



El estrés en empleados de servicio con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de  
aseo de la ciudad de Medellín, 2022

Jenny Astrid Arias Martínez

Wendys Verónica Palacio Zea

Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO

Facultad

Programa de Psicología

Medellín

2022

El estrés en empleados de servicio con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de  
aseo de la ciudad de Medellín, 2022

Presentado por:

Jenny Astrid Arias Martínez

Wendys Verónica Palacio

Monografía para optar al título de Psicólogo

Asesora:

Sara Díaz Rueda

Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO

Facultad

Programa de Psicología

Medellín

2022

## Contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. Planteamiento del Problema.....	12
1.1. Descripción del Problema.....	12
2. Justificación.....	15
3. Objetivos.....	17
3.1. Objetivo General.....	17
3.2. Objetivos Específicos.....	17
4. Marco Teórico.....	18
4.1. Antecedentes Investigativos.....	18
4.2. Marco Conceptual.....	22
4.2.1. Estrés.....	22
4.2.2. Estrés y Salud Mental.....	25
4.2.3. Modelos Teóricos del Estrés Laboral.....	27
4.2.4. Ausentismo Laboral.....	29
4.2.5. Causas del Ausentismo Laboral.....	29
4.2.6. Implicaciones-Efectos del Ausentismo Laboral.....	30
4.2.7. Modelos Teóricos del Ausentismo Laboral.....	32
5. Metodología.....	33
5.1. Tipo de Investigación.....	33
5.2. Diseño.....	34
5.3. Población.....	34

5.4.	Muestra.....	35
5.4.1.	Tipo de Muestra .....	37
5.4.2.	Criterios de Inclusión .....	37
5.4.3.	Método de Muestreo.....	38
5.5.	Variables.....	38
5.6.	Instrumento.....	39
5.7.	Plan de Análisis.....	40
5.8.	Procedimiento .....	41
5.9.	Consideraciones Éticas .....	41
6.	Resultados.....	42
6.1.	Evaluación de síntomas fisiológicos y comportamentales.....	44
6.2.	Identificación de síntomas intelectuales y laborales, además de psicoemocionales ...	45
6.3.	Resultados del nivel de estrés según las variables de género, edad y perfil laboral ...	46
7.	Discusión.....	53
	Referencias .....	56
	Anexos.....	65

## Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Género de los empleados de servicios .....	35
Tabla 2. Edad de los empleados de servicio .....	35
Tabla 3. Perfil de los empleados de servicios .....	36
Tabla 4. Ausentismo de los empleados de servicio.....	36
Tabla 5. Descripción de las variables de estudio .....	38
Tabla 6. Dimensión síntomas fisiológicos.....	44
Tabla 7. Dimensión síntomas de comportamiento social.....	45
Tabla 8. Dimensión síntomas intelectuales y laborales .....	45
Tabla 9. Dimensión síntomas psicoemocionales .....	46
Tabla 10. Síntomas fisiológicos con respecto al género.....	47
Tabla 11. Síntomas de comportamiento social con respecto al género.....	47
Tabla 12. Síntomas intelectuales y laborales con respecto al género .....	48
Tabla 13. Síntomas psicoemocionales con respecto al género .....	48
Tabla 14. Síntomas fisiológicos con respecto a la edad .....	49
Tabla 15. Síntomas de comportamiento social con respecto a la edad .....	49
Tabla 16. Síntomas intelectuales y laborales con respecto a la edad .....	50
Tabla 17. Síntomas psicoemocionales con respecto a la edad.....	50
Tabla 18. Síntomas fisiológicos con respecto al perfil.....	51
Tabla 19. Resultados de los síntomas de comportamiento social con respecto al perfil.....	51
Tabla 20. Síntomas intelectuales y laborales con respecto al perfil .....	52
Tabla 21. Resultados de los síntomas psicoemocionales con respecto al perfil .....	52

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo Clásico del Estrés Laboral .....	24
Figura 2. Factores estresores en el ambiente laboral.....	25

## Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Consentimiento Informado .....	65
Anexo 2. Cuestionario en línea.....	67
Anexo 3. Cuestionario para la Evaluación del Estrés. Tercera Versión (2010) .....	69

## Resumen

El estrés en las personas, causado por distintos factores, puede manifestarse en varios síntomas; somáticos, de conducta, trastornos psicoemocionales, entre otros. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, 2022.

El tipo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, en el que se empleó el Cuestionario para la Evaluación de Estrés, tercera versión, de Villalobos (2010), perteneciente a la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del Ministerio de Protección Social, el cual fue aplicado a una muestra de diecinueve (19) empleados de servicios. En el cuestionario se evaluaron dimensiones de carácter fisiológico, de comportamiento social, intelectuales y laborales, además de psicoemocionales. En los resultados se encontró que, en las cuatro dimensiones de síntomas de estrés, los servidores manifestaron de manera significativa un nivel muy bajo. Por tanto, se pudo inferir que la alta tasa de ausentismo laboral de los auxiliares de servicios, puede estarse presentando por otras causas, y no propiamente por los factores que integra el cuestionario.

**Palabras clave:** estrés, síntomas, empleados de servicio, ausentismo laboral, empresa de aseo.

## **Abstract**

Stress in people, caused by different factors, can manifest itself in various symptoms; somatic, behavioral, psychoemotional disorders, among others. The objective of this research was to determine the level of stress in service employees with a high rate of absenteeism from a cleaning company in the city of Medellín, 2022.

The type of research corresponds to the quantitative approach, with a descriptive design, in which the Questionnaire for the Evaluation of Stress, third version, of Villalobos (2010), belonging to the Battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors, was used. of the Ministry of Social Protection, which was applied to a sample of nineteen (19) service employees. Physiological, social behavior, intellectual and work dimensions, as well as psychoemotional ones, were evaluated in the questionnaire. In the results, it was found that, in the four dimensions of the stress symptoms, the servers significantly manifested a very low level. Therefore, it was possible to infer that the high rate of labor absenteeism of service assistants may be due to other causes, and not due to the factors that make up the questionnaire.

**Keywords:** stress, symptoms, service employees, work absenteeism, cleaning company.

## Introducción

Diversos estudios han buscado determinar el nivel de estrés respecto a variables sociodemográficas como edad del trabajador y su perfil laboral, y la manera en que estas influyen en la ausencia de los empleados en su puesto de trabajo (Castro et al., 2017). Así mismo, otras investigaciones han buscado evaluar si el estrés incide en el ausentismo laboral (Carrillo, 2011), y otras, relacionar el ausentismo laboral y la mediación de la percepción de relaciones sociales y del estrés laboral en los trabajadores (Pulido et al., 2021).

En la presente investigación se determinó evaluar el nivel de estrés en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, 2022. Por tanto, se evaluaron los síntomas fisiológicos y comportamentales, así como los síntomas intelectuales y laborales, además de psicoemocionales en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo. Por último, detallar los resultados del nivel de estrés según las variables sociodemográficas de género, edad y perfil laboral.

Los apartados que se presentan en esta investigación se refieren al planteamiento de la situación problema y pregunta problematizadora, la justificación que describe la importancia, pertinencia y contribución de esta investigación, el marco teórico que hace referencia a los estudios que anteceden la investigación y el desarrollo de conceptos teóricos que muestran información científica existente respecto al tema.

El diseño metodológico, que permitió dar respuesta a los objetivos propuestos, en el que se precisó el enfoque y tipo de estudio, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión de la muestra, el instrumento de recolección aplicado que correspondió al Cuestionario de Evaluación de Estrés, tercera versión, de Villalobos (2010), y el procedimiento de evaluar las cuatro dimensiones de estudio que contiene este test.

Los resultados de la evaluación de los síntomas de estrés laboral (fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales) se detallarán en el apartado de resultados a partir de cuatro dimensiones señaladas.

## **1. Planteamiento del Problema**

### **1.1. Descripción del Problema**

El estrés es identificado como un estado en que las personas manifiestan distintos desordenes, que tiende a agravarse en condiciones de tensión (Ávila, 2014). Debido a las alteraciones que genera el estrés en la salud física y mental por determinados estímulos, se ha denominado “la enfermedad del siglo XXI” (Osorio y Cárdenas, 2017, p. 82).

Con frecuencia es utilizado el término como diagnóstico para referirse al padecimiento causado por las altas tensiones sociales y de estilos de vida. Al respecto, la Organización Panamericana de la Salud (2019) manifestó que, el mundo actual, con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, impone retos y condiciones que con frecuencia excede los límites, e incluso las capacidades del ser humano, que lo lleva a un estado de estrés que conduce a disfunciones físicas, mentales y sociales.

En el ámbito laboral, la realización de estudios sobre el estrés ha sido frecuente, dado el impacto y los efectos negativos que este trae para la salud de las personas y las organizaciones. En este sentido, “el estrés se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, que tiene alta probabilidad de afectar de forma significativa a la salud de los trabajadores y al funcionamiento de las empresas” (Salazar, 2011, p. 86), al influir directamente en el desempeño de los empleados y el deterioro del clima organizacional.

En consecuencia, se reconoce el síndrome de burnout o desgaste profesional, incluido en la última revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), en el capítulo 24 sobre factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud, y dentro de la subcategoría de problemas asociados con el empleo y el desempleo (Organización Mundial de la Salud, 2022), como un trastorno emocional vinculado al ámbito laboral, que

aparece como causa de una situación de estrés laboral crónico, a la que está constantemente expuesta toda la población trabajadora en el mundo (Medicina y Salud Pública, 2022). Específicamente, se refiere a los fenómenos en el contexto laboral y no para describir experiencias en otras áreas de la vida.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en un estudio realizado sobre el estrés laboral en China, EE UU y México, se encontró que “México es el país con mayor porcentaje de estrés vinculado con el trabajo, ya que, del total de los infartos registrados al año, el 25% han resultado ser por estrés laboral” (p. 9). Por otro lado, indicó que solo en la Unión Europea, el estrés laboral afecta a 40 millones de trabajadores, pero apenas el 26% de las empresas en Europa han adoptado medidas para reducirlo (OIT, 2016).

