



Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A

Jenith Marcela Bustos Martínez

Alexander Cardona Arboleda

Carlos Mario Cardona Sepúlveda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Mayo de 2022

Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A

Jenith Marcela Bustos Martínez

Alexander Cardona Arboleda

Carlos Mario Cardona Sepúlveda

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano

Asesor

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

Magíster en Economía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Mayo de 2022

Dedicatoria

A mi esposa y a mi hijo por su paciencia, apoyo y la motivación que me brindaron para embarcarme en este proyecto hasta culminarlo, y a mis compañeros luego de tantas horas de estudio.

Alexander Cardona Arboleda

En este proceso de formación he contado con el apoyo de mis padres y hermanos, quienes siempre han confiado en mí y han estado ahí para ayudarme a continuar adelante a pesar de las dificultades. A ellos les quiero dedicar este trabajo, gracias infinitas por tanto.

Carlos Mario Cardona Sepúlveda

Con amor para quienes me motivaron y enseñaron que en medio de las dificultades siempre hay una luz que conlleva al camino adecuado, a ellos les doy infinitas gracias; a mi padre y madre les dedico este logro que sé que los enorgullece profundamente.

Jenith Marcela Bustos Martínez

Agradecimientos

En este proceso de formación aprendimos a trabajar en equipo, en medio de la virtualidad a la cual nos vimos sometidos por la pandemia del Covid-19. Fueron muchas las horas de dedicación a la lectura, el aprendizaje de lo técnico y la aplicación de los instrumentos de evaluación. En el día a día, entendimos la importancia de llevar el conocimiento del aula a la realidad de los contextos empresariales en los cuales nos desempeñamos actualmente, siendo estos los escenarios que nos han permitido crear una actitud crítica de la realidad y del porvenir del mundo organizacional.

Esta investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de la empresa JM Estrada S.A, quienes confiaron en nuestro profesionalismo, al darnos de su tiempo y permitirnos acceder a sus colaboradores, a pesar de las múltiples ocupaciones que se generan en el proceso productivo y administrativo. Ellos responden a nuestro interés de formación, trabajar cada día en pro del bienestar de las personas, que a su vez confían en nuestro trabajo ético, con sentido y responsabilidad social.

Damos las gracias a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por darnos la oportunidad de seguir proyectándonos a nivel profesional y personal, por pensar en programas de impacto social que bajo la filosofía institucional buscan la transformación de la sociedad. Asimismo, a nuestros compañeros de estudio, porque con sus vivencias nos inspiran a aprender más y a ser mejores personas.

Contenido

Resumen	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1. Planteamiento del problema	11
1.1. Formulación del problema.....	16
1.1.1. <i>Pregunta general</i>	16
1.1.2. <i>Preguntas específicas</i>	16
2. Objetivos	17
2.1. Objetivo General	17
2.2. Objetivos Específicos.....	17
3. Justificación.....	18
4. Marco referencial.....	21
4.1. Marco conceptual	21
4.2. Marco contextual	23
4.3. Marco legal	26
4.4. Marco teórico.....	27
5. Diseño metodológico	33
5.1. Línea de investigación institucional	33
5.2. Eje temático	33
5.3. Enfoque	33
5.4. Diseño	34
5.5. Alcance.....	34
5.6. Población y muestra.....	35
5.7. Fuentes e instrumentos de recolección de datos.....	36
5.8. Análisis y tratamiento de los datos.....	39
6. Resultados.....	39
6.1. Resultados descriptivos	40
6.2. Resultados de correlación entre variables.....	45
7. Discusión	48
8. Conclusiones	51
9. Referencias.....	52

Lista tablas

Tabla 1. Normativa marco legal	26
Tabla 2. Dimensiones del Brief COPE-28 y descripción de las mismas	37
Tabla 3. Estadísticos descriptivos.....	40
Tabla 4. Estresores psicosociales prevalentes	41
Tabla 5. Estadísticos descriptivos estrategias de afrontamiento	44
Tabla 6. Pruebas de normalidad	45
Tabla 7. Correlaciones entre género y afrontamiento activo	46
Tabla 8. Correlaciones entre estrés y escolaridad	47
Tabla 9. Correlaciones entre estrés y reevaluación positiva	48

Lista de figuras

Diagrama 1. Árbol causa - efecto.....	15
Figura 1. Diagrama de cajas y bigotes – estrés y área	42
Figura 2. Diagrama de cajas y bigotes – estrés y escolaridad	43
Figura 3. Diagrama de cajas y bigotes – estrés y género	43

Lista de anexos

Anexo 1. Pantallazo declaración consentimiento informado del cuestionario de afrontamiento en formulario de Google	62
Anexo 2. Pantallazo declaración consentimiento informado cuestionario de estrés laboral- OIT-OMS en formulario de Google.....	63
Anexo 3. Cuestionario aplicado de afrontamiento en formulario de Google	64
Anexo 4. Cuestionario de estrés laboral- OIT-OMS en formulario de Google.....	65

Resumen

El estrés laboral es uno de los principales factores de riesgo psicosocial, que afecta la salud física y mental de los trabajadores, generando altos costos para las organizaciones. Frente al mismo, las personas despliegan una serie de estrategias de afrontamiento, que pueden estar orientadas a la emoción o problema. Con el fin de analizar los niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento que se encuentran presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de diseño cuasiexperimental y alcance correlacional, en una muestra de 70 colaboradores (61 hombres y 9 mujeres). Se utilizaron como instrumentos de medición el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario Brief COPE-28 para la identificación de los estilos de afrontamiento, los cuales reportaron fiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.937 y 0.790, respectivamente. Los resultados permiten evidenciar que son las personas del área administrativa y con un nivel de formación medio-alto, quienes tienden a evidenciar unos puntajes cercanos a un nivel intermedio de estrés. De igual manera, las estrategias de afrontamiento más utilizadas son el afrontamiento activo, la planificación, la aceptación y la reevaluación positiva. En el análisis correlacional, se encontró significancia estadística entre las variables de género y afrontamiento activo; escolaridad y estrés; y reevaluación positiva y estrés. La discusión se centra en la presentación de resultados similares o diferentes a los obtenidos en el presente estudio.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, estrategias de afrontamiento, riesgo psicosocial, correlación.

Abstract

Work stress is one of the main psychosocial risk factors that affects the physical and mental health of workers, generating high costs for organizations. Faced with it, people deploy a series of coping strategies, which can be oriented to the emotion or problem. In order to analyze the levels of work stress and its relationship with the coping strategies that are present in a group of workers of the company JM Estrada S.A, a quantitative study was carried out, with a quasi-experimental design and correlational scope, in a sample of 70 employees (61 men and 9 women). ILO-WHO Work Stress Questionnaire and the Brief COPE-28 Questionnaire were used as measurement instruments to identify coping styles, which reported reliability, with a Cronbach's alpha of 0.937 and 0.790, respectively. The results show that it is the people in the administrative area and with a medium-high level of training, who tend to show scores close to an intermediate level of stress. Similarly, the most used coping strategies are active coping, planning, acceptance, and positive reappraisal. In the correlational analysis, statistical significance was found between the variables of gender and active coping; schooling and stress; and positive reappraisal and stress. The discussion focuses on the presentation of similar or different results to those obtained in the present study.

Keywords: Stress, work stress, coping strategies, psychosocial risk, correlation.

Introducción

El estrés laboral en la actualidad se considera como uno de los principales factores de riesgo psicosocial, “con mayor expansión, cuyo origen cabe situarlo en las exigencias del trabajo que no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador” (Sierra, 2021, p. 15). En esta misma línea, autores como Moreno y Báez (2010), lo entienden como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, que tienen alta probabilidad de generar alteraciones en la salud de los trabajadores y con secuelas directas en el funcionamiento empresarial a corto y largo plazo.

Precisamente al momento de identificar las principales alteraciones que se generan en el ambiente organizacional, producto del estrés, se sabe que un trabajador estresado no ejecuta sus labores con eficacia; presenta mayor ausentismo, rotación o disminución en el rendimiento. Además, con el tiempo puede verse afectado por diversas alteraciones a nivel físico y psicológico, tales como irritabilidad, cansancio, sensación de despersonalización, cambios en los hábitos de sueño y alimentación; trastornos de tipo cardiovascular, gastrointestinal, endocrino, respiratorio, dermatológico, muscular, entre otros (Del Hoyo, 2014, como se citó en Salamanca y Garavito, 2021).

Frente a las diferentes situaciones de estrés, el individuo pone en marcha una serie de estrategias de afrontamiento para poder hacer frente a la situación o estímulo. Es así, como surge un campo de investigación que ha sido ampliamente estudiado por autores como Lazarus y Folkman (1986), quienes definen el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se despliegan para dar trámite a las demandas internas, que son valoradas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona. Estos mismos teóricos hacen alusión a dos direcciones en las formas de afrontamiento: afrontamiento dirigido a la emoción y afrontamiento dirigido al problema, como una manera de disminuir la alteración emocional o de hallar opciones en función del costo y beneficio. Igualmente, es importante mencionar que, para los autores en cuestión, el estrés es explicado desde un modelo transaccional, donde las experiencias estresantes deben comprenderse como una interacción entre el individuo y el entorno (Lazarus y Folkman, 1986).

En este sentido, cuando se tienen o despliegan estrategias de afrontamientos centradas en la resolución del problema se puede tener una mejor adaptación al medio, mejores relaciones interpersonales y apoyo social, aspectos predictores de salud mental. Por lo tanto, “las estrategias de afrontamiento de los que dispone la persona y que utiliza de forma habitual, pueden suponer un facilitador, o un obstáculo, para la interacción con los otros, es decir, para relacionarnos de forma efectiva con los demás” (Castaño y del Barco, 2010, p. 246).

Por lo expuesto, se hace evidente el impacto que tiene en el ámbito organizacional el conocer los niveles de estrés que presentan sus colaboradores y las estrategias de afrontamiento que con mayor frecuencia utilizan. Por este motivo, surge la presente investigación, donde se hace una aproximación a los constructos de estrés y afrontamiento, por medio de la aplicación de una serie de instrumentos, que previamente han reportado niveles de confiabilidad, y que guían el trabajo de campo, el cuál fue realizado en una muestra de colaboradores del área administrativa y organizacional de la empresa JM Estrada en el municipio de La Estrella, Antioquia (Colombia).

