un 65% cada una, la correlación que existe entre estas dos es que las diferentes situaciones afectivas y emocionales están afectando la labor que desempeñan los auxiliares de cartera y como consecuencia el trabajador genera alguna tensión que puedan desencadenar síntomas asociados al estrés dificultando el cumplimiento de los objetivos y tareas asignadas.

Figura 11

Relación del estrés y características del liderazgo

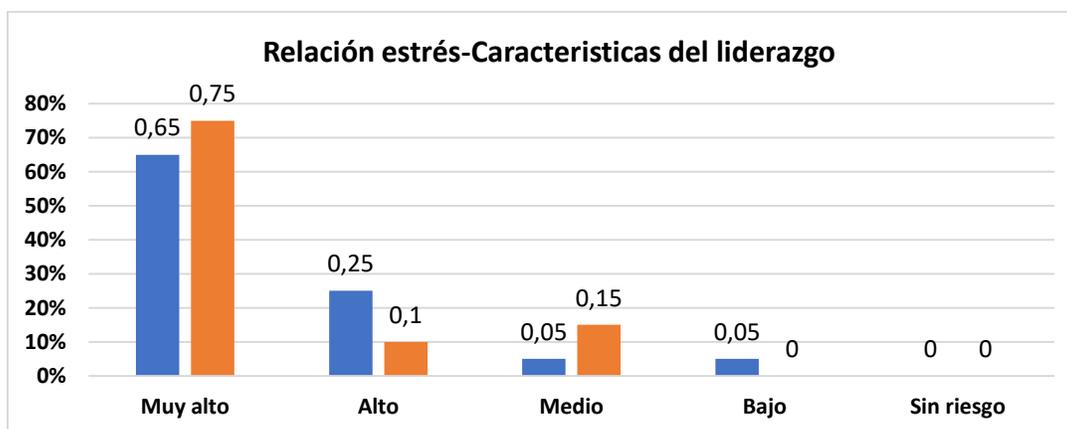


Figura 11: Se muestra la relación de estrés y características del liderazgo

Se puede evidenciar la diferencia entre los niveles estrés muestra un 65% a comparación de la dimensión características del liderazgo que se encuentra en un 75%, generando un riesgo muy alto, al realizar la correlación se puede inferir que la gestión que realiza el jefe inmediato presenta dificultades en el momento de planificar las tareas diarias, la asignación del trabajo y a su vez genera un ambiente laboral estresante en algunos colaboradores de la organización.