En Japón, el estrés laboral, ocasiona en promedio 10,000 suicidios al año, por causa de ansiedad y depresión (La República, 2020). En otros países, aunque el panorama no alcanza estos matices, la situación es compleja y va en incremento. Otros datos sobre estrés laboral en la población española han detallado que:

Alrededor del 42 % de la población trabajadora siente estrés continuamente, con un porcentaje de 48,7 % de las mujeres frente a un 31,5 % de hombres que lo padecen por causa de las condiciones de trabajo y clima laboral. En cuanto a las causas de este estrés, el exceso de actividad o la falta de tiempo (50,9 %) y los problemas de cansancio y sueño (46,2 %) son las más habituales, aunque tiene gran relevancia las dificultades en el trabajo e inconformidad en el cargo laboral (43,2 %) (Heraldo, 2017, p. 1)

Por su parte, la editorial de opinión de noticias económicas, del Portafolio (2022), señaló que Colombia, es el país que ha registrado más estrés laboral en América Latina en los últimos años, a consecuencia del impacto por la recesión económica y restricciones por la pandemia; para las empresas se convirtió en todo un reto recuperarse financieramente, por lo que, sus colaboradores en estos dos últimos años han experimentado más presión laboral , lo que ha

trascendido en su bienestar físico y mental. Según el diario La República (2020) “alrededor del 19,5% de los trabajadores en el país están experimentando reacciones constantes de estrés y ansiedad, derivados de factores laborales, en el que, cerca del 3,5% han expresado conductas suicidas” (p. 1).

Son múltiples los factores que ocasionan el estrés laboral; así lo indica Posada (2014), quien manifiesta que, el temor a lo desconocido, la rutina del cargo que genera en muchas personas apatía por este, el cansancio y desgaste por las actividades diarias laborales, las funciones de gran responsabilidad, la ausencia de incentivos, están dentro de las causas más comunes, y como consecuencia del estrés, puede darse el ausentismo laboral.

Según Pulido et al (2021) “este ausentismo, bien sea por enfermedad general o por permisos, puede darse por estrés, producto de las relaciones interpersonales y demandas laborales, combinado con el riesgo proveniente de contextos extralaborales” (p. 159). En relación a este factor, Peña (2016) señala que el ausentismo produce distintos efectos en las organizaciones empresariales, e indica que, para el responsable operativo, este evento o fenómeno es un problema que hay que resolver de inmediato, puesto que, se tiene que cubrir el lugar que deja vacante o distribuir el trabajo entre el resto del equipo.

Igualmente, Peña (2016) indica que para los responsables de personal o recursos humanos es un reto continuo, que implica estar en función de la posibilidad de que existan problemas de salud o de seguridad laboral, de desmotivación y de seleccionar personal cuando se requiera cubrir las vacantes, entre otras responsabilidades; para la Dirección de la empresa, el ausentismo es una variable que incide en los costes finales; y para sus empleados en general, significa un incremento de la carga de trabajo, que en muchos casos no se tiene un aumento o gratificación salarial.

Por tanto, en la presente monografía se plantea la siguiente pregunta problematizadora: ¿Cuál es el nivel de estrés del personal de servicios de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, con alta tasa de ausentismo laboral, 2022?

## 2. Justificación

Diversos estudios se han llevado a cabo para evaluar el nivel de estrés en la población trabajadora, en distintos sectores de la economía, tanto en el ámbito internacional y nacional; incluso asociándolo al ausentismo laboral,

Ejemplo de ello son los estudios de Castro et al (2017), realizado en una empresa fabricadora de acero. De igual forma, la investigación desarrollada por Elera y Tafur (2018) que tomo como muestra el personal administrativo. Por otra parte, otra investigación ha estudiado adicionalmente otras variables, como el trabajo de Pulido et al (2021) en el que buscaron evaluar el ausentismo laboral, relacionado con los factores de riesgo psicosocial, la percepción de las relaciones sociales y el estrés laboral. Por su lado, Carrillo (2011) determinó la correlación entre las variables de ausentismo laboral, accidentes laborales y estrés laboral en empleados de empresas constructoras.

Si bien, hasta la fecha ya se ha estudiado sobre el estrés laboral relacionado con el ausentismo, es pertinente la realización de la presente investigación acerca del nivel de estrés en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo laboral, puesto que, a nivel local no se encontraron estudios que evalúen el estrés laboral del personal que se ausenta, ni tampoco en empresas que prestan servicios de aseo.

Las labores que prestan las empresas de servicios de aseo en distintas áreas, pueden ser causantes de que sus colaboradores desarrollen síntomas de estrés, bien sea, que se manifiesten en malestares fisiológicos, comportamentales, intelectuales o psicoemocionales. Por eso, fue menester el desarrollo de esta investigación en la empresa de aseo en la que se realizó, ya que, las características mismas del puesto de trabajo como, el estar de pie por prolongadas horas, la jornada laboral, la exigencia física de hacer mantenimiento y aseo, etc., posiblemente estén contribuyendo a que los auxiliares de servicios, quienes se ausentan de

manera frecuente, puedan estar presentando síntomas de estrés en las distintas dimensiones en las que se evalúa esta variable.

Por otro lado, esta investigación es un referente para que otros investigadores realicen estudios sobre el estrés asociado al ausentismo laboral. Los resultados permiten a otras empresas conocer sobre las dimensiones y los niveles de estrés laboral, y la forma en que se pueden evaluar. De esta manera, que los resultados de estos estudios logren generar estrategias de intervención y prevención ante los síntomas de estrés que puedan estar causando una alta tasa de ausentismo de los empleados, debido a las implicaciones que este tiene en la salud física y mental.

Por otra parte, el ausentismo masivo repercute en las obligaciones y la productividad de las empresas porque interviene en los procesos y retarda las labores. Además, implica una responsabilidad frecuente y una carga laboral para el personal de recurso humano, quienes deben encargarse de solucionar o diligenciar el personal alternativo para cubrir los puestos de trabajo.

La investigación contribuye, además, a ampliar la base de datos de la Institución Universitaria UNIMINUTO. A los estudiantes les sirve como guía en el desarrollo de otros estudios. Así mismo, los datos les aportan conocimiento a los profesionales de psicología en su ejercicio de trabajo investigativo para realizar nuevos estudios y construir otras teorías.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de estrés en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, 2022.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar los síntomas fisiológicos y comportamentales en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo de la empresa de aseo.
- Identificar los síntomas intelectuales y laborales, además de psicoemocionales, en empleados de servicios con alta tasa de ausentismo de la empresa de aseo.
- Detallar los resultados del nivel de estrés según las variables sociodemográficas de género, edad y perfil laboral.

## **4. Marco Teórico**

En este apartado teórico se describen algunos antecedentes a nivel internacional y nacional, y el referente teórico sobre las categorías que intervienen en el desarrollo de esta investigación, como: estrés, ausentismo laboral, estrés y salud mental, causas y efectos del ausentismo laboral.

### **4.1. Antecedentes Investigativos**

Los antecedentes que se presentan en este apartado se buscaron en bases de datos como: Google Scholar, Redalyc y Scopus y los contenidos en la biblioteca de UNIMINUTO

Las palabras claves que se filtraron en la búsqueda fueron: Estrés laboral, ausentismo laboral, utilizando truncadores como (""). Y goléanos como AND y NOT

Las investigaciones sobre mediciones del estrés en personal con ausentismo laboral toman cada vez más relevancia en el campo de la seguridad y salud laboral, la psicología y otras disciplinas, por lo que, a continuación, se presentan algunos estudios que han visibilizado esta problemática.

En el estudio realizado por Castro et al (2017) buscaron relacionar la influencia del estrés térmico con el ausentismo laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de acero inoxidable, en España, a una muestra de 1609 colaboradores. Para efecto, se planteó conocer la situación actual de la compañía respecto al número de ausencias y de incapacidades temporales, y la distribución por edad del trabajador, perfil del puesto de trabajo y antigüedad laboral.

El estudio fue analítico observacional de tipo cohorte histórica desde el año 1974 hasta 2016. En los hallazgos se encontró que más del 56% del total de trabajadores llevaban menos de 15 años laborando en la empresa, y cerca del 35% eran población mayor de 50 años. Los

resultados registraron la existencia de una relación estadística entre el riesgo de estrés térmico y el número de ausencias, incluidas las incapacidades temporales.

En el estudio desarrollado por Carrillo (2011) en Monterrey, México, el autor buscó determinar la correlación que existe entre las variables de ausentismo laboral, accidentes laborales y estrés laboral en empleados de 24 empresas constructoras del Área Metropolitana, con la finalidad de establecer las bases de un modelo de mejoramiento del clima organizacional. Por tanto, el enfoque al que recurrió fue el cuantitativo para medir las variables y analizar los resultados estadísticamente; el instrumento de recolección utilizado fue un cuestionario compuesto de 25 ítems.

Según lo evidenciado, se encontró cierta correlación positiva entre algunos factores del estrés laboral con factores de accidentes de trabajo y, a su vez, se halló una correlación positiva entre factores del estrés laboral y la variable ausentismo, y analizando los componentes de las variables por separado, se encontró que el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de las constructoras era elevado.

La investigación desarrollada por Elera y Tafur (2018) en la localidad de Pimentel, Perú, consistió en determinar la manera en que el estrés laboral incide en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017, utilizando una muestra de 15 trabajadores administrativos. Para dar cuenta de esto, se buscó evaluar el nivel de estrés laboral del personal, identificar el nivel de ausentismo y, finalmente, determinar la relación entre ambas variables medidas.

El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional, ya que primero se describieron las características de las variables para luego encontrar su grado de relación o incidencia; el diseño de investigación fue no experimental-transversal, dado que no se pretendió manipular ninguna de las variables, recabando la información en un momento determinado.

Se les aplicó dos cuestionarios estructurados en escala Likert; uno consta de 20 preguntas sobre estrés laboral y el otro de 19 preguntas sobre ausentismo, y los datos

recopilados se ingresaron al programa IBM SPSS 22. En los resultados se obtuvo que el estrés laboral incide altamente en el ausentismo del personal administrativo, lo que indica que la relación entre las variables de estrés laboral y ausentismo se asocian de manera positiva.

En la investigación realizada por Horna y Olivares (2022) se buscó establecer la relación entre el estrés y ausentismo laboral de una muestra de 51 trabajadores de un call center de Lima, Perú. Para lo cual, el enfoque desarrollado fue el cuantitativo, por la razón que las variables fueron medidas a través de cuestionarios con escala de Likert y los resultados analizados numérica y estadísticamente; el tipo de investigación fue correlacional debido a que se analizó la relación entre las variables investigadas, y el diseño fue no experimental y de corte transversal descriptiva, puesto que las variables de la investigación no fueron manipuladas y los datos que se tomaron fue en base a la encuesta que se generaría en un solo momento.