En el contenido del trabajo, se describen los referentes teóricos que soportan la investigación, los instrumentos psicométricos empleados, la población y muestra tomada en cuenta. También se presentan los resultados, tanto desde la estadística descriptiva e inferencial; siguiendo un método científico hipotético-deductivo, pues partiendo de una serie de supuestos, se busca conocer si existe o no relación entre una serie de variables sociodemográficas (edad, escolaridad y área de trabajo) con respecto al estrés y afrontamiento. Es de anotar, que el presente trabajo es un acercamiento a un campo de estudio cada vez se hace más necesario, no solo por su impacto en la salud mental, sino que está directamente vinculado con los diferentes cambios que se han dado en el mundo, como resultado de la pandemia por Covid-19.

1. Planteamiento del problema

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3). El mismo, está presente en todos los niveles de las empresas y es de gran preocupación debido a que comúnmente genera en la población trabajadora afectaciones en la salud, siendo parte de los factores de riesgo psicolaboral. Estos últimos, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) son:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 12).

El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo, según Posada et., al. (2011) casi un 35% de los trabajadores; los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Lo cual genera alteraciones en la salud y seguridad de los trabajadores, afecta el desempeño productivo, y la economía, tanto de la empresa como del país. Según estos mismos autores, en Colombia, dos de cada tres trabajadores manifiestan estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa, a los que se suman factores de este tipo a nivel externo al lugar de trabajo. Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés.

En la revisión de estudios previos que aborden la problemática, se puede mencionar el realizado por (Astorquiza-Bustos, et al., 2018) en la ciudad de Cali, donde el:

El 16,78% de los agentes informan que existe incompatibilidad entre su trabajo y las responsabilidades familiares; ii) el 25,37% de ellos expresa el deseo de cambiar de trabajo; iii) el 21,83% está insatisfecho con su jornada laboral; iv) el 20,81% está insatisfecho con la cantidad de horas que trabaja a la semana, siendo el

promedio de 51 horas a la semana; v) el 34,08% está insatisfecho con el salario que percibe; y, finalmente, vi) el 15% reconoce tener regular o mal estado de salud (p. 274).

Del anterior estudio, se puede concluir que el deseo de cambiar de trabajo, el desacuerdo con el salario recibido y el exceso de horas laboradas, se convierten en agentes generadores de estrés. Sin embargo, en el mismo no se hace alusión a la manera o estrategias mediante las cuales las personas abordan o gestionan dichas situaciones.

Dentro de las organizaciones se presentan todo tipo de actividades laborales que generan efectos negativos en la salud mental, desequilibrando al individuo en sus diferentes dimensiones, y que pueden ocasionar efectos adversos en el bienestar de los colaboradores. Estos se encuentran referenciados en la legislación laboral colombiana dentro de un listado o tabla de enfermedades laborales, donde el decreto 1477 de Ministerio de Trabajo (2014), en su anexo técnico, menciona como agentes psicosociales: la gestión organizacional, características de la organización de trabajo y del grupo social, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, jornada, entre otras.

En el análisis de los principales riesgos a nivel psicosocial que son frecuentes en los colaboradores, el estrés laboral aparece como una respuesta a las constantes exigencias a las que se ve expuesta la persona y donde su capacidad para tratar la situación se ve desbordada; dando paso a diferentes manifestaciones emocionales y físicas, como los trastornos de ansiedad, el burnout, o el estrés crónico, problemas musculoesqueléticos, entre otras. Por consiguiente, el afrontamiento puede ser entendido como el proceso mediante el cual, el individuo intenta manejar las discrepancias entre las demandas que percibe de una situación (en este caso laboral) y los recursos de los que dispone o cree disponer para solucionar la misma (Arrogante, 2016).

La investigación sobre las estrategias de afrontamiento parte de los aportes de Lazarus y Folkman (1986), quienes, en su modelo transaccional del estrés, describen la manera, por medio de la cual, una persona en su relación con el medio externo evalúa y responde a las diferentes

exigencias. Es así, “como el sujeto realiza dos tipos de valoraciones de la situación estresante: una primaria (de la situación como tal) y una secundaria (de los recursos que dispone para hacerle frente). Dependiendo de los resultados de estas dos valoraciones, el sujeto pondrá en marcha una u otra estrategia de afrontamiento” (Arrogante, 2016, p. 72).

En el ámbito de la salud son numerosos los estudios que han centrado su interés en conocer los efectos que tiene la tarea o demanda cotidiana, sobre el bienestar y calidad de vida del personal asistencial, por ejemplo, en una investigación llevada a cabo por Paris (2007) se buscó identificar las estrategias de afrontamiento del personal de salud, en relación con el estrés y el grado de satisfacción personal y laboral. También, han aparecido estudios similares pero que centran su interés en el afrontamiento del personal asistencial en relación con la pandemia por Covid-19 (Cirami, Córdoba y Ferrari, 2020; Peñafiel-León, et al., 2021). No obstante, en la revisión de literatura a nivel local y nacional son escasos los estudios que se enfoquen en describir los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento que son frecuentes en los trabajadores de las empresas de los diferentes sectores.

Es así como el presente trabajo investigativo parte del interés de identificar los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de las áreas administrativas y operativas de la empresa JM Estrada S.A, quienes cuentan con diferentes cargos y niveles de responsabilidad. Lo anterior, surge del análisis previo de la batería de riesgo psicosocial elaborada mayo de 2021, por un profesional experto y habilitado para su aplicación. Dicho instrumento se encuentra sustentado en la resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019, donde se aborda la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial; y la adopción de la batería de riesgo psicosocial, que en su estructura indaga tanto por factores intralaborales, extralaborales y de estrés.

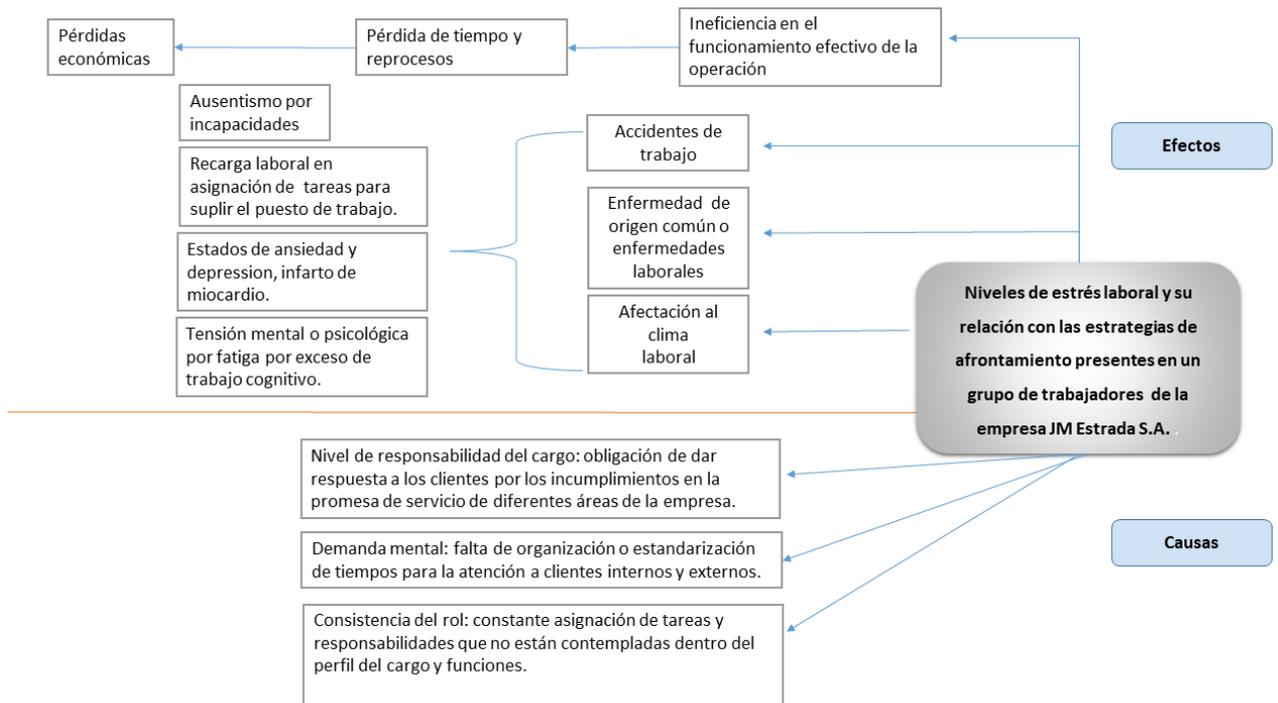
En el estudio minucioso y con el respectivo asesoramiento por una profesional experta en la aplicación de dicho instrumento, se pudo evidenciar a nivel de resultados una inconsistencia entre el informe de resultado global y el de datos estadísticos. En este último, se encontró que al determinar

los factores que se expresan en el dominio de demandas del trabajo (de manera particular, en la dimensión demandas emocionales) un resultado “sin riesgo o riesgo despreciable”; no obstante, en el informe del resultado global, dicha dimensión se encuentra priorizada como riesgo muy alto para “intervención con atención inmediata” y presentan la siguiente sugerencia: “desarrollar estrategias de afrontamiento, con el fin de modificar la percepción, interpretación y control de las emociones que se presentan con el trato de los clientes” (Madrid, 2021, p. 39).

En este mismo orden de ideas, en el informe estadístico, se evidencia afectación en las dimensiones “nivel de responsabilidad del cargo, demanda mental y consistencia del rol”, siendo esto un problema que puede generar la pérdida de credibilidad del negocio y la intranquilidad de los empleados al momento de conciliar con el cliente de la manera más asertiva, cuando se presentan incumplimientos con la promesa de servicio o entregas en los tiempos pactados. Igualmente, existen otros factores importantes como la falta de organización en los horarios de atención a los clientes internos o externos y la constante asignación de tareas y responsabilidades que no están contempladas dentro del perfil del cargo y funciones, impactando negativamente a los colaboradores en el retraso en sus actividades laborales. En el árbol de causa-efecto (ver diagrama 1), se hace una síntesis de las principales causas de estrés laboral y los efectos generados sobre la salud y bienestar de los colaboradores.

Por lo expuesto anteriormente, se hace necesario hacer un análisis actual de los niveles de estrés presente en los trabajadores de la empresa en cuestión, y cómo afrontan los mismos, pues son aspectos determinantes de la salud mental de la compañía y la respectiva intervención de los factores de riesgo psicosocial. Es así como se plantea la siguiente pregunta, la cual delimita el alcance de la investigación: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento que se encuentran presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A?