Figura 12

Relación del estrés y relaciones sociales en el trabajo

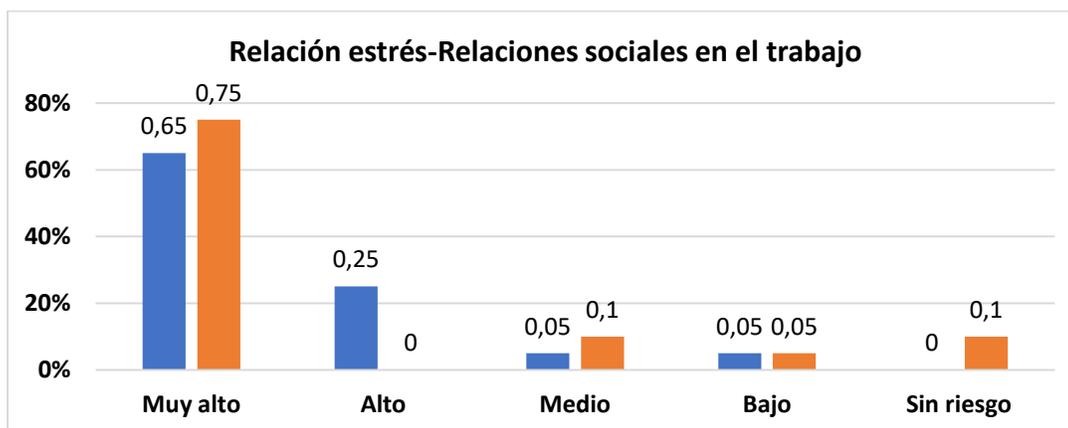


Figura 12: Se muestra la relación de estrés y relaciones sociales en el trabajo

Se puede concluir que la dimensión de relaciones sociales en el trabajo tiene un 75% y el estrés un 65%, la correlación se basa en que 15 auxiliares pueden presentar dificultades a la hora de desarrollar algún trabajo en equipo o en su defecto tiene pocas posibilidades de interactuar con otras personas, generando que 13 de estos auxiliares posiblemente no participen de manera amable llegando al punto de estresarse y no lograr el objetivo de la tarea asignada en grupos de trabajo.

Figura 13

Relación del estrés y claridad del rol

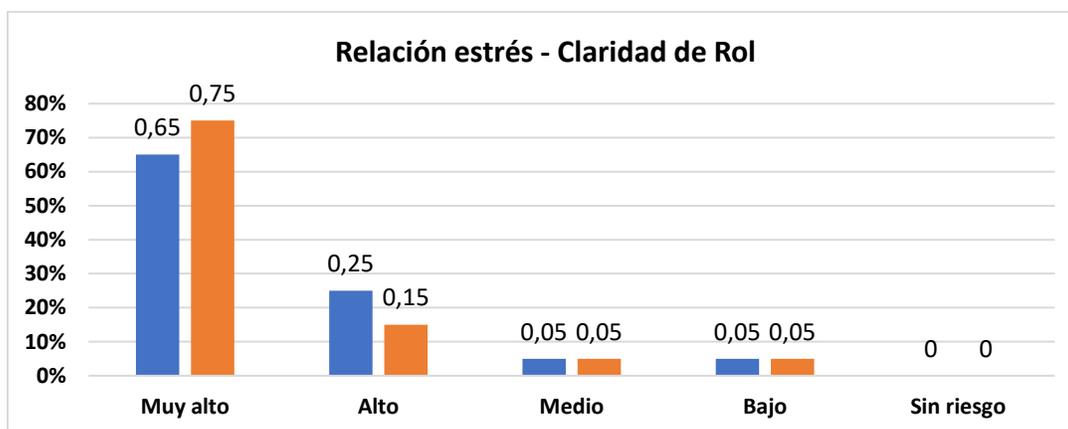


Figura 13: Se muestra la relación de estrés y claridad del rol

De esta ilustración se puede deducir que 15 de los auxiliares perciben que la organización no ha sido clara al brindar la información de manera clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, la importancia de su cargo dentro de la organización, generando un desequilibrio, estrés laboral a la hora de desempeñar su rol dentro de la organización.