En los hallazgos se encontró que existe una relación positiva de 0.821 ( $p < 0,05$ ) entre las variables de estrés y absentismo laboral. A partir de estos resultados se plantearon actividades estratégicas para reducir el estrés y el absentismo laboral de los colaboradores del centro de trabajo.

En el estudio llevado a cabo por Pulido et al (2021) se buscó evaluar un modelo explicativo del ausentismo laboral, con base en la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la mediación de la percepción de relaciones sociales y del estrés laboral, a una muestra de 252 trabajadores de una empresa agroindustrial productora de aceite de palma ubicada en el municipio de Codazzi, departamento del Cesar.

Para ello, se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial de Villalobos, Vargas, Rondón y Felknor (2013), aplicable, por una parte, a cargos de jefatura, técnicos/tecnológicos y profesionales, por otro lado, a cargos operativos, con la cual se evaluó el liderazgo, relaciones sociales y el control sobre el trabajo. Para el análisis de los datos se recurrió a programas estadísticos como: IBM SPSS 25 y AMOS 24.

Con base en los indicadores, se determinó que algunas formas específicas de ausentismo son consecuencia del estrés producto de las condiciones laborales y de factores interpersonales, combinado con el riesgo de algunas condiciones extralaborales. Por último, se discute sobre la necesidad en Colombia de desarrollar ampliamente investigaciones sobre la relación del riesgo psicosocial con otros constructos psicológicos en los trabajadores de las agroindustrias.

La investigación desarrollada por Hoyos (2018) consistió en identificar las características del ausentismo laboral por incapacidades de 1 a 2 días en trabajadores que hacen parte de la Campaña para Cliente Español de un call center de la ciudad de Manizales. Para ello, planteó conocer las principales causas de las incapacidades laborales que generan dicho ausentismo, determinar los costos que implica para la empresa este hecho y, por último, plantear estrategias para disminuir el fenómeno del ausentismo laboral de los colaboradores de la organización.

El tipo o alcance de la investigación fue descriptivo, ya que se recolectó información sobre las variables asociadas al ausentismo laboral, para luego caracterizarlas; el estudio responde a un diseño no experimental, porque se observó el fenómeno del ausentismo tal como se presenta en su contexto natural, sin manipulación de ninguna variable.

En los resultados se identificó que el ausentismo de los colaboradores de la Campaña para Cliente Español del call center se presentó principalmente en mujeres; así mismo, se identificó que las ausencias aumentaron en aquellos meses donde se presenta un mayor flujo de trabajo, ya que, por sobrecarga de actividades del puesto de trabajo, el estrés laboral es evidente y, por consiguiente, la aparición de malestares asociados a este.

En una investigación realizada en Colombia por Quintero (2021) en el año 2020, se buscó determinar las causas que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Pasta y Pizza de la ciudad Bogotá y su impacto en el clima

organizacional. Para lo cual, se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral a 35 trabajadores; 15 mujeres y 20 hombres entre edades de 20 a 42 años.

En los resultados se encontró que existe un alto nivel de insatisfacción de parte de los empleados de producción, por motivo de recargo de actividades y horas extendidas de trabajo. Además, si bien la empresa ha garantizado todas las prestaciones de salud e incapacitaciones de los empleados cuando se requiere, el riesgo de accidentalidad laboral es muy alto por falta de capacitación del personal y de los espacios tan reducidos en el área de producción; factores que han aumentado los accidentes laborales dentro de la empresa, la insatisfacción de los empleados y el ausentismo laboral.

## **4.2. Marco Conceptual**

En el marco que se desarrolla a continuación, se describen los conceptos teóricos que enmarcan esta investigación.

### **4.2.1. Estrés**

Desde sus orígenes, la humanidad siempre ha experimentado estrés. Hace varios siglos, el filósofo y médico Hipócrates hizo referencia a este fenómeno como un estado de aflicción, sufrimiento y de experiencias negativas del ser humano. Cuando el hombre crea en su mente una percepción negativa y amenazante de una situación cualquiera, esto, de manera orgánica desarrolla en él una respuesta de estrés.

Autores como Verduzco et al (2018) consideran el estrés como un esfuerzo que genera agotamiento, aunque, según él, puede ser una condición adaptativa; es decir, que el individuo puede acostumbrarse a vivir bajo esta tensión. Tampoco indica que esta adaptación no pueda desarrollar en él una respuesta psicológica y fisiológica, pues, probablemente es el comienzo

de una serie de enfermedades de las que aun cuando no es su causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo.

La Organización Panamericana de la Salud (2016) se refiere al estrés como una expresión de tensión física y emocional, que puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a una persona frustrada, furiosa o nerviosa. En pequeños episodios el estrés puede considerarse positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite, pero cuando perdura por largo tiempo, puede influir negativamente en la salud. El cuerpo humano reacciona ante el estrés al liberar hormonas, y estas hacen que el cerebro esté más alerta. Cuando alguien presenta estrés crónico su cuerpo se mantiene presto, incluso cuando no hay peligro. Con el tiempo, esto le pone en riesgo de problemas de salud, incluyendo: depresión, ansiedad, pérdida o aumento de peso, insuficiencia cardíaca, presión arterial, entre muchas otras patologías.

Acerca del estrés laboral, esta organización manifiesta que, hoy en mundo laboral es habitual encontrar un ambiente de estrés, lo cual se atribuye a los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, que nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. El resultado ante estas características, es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; inclusive, merma nuestra productividad y afecta nuestros círculos familiares y sociales (OPS, 2016).

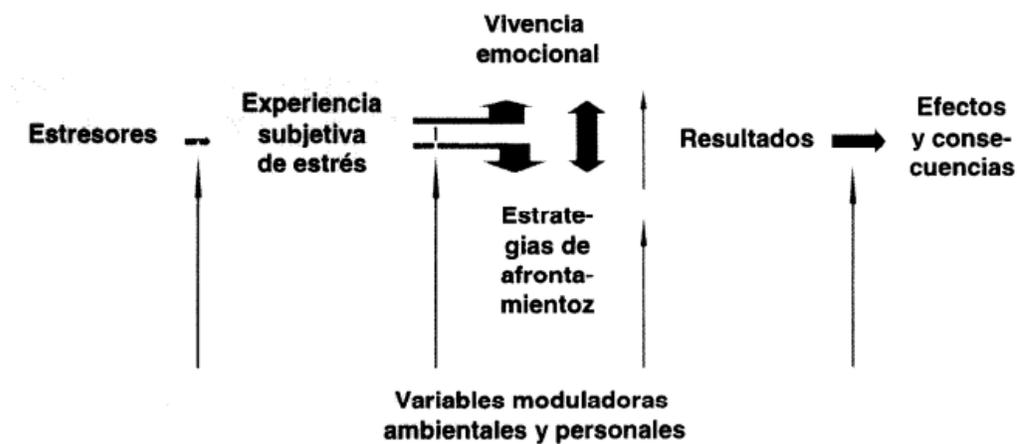
Por otra parte, Verduzco et al (2018) sostienen que el estrés en el trabajo es estimado como un problema de adaptación al entorno laboral, en el que, reiteradamente se promueve la idea en el empleado de no cumplir con las expectativas del puesto de trabajo, provocándole esto sensaciones de ansiedad, angustia, temor, frustración y enfado, lo cual hace que pueda disminuir el rendimiento y en ocasiones provocarle enfermedades y accidentes.

Existen determinadas variables, como ejemplo, el apoyo social, que modulan la relación entre la experiencia subjetiva de estrés y sus resultados. De este modo, la experiencia de

estrés de una persona en un entorno en el que hay un buen nivel de apoyo social tiene resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso. Así las cosas, existen distintas variables ambientales y personales que juegan un papel amortiguador o, por el contrario, un intensificador del estrés producidos por el entorno y las experiencias subjetivas (Peiró, 2001) (Figura 1).

**Figura 1**

*Modelo Clásico del Estrés Laboral*

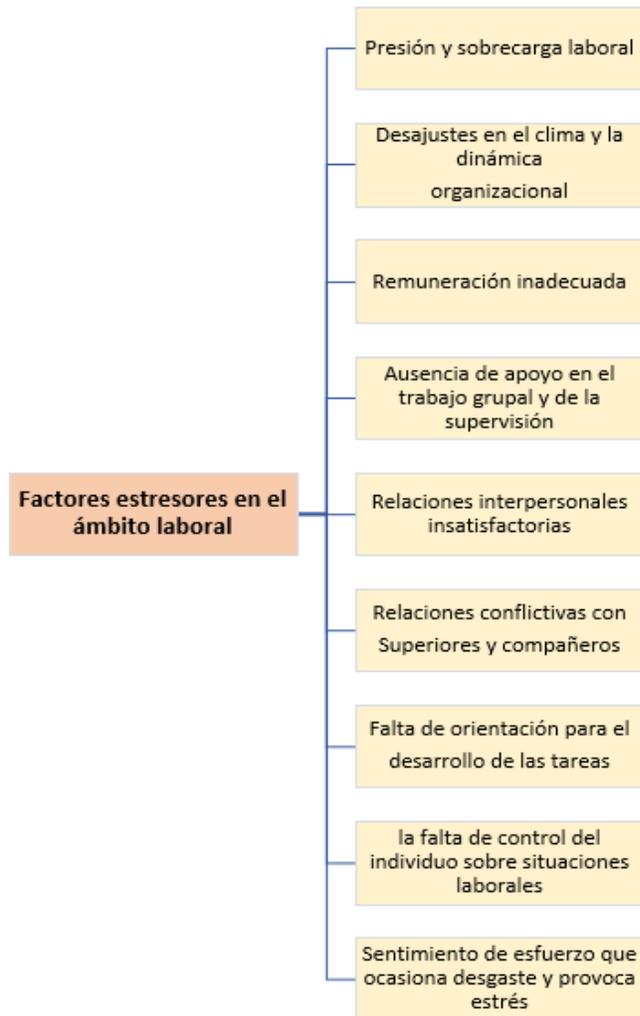


*Nota.* Figura tomada de Peiró (2001, p. 33).

Ahora, ya se ha explicado sobre la noción de estrés a partir de lo que han interpretado distintos autores, y los efectos que produce, pero, por otra parte, Verduzco et al (2018) describe las causas de este problema en los ambientes de trabajo. A estas situaciones las ha denominado como factores estresores en el ámbito laboral (Figura 2).

## Figura 2

### *Factores estresores en el ambiente laboral*



*Nota.* Figura tomada de Verduzco et al (2018, p. 64).