Diagrama 1. *Árbol causa – efecto*



Nota: En el diagrama se pueden apreciar, algunas de las principales causas de estrés a nivel laboral y las consecuencias generadas tanto a nivel organizacional como en la salud de los trabajadores.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. *Pregunta general*

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento que se encuentran presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A.?

1.1.2. *Preguntas específicas*

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral más comunes en los trabajadores de la empresa JM Estrada S.A.?

¿Qué tipo de estrategias de afrontamiento se encuentran presentes en el grupo de trabajadores objeto de estudio de la presente investigación?

¿Cómo se relacionan las variables sociodemográficas de escolaridad, género y área de trabajo, con respecto al estrés laboral y los estilos de afrontamiento?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar los niveles estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento que se encuentran presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A.

2.2. Objetivos Específicos

1- Identificar los niveles de estrés laboral que se encuentran presentes en los trabajadores de la empresa JM Estrada S.A.

2- Examinar las estrategias de afrontamiento que los trabajadores de la empresa JM Estrada S.A, utilizan con mayor frecuencia en las diferentes situaciones de su cotidianidad.

3- Determinar la relación existente entre las variables sociodemográficas de escolaridad, género y área de trabajo, con respecto al estrés laboral y el estilo de afrontamiento habitual.

3. Justificación

Las actuales demandas del mercado laboral generan que la mayoría de las personas se encuentren enfrentadas a diferentes factores de riesgo psicosocial, entre los cuales se podrían plantear “los ritmos y exigencias de trabajo excesivas, urgencia temporal, trato inapropiado e injusto, inseguridad contractual, bajo control sobre el propio trabajo, exigencias contradictorias o bajo apoyo social [...]” (Rodríguez, 2019, como se citó en Güilgüiruca, et al., 2015, p. 59). Lo anterior, podría ocasionar situaciones de estrés laboral, el cual puede estar relacionado con el alto número de tareas a realizar (sobrecarga), los requerimientos técnico y profesionales del oficio, los horarios extensos, el poco tiempo para descansar y la carencia de actividades a nivel empresarial que propendan por la satisfacción laboral.

Algunos modelos que han abordado el estrés, como es el de (Karasek y Theorell, 1990, como se citó en García-Rubiano y Forero-Aponte, 2017, p. 151) defienden la idea de “que las reacciones frente al estado de estrés son el resultado de altas demandas laborales (presión, exceso de carga laboral y trabajo mentalmente agotador) y poco margen de decisión (se refiere al control que un trabajador tiene sobre esa demanda psicológica)”.

Por lo tanto, se podría conceptualizar al estrés laboral como una enfermedad profesional, “cuyas manifestaciones médicas pueden ser reflejadas en varias patologías como son: los estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido-péptica severa o colon irritable” (Salazar-Gómez, 2011, p. 86). También se ha encontrado que cuando los niveles de estrés permanecen en el tiempo, se pueden desencadenar diferentes síndromes como lo es el burnout, (síndrome de quemarse en el trabajo); cuyas principales manifestaciones son “la pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y, en determinados casos, sentimientos de culpa” (Gil Monte, 2005, como se citó en Marrau, 2009, p. 168).

La constante exposición a factores desencadenantes de estrés laboral, interfieren en la salud física y mental de las personas, limitando su desempeño inter e intrapersonal, esto dentro de un

contexto cambiante, con altas exigencias, tiempos de actuación reducidos, sobrecarga de tareas, inadecuada distribución de las mismas, carencia de planes de capacitación, entre otros. Frente a estas situaciones y las demás de la cotidianidad, las personas ponen en marcha diferentes estilos de afrontamiento, que interfieren negativa o positivamente con su adaptación al medio, a través de las relaciones interpersonales y de apoyo social. “En este sentido, los estilos y estrategias de afrontamiento de los que dispone la persona y que utiliza de forma habitual, pueden suponer un facilitador, o un obstáculo, para la interacción con los otros, es decir, para relacionarnos de forma efectiva con los demás” (Castaño y del Barco, 2010, p. 246).

El presente trabajo investigativo apunta al reconocimiento de las estrategias de afrontamiento que un grupo de trabajadores del sector privado ponen en acción frente a las situaciones de estrés laboral. Partiendo del hecho que a nivel individual: “el aprendizaje de estrategias de afrontamiento centradas en el problema puede prevenir la aparición de problemas para la salud mientras que el empleo de estrategias de evitación o de escape facilitaría su aparición y mantenimiento” (Navinés, 2015, p. 365). Aspecto que también es mencionado por Cirami, et al., (2020), donde se citan diferentes autores, los cuales “sostienen que las estrategias centradas en el problema y centradas en la emoción son las que se asocian a menores niveles de estrés, mientras que las estrategias evitativas se asocian a niveles de estrés y sintomatología mayor” (p. 121). Si bien el alcance no es definir un programa de intervención, se espera que los resultados sirvan de insumo para el posterior diseño y ejecución de estrategias de intervención psicosocial donde se priorice el desarrollo de habilidades sociales y de afrontamiento adaptativo.

En este sentido, se ha podido evidenciar que la implementación de programas o estrategias que propendan por la salud mental de los colaboradores tiene incidencia en diferentes aspectos, por ejemplo: “En el ámbito laboral, el bienestar de los empleados se ha relacionado, entre otros, con la productividad y el compromiso organizacional. Además, el bienestar en el trabajo influye en la autoestima, la depresión y la ansiedad de los empleados (Zelenski, et al., 2008; Fisher, 2010; Faragher et al. 2005, como se citó en Bassi, et al., 2013, p. 428).

Dentro de los aportes de la presente investigación se busca identificar los niveles estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento que se encuentran presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A, siendo un insumo para el diseño y articulación de programas de capacitación en estrategias de afrontamiento; aspecto que es mencionado en los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el año 2021. Asimismo, el conocer los principales niveles de estrés podría servir para la estructuración de cargos, tareas, el apoyo o acompañamiento psicológico, la reasignación de funciones, etc.

De esta manera, se estaría mejorando la sintomatología asociada con el estrés, y se capacitará a las personas en la resolución activa de los conflictos; con una posible mejora de la satisfacción y rendimiento de sus funciones. Por ejemplo, en un estudio llevado a cabo por (Salazar-Estrada, 2018), los resultados dan cuenta de que las personas tienen una percepción más positiva del bienestar, cuando participaron en un programa de intervención con material auto sugestivo basado en la psicología organizacional, en relación con el apoyo social percibido, como una fuente para afrontar mejor el estrés y la calidad de vida relacionada con el trabajo.

4. Marco referencial

4.1. Marco conceptual

El clima laboral u organizacional es entendido como la “satisfacción o actitud que la persona tiene con respecto a su trabajo y está basado en el en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir” (Díaz-Morales, 2021, p. 246). Este concepto está relacionado con el de **satisfacción laboral**, que ha sido conceptualizado por Pecino y López (2015, como se citó en Salazar- Ponce, et al., 2021) como “un estado de conducta que tiene que ver con las sensaciones o emociones que adquieren o desarrollan por las experiencias de su puesto de trabajo” (p. 587). Para autores como Gómez-Perdomo, et al., (2017), la satisfacción laboral atañe a “un sentimiento de bienestar por parte de los empleados en una organización, que tiene efectos sobre el desempeño de las tareas y la calidad y productividad en el trabajo” (p. 72).

Sin embargo, en las organizaciones existen diferentes factores que inciden de manera positiva o negativa en el nivel de satisfacción de los trabajadores, como lo son los **factores de riesgo psicosocial**, que fueron definidos por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (1984), como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 12).

Entre los principales factores de riesgo que a nivel laboral se ha abordado en la literatura se puede referenciar el **estrés**. El mismo puede ser comprendido como “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a su vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas (Durán, 2010, p. 74)”. También es importante resaltar su

conceptualización, que desde el ámbito organizacional se ha realizado; en este orden de ideas, el **estrés laboral** es esbozado como “el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50). Adicionalmente, se puede definir el estrés laboral como “la respuesta que se produce cuando las demandas y las presiones laborales no se corresponden con los conocimientos y habilidades del trabajador, y sobrepasan su capacidad para hacerles frente” (Navinés, et al, 2021, p. 130).

Cuando estos niveles de estrés se intensifican, la persona puede desarrollar diversas alteraciones en su salud física y mental, como ocurre con el **síndrome de burnout**, también conocido como desgaste profesional y más recientemente como síndrome de “quemarse” en el trabajo, “es el desgaste emocional que implica conductas de distanciamiento afectivo debido al estrés laboral crónico al que se está sometido, sumado a la percepción de realizar la labor de un modo deficiente” (Gutiérrez, et al., 2021).

Frente a las diferentes situaciones estresantes, las personas despliegan diferentes estrategias de mitigación de los síntomas. Por lo tanto, el **afrontamiento**, es un concepto que desde la psicología ha sido ampliamente abordado en relación con el estrés, y que es definido por algunos autores como: “conductas instrumentales y capacidades de solución de problemas de las personas que conllevan las demandas de la vida y las metas. Comprende la aplicación de habilidades, técnicas y conocimientos que una persona ha adquirido” (Weissman y Worden ,1977, como se citó en Soriano, 2002, p. 73). Asimismo, es definido como “los pensamientos y comportamientos utilizados para manejar las demandas internas y externas de situaciones que son valoradas como estresantes” (Folkman, et al., 2004).

4.2. Marco contextual

Al indagar en diferentes estudios que argumentan el estrés laboral y estilos de afrontamiento, se puede evidenciar en investigaciones internacionales algunos que lo soportan, tal como se demuestra en el proyecto de investigación realizado por, Tacca y Tacca (2019), en la ciudad de Lima, Perú. El mismo contempló una muestra de 158 estudiantes de postgrado, donde se pretendía conocer la relación entre estudio de afrontamiento y el bienestar psicológico; mediante la aplicación del Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (COPE) y la Escala de Bienestar Psicológico basada en la propuesta de Ryff. Los resultados indican que el estilo de afrontamiento centrado en el problema y el estilo centrado en las emociones se relacionan positivamente con el bienestar psicológico respectivamente. También, se demostró que los estudiantes de más de 41 años emplean una gama más amplia de estrategias de afrontamiento y presentan mayor nivel de bienestar psicológico.