Figura 14

Relación del estrés y participación y manejo del cambio

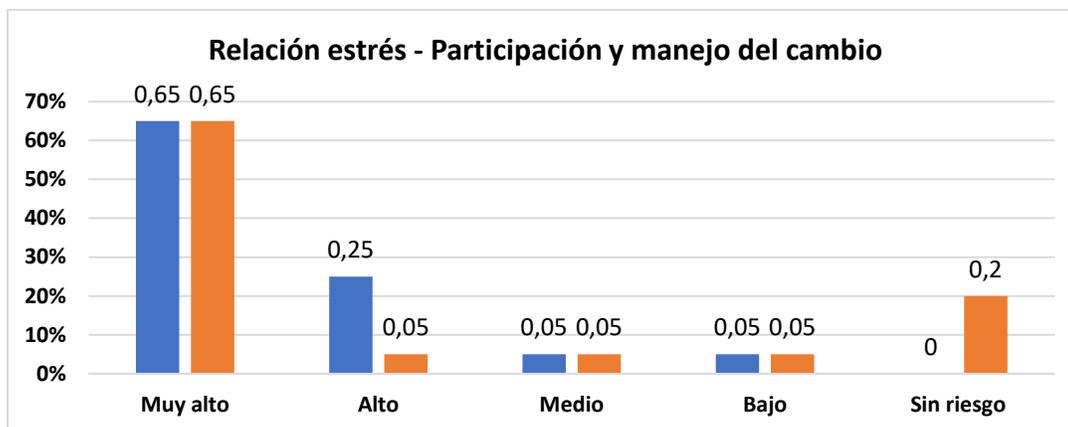


Figura 14: Se muestra la relación de estrés y participación y manejo del cambio

La correlación que existe entre estrés y la dimensión participación y manejo del cambio es que cuando se presenta un cambio dentro de la organización y afecta de manera negativa a los trabajadores generando estrés, poco rendimiento y sobre todo la falta de adaptación por parte de los trabajadores frente a las transformaciones que puede presentar su contexto laboral.

Figura 15

Relación del estrés y participación y recompensas

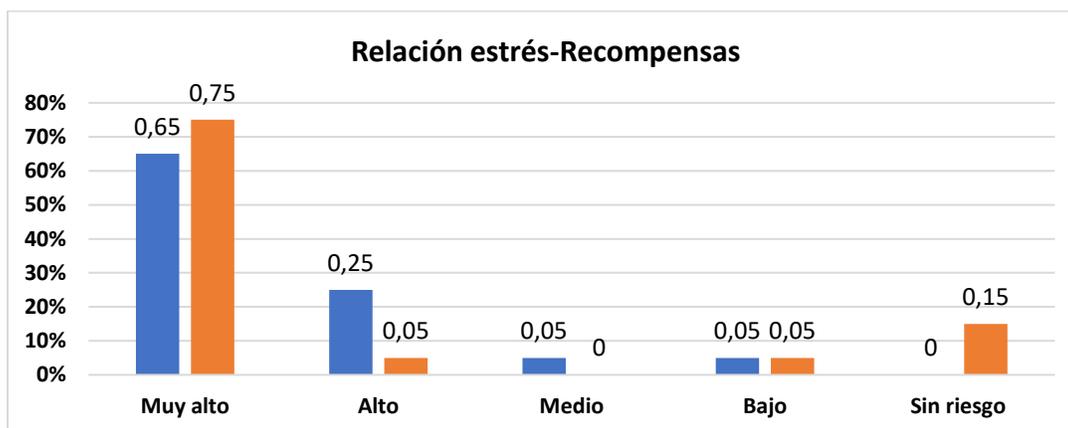


Figura 15: Se muestra la relación de estrés y participación y recompensas

La correlación estrés vs la dimensión recompensas, presentan una diferencia del 10% en donde las recompensas están afectando a los trabajadores en un 75% ya que seguramente no se sienten a gusto con la tarea que realizan, no presentan sentido de pertenencia con la empresa, haciendo que el 65% de estos auxiliares presenten estrés al no tener motivación hacia la tarea que realizan y perciban inestabilidad laboral.

V. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Discusión

Después de revisar y analizar los resultados de este estudio se pudo comprobar que los funcionarios de cartera (20) quienes participaron de manera voluntaria en el diligenciamiento del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Tipo B) y el cuestionario para la evaluación del estrés, se pudo identificar que el 70 % de los trabajadores presentan riesgo muy alto y un 10 % riesgo alto en cuanto a la evaluación de factores intralaborales, lo cual indica la necesidad urgente de implementar estrategias con el fin de mitigar las posibles consecuencias a nivel compañía e individual de la exposición y manifestación de estos factores, los cuales de acuerdo a la normatividad Colombiana vigente (Ministerio de la Protección social, 2008), hace referencia a aquellas dimensiones inherentes al trabajo para el que fue contratado, la organización de la empresa, liderazgo y remuneración entre otras.

Por otro lado, se pudieron identificar altos niveles de estrés debido a las demandas emocionales a las que se encuentra expuestos, comprobando así la hipótesis de trabajo planteada en la presente investigación, la cual afirma que las demandas emocionales a las que se encuentran expuestos los auxiliares de cartera de una EPS de la sucursal Bogotá, generan altos niveles de estrés; así mismo se pudo evidenciar que el 65 % de los individuos presenta estrés ya que se encuentran desmotivados, inconformes con la forma de organización del trabajo y la recompensa por el mismo (salarios, incentivos ,bonificaciones) , lo cual hace que se disminuya la calidad de sus labores, así como el aumento de los ausentismos por sintomatología derivada del estrés de la cual se destacan los síntomas de comportamiento social (15%), síntomas intelectuales (10%) (Ministerio del Trabajo, 2014).