#### **4.2.2. Estrés y Salud Mental**

Para Ostermann y Gutiérrez (1992) el estrés es una manifestación de la percepción de que los recursos personales son limitados o impropios para afrontar las demandas públicas o privadas, que se convierten en exigencias íntimas, ocasionando en la persona un estado de

preocupación, insatisfacción, ansiedad y temor; estas variables tienen bastante influencia en la salud mental. Sin embargo, manifestaron que, a la fecha, los factores estresores habían sido ampliamente analizados en estudios en términos que los originan, pero no en su impacto en la salud mental.

En cuanto a los aspectos relacionados con el trabajo, indicaron que el ambiente y el apoyo en el trabajo influyen en el bienestar percibido y la buena salud, en donde los contextos de trabajo negativos originan insatisfacción, ausentismo, y posiblemente problemas de salud física y psicológica. Contrario, los niveles adecuados de apoyo en el trabajo se han relacionado con una mejor satisfacción laboral, mejor desempeño, mejor salud mental funcional y menos ausentismo (Ostermann y Gutiérrez, 1992).

Según Uribe et al (2015) el estrés puede ser evaluado desde la perspectiva del trabajador, pero también desde una perspectiva del entorno laboral; es decir, cuando los trabajadores se sienten desbordados por el acoso, la presión y el estrés ejercido por los ambientes psicosociales en el trabajo, problema hay que buscarlo en el ambiente laboral, no en el individuo. Indicaron que este fenómeno derivado del estrés en el trabajo se le ha denominado burnout, síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste ocupacional.

Con respecto a las manifestaciones del estrés, Fernández et al (2003) han señalaron que, esta tensión representa casi siempre una reacción ante situaciones o estímulos que el ser humano los asume con estresantes, y que le suponen un reto o una amenaza. Según estos autores, el estrés en su gran mayoría se genera por factores provenientes de condiciones cercanas; sin embargo, pueden provocarse situaciones estresantes ante casos o situaciones externas.

Añaden además que, los estresores constituyen exigencias ante las cuales la persona tiene que enfrentarse y que provocan un intento de superación o resolución del problema. Ante situaciones nuevas, desacostumbradas, esta superación conlleva una evaluación previa del reto, así como una evaluación de las probabilidades de dominar con éxito la amenaza

valiéndose de los medios que dispone. Ahora bien, con respecto a la relación y las implicaciones del estrés en la salud mental, Achotegui (2006) considera que existe una relación directa e inequívoca entre el estrés y la salud mental de los individuos. Dicho esto, es común encontrar personas con los problemas de salud mental en cualquier escenario; no obstante, este fenómeno puede percibirse con frecuencia en los puestos de trabajo. Según Trucco (2004) estas condiciones fácilmente generan incapacidad de quien lo padece, pérdidas de días de trabajo y de productividad; por tanto, advierte que, el estrés laboral origina costes secundarios que son evitables para las empresas, y en ocasiones, para el trabajador.

#### **4.2.3. Modelos Teóricos del Estrés Laboral**

Existen distintos modelos explicativos en cuanto a la aparición de los síntomas de estrés laboral, estos modelos son:

##### **4.2.3.1. Modelo de esfuerzo y recompensa.**

Mansilla (2018) citando a Siegrist (1996), señala que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Según Siegrist (1996), las recompensas a largo plazo vendrían determinadas fundamentalmente por tres factores: La estima, el control de estatus y el salario. Este modelo incorpora el elemento de la subjetividad del trabajador en la relación hombre-trabajo, y propone que la persona realiza un juicio de costo-beneficio sobre su trabajo, y en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según la relación sea o no favorable.

#### **4.2.3.2. Modelo de interacción entre demandas y control.**

Este modelo propuesto por Karasek (1979) basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador. Según Mansilla (2018), el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende del organigrama.

#### **4.2.3.3. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.**

Es una ampliación del modelo anterior, propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), donde se añade la dimensión del Apoyo Social, siendo éste un factor modulador del estrés. Este modelo se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación.

Mansilla (2018), señala que, desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés. Este factor en el ámbito laboral, hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

#### **4.2.4. Ausentismo Laboral**

El tema del ausentismo laboral es muy importante abordarlo dentro de esta investigación, puesto que, este trabajo se enmarca determinar el nivel de estrés y salud mental en empleados del área de gestión humana, quienes han tenido que hacer frente ante la búsqueda de personal alterno para cubrir los puestos de trabajo, debido a la alta tasa de ausentismo de los empleados de servicio. Por esto, a continuación, se describen la noción o el concepto de ausentismo laboral, las causas, sus implicaciones y efectos, algunos modelos teóricos y, por supuesto, las implicaciones del ausentismo laboral en la salud mental.

El Ministerio de Trabajo (2019) define como ausentismo laboral a la inasistencia de un empleado a su cargo de trabajo, por lo menos a una jornada laboral. Existen distintas causas por las cuales un trabajador puede no asistir a su trabajo, algunas de ellas son por enfermedad, maternidad, accidentes de trabajo, problemas familiares o personales.

Por su lado, Borda et al (2017) citando el concepto dado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre ausentismo laboral, lo describe “como la inasistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir” (p. 4); sin embargo, pueden encontrarse muchas definiciones al respecto. Para algunos, puede tratarse del producto negativo entre el tiempo para el cual un trabajador fue contratado y el tiempo en que realmente desarrolló su actividad; en él no se incluyen las ausencias por enfermedad o vacaciones, las licencias de maternidad y paternidad, los asentimientos por comisión de estudios, y los permisos sindicales.

#### **4.2.5. Causas del Ausentismo Laboral**

Morquera (2017), describe varios factores causantes del ausentismo laboral en las organizaciones, y advierte que, esas causas no solo son atribuibles al trabajador absentista

sino también a las empresas. Los factores más comunes son: Por causa médica, en la que se pueden presentar enfermedades comunes y accidentes laborales.

El clima laboral es frecuentemente una causal del ausentismo en las organizaciones. La falta de motivación es, en muchas ocasiones, causalidad de ausencia en el trabajo, debido a la insatisfacción de la remuneración recibida versus las funciones realizadas. Así mismo, existen otros factores como las manifestaciones o paros de terceros y los factores ambientales como las catástrofes por fenómenos naturales.

#### ***4.2.6. Implicaciones-Efectos del Ausentismo Laboral***

Para Molina y Gómez (2020), esta situación puede ser entendida como la conducta que se relaciona con la inasistencia de los empleados a las obligaciones laborales acordadas dentro de la jornada legalmente establecida. Claramente, este comportamiento genera un impacto perjudicial a las compañías y a los trabajadores, porque disminuye la productividad de la empresa, genera sobrecarga laboral, además de los costos que deben asumir tanto las empresas como el Sistema General de Seguridad Social (SGSS). Esto mismo, lo afirma el Ministerio de Trabajo (2019) al indicar que, el ausentismo laboral es un condicionante de los procesos productivos y del normal desenvolvimiento de las organizaciones, porque de cierta manera limita el desarrollo de la productividad, afecta su competitividad y aumenta los costos de producción.

El Ministerio de Trabajo (2019) señala que, en algunas situaciones en que las causas de las inasistencias no se encuentran contempladas dentro de la normatividad laboral, puede dar lugar a un descuento salarial. De este modo, el ausentismo puede ser identificado como un problema tanto para las empresas, ya que, afecta su normal desempeño productivo o de servicios y reduce sus costos, como para los trabajadores, dado que las ausencias

injustificadas pueden llegar a reducir sus ingresos laborales por descuento de los días no laborados, o en los casos más obligados, pueden ser despedidos.

En su mayoría, las empresas llevan registro del tiempo trabajado y de las ausencias de su personal según las razones que las causaron. En términos generales, tanto el tiempo trabajado como el no trabajado son medidos en horas/trabajador, dado que definen la cantidad de horas teóricas que un empleado tiene que cumplir, de acuerdo a lo establecido en la ley, en los respectivos Convenios Colectivos de Trabajo, en los regímenes específicos de las empresas o en los particulares para determinados sectores.

No obstante, cabe destacar, que el ausentismo causado por razones justificadas, como enfermedad, maternidad, accidentes de trabajo, sanciones, entre otras, constituye la aplicación efectiva de un derecho establecido por la normativa laboral que persigue el objetivo de asegurar las condiciones de vida básicas para los trabajadores.

El fenómeno del ausentismo laboral es inherente a todas las organizaciones, independientemente del sector económico al que pertenezcan, y su manejo es infalible dentro de los programas de gestión organizativa. De acuerdo con Sánchez (2015) este ausentismo genera consecuencias negativas directas e indirectas en las organizaciones en términos de costos, productividad, desgaste administrativo y de recurso humano.

Acerca de los efectos del ausentismo en las organizaciones, Morquera (2017) indica que, esta situación genera efectos negativos en diferentes escenarios y actores, como lo son: el empleado, el grupo de trabajo, en el estado y principalmente en las empresas. Algunos de los efectos son: la reducción de los ingresos familiares, indisciplina, aumento de la carga laboral en los compañeros. Además, puede originar accidentes laborales en los sustitutos por falta de preparación o conocimiento de los medios utilizados para desarrollar la labor.

El empleado y su familia verán disminuidos sus ingresos cuando la ausencia no es justificada y se hacen deducciones por el tiempo no laborado. Se hace necesario entender que si no hay un adecuado control del ausentismo por parte de la organización se producirá

indisciplina y resultará que más de un empleado buscará también ausentarse. Uno de los efectos más negativos es la carga laboral en compañeros, lo cual producirá mal ambiente laboral.

La productividad y el cumplimiento de objetivos de las organizaciones es otro de los efectos emanados de un ausentismo laboral reiterativo y sin control, debido a que las tareas del trabajador ausente deben ser realizadas por trabajadores que no tienen el mismo conocimiento, habilidad y destreza, causando demoras en la entrega de los productos, tareas y lo más grave aún el incumplimiento de sus obligaciones, Además de los efectos ya señalados, otra consecuencia del ausentismo laboral es que ocasiona que los flujos de trabajo deban ser interrumpidos y algunas decisiones importantes que debían ser tomadas se posterguen (Morquera, 2017).

Jiménez (2014) citado por Mosquera (2017) afirma que el ausentismo laboral es motivador del mal ambiente organizacional, ya que, implica el recargo de trabajo entre los compañeros, reubicación de personal para suplir las necesidades, inconformidad en los trabajadores y suspender actividades ya programadas.