De igual manera, otro de los estudios llevados a cabo a nivel internacional, es el realizado por Alghamdi (2020), en Arabia Saudita, en una muestra de 302 personas, y donde se empleó un método transversal para evaluar la fiabilidad, validez y adecuación del Brief COPE (A-BC) en dicha cultura. Los resultados del análisis factorial arrojan 3 componentes a saber: afrontamiento activo, afrontamiento pasivo y la búsqueda de apoyo; en conclusión, se encontró que las estructuras de los 3 factores cuentan con validez y fiabilidad entre la población saudita.

Finalmente, en la revisión llevada a cabo, se encontró un trabajo realizado por Álvarez y Espinoza (2018) en Guayaquil-Ecuador, en una empresa comercial, donde se pretendía analizar el nivel de estrés laboral. Como instrumento de evaluación, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud); la muestra fue de 243 trabajadores y los resultados arrojaron que la organización posee un alto nivel de estrés laboral al estar expuestos a condiciones de trabajo, por la alta cantidad de horas de trabajo, la escasez de días de descanso, el denso clima laboral y el liderazgo.

A nivel nacional, se menciona un estudio realizado por Valencia y Enríquez (2019), en la Universidad de Mariana de Pasto, donde se hace alusión al impacto que tiene el estrés laboral sobre los colaboradores; dicho trabajo investigativo se realizó a 73 administrativos de la universidad, y la metodología empleada fue mediante el paradigma mixto, desde un enfoque cuantitativo y cualitativo. Los resultados revelaron que el 33 % y el 25 % de la población presentan niveles muy altos de estrés; por lo que se resalta la necesidad de intervenir a través de campañas de sensibilización y la operativización del programa de pausas activas.

De la misma forma, en el proyecto de investigación sobre el estrés y felicidad en el trabajo, elaborado por Castillo et al., (2020), en la ciudad de Santa Marta, el cual tenía como objetivo hallar la relación entre felicidad y estrés laboral en un grupo de trabajadores desde la perspectiva de la psicología positiva. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de género masculino y femenino. Como instrumento psicométrico, se empleó la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Felicidad de Lima; los hallazgos encontrados evidencian que el 68% de las personas no padecen estrés, y en cuanto a la Escala de Felicidad de Lima se obtuvo un 52% de nivel alto de felicidad, esto quiere decir que existe una relación entre el estrés laboral y la felicidad. Además, de esto es importante resaltar que el 12% que sí presentó nivel de estrés el 10% fueron hombres y solo el 2 % mujeres, en cuanto a el nivel bajo de felicidad el 10% fue femenino y 8% masculino.

Para concluir con la revisión de algunos de los estudios reportados a nivel nacional, se hace alusión al ejecutado por Aguirre et al., (2018) donde abordó el tema sobre las estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá; se aplicó la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M), a una muestra de 37 colaboradores, adicional a esto, se contempló la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, evaluada por una empresa de Seguros y Manejo de Riesgos. Los hallazgos, evidencian que las estrategias utilizadas frecuentemente por los colaboradores ante las situaciones de estrés son la negación y apoyo social. De igual manera, se identificaron altos niveles de

estrés, y según las percepciones de los colaboradores, dicha respuesta emocional se presenta constantemente.

En la revisión de estudios a nivel regional o local, no se encontraron artículos de revista que aborden los tópicos de la investigación. Sin embargo, algunas tesis, reportan temas relacionados, donde se contemplaron los instrumentos de evaluación que son de interés en el presente trabajo investigativo. En este orden de ideas, y con respecto a estudios donde se han valorado los niveles de estrés, encontramos el realizado por Rodríguez, et al., (2018), el cual buscaba identificar los principales factores estresores que influyen en la salud mental ocupacional en los trabajadores de Ferrocidente, en San Jerónimo Antioquia. Con este fin, aplicaron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS, a una muestra de 22 trabajadores; en un estudio cuantitativo de alcance correlacional. En los resultados refieren niveles bajos de estrés.

Por otro lado, Giraldo (2018), con el fin de identificar las características de la ansiedad y las estrategias de afrontamiento en deportistas universitarios de alto rendimiento en cuatro universidades públicas y privadas de la ciudad de Medellín, llevo a cabo una investigación empírico-analítica, cuantitativa, de diseño experimental, con una muestra de 46 atletas, a quienes se les aplicó una serie de instrumentos psicométricos, entre ellos el Brief COPE. En la presentación de los resultados, refieren que las estrategias de mayor uso fueron las centrada en la solución de problemas; siendo las menos frecuentes: uso de sustancias, desconexión y negación.

Finalmente, vale la pena destacar el estudio realizado por Londoño y colaboradores (2006), donde validaron la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M), en una muestra de 893 personas, la mayoría estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín. En el estudio se buscó conocer las propiedades psicométricas del instrumento y la validez estructural. Los resultados arrojaron que el factor que mostró un mayor nivel de explicación de la varianza fue solución de problemas, seguido por el apoyo social, espera, religión, evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de la dificultad de

afrontamiento, negación y autonomía. Asimismo, el alfa de Cronbach de la prueba definitiva fue de 0,847, estando dentro de los parámetros de fiabilidad.

4.3. Marco legal

A continuación, se presentan los decretos, leyes y resoluciones que sirven de sustento a la investigación (ver tabla 1).

Tabla 1.

Normatividad marco legal

NORMA	CONTENIDO	ENTIDAD QUE REGULA
Resolución 2346 del 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Ministerio de la protección social
Decreto 1477 del 2014	Se expide la tabla de enfermedades laborales	Ministerio de trabajo

Ley 1616 del 2013 Art 1,9	Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia
Decreto 1072 del 2015, Capítulo 6 artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores numeral 8	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo “Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo”	Ministerio de trabajo
Ley Estatutaria 1581 del 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Corte constitucional
Ley 1090 del 2006	Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.	Congreso de Colombia

4.4. Marco teórico

4.4.1. Estrés

El concepto de estrés fue acuñado por Walter Cannon en el año 1914, quien lo describió como una respuesta adaptativa del organismo ante una situación adversa. “De esa forma, cuando un animal se ve amenazado, por alguna situación externa, genera una respuesta fisiológica dirigida a

canalizar todas sus energías para el comportamiento adaptativo más importante: sobrevivir. Las reacciones necesarias para concluir ese impulso pueden ser el ataque o la fuga” (Zárate, et al., 2014, p. 1182).

Posteriormente, en la década de 1930, Hans Selye adaptó dicha definición cuando encontró que los enfermos a los cuales trataba, independiente de la enfermedad de base que tuvieran diagnosticada, compartían síntomas de cansancio, pérdida del apetito, astenia, reducción del peso, entre otros (Posada, 2011). Uno de sus principales aportes fue la conceptualización del Síndrome de Adaptación General, el cual consta de tres etapas:

a) Reacción de alarma: cuyas manifestaciones son las típicas de la huida, es decir, se activa el sistema nervioso con signos de sudoración, se genera sequedad de boca, tensión muscular y taquicardia, y aumenta la síntesis de glucosa, la secreción de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) y cortisol. De igual manera, se produce un aumento de la atención y la concentración, el cual no es dañino y se prolonga por poco tiempo (Capezzuto, et al., 2017). Si el estímulo se mantiene se pasa a una segunda fase.

b) Fase de resistencia: en este momento el organismo tiene un objetivo opuesto al de la fase de alarma. Entendiendo que no es posible librarse del estresor, se activa el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal, con un fin adaptativo. Por lo tanto, debe asegurar una distribución paulatina de sus recursos con el fin de que no se agoten (Dri, 2018). Vale la pena mencionar que, si persisten en el tiempo las situaciones generadoras de estrés, sin bastar los recursos para sobrellevarlas, estos mecanismos adaptativos pueden agotarse pasando a la última fase.

c) Fase de agotamiento o extenuación: Se presenta cuando la situación generadora de estrés es de una magnitud considerable, se presenta la mayor parte del tiempo y los mecanismos para hacer frente en la fase anterior no alcanzan y se extienden, ocasionando alteraciones desde lo psicosomático. Bajo estas circunstancias se podría presentar lo que Selye denominó como “enfermedades adaptativas” (Dri, 2018).

Desde la apreciación que hace el autor en cuestión acerca del concepto de estrés, se concluye que el mismo es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga; no obstante, y “según la literatura científica, el estrés implica cualquier factor que actúe interna o externamente, al cual se hace difícil adaptarse y que produce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona con el fin de mantener un estado de equilibrio dentro de sí mismo y con su ambiente externo” (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003, p. 40.). En este orden ideas, los investigadores no han podido generar un acuerdo que satisfaga a todas las partes, motivo por el cual se puede estudiar conceptualizar el estrés desde tres grandes perspectivas: los que consideran el estrés como estímulo; otras que están centradas en la respuesta producida en el organismo, y en un tercer lugar, las definiciones de tipo interactivo o transaccional. Precisamente, este enfoque surge como una postura novedosa, al entender la relación que se genera entre el organismo y el medio ambiente.

Es así, como en la década del 70, Richard Lazarus de la Universidad de California en Berkeley, propuso que además de ser el medio ambiente una variable indispensable en el desarrollo del estrés también es importante la apreciación o percepción del individuo. Por lo tanto, más allá de que el estímulo sea o no amenazante, se debe contemplar la forma en cómo es representado por la persona (Zárate, et al., 2014). En otras palabras, no es el evento estresante en sí mismo, sino la percepción que se tenga o se genere acerca del mismo la que podrá tener o no la capacidad de generar afectaciones a nivel emocional.

Los aportes de Lazarus y Folkman (1986), en la apreciación del estrés entran en relación con las habilidades de afrontamiento, por lo tanto:

Tenemos también mecanismos de defensa y mecanismos de afrontamiento o coping (en inglés) que coexisten; los primeros son de cualidad inconsciente y los segundos, consciente. La meta de ambos es la de evitar o amortiguar el malestar subjetivo. El esfuerzo no implica el logro, lo que desencadena el esfuerzo de afrontamiento. Los mecanismos de defensa se dan por la emoción, ya sea afecto,

angustia o tensión. La emoción, el estrés y el afrontamiento son interdependientes (Dri, 2018, p. 31).

En los próximos apartados se profundizará en el concepto de afrontamiento, siendo de interés para la presente investigación, donde se pretende encontrar una relación entre los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento presente en un grupo de colaboradores.