Finalmente, se observa que el 65% de los colaboradores presentan un riesgo muy alto en lo que se refiere a la relación estrés vs demandas emocionales, donde se puede notar que algunos trabajadores experimentan diferentes situaciones afectivas o emocionales que están afectando de manera negativa la labor que desempeñan. Es por ello importante abordar y tomar en cuenta el estrés como el factor de riesgo psicosocial más relevante e implementar medidas con el fin de mitigar los efectos en los colaboradores, en los años 2015 y 2016 el Ministerio de trabajo en conjunto con la pontificia universidad Javeriana realizan la publicación del protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral -Reacción al estrés agudo, donde se brindan estrategias o actividades (primaria, secundaria, terciaria) para el abordaje del mismo y la mitigación de los posibles efectos en el trabajador, que van desde la identificación de los estresores , ofrecer apoyo psicosocial, en caso de existir un diagnóstico de estrés agudo emitido por la EPS o ARL se debe realizar un seguimiento con el área de SST, recursos humanos así como la implementación de actividades de psicoeducación . (Ministerio de Trabajo, 2016)

Otra herramienta útil para la medición de los niveles de estrés y su abordaje en el trabajo es la lista de puntos de comprobación diseñada por la OIT donde se plantean 50 puntos de comprobación de las siguientes dimensiones el liderazgo y la justicia en el trabajo, demandas del trabajo, control del trabajo, apoyo social, entorno físico, equilibrio trabajo-vida y tiempo de trabajo, reconocimiento en el trabajo, protección contra el comportamiento ofensivo, seguridad en el empleo, información y comunicación (Organización Internacional del trabajo, 2014)

Conclusiones y recomendaciones

De la presente investigación se puede concluir que los veinte funcionarios de cartera evaluados presentan altos niveles de estrés derivados de las demandas emocionales 70%, lo cual sugiere la implementación de estrategias con el fin de reducir este índice, así mismo se evidencia que existe una causa directa entre los niveles de estrés y las dimensiones evaluadas, cabe resaltar que la sintomatología con mayor afectación se encuentra asociadas con el comportamiento social, aspectos intelectuales y laborales.

Por otro lado, se puede concluir que en lo que se refiere a los niveles de estrés vs las demandas emocionales existe un 25% de factores protectores es decir hay colaboradores que presentan riesgo medio 5%, bajo 5%, y sin riesgo 15%, con lo cual surge la necesidad de proponer e implementar estrategias que contribuyan a la reducción de los niveles de estrés así como el mantener estos factores protectores que si bien presentan un índice bajo pueden incrementar y así disminuir el riesgo detectado, a continuación se dan a conocer algunas pautas para cumplir con este objetivo

- Se recomienda realizar un estudio que mida la relación del estrés y factores extralaborales, con el fin de identificar con exactitud los estresores que predominan en los colaboradores.
- Se sugiere realizar estudio sobre puntos de comprobación con el fin de evaluar desde otra perspectiva los niveles de estrés que está presentando la población.
- Implementar el protocolo para el manejo de estrés agudo propuesto por el Ministerio de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2016), en caso de ser necesario, desarrollando las siguientes actividades, lo cual involucra no solo al persona

afectado o diagnosticado con estrés agudo si no a la compañía en general con impulso de estos programas del área de SST, cuyos principales responsables son la dirección de la empresa, área de talento humano, área de seguridad y salud en el trabajo, trabajadores, ARL