#### ***4.2.7. Modelos Teóricos del Ausentismo Laboral***

El concepto de ausentismo tiene alcances diferentes en la literatura y no existe una definición universalmente aceptada del término, A lo largo del tiempo, son numerosas las razones que han inducido a las personas a faltar a sus puestos de trabajo y muchas de ellas están recogidas en las diversas aproximaciones teóricas que se han descrito sobre el ausentismo laboral.

Por eso, desde estas experiencias se han generado diversas definiciones. En lo que sí coinciden muchas teorías, es que, en muchas ocasiones, como medida extrema ante el afrontamiento del estrés se presenta el ausentismo laboral. Este fenómeno es de suma

atención y preocupación para las empresas e instituciones, ya que, desde el punto de vista de la productividad, implica un costo elevado para las organizaciones.

Nicholson (1977) citado por Ortiz (2003) sistematizó un conjunto de supuestos teóricos o principios de interpretación del ausentismo en el trabajo. En primer lugar, se refiere a los modelos de evitación laboral, en los que esta conducta es considerada como una huida o abandono de un trabajo que se percibe como negativo.

En segundo lugar, los modelos de ajuste laboral o adaptación e inadaptación, en los cuales el ausentismo se afronta como la respuesta del empleado a los cambios y procesos de adaptación ante las demandas del medio laboral. Por último, los modelos de decisión, en los que el ausentismo se entiende como una decisión racional sustentada en determinados fines u objetivos. A lo largo del tiempo, esta clasificación sigue vigente. Algunos autores en sus explicaciones teóricas han recogido un modelo integrado a partir de estas tres clasificaciones para dar una visión más completa y acertada sobre las causas recurrentes del ausentismo laboral.

## **5. Metodología**

### **5.1. Tipo de Investigación**

Este proyecto de investigación posee un enfoque cuantitativo en el que se analizaron datos numéricos y estadísticos, como resultado de la medición del nivel de estrés en empleados de servicios de una empresa de aseo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “una investigación cuantitativa refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación” (p. 5), por tal razón, la recolección de datos se basa en la medición de variables, y los datos producto de dichas mediciones se representan mediante números que deberán ser analizados con métodos estadísticos.

## **5.2. Diseño**

Este proyecto se basó en un diseño descriptivo, ya que se buscó evaluar el nivel de estrés y detallar dichos resultados según las variables sociodemográficas de los participantes, específicamente, de género, edad y perfil. Según Hernández et al (2014) en los estudios de alcance descriptivo se pretende especificar las características, las propiedades, los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, por tanto, su función es netamente descriptivo y no se busca correlacionar las variables de estudio.

## **5.3. Población**

La empresa de aseo cuenta con un total de 2.242 empleados entre administrativos y de servicios, en ambas sedes. Hombres 1106 y mujeres 1236.

La población objeto de estudio fueron los empleados de servicios que corresponde a un total de 1783 auxiliares, debido a que, estos empleados son los que tienen más ausentismo.

#### 5.4. Muestra

De los 1783 empleados de servicios, 1100 son de aseo y limpieza, 182 de aseo y cafetería, 359 de mantenimiento de piscinas, y 142 de jardinería. De esta población objeto, se seleccionó una muestra de diecinueve (19) empleados de servicios que tienen alta tasa de ausentismo.

Las características de esta muestra, son las siguientes:

- En cuanto al género, 11 son mujeres y 8 son hombres (tabla 1).
- Respecto a la edad, 6 participantes tienen edades entre 18-30 años, otros 6 tienen edades entre 31-40 años, y 7 tienen edades entre 41-50 años (tabla 2).
- En cuanto al perfil de los participantes, 15 son de aseo y cafetería, 2 de aseo y limpieza, 1 de jardinería, y 1 de mantenimiento de piscinas (tabla 3).

**Tabla 1**

*Género de los empleados de servicios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	6	21,4
Hombre	8	28,6
Mujer	11	39,3
Total	28	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Edad de los empleados de servicio*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
-------------	-------------------	-------------------

18-30	6	31,57
31-40	6	31,57
41-50	7	36,84
Total	19	100

*Nota.* Elaboración propia.

### **Tabla 3**

#### *Perfil de los empleados de servicios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	3	10,7
Aseo y caf.	15	53,6
Aseo y lim.	2	7,1
Jardinería	1	3,6
Mant. Pisc.	1	3,6
Total	22	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 4 se describe el género, edad, perfil y número de ausencias de los 19 empleados de servicio que participaron.

### **Tabla 4**

#### *Ausentismo de los empleados de servicio*

<b>Sujeto</b>	<b>Género</b>	<b>Edad</b>	<b>Perfil</b>	<b>Total Ausencias</b>
1	Mujer	29	Aseo y cafetería	7
2	Mujer	34	Aseo y cafetería	8
3	Mujer	40	Aseo y cafetería	5
4	Mujer	27	Aseo y cafetería	7
5	Mujer	28	Aseo y cafetería	7
6	Mujer	49	Aseo y cafetería	5
7	Mujer	50	Aseo y cafetería	6

8	Mujer	49	Aseo y cafetería	8
9	Mujer	43	Aseo y cafetería	5
10	Mujer	39	Aseo y limpieza	7
11	Mujer	44	Aseo y limpieza	6
12	Hombre	37	Aseo y limpieza	5
13	Hombre	19	Aseo y cafetería	5
14	Hombre	35	Aseo y cafetería	7
15	Hombre	42	Aseo y cafetería	6
16	Hombre	25	Aseo y cafetería	8
17	Hombre	26	Aseo y cafetería	6
18	Hombre	42	Jardinería	5
19	Hombre		Mantenimiento de	6
		26	piscinas	

---

*Nota.* Elaboración propia.

#### **5.4.1. Tipo de Muestra**

El tipo de muestreo fue no probabilístico, que, para Hernández et al (2014), en este muestreo no toda la población tiene la posibilidad de ser escogida, sino que, depende de las características que el investigador haya definido estudiar.

#### **5.4.2. Criterios de Inclusión**

- Que fueran empleados de la empresa de aseo.
- Que hayan presentado ausentismo más de 5 veces durante los últimos 8 meses del presente año.

- Que no se ausenten por los siguientes motivos: licencias de maternidad y paternidad, por cirugías, incapacidad por embarazos, por calamidad ley 1280 de 2009.

#### **5.4.3. Método de Muestreo**

El método fue intencional, lo que significa que, no fue producto de un proceso de selección aleatoria, por el contrario, fueron elegidos en función de su accesibilidad y a criterio de las investigadoras.

#### **5.5. Variables**

Atendiendo a los objetivos propuestos en esta investigación, la variable de estudio fue el estrés. Esta variable es politómica, porque adquiere más de dos valores, que, en este caso, el Cuestionario para la Evaluación del Estrés se calificó así: siempre, casi siempre, a veces y nunca. Además, para dar cuenta del último objetivo, se tuvo en cuenta medir las variables sociodemográficas de género, edad y perfil laboral; todas estas variables se describen en la siguiente tabla.

#### **Tabla 5**

*Descripción de las variables de estudio*

<b>Instrumento</b>	<b>Categorías o Dimensiones</b>	<b>Escala de medida</b>	<b>Estadísticas descriptivas</b>
Cuestionario de Evaluación de Estrés, tercera versión, de Villalobos (2010), el cual ha parte de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del Ministerio de Protección Social	▪ Síntomas Fisiológicos.	▪ Muy bajo	Frecuencia Porcentaje
	▪ Síntomas de Comportamiento social.	▪ Bajo	
	▪ Síntomas intelectuales y laborales.	▪ Medio	
	▪ Síntomas psicoemocionales	▪ Alto	
	▪ Género	▪ Muy alto	
	▪ Edad	▪ Hombre	
		▪ Mujer	
		▪ 18-30	
	▪ Perfil	▪ 31-40	
		▪ 41-50	
▪ Aseo y cafetería			
▪ Aseo y limpieza			
		▪ Mantenimiento de jardinería	
		▪ Mantenimiento de piscinas	

## 5.6. Instrumento

Para evaluar el estrés en empleados de servicio de la empresa de aseo, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Estrés, tercera versión, de Villalobos (2010), el cual ha parte de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del Ministerio de Protección Social.

Este cuestionario es una readaptación y revalidación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social, que fue diseñado para

evaluar síntomas significativos de la presencia de reacciones de estrés en los colaboradores. Consta de 31 preguntas con respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca) distribuidos en cuatro categorías o dimensiones según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales, psicoemocionales (Ministerio de Protección Social, 2010).

En los síntomas fisiológicos se busca evaluar si el empleado manifiesta tensión muscular, dolores de cabeza y de cuello, temblores, sudoración y problemas digestivos y de respiración.

Los síntomas de comportamiento social buscan evaluar si la persona presenta dificultad para relajarse y disfrutar de circunstancias agradables y deseadas, la posibilidad de perder el control, si tiene una actitud apática y dificultad para relacionarse con los demás.

En los síntomas intelectuales y laborales se indaga si el empleado siente sobrecarga laboral, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo.

En los síntomas psicoemocionales se evalúa si la persona tiene sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano.

A los ítems del Cuestionario se le otorga una calificación de 0-9 de acuerdo al numeral de cada pregunta y la opción de respuesta, y a partir de estos datos se calcula el puntaje bruto y el puntaje transformado; valores que, finalmente, indican el nivel de estrés, siendo 1: muy bajo, 2: bajo, 3: medio, 4: alto, 5: muy alto.

## **5.7. Plan de Análisis**

Los datos registrados en el cuestionario fueron ingresados a Excel, y luego, se ingresaron a SPSS para calcular la frecuencia de los síntomas con relación a los niveles de estrés. Así mismo, se calculó la frecuencia de la edad, género y perfil de los empleados de servicios.

### **5.8. Procedimiento**

Luego, de que todos los participantes enviaran el cuestionario, se procedió a hacer la sistematización de los datos, el análisis estadístico, la escritura de los resultados y, por último, el análisis del mismo.

### **5.9. Consideraciones Éticas**

En el presente proyecto de investigación se tuvo en cuenta respetar los derechos del autor o derechos de propiedad intelectual, referenciando debidamente a los autores a través de citación con norma American Psychological Association (APA).