4.4.2. Estrés laboral

En la revisión de la literatura científica se encuentran varios estudios en los que se aborda la problemática del estrés laboral como eje central. Entre las primeras investigaciones, se pueden destacar las realizadas por el autor antes mencionado, Walter Cannon, a la que se le suman los aportes provenientes del Institute for Social Research de la Universidad de Michigan en la década de los 60, donde se analizaron los factores psicosociales en el trabajo que pueden ser tomados en cuenta por los trabajadores como estresantes (Patlán, 2019).

Asimismo, uno de los modelos que con frecuencia es destacado en la literatura referente al tema, es el desarrollado por Karasek y Theorell (1990, como se citó en Bethelmy y Guarino, 2008), donde se busca predecir la influencia de la tensión laboral sobre la salud de los trabajadores, arrojando evidencia empírica de la relación entre los niveles de estrés laboral y su vinculación con enfermedades de diversa índole, entre ellas las de tipo coronario. Estos autores “defienden la idea de que las reacciones frente al estado de estrés son el resultado de altas demandas laborales (presión, exceso de carga laboral y trabajo mentalmente agotador) y poco margen de decisión (se refiere al control que un trabajador tiene sobre esa demanda psicológica)” (García-Rubiano y Forero-Aponte, 2017, p. 151).

En la revisión actual del término, la Organización Internacional de Trabajo (2016), hace la siguiente apreciación del estrés en relación con ámbito laboral:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos

de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p. 62).

En otras palabras, actualmente se entiende el estrés laboral como “un estado de tensión en el que una serie de cambios psicológicos, fisiológicos y conductuales son provocados por la persistencia de estímulos amenazantes en el ambiente laboral. El estrés se refiere a aquellos eventos o estímulos ambientales que ponen nerviosas a las personas, y es un estado psicológico interno que pone nerviosas a las personas” (Long Liu, 2020, p. 1395).

4.4.3. Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento han sido un campo fructífero de estudio, el cual parte con los estudios de Lazarus y Folkman (1986), para quienes el afrontamiento o coping: “se define como los esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio de la persona para manejar demandas externas y/o internas específicas que se evalúan como una carga o que exceden los recursos de la persona” (p. 993). Asimismo, algunos autores hacen distinción entre los conceptos de estilo y estrategias de afrontamiento; por ejemplo, para Fernández-Abascal (1997, como se citó en Castaño y del Barco, 2010) los estilos de afrontamiento pueden ser comprendidos como las predisposiciones personales para hacer frente a la situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad a través del tiempo y en las diversas situaciones. Por su parte, las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que son utilizados en cada contexto y que pueden ser cambiantes de acuerdo con las situaciones desencadenantes.

En la actualidad, la investigación moderna se centra en la distinción del afrontamiento centrado en el problema y el afrontamiento centrado en la emoción, aspectos que fueron ampliamente estudiados por Lazarus y Folkman (1984). Es así como el primero buscaría influir de manera directa en la fuente del estrés, por medio de la definición del problema, la búsqueda de soluciones y la consideración de diferentes opciones en función del costo y beneficio. En contraparte, en el afrontamiento centrado en las emociones, se buscaría minimizar aquellas que son negativas a través de estrategias como: expresiones emocionales, búsqueda de apoyo y evitación. Esta distinción surge del modelo transaccional del estrés propuesta por estos mismos autores, y que como se mencionó previamente, se centra en la interacción del sujeto con su medio, en cómo este hace frente a las demandas que el medio le depara de manera constante (Arrogante, 2016).

En línea con lo anterior, algunos teóricos hacen una distinción entre las diferentes estrategias de afrontamiento, por ejemplo, Bongelli et al., (2021), hacen un recuento de las mismas, según los desarrollos conceptuales dados por diversos autores:

Las estrategias de afrontamiento han sido clasificadas de manera diferente, principalmente en pares dicotómicos, por diferentes autores: afrontamiento centrado en el problema (i. e., con el objetivo de responder activamente a una situación estresante) vs. afrontamiento centrado en la emoción (i.e., con el objetivo de reducir o manejar las emociones relacionadas con la situación); aproximación (i.e., con el objetivo de enfrentar directamente los factores estresantes y las emociones relacionadas) vs. estrategias de evitación (i.e., con el objetivo de negar, minimizar o evitar lidiar con los factores estresantes); adaptativo (i.e., caracterizado por una mayor probabilidad de obtener un resultado) vs. ineficaz o desadaptativo (i.e., caracterizado por una mayor probabilidad de no obtener un resultado) (p.3).

Es claro que el estudio de los estilos y estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés interpersonal y/o laboral, es un aspecto fundamental al momento de hablar de salud mental; pues la forma en cómo una persona afronta una situación y que utiliza con frecuencia, puede

suponer un facilitador o un obstáculo, para la interacción con otros, es decir para el relacionamiento efectivo con los demás (Castaño y del Barco, 2010).

5. Diseño metodológico

5.1. Línea de investigación institucional

La investigación parte de la línea de Innovaciones Sociales y Productivas, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, donde se estipula que “la innovación tecnológica, así como la innovación social y organizacional son imprescindibles en el futuro de las regiones y los grupos humanos que las habitan en Colombia, un país diverso y múltiple en lo cultural, étnico y medioambiental” (Uniminuto, 2022). Asimismo, se articula con la sublínea de Gestión del Talento Humano, la cual apunta a la transformación de las empresas públicas y privadas del país, en aras al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible de las mismas.

5.2. Eje temático

El trabajo investigativo surge como una propuesta académica dentro de la especialización de Gerencia Estratégica del Talento Humano, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello. Donde los estudiantes tienen como opción para optar al título de especialistas, la elaboración de una monografía, que dé cuenta de un trabajo investigativo riguroso, articulado a las realidades laborales del contexto colombiano, y que incentive el análisis crítico y transformador de la sociedad.

5.3. Enfoque

La investigación parte de un enfoque cuantitativo, tal y como lo plantean Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). Algunas de las características de este enfoque de investigación, son entre otras: a) el investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto, b) se hace una revisión literaria

sobre el tema a trabajar, de la cual deriva un marco teórico y una hipótesis, c) se hace recolección de datos y se analizan mediante métodos estadísticos.

El trabajo investigativo desarrollado: “niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A”, empleó un tipo de estudio empírico analítico, pues partiendo del análisis y estudio de los constructos de estrés laboral y estrategias de afrontamiento, buscó conocer la relación existente entre los mismos en un grupo de colaboradores del sector privado a nivel empresarial.

5.4. Diseño

La investigación presentó un diseño cuasiexperimental. En este tipo de diseños se “manipulan deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes, sólo que difieren de los experimentos «puros» en el grado de seguridad que pueda tenerse sobre la equivalencia inicial de los grupos” (Hernández et al., 2010, p. 151). De igual manera, la investigación fue cuasiexperimental debido a que no se pudo garantizar una equivalencia absoluta entre los grupos de trabajadores, a lo cual se suma la dificultad e imposibilidad de controlar algunas variables que estaban inmersas al momento de aplicar los cuestionarios, por ejemplo, la motivación de los participantes, los niveles de comprensión de los instrumentos, el ruido de la fábrica, la presión del tiempo para retomar las actividades laborales, la presión de grupo, entre otras.

5.5. Alcance

El alcance del estudio es de tipo correlacional, donde este “tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular” (Hernández et al., 2010, p. 93). El presente estudio analizó la relación existente entre los conceptos de estrés laboral y estrategias de afrontamiento, tomando como referencia las variables sociodemográficas de edad, género, área (administrativa y

operativa), grado de escolaridad, esto con el fin de conocer las principales diferencias o similitudes presentes en estos grupos.

Para el análisis de los conceptos se tuvo en cuenta la aplicación de una serie de instrumentos psicométricos que previamente han sido validados con grupos poblacionales similares o parecidos al del estudio en cuestión. Asimismo, se determinaron las variables anteriormente mencionadas con el interés de conocer cómo se daba el manejo del estrés en cada grupo en particular, y cuál o cuáles eran los estilos de afrontamiento más usuales.

5.6. Población y muestra

La población la constituyen los trabajadores de las empresas del área privada del municipio de La Estrella Antioquia durante el año 2022, que cuentan con más de 210 colaboradores, es decir, mediana empresa, que se dedican a la fabricación de maquinaria agropecuaria y forestal. Con respecto a la muestra, la misma fue no probabilística y por conveniencia, la cual para su determinación se utilizó el concepto de tamaño óptimo de la muestra, a través de la siguiente

ecuación
$$n = \frac{Z^2 P Q N}{d^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

A continuación, se definen las variables de la ecuación (Torres, et al., 2006):

n = muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 210}{0,096^2 (210 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 69,9 \approx 70$$

Se concluye que el tamaño óptimo de la muestra es de 70 personas, de acuerdo con la población actual de la empresa, esto se da con un nivel de confianza del 95% y una precisión de 9,6%

Por lo anterior la muestra está conformada por 70 colaboradores del área administrativa y operativa de la empresa JM Estrada S.A, quienes de manera voluntaria y respetando su derecho de libre participación, accedieron al estudio. Dentro de los criterios de inclusión se permitió la participación de aquellas personas que comprendieron el objetivo general de la investigación, que llevaran más de un año en la compañía, quienes dieron su consentimiento informado para participar del estudio, disponiendo de 20 minutos aproximadamente (10 por cada cuestionario), y que por su nivel académico podían comprender los ítems y/o preguntas.

Por otro lado, como criterios de exclusión, no se tuvo en cuenta aquellos colaboradores que no disponían del tiempo suficiente; aquellas personas que por su nivel de escolaridad no comprendieron las preguntas o que se negaron a dar su consentimiento informado para participar de la investigación. Es de anotar que se dejó en claro a los participantes que el estudio era anónimo y que el mismo no brindaba ningún tipo de contraprestación económica por parte de la empresa o los investigadores.

5.7. Fuentes e instrumentos de recolección de datos

Dentro de las técnicas de recolección de información tuvieron en cuenta una breve encuesta sociodemográfica construida por los investigadores, donde se indagaba por los siguientes aspectos: género, área (administrativa y operativa), nivel educativo; en la misma daban su autorización al tratamiento de los datos personales, de conformidad con lo planteado en la Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

En lo concerniente a los instrumentos utilizados para la medición de las variables de estrés laboral y estilos de afrontamiento, se emplearon el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y

el Cuestionario Brief COPE-28, respectivamente. El primero consta de veinticinco ítems, donde se pretende medir los niveles de estrés laboral y predecir las principales fuentes de riesgo psicosocial en las organizaciones; está conformado por las siguientes dimensiones: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajos. La escala de evaluación es ordinal, tipo Likert: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6), siempre (7). Para la determinación de los niveles de estrés, se tienen en cuenta los siguientes criterios: bajo nivel de estrés (< 90,2), intermedio (90,3-117,2), estrés (117,3-153,2) y alto nivel de estrés (>153,3).