ACTIVIDADES PRIMARIAS	ACTIVIDADES SECUNDARIAS	TERCIARIAS PRIMARIAS
<p>Apoyo psicosocial básico: escuchar y proteger, facilitar los elementos para la satisfacción de sus necesidades básicas, acceso y recuperación a su red de apoyo</p> <p>Ofrecer apoyo psicosocial adicional: Identificar posibles estresores, entrenamiento para el manejo del estrés, fortalecimiento del apoyo social, Psicoeducación en manejo de duelo y reacción de estrés agudo.</p>	<p>Después del diagnóstico de estrés agudo por parte de la EPS o ARL, se debe capacitar al trabajador en manejo eficaz del tiempo, habilidades sociales, asertividad, grupos de mejora, el ejercicio físico, técnicas de relajación para el autocontrol.</p>	<p>Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo, comunicación con el colaborador y su grupo familiar, EPS y ARL para realizar una intervención en conjunto.</p> <p>Comunicar los procesos de reincorporación y recuperación al puesto de trabajo y las modificaciones que sean necesarias.</p>

- Se recomienda implementar en caso de ser necesario el protocolo de manejo de Burnout o agotamiento laboral propuesta por el Ministerio de trabajo de trabajo en el año 2015, donde se proponen actividades desde gestión humana tales como mantener actualizadas las descripciones de cargo, fortalecer los procesos de selección, procesos de inducción y reinducción, procesos de gestión del desempeño, actividades de bienestar social. Desde las actividades de prevención secundaria se propone implementar análisis de puesto de trabajo, grupos de mejora, fortalecimiento de desarrollo de líderes, en tercer lugar, este protocolo sugiere implementar planes de recuperación y/o rehabilitación, asesoramiento, la

implementación de estas estrategias serán de gran utilidad para la reducción de los niveles de estrés y la percepción de sobrecarga laboral.

Referencias

- Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud: un estudio comparativo. *Acta colombiana de psicología*, 13-26. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552009000200002
- Becerra, L., Quintanilla, D., Vásquez, X., & Restrepo, H. (2020). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 574-578. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/574-578/es/>
- Colorado, C. N.-P. (2010). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES ASOCIADOS. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 33-44. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/265661581_FACTORES_DE_RIESGO_PSICOSOCIALES_ASOCIADOS_AL_CARGO_DE_TELEOPERADOR/links/570511fa08ae44d70ee30690/FACTORES-DE-RIESGO-PSICOSOCIALES-ASOCIADOS-AL-CARGO-DE-TELEOPERADOR.pdf
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., & Uribe, A. F. (2010). Efectos del liderazgo y del clima organizacional sobre el riesgo psicosocial, como criterio de responsabilidad social, en empresas colombianas del sector salud. *Revista Argentina de clínica psicológica*, 173-182. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921801007.pdf>
- De La Cruz, L. (2019). Percepción de los niveles de riesgos psicosociales en trabajadores de una entidad financiera en Colombia. *Fundación Universitaria Los Libertadores*. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1802>
- Hernández, F. . (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill Education.

INSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). Obtenido de

<https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->

Ministerio de la Protección Social . (2006). *Ley 1010*. Bogotá. Obtenido de

https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33

Ministerio de la Protección social. (2008). *Resolución 2646*. Bogotá. Obtenido de

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.

Ministerio de Protección Social. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 .

Ministerio de Salud. (1979). *Ley 9*. Bogotá. Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Ministerio de Salud y protección social . (2011). *Ley 1502*. Bogotá. Obtenido de

https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1902:ley-1502-de-2011&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20promueve,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL . (2016, 06 de Mayo). *Decreto 780*. Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social . (2019). *Resolución 089*. Bogotá .

Ministerio de Trabajo . (2013). *Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Bogotá.

Ministerio de Trabajo. (2016). *Protocolo de Prevención y actuación en el entorno laboral Reacción al estrés agudo*. Obtenido de <https://sftp.laequidadseguros.coop/2020/arl-noviembre/13.%20PR%20estr%C3%A9s%20agudo.pdf>

Ministerio de trabajo y seguridad social . (2002). *Ley 776*. Bogotá. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0776_2002.html

Ministerio del Trabajo . (2019). *Resolución 2404*. Bogotá . Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2013). *Informe ejecutivo II encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos*. Obtenido de <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>

Ministerio del trabajo. (2014). *Decreto 1477 Tabla de enfermedades Laborales*. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1477-Tabla de Enfermedades Laborales. 52-55.