Por otra parte, el trabajo se acogió a las normas legales del psicólogo, especialmente a la Ley 1090 del 2006, en la cual se expone la deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia (Congreso de la República, 2006). Con relación a la investigación con participantes humanos, el artículo 1 de esta norma enfatiza en que los profesionales en psicología deberán fundamentarse principalmente en el principio ético del respeto hacia el otro. Por tanto, deben brindar a los participantes la información concreta y real sobre los objetivos de las investigaciones y las variables de estudio. Además, de presentar a los participantes el debido consentimiento informado y guardar absoluta confidencialidad de la información que ellos proporcionan, la cual será utilizada exclusivamente para fines académicos.

Por esta razón, esta investigación también se ciñe a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, la cual dicta disposiciones generales para la confidencialidad y protección de datos personales (Congreso de la República, 2012).

Atendiendo a lo anterior, se precisa que la participación de las personas en este proceso investigativo fue voluntaria, no se cuestionó sobre temas ajenos a los objetivos planteados, que pudieran resultar sensitivos a su conducta. Durante este proceso se buscó que los participantes no se vieran expuestos a ningún tipo de riesgo físico, ni psicológico, que pudiera implicar al grupo investigador futuras situaciones legales.

## **6. Resultados**

Los datos que a continuación se presentan, se obtuvieron de la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Estrés de Villalobos (2010), el cual hace parte de la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales, del Ministerio de Protección Social. Mediante este test, que se aplicó a diecinueve (19) empleados de servicios de una empresa de aseo que presentan alta tasa de ausentismo laboral, se buscó evaluar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales, además de psicoemocionales, para determinar el nivel de estrés en dichos empleados.

Cada uno de los ítems de las dimensiones que evalúa el cuestionario, se respondieron en una escala de Likert que contiene cuatro posibilidades de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, nunca).

Posterior a la obtención de estos resultados, se calificaron los ítems con números enteros entre 0 a 9; valores que permitieron calcular el puntaje bruto, puesto que, a cada una de las opciones de respuesta en los 31 ítems, se le atribuyó un valor indicando que, a mayor puntuación, mayor la ocurrencia del síntoma.

Luego, cada puntaje se transformó a partir del uso de la fórmula que dividió cada puntaje bruto sobre 61,16, multiplicando este resultado por 100. Cada puntaje obtenido se interpretó dentro de una escala de valor que oscila entre 0 a 100 y que, finalmente, permitió identificar si el nivel de sistemas de estrés era muy bajo (1), bajo (2), medio (3), alto (4) o muy alto (5).

En cuanto a la interpretación de estos niveles de estrés, el nivel muy bajo indica ausencia o rara ocurrencia de síntomas de estrés; el nivel bajo es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y, por tanto, escasa afectación del estado general de salud; el nivel medio, por su parte, indica una respuesta de estrés moderada; el nivel alto es respuesta de una alta frecuencia de estrés, y que por tanto, requiere intervención; y el nivel muy alto de estrés es indicativo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, que al igual que el nivel alto requiere intervención y vigilancia.

Por otra parte, los datos perdidos que se muestran en las tablas, hacen referencia a los valores en 0 que se dieron en la calificación de los ítems, y que no se incluyeron dentro de la medición de los niveles de estrés. Dado que, las instrucciones del Cuestionario indican que, en los casos en que algún ítem no haya sido respondido o haya obtenido un valor igual a 0, se tomaran como datos perdidos, sin calificación alguna.

### 6.1. Evaluación de síntomas fisiológicos y comportamentales

Con respecto a la dimensión de los síntomas fisiológicos, del total de la muestra (19 empleados), 8 de ellos evidenciaron un nivel muy bajo de estrés, cifra que representa el 36,4 %. Siendo también importante, que el 18,2% dato equivalente a 4 empleados, mostraron un nivel medio de estrés. Por otra parte, el valor de la media en los síntomas fisiológicos es 2,3 y la desviación típica o estándar es 1,4 (tabla 6).

**Tabla 6**

*Dimensión síntomas fisiológicos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	8	36,4
Bajo	3	13,6
Medio	4	18,2
Alto	2	9,1
Muy alto	2	9,1
Total	19	86,4
Perdidos	3	13,6
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>
Media	2,316	
Desv. típ.	1,4163	

*Nota.* Elaboración propia.

En cuanto a los síntomas de comportamiento social, 13 empleados equivalente al 59%, mostraron un nivel muy bajo de estrés, y solo 5 de ellos (22,7%) indicaron un nivel entre medio y bajo. La media arrojó un resultado de 1,5 y la desviación típica es 0,90 (tabla 7).

**Tabla 7**

*Dimensión síntomas de comportamiento social*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	13	59,1
Bajo	3	13,6
Medio	2	9,1
Alto	1	4,5
Total	19	86,4
Perdidos	3	13,6
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>
Media	1,526	
Desv. típ.	,9048	

*Nota.* Elaboración propia.

## **6.2. Identificación de síntomas intelectuales y laborales, además de psicoemocionales**

Con relación a los síntomas intelectuales y laborales, de los 19 empleados, 14 de ellos, dato correspondiente al 63,6%, mostraron un nivel muy bajo de estrés, y solo 5 (22,7%) se ubicaron en un nivel entre medio y bajo. El valor de la media corresponde a 1,4 y la desviación típica es 0,76 (tabla 8).

**Tabla 8**

*Dimensión síntomas intelectuales y laborales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	14	63,6
Bajo	2	9,1
Medio	3	13,6

Total	19	86,4
Perdidos	3	13,6
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>
Media	1,421	
Desv. Típ.	,7685	

*Nota.* Elaboración propia.

En cuanto a la evaluación de los síntomas psicoemocionales, el 81, 8% del total de la muestra, indicó un nivel muy bajo de estrés en esta categoría, sin haberse presentado ningún resultado que indique un nivel de estrés medio, alto o muy alto. Por otro lado, el valor de la media es 1,05 y la desviación estándar es 0,22 (tabla 9).

**Tabla 9**

*Dimensión síntomas psicoemocionales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	18	81,8
Bajo	1	4,5
Total	19	86,4
Perdidos	3	13,6
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>
Media	1,053	
Desv. típ.	,2294	

*Nota.* Elaboración propia.

### **6.3. Resultados del nivel de estrés según las variables de género, edad y perfil laboral**

Los resultados de los síntomas fisiológicos con respecto al género, muestran que 3 hombres y 5 mujeres presentan un nivel muy bajo de estrés, mientras que, 3 hombres y 1 mujer mostraron un nivel medio (tabla 10).

**Tabla 10***Síntomas fisiológicos con respecto al género*

		N síntomas					
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
Género	Hombre	3	1	3	1	0	8
	Mujer	5	2	1	1	2	11
Total		8	3	4	2	2	19

*Nota.* Elaboración propia.

Los resultados de los síntomas de comportamiento social con relación al género, muestran que 8 mujeres y 5 hombres presentan un nivel muy bajo de estrés, mientras que solo 2 hombres indicaron un nivel medio y las mujeres no obtuvieron datos en este nivel (tabla 10).

**Tabla 11***Síntomas de comportamiento social con respecto al género*

		N síntomas				
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Total
Género	Hombre	5	1	2	0	8
	Mujer	8	2	0	1	11
Total		13	3	2	1	19

*Nota.* Elaboración propia.

Los resultados de los síntomas intelectuales y laborales con relación al género, indican que tanto hombres como mujeres tienden a ubicarse en un nivel muy bajo de estrés, valores que corresponden a 7 mujeres y 7 hombres. Además, que ambos géneros no mostraron tener datos en los niveles alto y muy alto (tabla 12).

**Tabla 12***Síntomas intelectuales y laborales con respecto al género*

		N síntomas			
		Muy bajo	Bajo	Medio	Total
Género	Hombre	7	0	1	8
	Mujer	7	2	2	11
Total		14	2	3	19

*Nota.* Elaboración propia.

Los resultados de los síntomas psicoemocionales con respecto al género, indican que casi la totalidad de la muestra; es decir, 10 mujeres y 8 hombres se ubicaron en un nivel muy bajo de estrés. Además, ninguno de los géneros mostró datos en los niveles, medio, alto y muy alto (tabla 13).

**Tabla 13***Síntomas psicoemocionales con respecto al género*

		N síntomas		
		Muy bajo	Bajo	Total
Género	Hombre	8	0	8
	Mujer	10	1	11
Total		18	1	19

*Nota.* Elaboración propia.

En los síntomas fisiológicos con respecto a la edad, 5 empleados entre 18-30 años mostraron un nivel entre bajo y muy bajo de estrés, cuatro de ellos, en edad entre 41-50 años manifestaron igualmente un nivel entre bajo y muy bajo (tabla 14).

**Tabla 14***Síntomas fisiológicos con respecto a la edad*

		N síntomas					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Edad	18-30	3	2	2	0	0	7
	31-40	2	0	2	0	1	5
	41-50	3	1	0	2	1	7
Total		8	3	4	2	2	19

*Nota.* Elaboración propia.

En los síntomas comportamentales con respecto a la edad, 7 empleados entre 18-30 años indicaron un nivel entre bajo y muy bajo de estrés. Así mismo, 4 de ellos en edad entre 31-40 años indicaron tener un nivel entre bajo y muy bajo, y solo 5 personas entre 41-50 años manifestaron un nivel muy bajo (tabla 15).

**Tabla 15***Síntomas de comportamiento social con respecto a la edad*

		N síntomas					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto		
Edad	18-30	5	2	1	0	8	
	31-40	3	1	0	0	3	
	41-50	5	0	1	1	7	
Total		13	3	2	1	19	

*Nota.* Elaboración propia.

En los síntomas intelectuales y laborales respecto a la edad, 6 empleados en edad entre 18-30 años manifestaron un nivel muy bajo de estrés, y otras 8 personas entre 31-50 años indicaron también un nivel muy bajo (tabla 16).

**Tabla 16***Síntomas intelectuales y laborales con respecto a la edad*

		N síntomas			Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	
Edad	18-30	6	1	0	7
	31-40	4	0	1	5
	41-50	4	1	2	7
Total		14	2	3	19

*Nota.* Elaboración propia.

En los síntomas psicoemocionales con respecto a la edad, 18 empleados entre los 18-50 años mostraron un nivel muy bajo, y solo 1 empleado entre 41-50 años manifestó un nivel bajo de estrés (tabla 17).

**Tabla 17***Síntomas psicoemocionales con respecto a la edad*

		N síntomas		Total
		Muy bajo	Bajo	
Edad	18-30	7	0	7
	31-40	5	0	5
	41-50	6	1	7
Total		18	1	19

*Nota.* Elaboración propia.