Por otro lado, el Brief COPE, de las siglas en inglés: Brief Coping Orientation to Problems Experienced de Carver (1997) se genera a partir de su antecedente, el cuestionario COPE (Carver, et al., 1989), el cual parte de la teoría de Lazarus y Folkman (1986) y el modelo de autorregulación de Carver y Scheier (1981). Es un instrumento corto, de fácil aplicación, puesto que se compone de 28 reactivos que evalúan catorce factores o dimensiones, a través de dos reactivos por cada dimensión. A continuación, se presentan las estrategias de afrontamiento que evalúa el cuestionario (ver tabla 2), siguiendo la descripción que de las mismas hace Moran, et al., (2010):

Tabla 2.

Dimensiones del Brief COPE-28 y descripción de las mismas.

Dimensión	Descripción
Afrontamiento activo	Iniciar acciones directas, incrementar los propios esfuerzos eliminar o reducir al estresor
Planificación	Pensar acerca de cómo afrontar al estresor. Planificar estrategias de acción, los pasos a dar y la dirección de los esfuerzos a realizar

Apoyo instrumental	Procurar ayuda, consejo, información a personas que son competentes acerca de lo que debe hacer
Uso de apoyo emocional	Conseguir apoyo emocional de simpatía y de comprensión
Auto - distracción	Concentrarse en otros proyectos, intentando distraerse con otras actividades, para tratar de no concentrarse en el estresor
Desahogo	Aumento de la conciencia del propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos
Desconexión conductual	Reducir los esfuerzos para tratar con el estresor, incluso renunciando al esfuerzo para lograr las metas con las cuales se interfiere al estresor
Reevaluación positiva	Buscar el lado positivo y favorable del problema e intentar mejorar o crecer a partir de la situación
Negación	Negar la realidad del suceso estresante
Aceptación	Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real
Religión	La tendencia a volver hacia la religión en momentos de estrés, aumentar la participación en actividades religiosas
Uso de sustancias (alcohol, medicamentos)	Significa tomar alcohol u otras sustancias con el fin de sentirse bien o para ayudarse a soportar al estresor
Humor	Hacer bromas sobre el estresor o reírse de las situaciones estresantes, haciendo burlas de la misma

Para la respectiva calificación, las respuestas se puntúan en una escala tipo Likert de cuatro puntos que van de nunca (0) a siempre (3). A mayor puntaje, mayor empleo de la estrategia de afrontamiento ante un problema.

Con respecto a las fuentes de información primaria, estas corresponden al grupo de colaboradores de la empresa JM Estrada S.A, quienes otorgaron su consentimiento para participar en el trabajo investigativo, por medio de la realización de los cuestionarios aplicados. Por otro lado, con respecto a las fuentes de datos secundarias, se hizo un rastreo bibliográfico en las principales bases de datos de la biblioteca de la Universidad Minutos de Dios: ProQuest, Ebsco, Dialnet, Jstor, entre otras.

5.8. Análisis y tratamiento de los datos

Para el análisis y el tratamiento de los datos se tiene en cuenta el programa Microsoft Excel 2016, donde se registran los datos obtenidos para posteriormente ser analizados y gestionados mediante el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 28; que es un programa de análisis de información general, que facilita la obtención de estadísticos descriptivos, y el posterior análisis inferencial.

6. Resultados

Se hizo la aplicación de los instrumentos referenciados con anterioridad a la muestra de colaboradores de la empresa JM Estrada, atendiendo a los criterios de inclusión y exclusión. En este sentido, los datos fueron sistematizados en el aplicativo de Google Forms, y posteriormente enviados a través de WhatsApp, correo electrónico o por medio de la ayuda de una Tablet (por ejemplo, con el personal del área operativa). Seguidamente, se sistematizaron los datos en Microsoft

Excel 2016, para ser exportados al programa SPSS en su versión 28. A continuación, se hace una breve presentación de los resultados a nivel descriptivo y de las correlaciones entre las variables.

6.1. Resultados descriptivos

La muestra de participantes estuvo conformada por 70 personas, de las cuales 9 pertenecían al género femenino (12.9%) y 61 al masculino (87.1%), con un promedio de edad de 40 años. Asimismo, 20 fueron del área administrativa (28.6%) y 50 del área operativa (71.4%), donde 6 (8.6%) contaban con primaria, 22 personas (31.4%) con estudios secundarios, 29 participantes (41.4%) con un nivel de formación técnica o tecnológica; 8 (11.4%) con un nivel profesional, y solo 5 (7.1%) dijeron tener un posgrado. Inicialmente, se realizó la prueba de fiabilidad de los instrumentos aplicados: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Brief COPE-28, donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.937 y 0.790, respectivamente, lo cual permite concluir que ambos cuentan con una adecuada consistencia interna.

Con respecto a los resultados descriptivos del Cuestionario de Estrés, se obtuvo una media de 75.67 (Ver tabla 3), que de acuerdo con los criterios de calificación (inferior a 90) ubican a la muestra de colaboradores en un nivel de estrés bajo.

Tabla 3.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Estrés	70	25	143	75,67	30,661
N válido (por lista)	70				

En el análisis de las dimensiones de riesgo psicosocial que evalúa el cuestionario, los niveles de estrés fueron bajos (ver tabla 4), sin embargo, el clima organización obtuvo una media de 14,5, lo cual habla de un nivel intermedio de estrés. Asimismo, se puede apreciar que las variables de falta de cohesión e influencia del líder se encuentran cercanas al límite de un nivel intermedio (puntuación $\leq 14,4$).

Tabla 4.

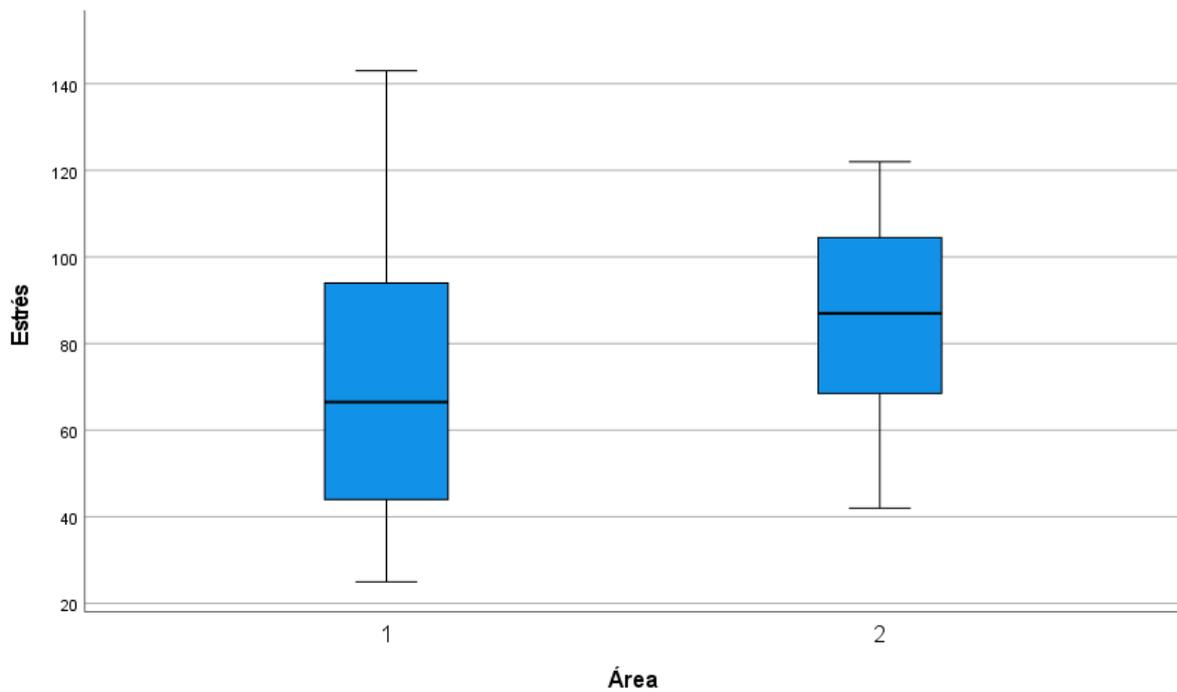
Estresores psicosociales prevalentes

Estresores	Ítems	Media	Nivel
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	14,5	Intermedio
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	11,3	Bajo
Territorio organizacional	3, 15, 22	7,0	Bajo
Tecnología	4, 14, 25	9,1	Bajo
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	12,4	Bajo
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	12,8	Bajo
Respaldo del grupo	8, 19, 23	8,6	Bajo

También es importante mencionar que, al establecer una comparación entre las áreas operativa y administrativa, es este último grupo el que da cuenta de unos niveles de estrés, que, según su frecuencia, permiten ubicar a los colaboradores en unos niveles bajo e intermedio de estrés. En la figura 1, se presenta el diagrama de cajas y bigotes (donde 1: operativo y 2: administrativo), siendo evidente que los trabajadores de cargos administrativos cuentan con una mediana superior, y una distribución de los datos con una tendencia normal.

Figura 1.