Ministerio del trabajo. (2018). *Síndrome de agotamiento laboral- Burnout. Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá.

Ministerio del trabajo. (2020). *Circular 0064*. Bogotá. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

Neisa, C., & Paola, C. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 33-44. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/265661581_FACTORES_DE_RIESGO_PSICOSOCIALES_ASOCIADOS_AL_CARGO

_DE_TELEOPERADOR/links/570511fa08ae44d70ee30690/FACTORES-DE-RIESGO-PSICOSOCIALES-ASOCIADOS-AL-CARGO-DE-TELEOPERADOR.pdf

Organización Internacional de Trabajo . (2016). Estrés Laboral.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf.

Organización Internacional del Trabajo. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, salud y seguridad en el trabajo*, 1-8.

Organización Internacional del trabajo. (2014). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

Ramírez, D. D., Gómez, M. T., & Riaño, H. E. (2017). Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de boreout en el sector salud. *Revista Espacios*, 3. Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a17v38n58/17385803.html>

Russo, M., & Delgado, J. (2018). ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER Y PROPUESTA DE CONTROL. *Universidad Internacional SEK*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2905>

Salazar, N. (2019). *El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana*. Obtenido de Universidad de San pedro: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10672>

SALUD TOTAL EPS-S. (2020). *REPORTE DE AUSENTISMO* . BOGOTÁ.

TRABAJO, E. D. (s.f.). FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN.

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>, 34.2-34.75.

trabajo, O. i. (2010). Lista de Enfermedades Laborales de la OIT.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125164.pdf, 2.4.

Unda, S., Nava, A., & Contreras, S. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos. *Revista Electrónica de psicología de la FES de Zaragoza-UNAM*, 19-28. Obtenido de

https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf#page=19

Unidad administrativa especial de gestión pensional y contribuciones parafiscales del sistema de la protección social. (2016). *RESOLUCIÓN 2082*. Bogotá. Obtenido de

https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/resolucion_ugpp_2082_2016.htm

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DEL SISTEMA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2016,06 de Octubre). *RESOLUCIÓN 2082 DE 2016*.

Obtenido de

https://normativa.colpensiones.gov.co/colpens/docs/resolucion_ugpp_2082_2016.htm

Vargas, E. B. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá*.

Bogotá. Obtenido de

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11798/ERIKABARRAGAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vicuña, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Universidad y Sociedad vol.11 no.4 Universidad de Guayaquil. Ecuador*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193

Ministerio de Trabajo. (2016). Protocolo de prevención y actuación – Síndrome de agotamiento laboral “Burnout”. Recuperado de <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>

Anexos

Se toma como referencia la batería de instrumentos para la evaluación de factores de psicosocial, para la recopilación de datos se aplicaron los siguientes cuestionarios:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés.



The image shows a screenshot of a survey form. At the top left is the logo for UNIMINUTO, which consists of the letters 'MD' in yellow and black, with a stylized figure. To the right of the logo, the text 'UNIMINUTO' is written in large, bold, black capital letters, and below it, 'Corporación Universitaria Minuto de Dios' is written in a smaller, black font. Below the logo and text, there is a blue horizontal bar with the text 'Sección 1 de 4' in white. Below this bar, the title of the form 'FORMULARIO INTRALABORAL B' is displayed in large, black, bold capital letters. To the right of the title are two small icons: a close button (an 'x') and a menu button (three vertical dots). Below the title, the subtitle 'Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial' is written in a smaller, black font. The entire form is enclosed in a light blue border.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

La aplicación de los siguientes cuestionarios tiene como objetivo es Analizar el nivel de estrés derivado de las demandas emocionales en funcionarios de carterá .