En los resultados de los síntomas fisiológicos con respecto al perfil de los empleados, se evidenció más estrés en los auxiliares de aseo y cafetería (15 personas), aunque la mayoría se ubicó en un nivel muy bajo (8 personas) (tabla 18).

**Tabla 18***Síntomas fisiológicos con respecto al perfil*

Perfil		N síntomas				Muy alto	Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto		
Perfil	Aseo y caf.	8	2	2	1	2	15
	Aseo y lim.	0	0	1	1	0	2
	Jardinería	0	1	0	0	0	1
	Mant. Pisc.	0	0	1	0	0	1
Total		8	3	4	2	2	19

*Nota.* Los perfiles que se indican en la tabla corresponden a: auxiliar de aseo y cafetería, auxiliar de aseo y limpieza, auxiliar en jardinería y auxiliar de mantenimiento de piscinas.

Al igual que en los síntomas fisiológicos, los resultados de los síntomas de comportamiento social con respecto al perfil de los empleados, indicaron tener más estrés los auxiliares de aseo y cafetería, la mayoría ubicándose en un nivel muy bajo (10 personas) (tabla 19).

**Tabla 19***Resultados de los síntomas de comportamiento social con respecto al perfil*

Perfil		N síntomas				Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	
Perfil	Aseo y caf.	10	3	1	1	15
	Aseo y lim.	2	0	0	0	2
	Jardinería	0	0	1	0	1
	Mant. Pisc.	1	0	0	0	1
Total		13	3	2	1	19

*Nota.* Los perfiles que se indican en la tabla corresponden a: auxiliar de aseo y cafetería, auxiliar de aseo y limpieza, auxiliar en jardinería y auxiliar de mantenimiento de piscinas.

Con respecto a los síntomas intelectuales y laborales relacionado con el perfil de los empleados, los resultados siguen indicando más estrés en los auxiliares de aseo y cafetería, y la mayoría se ubican en un nivel muy bajo (12 personas) (tabla 20).

**Tabla 20***Síntomas intelectuales y laborales con respecto al perfil*

Perfil		N síntomas			Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	
Perfil	Aseo y caf.	12	1	2	15
	Aseo y lim.	1	1	0	2
	Jardinería	0	0	1	1
	Mant. Pisc.	1	0	0	1
Total		14	2	3	19

*Nota.* Los perfiles que se indican en la tabla corresponden a: auxiliar de aseo y cafetería, auxiliar de aseo y limpieza, auxiliar en jardinería y auxiliar de mantenimiento de piscinas.

Los resultados de los síntomas psicoemocionales con respecto al perfil de los empleados, indican más estrés en los auxiliares de aseo y cafetería, la mayoría manifestando un nivel muy bajo de estrés (14 personas) (tabla 20).

**Tabla 21***Resultados de los síntomas psicoemocionales con respecto al perfil*

Perfil		N síntomas		Total
		Muy bajo	Bajo	
Perfil	Aseo y caf.	14	1	15
	Aseo y lim.	2	0	2
	Jardinería	1	0	1
	Mant. Pisc.	1	0	1
Total		18	1	19

*Nota.* Los perfiles que se indican en la tabla corresponden a: auxiliar de aseo y cafetería, auxiliar de aseo y limpieza, auxiliar en jardinería y auxiliar de mantenimiento de piscinas.

## 7. Discusión

En este apartado se analizan los resultados descritos en la sección anterior. En el primer objetivo se identificó que los síntomas fisiológicos y de comportamiento social del estrés que se evaluaron, muestran una tendencia hacia un nivel muy bajo, indicando en los síntomas fisiológicos, un poco más de variación en los datos; es decir, en los síntomas comportamentales la mayoría de los participantes (13 empleados) manifestaron un nivel muy bajo, mientras que, en la dimensión de síntomas fisiológicos, solo 8 personas se ubicaron en este nivel, y el resto en los niveles bajo, medio y alto.

Estos resultados difieren de lo encontrado por Carrillo (2011), al evaluar la correlación entre la variable de estrés, el ausentismo laboral y accidentes laborales en empleados de empresas constructoras en Monterrey, México, con la finalidad de establecer las bases de un modelo de mejoramiento del clima organizacional. El autor halló una correlación positiva entre factores del estrés laboral y la variable ausentismo, y analizando estas variables por separado, encontró que el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de las constructoras era alto.

Los síntomas fisiológicos del estrés han sido ampliamente estudiados en las organizaciones, puesto que, se ha determinado que tienen implicación directa con el bienestar y el desempeño de los trabajadores, incluso, con causas del ausentismo laboral (Molina y Gómez, 2020). Estos síntomas que son entendidos como aquellos en los que se manifiesta cansancio corporal, tensión muscular, fatiga, alteraciones en el sueño, dolores de cabeza y de cuerpo, problemas intestinales, entre otros, son afectaciones que probablemente se desencadenan debido al estrés que, a su vez, “pueden causar un bloqueo de la expresión emocional” (González y Landero, 2006).

Sin embargo, hay quienes defienden que estos síntomas como respuesta al estrés pueden ser no solo consecuencia de las condiciones laborales, sino también como un problema que abarca el ámbito personal del individuo en su entorno social y hasta afectivo.

En cuanto a los síntomas comportamentales del estrés, como: la irritabilidad, el enojo, el aislamiento social, cambio en el deseo sexual, consumo de alcohol y de sustancias psicoactivas, y otras conductas, Martínez et al (2014) se refiere a estos como aquellos trastornos de la conducta que reúnen una amplia gama de comportamientos disociados que pueden revestir mayor o menor gravedad, dependiendo de los factores individuales, familiares y sociales en que interactúa el sujeto. En los factores sociales, se ubican los entornos laborales que pueden incidir significativamente en el comportamiento, debido a situaciones como: malas relaciones interpersonales, largas jornadas laborales, descontento con las labores de trabajo y la remuneración.

Respecto a los resultados del segundo objetivo, en el que se evaluaron los síntomas intelectuales y laborales, además de los psicoemocionales en los empleados de servicios, también mostraron una tendencia significativa hacia el nivel muy bajo de estrés. En los síntomas psicoemocionales 18 empleados de los 19 que representaron la muestra manifestaron un nivel muy bajo.

Estudios como el realizado por García et al (2014), también buscaron evaluar estas dos dimensiones, en las que encontraron igualmente niveles bajo y muy bajo de estrés, indicando que no existía presencia de trastornos mentales o psicoemocionales en los empleados administrativos de universidad pública en Ecuador.

Los síntomas intelectuales y laborales se indagan por medio de sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo. Por su parte, los psicoemocionales indagan por el sentimiento de soledad, de miedo, de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de angustia, preocupación, tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión y los nervios, sentimiento de estar perdiendo la razón, dificultad para tomar decisiones y deseo de

cambiar de empleo, que, según Sarsosa y Charria (2018) ambas dimensiones se relacionan con disminución de la productividad o rendimiento y el dinamismo en el entorno laboral.

En el tercer objetivo, al relacionar los niveles de estrés según las variables sociodemográficas, en cuanto a la relación del género y los síntomas no hubo mayores variaciones, y la edad tampoco es significativa en la aparición de estos síntomas.

Respecto al perfil laboral, en las cuatro dimensiones evaluadas se mostró que los empleados de aseo y cafetería son quienes más presentan síntomas de estrés, aunque también evidenciaron un nivel bajo y muy bajo, siendo muy significativo este último.

En cuanto a la edad, las personas entre 18-30 años manifestaron más estrés, aunque, al igual que en las demás variables, se ubicaron en un nivel muy bajo.

Castro et al (2017) en su estudio, también se interesaron en determinar el nivel de estrés respecto a variables sociodemográficas como edad del trabajador y su perfil laboral, y la manera en que estas influyen en el ausentismo, demostrando que los trabajadores que tienen una antigüedad por lo menos de 15 en la empresa, y una edad entre 40-50 años, son quienes más manifestaron estrés laboral.

Los anteriores resultados, no corroboran que el ausentismo laboral se presente específicamente por estrés, pues, si bien, los síntomas que más se manifestaron en los empleados de servicios fueron los fisiológicos, indicaron en gran porcentaje un nivel muy bajo, lo que deja entrever que existen otras causalidades del ausentismo en la empresa de ase y no propiamente por estas dimensiones.

## Referencias

Achotegui, J. (2006). Estrés límite y salud mental: el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de ulises). *Migraciones*, 19, 59-85.

<https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/3083>

American Psychological Association (3 de mayo de 2017). *Más allá de la preocupación*.

<https://www.apa.org/topics/anxiety/preocupacion>

Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista con-ciencia*, 2 (1), 115-124. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-02652014000100013](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013)

Avilés, M. B., & Campos, M. G. (2021). *Caracterización del ausentismo laboral en trabajadores del nivel operativo de una empresa empacadora de camarón del Cantón Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil].

<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/handle/001/1033/Caracterizaci%C3%B3n%20del%20ausentismo%20laboral%20en%20el%20%C3%BAltimo%20a%C3%B1o%20en%20una%20empresa%20productora%20de%20flores%20en%20la%20sabana%20de%20Bogot%C3%A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baptista, D., Méndez, S., & Zunino, N. (2016). *Ausentismo laboral*.

[http://fcea.edu.uy/Jornadas\\_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf](http://fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° Ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Borda, M., Díaz, R., & González, J. (2017). *Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial*.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13583/Borda-Gallon%20Maria-Claudia-2017.pdf?sequence=1>

Carrillo, J. (2011). *Mejoramiento del clima organizacional para disminuir accidentes y ausentismo, relacionados con estrés laboral, en constructoras del AMM* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.].

<http://eprints.uanl.mx/2337/1/1080221587.pdf>

Castro, C., Ruíz, F., Domínguez, D., & Sánchez, E. (2017). Evaluación de la influencia del estrés térmico en el absentismo laboral de los trabajadores de una factoría de acero inoxidable. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 26 (3), 196-205.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-62552017000300196](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-62552017000300196)

Congreso de la República de Colombia. (6 de septiembre de 2006). *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones [Ley 1090 de 2006]*. DO: 46.383.

Congreso de la República de Colombia. (17 de octubre de 2012). *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. [Ley 1581 de 2012]*. DO: 48.587.