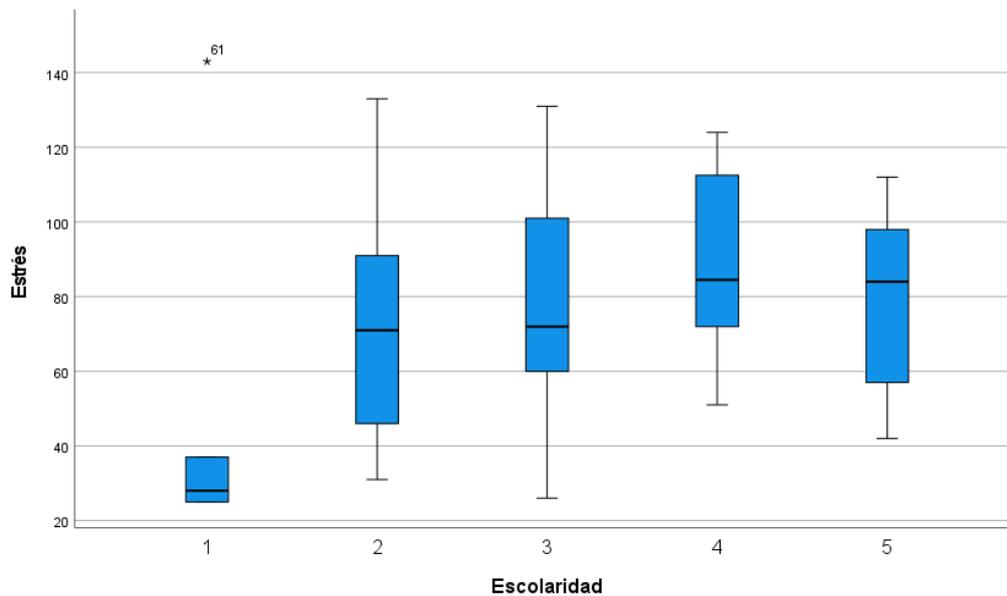
Diagrama de cajas y bigotes-estrés y área



De igual manera, al establecer la misma comparación, pero esta vez entre las variables de estrés y escolaridad, se puede observar una tendencia ascendente en la presentación de los niveles de estrés, siendo más alto en los trabajadores con los niveles de formación: bachiller, técnico/tecnológico y profesional. De hecho, este último grupo, reporta una mediana superior a 90, que daría cuenta de un nivel intermedio de estrés. En la figura 2, se puede ver dicho comportamiento de los datos, para su interpretación tener presente que 1: primaria, 2: secundaria, 3: técnico/tecnológico, 4: pregrado profesional, 5: posgrado.

Figura 2.

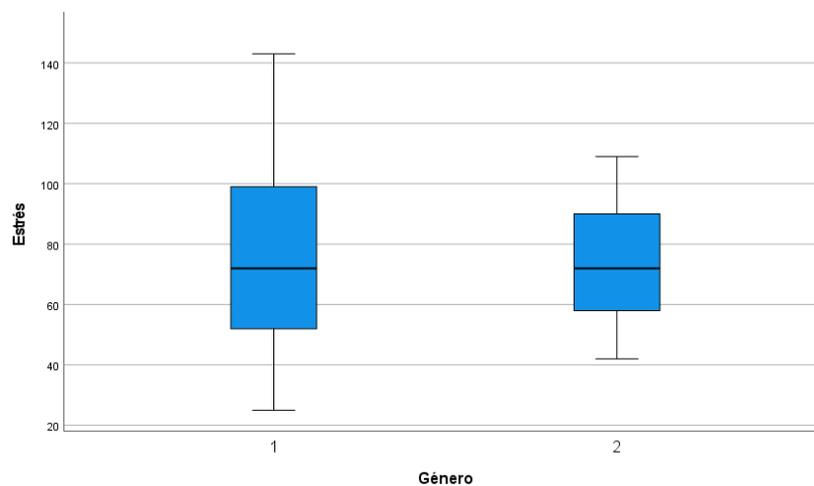
Diagrama de cajas y bigotes- estrés y escolaridad



Finalmente, al establecer este mismo análisis, pero tomando en consideración las variables de estrés y género, los datos siguen un comportamiento parecido, tanto en hombres como en mujeres; es importante resaltar que la muestra fue en su mayoría personal masculino. A continuación, en la figura 3, se presentan dichos hallazgos, donde 1: masculino y 2: femenino.

Figura 3.

Diagrama de cajas y bigotes-estrés y género



Por otro lado, con respecto al Brief COPE-28, los resultados permiten entender que los principales estilos de afrontamiento utilizados por los colaboradores son el afrontamiento activo

(promedio 4.51), la planificación (4.04), la aceptación (3.94) y la reevaluación positiva (3.29). Con respecto a la calificación, el puntaje mínimo por cada factor es de 0 y la puntuación máxima es 6. En la tabla 5, se presentan los resultados arrojados por el SPSS.

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos estrategias de afrontamiento

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estándar
AFAC	70	2	6	4,51	1,151
PLAN	70	0	6	4,04	1,256
APEM	70	0	6	2,37	1,617
APSO	70	0	6	2,66	1,392
RELI	70	0	6	2,64	2,022
REPO	70	0	6	3,29	1,416
ACP	70	2	6	3,94	1,214
NEG	70	0	6	1,04	1,185
HUM	70	0	6	2,13	1,933
AUTD	70	0	6	2,79	1,614
AUTC	70	0	6	2,20	1,490
DESC	70	0	2	,46	,695
DESA	70	0	6	1,56	1,431
USUS	70	0	3	,30	,729
N válido (por lista)	70				

Tabla 4. AFAC: afrontamiento activo; PLAN: planificación; APEM: apoyo emocional; APSO: apoyo social; RELI: religión; REPO: Reevaluación positiva; ACP: Aceptación; NEG: negación; HUM: humor; AUTD: Autodistracción; AUTC: autoinculpación; DESC: desconexión; DESA: desahogo; USUS: uso de sustancias.

6.2. Resultados de correlación entre variables

Para el estudio de las variables se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual se aplica en muestras superiores a 50 personas, y que permite conocer si el comportamiento de los datos fue normal. Todas las variables reportan un valor de $p < 0.05$ a excepción de la variable estrés que tiene un valor $p > 0.05$; esto quiere decir que solo la variable de estrés tiene una distribución normal (ver tabla 6). Tomando en cuenta este aspecto, se determina que la correlación a utilizar es la de Spearman, “el cual pretende examinar la dirección y magnitud de la asociación entre dos variables cuantitativas, es decir la intensidad de la relación entre las variables, en cualquier tipo de asociación, no necesariamente lineal” (Mondragón, 2014, p. 99).

Tabla 6.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESCOLARIDAD	,225	70	,000	,893	70	,000
EDAD	,120	70	,014	,944	70	,003
ESTRÉS	,069	70	,200*	,973	70	,140
AFAC	,187	70	,000	,893	70	,000
PLAN	,186	70	,000	,912	70	,000
APEM	,137	70	,002	,925	70	,000
APSO	,167	70	,000	,946	70	,005
RELI	,182	70	,000	,895	70	,000
REPO	,164	70	,000	,934	70	,001
ACP	,196	70	,000	,903	70	,000

NEG	,229	70	,000	,795	70	,000
HUM	,198	70	,000	,877	70	,000
AUTD	,145	70	,001	,944	70	,004
AUTC	,153	70	,000	,925	70	,000
DESC	,402	70	,000	,660	70	,000
DESA	,223	70	,000	,846	70	,000
USUS	,502	70	,000	,454	70	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors, utilizada para contrastar si los datos se ajustan a una distribución normal.

Para el análisis de las variables de género, escolaridad, área, con respecto al estrés y el afrontamiento, solo se reportan las tablas donde se encontró significancia estadística, es decir, donde se rechaza la hipótesis nula de ausencia de relación y se asume la hipótesis alternativa de presencia de correlación. También, se aclara que solo se contemplaron aquellas estrategias de afrontamiento que arrojaron un puntaje promedio superior a 3.0 o inferior a 1.0 (ver tabla 3). En este orden de ideas, con respecto a las variables de escolaridad y afrontamiento no se encontraron valores de significancia, por lo cual no se reportan los gráficos; caso contrario a las variables de género y afrontamiento activo, donde el valor de p fue 0.027 (ver tabla 7).

Tabla 7.

Correlaciones entre género y afrontamiento activo (AFAC)

			Género
Rho de	Género	Coeficiente de	1,000
Spearman		correlación	
		Sig. (bilateral)	.

	N	70
AFAC	Coeficiente de correlación	,265*
	Sig. (bilateral)	,027
	N	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Continuando con la presentación de los resultados de correlación entre variables, al hacer el respectivo análisis de correlación entre el estrés y la escolaridad, y según lo reportado por el valor p, el cual fue de 0.014, se pudo determinar que cumple con los criterios estadísticos que permiten establecer significancia estadística (valor de p menor o igual a 0.05). En la tabla 8 se presentan dichos resultados.

Tabla 8.

Correlaciones entre estrés y escolaridad

		Estrés	Escolaridad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,292*
	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,292*	1,000
	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Por último, al establecer correlación entre las variables de estrés y reevaluación positiva, los resultados dan cuenta de un valor p: 0.036, asumiendo significancia. Debe tenerse presente que dicha correlación es negativa, lo cual significa que cuando una variable crece, la otra decrece y viceversa (ver tabla 9).

Tabla 9.

Correlaciones entre estrés y reevaluación positiva (REPO)

		Estrés	REPO
Rho de	Estrés	1,000	-,252*
Spearman	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,036
	N	70	70
	REPO	-,252*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,036	.
	N	70	70

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

7. Discusión

El presente estudio buscó conocer los niveles de estrés de una muestra de trabajadores de una empresa privada del municipio de La Estrella (Antioquia), y analizar si existía alguna correlación estadística entre los resultados de la Escala de Estrés y las estrategias de afrontamiento presentes evaluadas con el Brief COPE-28. Lo anterior, en relación con las variables de escolaridad, género y área de trabajo. En las siguientes líneas se hace una discusión de los resultados reportados, a la luz de investigaciones recientes o similares al tema abordado.

En el estudio de confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, su puntuación concuerda con los hallazgos de otros autores. Por ejemplo, en un estudio realizado por Álvarez-Silva

y Espinoza-Samaniego (2019), en un grupo de trabajadores formales de la bahía de Guayaquil, dan cuenta de una consistencia interna del instrumento, medida por el alfa de Cronbach de 0.93. Por otro lado, la confiabilidad del Brief COPE 28 fue adecuada, siendo incluso superior a la reportada por otros estudios realizados en Latinoamérica. En este sentido, Barraza (2018), en el estudio de las propiedades psicométricas de este último instrumento, encontró un nivel de confiabilidad del 0.75 para la escala total.

En lo referente a los resultados descriptivos, donde los participantes reportaron un nivel bajo de estrés, se pudo observar que los cargos administrativos y con un nivel educativo alto, tienden a puntuar más alto. De igual manera, de las dimensiones evaluadas por el instrumento, la referente al clima organizacional obtuvo un nivel de estrés intermedio, donde las preguntas se relacionan con la respuesta de estrés que se puede generar frente a la comprensión de la misión y visión de la empresa, la estrategia de la organización, las políticas generales de la gerencia y la carencia de dirección y objetivo.