Esta encuesta forma parte de un proyecto de investigación titulado: "Análisis del estrés derivado de las demandas emocionales en auxiliares de carterá de una EPS en Bogotá". Es un trabajo de grado dirigido por el Programa de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo del Centro regional Soacha UNIMINUTO y se desarrollará con funcionarios del área de carterá. Por tal razón, solicitamos su participación voluntaria contestando el cuestionario on line que aparece a continuación, el cual, le llevará unos 15 minutos responder. La información diligenciada por usted, será tratada bajo Protección de Datos Personales en aplicación de la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios. Por lo cual, usted como titular de la información, autoriza al tratamiento responsable de la información obtenida. Las anteriores orientaciones estipulan que los participantes aceptan participar de forma voluntaria, explícita y comprensible.

De antemano, agradecemos su participación.

Acepto términos de confidencialidad

Sí

No

Sección 2 de 4

FICHA DE DATOS GENERALES



Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o una ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela en la casilla CORRECTA.

Fecha de aplicación:

Mes, día, año



Numero de identificación (ID):

Texto de respuesta corta

1. Nombre completo

Texto de respuesta corta

2. sexo

- Mujer
- Hombre

3. fecha de nacimiento

Mes, día, año



4. Estado civil

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Union libre
- Separado (a)
- Divorciado (a)
- Viudo (a)
- Sacerdote/ monja

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

- Ninguno
- Primaria incompleta
- Primaria Completa
- Bachillerato incompleto
- Bachillerato completo
- Técnico/tecnológico incompleto
- Técnico/tecnológico completo
- Profesional incompleto
- Carrera militar/Policia
- Post-grado incompleto

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión? ...

Texto de respuesta corta
.....

7. Lugar de residencia actual: Ciudad/Municipio/Departamento

Texto de respuesta corta
.....

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

1

2

3

4

9. Tipo de vivienda:

- Propia
- En arriendo
- Familiar

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

Texto de respuesta corta

.....

11. Lugar donde trabaja actualmente: Ciudad/Municipio/ Departamento

Texto de respuesta corta

.....

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

- Si lleva menos de un año marque esta opción
- Si lleva mas de un año marque esta opción

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

Texto de respuesta corta

.....



14. ¿Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le 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 la empresa?

- Si lleva menos de un año marque esta opción
- Si lleva mas de un año marque esta opción

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

Texto de respuesta corta
.....

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

- Temporal de menos de 1 año
- Temporal de 1 año o más
- Término indefinido
- Cooperado (cooperativa)
- Prestación de servicios
- No sé

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

Texto de respuesta corta

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

- Fijo (diario, semanal, quincenal, o mensual)
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)

Sección 3 de 4

CUESTIONARIO DE FACTORES RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA- B



INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su Trabajo. Le agradecemos que usted se sirva contestar las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son 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.

...

Pregunta

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1.El ruido en el ...	<input type="radio"/>				
2.En el lugar do...	<input type="radio"/>				
3.En el lugar do...	<input type="radio"/>				
4.El aire en el lu...	<input type="radio"/>				
5.La luz del siti...	<input type="radio"/>				
6.El espacio do...	<input type="radio"/>				
7.En mi trabajo ...	<input type="radio"/>				
8.Mi trabajo me...	<input type="radio"/>				

9.Los equipos ...	<input type="radio"/>				
10.En mi trabaj...	<input type="radio"/>				
11.Me preocup...	<input type="radio"/>				
12.El lugar don...	<input type="radio"/>				

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 canti...	<input type="radio"/>				
14.Me alcanza ...	<input type="radio"/>				
15.Por la cantid...	<input type="radio"/>				

...