Elera, H., & Tafur, C. (2018). *Estrés laboral y su incidencia en el ausentismo del personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2017* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4482>

Fernández, J.A., Siegrist, J., Rodel, A., & Heernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Aten Primaria*, 31 (8), 1-10.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047736>

Franceschi, C. (11 de mayo de 2021). *Consecuencias de la pandemia en la salud mental. Recomendaciones para reducir el impacto psicológico*.  
<https://www.teknon.es/blog/es/salud-az/consecuencias-pandemia-salud-mental-recomendaciones-reducir>

González. M. T., & Landero, R. (2006). Síntomas psicósomáticos y teoría transaccional del estrés. *Ansiedad y Estrés*, 12(1), 45-60. <https://www.redalyc.org/pdf/402/40211412.pdf>

Gutiérrez, R., & Guido, P. (2017). *Inventario de Salud Mental, Estrés y Trabajo (SWS)*.  
<https://distribuidorapsique.com/inventario-de-salud-mental-estres-y-trabajo-sws>

Heraldo. (2017, 27 de septiembre). *El estrés continuado afecta al 42% de la población*.  
<https://www.heraldo.es/noticias/salud/2017/09/27/el-poblacion-siente-estres-con-frecuencia-continuamente-1198784-2261131.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Horna, N., & Olivares, F. (2022). *Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, 2022* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92732>

Hoyos, M. (2018). *Absentismo laboral de 1 a 2 días y plan de intervención en un Call Center de la ciudad de Manizales* [Tesis de Especialización, Universidad Católica de Manizales].  
<http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10839/2111>

La República. (2020, 28 de octubre). *El Síndrome de Burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo*.  
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-19-25-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Mansilla, F. (2018). *El estrés laboral: concepto y modelos teóricos*. [https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html#anchor\\_1](https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html#anchor_1)

Martínez Espinosa, O., Devia Belalcazar, Leidy., & Quenguán Quenguán, L. M. (2014). Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(1), 26-30. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/4892](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4892)

Medicina y Salud Pública. (2022, 7 de enero). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>

Ministerio de Trabajo. (4 de abril de 2019). *Las relaciones laborales son fundamentales para la productividad de las empresas*": Viceministro Carlos Baena.

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/abril/las-relaciones-laborales-son-fundamentales-para-la-productividad-de-las-empresasvi-ceministro-carlos-baena>

Molina, V, J., Gómez, P, G. (2020). *Análisis del ausentismo laboral durante la pandemia por COVID-19 en empresas florícolas*.

[https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4435/Molina\\_Gomez\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4435/Molina_Gomez_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morquera, N. (2017). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional* [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada].

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17172>

National Institute of Mental Health. (2017). *Publicaciones acerca trastorno de la ansiedad generalizada*. <https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/generalized-anxiety-disorder-listing>

Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol*, 13 (1), 81-90. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_abstract&tlng=es)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral*.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2004). *Promoción de la salud mental*.

[https://www.who.int/mental\\_health/evidence/promocion\\_de\\_la\\_salud\\_mental.pdf](https://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (30 de marzo de 2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://acortar.link/GxwVTA>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad*.

<https://icd.who.int/browse11/l-m/es>

Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. <https://onx.la/aab46>

Ortiz, A. (2003). *Modelos Teóricos Sobre Absentismo Laboral*.

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/4424/06%20Capitulo%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Ostermann, R., & Gutiérrez, R. (1999). "The SWS-Survey: cross-cultural assessment of positive/negative mental health and stress variables" XXV International Congress of Psychology. *International Journal of Psychology. International Union of Psychological Science*, 27, 506-511.

- Peiró Silla, M. J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 30(88), 31-40. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>
- Peña, L. (2016). *Factores y efectos del ausentismo laboral en la empresa Acerías Paz Del Río S.A: propuesta de mejoramiento* [Tesis de grado, Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia]. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1705/1/TGT-388.pdf>
- Portafolio. (2022, 10 de junio). *Colombia, el país con más estrés laboral en América Latina*. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/colombia-el-pais-con-mas-estres-laboral-en-america-latina-566778>
- Posada, E. (2014). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Pulido Guerrero, E., Lora Carrillo, L., & Jiménez, Ruíz, L. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria*, 38 (1), 149-162. <https://www.redalyc.org/journal/180/18065114010/html/>
- Quintero, J. (2021). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa pasta y pizza Bogotá* [Tesis de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/13510>
- Salazar, C. A. (2011). Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1), 85-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677158>

Sánchez, D. (2015). *Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*.

[https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/article/view/182/114#:~:text=DEFINICIONES AusentismoLa%20Organizaci%C3%B3n%20Internacional,las%20huelgas%E2%80%9D\(11\)](https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/article/view/182/114#:~:text=DEFINICIONES AusentismoLa%20Organizaci%C3%B3n%20Internacional,las%20huelgas%E2%80%9D(11)).

Sarsosa Prowesk, K-, & Charria Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044>

Trucco, M. (2004). Stress and mental health at work, working document for Asociación Chilena de Seguridad. *Cien. Trab*, 6 (14), 185-188.  
[https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616776/mod\\_resource/content/0/Art.%20estres\\_salud\\_mental\\_trabajo.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616776/mod_resource/content/0/Art.%20estres_salud_mental_trabajo.pdf)

Uribe, J., Patlán, J., & García, A. (2018). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta. *Contaduría y Administración*, 60, 447-467.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5481956>

Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento [Tesis de grado]*. Universidad Cooperativa de Colombia.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf)

Verduzco, R., García, C., & Mercado, S.M. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15 (64), 31-42.

<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

## Anexos

### Anexo 1

#### *Consentimiento Informado*

La presente investigación es realizada por Jenny Astrid Arias Martínez, identificada con CC 1128433975 y Wendys Verónica Palacio con CC 1040376405, estudiantes de Psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Tiene como propósito determinar el nivel de estrés en empleados de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, que presentan alta tasa de ausentismo. Para cumplir con este objetivo se aplicará un cuestionario de evaluación de estrés de 31 ítems, a 19 empleados de servicios de la empresa de aseo, con el cual se evaluará cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales; que será compartido a través del siguiente enlace para ser resuelto en línea: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1-8gci6\\_IVEqc04s2QFaFhSs-pyc7Mh3u1eF1-GBPWU-qFA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1-8gci6_IVEqc04s2QFaFhSs-pyc7Mh3u1eF1-GBPWU-qFA/viewform?usp=sf_link)

Para la aplicación de este instrumento se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:

La participación en este proyecto de investigación es voluntaria, no tiene fines económicos, ni terapéuticos, sino exclusivamente investigativo-académico. Se tendrá absoluta confidencialidad de la identidad de los y las participantes, para respetar su intimidad, dignidad, autonomía, el buen nombre y el anonimato; esto en cumplimiento con las normas legales y los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos, según lo establecido en la ley 1090 del 2006, que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia. Tampoco estarán expuestos a ningún tipo de riesgo físico o mental, además de que, podrá negarse a responder el cuestionario si lo considera.

Por lo anterior, yo, \_\_\_\_\_ con  
CC \_\_\_\_\_, manifiesto que he sido informado (a) ampliamente sobre el objetivo  
de esta investigación. Por tanto:

ACEPTO participar en esta investigación de manera voluntaria, teniendo presente que  
el cuestionario deberá ser resuelto en línea.

ACEPTO que los resultados del cuestionario sean utilizados en publicaciones y eventos  
académicos, siempre y cuando se conserve el anonimato.

Firma del participante \_\_\_\_\_

Firma del investigador (a) \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Cuestionario en línea

Recibidos (3.954) - jennyriasm1 x Evaluación de estrés en emplead... x +

docs.google.com/forms/d/1raHuEk12EmP2Hfjr67ebCImobRrlqW0X-qj9VwaQ30Y/edit?pli=1

Evaluación de estrés en empleados de una empresa de aseo

Preguntas Respuestas 19 Configuración

Sección 1 de 3

### El estrés en empleados de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, con alta tasa de ausentismo laboral, 2022

El presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el nivel de estrés en empleados de servicios de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, que presentan alta tasa de ausentismo laboral.

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El siguiente consentimiento describe las condiciones de la investigación, y usted está en libertad de participar o no en ella una vez lo haya leído y comprendido. Por tanto, si acepta puede continuar a realizar el

Sección 3 de 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El siguiente consentimiento describe las condiciones de la investigación, y usted está en libertad de participar o no en ella una vez lo haya leído y comprendido. Por tanto, si acepta puede continuar a realizar el cuestionario.

Certifico que he comprendido que la información que reciban las investigadoras y la asesora académica es de carácter confidencial, que se recolecta es con fines académicos a la investigación de "estrés en empleados de servicios de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, que presentan alta tasa de ausentismo laboral". Dándole cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1090 de 2006 referente al secreto profesional en evaluaciones psicológicas. Del mismo modo, comprendo que no se me hará devolución de resultados individuales, pero podré acceder a la divulgación pública de resultados al finalizar la investigación. Se me indicó que el procedimiento a seguir es la realización del Cuestionario de Evaluación de Estrés-Tercera Versión- revalidada y readaptada por la Pontificia Universidad Javeriana (2010) a partir de las versiones 1 y 2 del cuestionario desarrollado por Villalobos, G (1996, 2005) para el Ministerio de Trabajo. También, se me indicó que puedo anular el consentimiento cuando lo considere pertinente, sin que ello implique ningún tipo de consecuencia para mí. Del mismo modo, podré solicitar aclaraciones sobre la investigación en el momento en que lo considere necesario. No recibiré pago por la participación en el proceso, ya que es voluntaria. Una vez leído y comprendido el procedimiento que se seguirá

Sí

No

Recibidos (3.954) - jennyarias1 x Evaluación de estrés en emplead... x +

docs.google.com/forms/d/1raHuEk12Emp2Hfjr67ebCJmobRrRqW0X-qj9VwaQ30Y/edit?pli=1

Evaluación de estrés en empleados de una empresa de aseo

Preguntas Respuestas 19 Configuración

Indique en la escala de: siempre, casi siempre, a veces, o nunca, si ha sentido los siguientes malestares en los últimos 8 meses.

Descripción (opcional)

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

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon \*

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Recibidos (3.954) - jennyarias1 x Evaluación de estrés en emplead... x +

docs.google.com/forms/d/1raHuEk12Emp2Hfjr67ebCJmobRrRqW0X-qj9VwaQ30Y/edit?pli=1

Evaluación de estrés en empleados de una empresa de aseo

Preguntas Respuestas 19 Configuración

10. Dificultad en las relaciones con otras personas \*

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

11. Dificultad para permanecer quieto o para iniciar actividades \*

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

12. Sensación de aislamiento y desinterés \*

*Nota.* Cuestionario construido en Google Forms.

## Anexo 3

para la Evaluación del Estrés. Tercera Versión (2010)



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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