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 m...	<input type="radio"/>				
17.Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
18.Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
19.En mi trabaj...	<input type="radio"/>				
20.Mi trabajo re...	<input type="radio"/>				

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21.Trabajo en h...	<input type="radio"/>				
22.En mi trabaj...	<input type="radio"/>				
23.Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
24.En mi trabaj...	<input type="radio"/>				
25.Cuando esto...	<input type="radio"/>				
26.Discuto con ...	<input type="radio"/>				
27.Debo atende...	<input type="radio"/>				
28.Por mi traba...	<input type="radio"/>				

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29.En mi trabaj...	<input type="radio"/>				
30.Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
31.Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
32.Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
33.Puedo toma...	<input type="radio"/>				
34.Puedo decid...	<input type="radio"/>				
35.Puedo decid...	<input type="radio"/>				
36.Puedo camb...	<input type="radio"/>				
37.Puedo parar...	<input type="radio"/>				

...

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38.Me explican ...	<input type="radio"/>				
39.Puedo dar s...	<input type="radio"/>				
40.Cuando se p...	<input type="radio"/>				

...

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
41.Me informa...	<input type="radio"/>				
42.Me informa...	<input type="radio"/>				
43.Me explican ...	<input type="radio"/>				
44.Me explican ...	<input type="radio"/>				
45.Me informa...	<input type="radio"/>				

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
46.La empresa ...	<input type="radio"/>				
47.Recibo capa...	<input type="radio"/>				
48.Recibo capa...	<input type="radio"/>				

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49.Mi jefe me a...	<input type="radio"/>				
50.Mi jefe tiene...	<input type="radio"/>				
51.Mi jefe me a...	<input type="radio"/>				
52.Mi jefe distri...	<input type="radio"/>				
53.Mi jefe me c...	<input type="radio"/>				
54.La orientaci...	<input type="radio"/>				
55.Mi jefe me a...	<input type="radio"/>				
56.Mi jefe me a...	<input type="radio"/>				
57.Mi jefe ayud...	<input type="radio"/>				

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
62.Me agrada e...	<input type="radio"/>				
63.En mi grupo ...	<input type="radio"/>				
64.Siento que p...	<input type="radio"/>				
65.Me siento a ...	<input type="radio"/>				
66.En mi grupo ...	<input type="radio"/>				
67.Entre compa...	<input type="radio"/>				
68.Mi grupo de ...	<input type="radio"/>				
69.Cuando tene...	<input type="radio"/>				

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
74.Me informa...	<input type="radio"/>				
75.Me informa...	<input type="radio"/>				
76.La informaci...	<input type="radio"/>				
77.La forma co...	<input type="radio"/>				
78.Me informa...	<input type="radio"/>				

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
79.En la empre...	<input type="radio"/>				
80.El pago que ...	<input type="radio"/>				
81.El pago que ...	<input type="radio"/>				
82.En mi trabaj...	<input type="radio"/>				
83.Las persona...	<input type="radio"/>				
84.La empresa ...	<input type="radio"/>				
85.Mi trabajo e...	<input type="radio"/>				
86.El trabajo qu...	<input type="radio"/>				

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí

No

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89. Atiendo clie...	<input type="radio"/>				
90. Atiendo a cli...	<input type="radio"/>				
91. Atiendo clie...	<input type="radio"/>				
92. Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
93. Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
94. Atiendo a cli...	<input type="radio"/>				
95. Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
96. Mi trabajo m...	<input type="radio"/>				
97. Puedo expre...	<input type="radio"/>				

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.

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

3. Problemas respiratorios.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

4.Dolor de cabeza.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

5.Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

7. Cambios fuertes de apetito.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

9. Dificultad en las relaciones familiares

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

10.Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

11.Dificultad en las relaciones con otras personas.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

12.Sensación de asilamiento y desinterés.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

13.Sentimiento de sobrecarga de trabajo.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

15. Aumento en el número de accidentes de trabajo

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

16.Sentimiento de frustración de no haber hecho lo que quería en la vida

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

17.Cansancio, tedio o desgano

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

19. Deseo de no asistir al trabajo

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

21. Dificultad para tomar decisiones.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

22.Deseo de cambiar el empleo.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

23.Sentimiento de soledad o miedo

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

24.Sentimiento de irritabilidad, actitudes, y pensamientos negativos.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

25.Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

28.consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

29.Sentimiento de que esta perdiendo la razón.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

30.Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
-

31.Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Descripción (opcional)