Por otro lado, en lo concerniente al género, no se hallaron diferencias significativas, lo cual es contrario a lo reportado por otros estudios donde las mujeres han obtenido puntuaciones significativamente superiores en las diferentes dimensiones que evalúa el instrumento. Al respecto, Borja-Sánchez (2017), reportan que “en todos los ámbitos el género femenino posee mayor cantidad de estrés que el masculino, especialmente en Respaldo del Grupo, Influencia del Líder y Clima Organizacional” (p. 515). Vale la pena mencionar que estos hallazgos pueden estar directamente relacionados con la baja participación de mujeres en la investigación, donde el mayor porcentaje fue personal masculino.

En los resultados obtenidos mediante la aplicación del Brief COPE-28, se hizo evidente que los estilos de afrontamiento que comúnmente utilizan los trabajadores, tanto del área administrativa como operativa son: el afrontamiento activo, la planificación, la aceptación y la reevaluación positiva; y a los que menos recurren son la desconexión y el uso de sustancias. Estos resultados son parecidos a los que refieren García et al., (2018) en una muestra de 1847 personas proveniente de

diferentes provincias de Chile, donde las estrategias más utilizadas fueron la aceptación, el afrontamiento activo y la planeación; asimismo, la menos utilizada fue el uso de sustancias.

Desde el modelo transaccional del estrés planteado por Lazarus y Folkman (1986), se puede evidenciar que las estrategias de afrontamiento evidenciadas por la muestra de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A, se centran en el afrontamiento activo, es decir, en encontrar las herramientas o estrategias para mitigar la situación desencadenante de estrés. Por lo tanto, se puede aseverar que, en la evaluación del riesgo psicosocial, el estrés no es una variable significativa; pero que debe ser monitoreada constantemente en aras a favorecer la salud mental de la empresa y por ende la satisfacción y productividad laboral.

Asimismo, en el estudio de correlaciones, donde se pretendía evaluar si existía o no relación entre las variables sociodemográficas de género, área y escolaridad, con respecto al estrés y estrategias de afrontamiento, el análisis estadístico mediante Rho de Spearman dio cuenta de un valor de significancia p menor a 0.05, únicamente entre las variables de género y afrontamiento activo; escolaridad y estrés; y reevaluación positiva y estrés. Sin embargo, debe tenerse presente que una de las principales limitaciones fue que el coeficiente de correlación fue bajo, lo cual da cuenta de una tendencia a la dispersión entre los datos.

El estudio de correlaciones entre variables permite observar que el estrés fue la variable que más relación tuvo con las demás; caso contrario a lo sucedido con las diferentes estrategias de afrontamiento. Estos hallazgos son coherentes con los reportados por otros investigadores, donde al evaluar variables sociodemográficas como el estado civil, la edad y género con respecto a las estrategias de afrontamiento no se pudieron determinar correlaciones (Ramos, et al., 2019).

8. Conclusiones

-El siguiente trabajo de investigación permite concluir que los niveles de estrés de los colaboradores de la empresa JM Estrada S.A, son bajos; sin embargo, en el estudio comparativo, son las personas del área administrativa y con un nivel de formación medio-alto, quienes tienden a evidenciar unos puntajes cercanos a un nivel intermedio de estrés. También, se pudo evidenciar que la dimensión de clima organizacional obtuvo un nivel intermedio de estrés.

-Con respecto a las estrategias de afrontamiento, se encontró que las más utilizadas son el afrontamiento activo, la planificación, la aceptación y la reevaluación positiva; y a los que menos recurren son la desconexión y el uso de sustancias. Resultados que son coherentes con los reportados por otros investigadores.

-En el estudio de correlaciones entre las diferentes variables, solo se encontró significancia estadística entre: género y afrontamiento activo; escolaridad y estrés; y reevaluación positiva y estrés. No obstante, la misma debe ser analizada con cuidado, pues el coeficiente de correlación fue bajo.

-Una de las principales recomendaciones que se deben tener presentes para estudios futuros sería el ampliar la muestra de colaboradores. También, se aconseja que la aplicación de los instrumentos se haga en un solo momento y no en dos, como fue el caso de la presente investigación, donde los instrumentos fueron aplicados en diferentes momentos.

9. Referencias

- Aguirre, K.J., Cárdenas, M.M., y González, D.C. (2018). *Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá D.C* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO.
https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/6425/1/TP_AguirreFloridaKatherineJulieth_2018.pdf
- Alghamdi, M. (2020). Cross-cultural validation and psychometric properties of the Arabic Brief COPE in Saudi population. *Med J Malaysia*, 75(5), 502-509. <http://e-mjm.org/2020/v75n5/Arabic-brief-COPE.pdf>
- Álvarez, L.A., y Espinosa, C.E. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2), 50-84.
<https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/14>
- Álvarez-Silva, L., y Espinoza-Samaniego, C. (2019). Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil. *Espirales Revista multidisciplinar de investigación científica*, 3, (24), 77-88. <http://dx.doi.org/10.31876/re.v3i24.426>
- Astorquiza Bustos, B. A., Castillo Caicedo, M., & Gómez Mejía, A. (2018). Measuring the job stress of the employed population: The case of labor market in Cali-Colombia. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 25, 272-294. <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/2103716397>
- Bassi, M., Bacher, G., Negri, L., & Delle Fave, A. (2013). The contribution of job happiness and job meaning to the well-being of workers from thriving and failing companies. *Applied research in quality of life*, 8(4), 427-448. <https://link-springer-com.ezproxy.uniminuto.edu/article/10.1007%2Fs11482-012-9202-x>
- Barraza, C.G. (2018, June). Propiedades psicométricas del Cuestionario Brief Cope 28 en población chilena expuesta a eventos altamente estresantes. *In XVI Coloquio Panamericano de*

Investigación en Enfermería.

<https://coloquioenfermeria2018.sld.cu/index.php/coloquio/2018/paper/viewPaper/616>

Bethelmy, L., y Guarino, L. (2008). *Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. Revista Colombiana De Psicología, 17*, 43-58. <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/estrés-laboral-afrontamiento-sensibilidad/docview/1677639050/se-2?accountid=48797>

Bongelli, R., Canestrari, C., Fermani, A., Muzi, M., Riccioni, I., Bertolazzi, A., & Burro, R. (2021).

Associations between personality traits, intolerance of uncertainty, coping strategies, and stress in Italian frontline and non-frontline HCWs during the COVID-19 Pandemic—A multi-group path-analysis. *Healthcare, 9*(8), 1086. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.3390/healthcare9081086>

Borja-Sánchez, K. G., López-Fraga, P. G., y Lalama-Aguirre, J. M. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias, 3*(4), 509-518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>

Castaño, E. F., y del Barco, B. L. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of psychology and psychological therapy, 10*(2), 245-257. <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>

Castillo, W., Montaña, Y., y Pertuz, C. (2020). *Relación entre felicidad y estrés en el trabajo en una muestra de trabajadores* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32711/2/2020_relacion_felicidad_estres.pdf

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.

<https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>

Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100.

https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0401_6

Capezuto, B., Garay, M., Castrillón de Freitas, S., A, Chávez, G., y Díaz, Á. (2017.). *Estrés laboral: síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud. Aspectos psicológicos*.

Ediciones Universitarias. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10792>

Cirami L., Córdoba E., y Ferrari L. E. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 24(2), 118-132.

http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/5708/Cirami_otros_Estrategias_afrontamiento.pdf?sequence=1

Decreto 1477 de 2014 [Ministerio de trabajo]. Por el cual se expide la Tabla de enfermedades laborales. Agosto 5 de

2014. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Decreto 1072 del 2015 [Ministerio de trabajo]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Mayo 26 de 2015.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualiz+ado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Díaz-Morales, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2).

<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>

- Dri, P. (2018). *Relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el ámbito laboral privado* (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa). Repositorio institucional UADE: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/6585>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., De-Longis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50 (5), 992-1003.
https://www.researchgate.net/profile/Christine-Schetter/publication/232485259_Dynamics_of_a_Stressful_Encounter_Cognitive_Appraisal_Coping_and_Encounter_Outcomes/links/09e414ff215b3ebb95000000/Dynamics-of-a-Stressful-Encounter-Cognitive-Appraisal-Coping-and-Encounter-Outcomes.pdf
- Folkman, S., Tedlie, J., y Moskowitz. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-74.
[doi:http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456](http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456)
- García-Rubiano, M., y Forero-Aponte, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14(1), 149-162. doi: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- García, F. E., Barraza-Peña, C. G., Włodarczyk, A., Alvear-Carrasco, M., & Reyes-Reyes, A. (2018). Psychometric properties of the Brief-COPE for the evaluation of coping strategies in the Chilean population. *Psicología: Reflexão e Crítica*, 31.
<https://doi.org/10.1186/s41155-018-0102-3>

- Giraldo, S. (2018). *Características de la ansiedad y estrategias de afrontamiento en deportistas universitarios de alto rendimiento de la ciudad de Medellín*. [Trabajo de grado, Universidad de Antioquía]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. <http://hdl.handle.net/10495/15869>
- Gómez, C. (2011). Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Rev. CES Salud Pública*, 2(1), 85-90. https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1452/915
- Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., y Palacio-Montes, M. C. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y estrés*, 23(2-3), 71-75. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>
- Gutiérrez, Y., Rodríguez, T., Navarro, A. L., Pena, R. A., y Sánchez, S. (2021). Comportamiento del síndrome de Burnout y la resiliencia en trabajadores de Cuidados Intensivos. *MediSur*, 19(6), 978-986. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5127>
- Güilgüiruca, M., Meza, K, Góngora, R., y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 57-67. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2015000100006&script=sci_arttext&tlng=en
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Ley 1616 de 2013. Por medio del cual se expide la ley de la salud mental y se dictan otras disposiciones. Enero 21 de 2013. DO. No. 48680. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Septiembre 06 de 2006. DO.

No. 46383.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos

personales. Octubre 17 de 2013. DO. No. 48587.

https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1581_2012.pdf

Londoño, N. H., Henao, G. C., Puerta, I. C., Posada, S., Arango, D., y Aguirre, D. C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas psychologica*, 5(2), 327-350.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64750210>

Long Liu. (2020). Regulation and Coping Strategies of Coaches' Work Stress and Physical and Mental Health. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(2), 1394–1402. <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.24205/03276716.2020.381>

Madrid, Y. (2021). *Resultado global medición de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y estrés*. (Documento inédito). Agyl Aseguramiento. JM Estrada S.A.

Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, 10(19), 167-177.

<https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Morán, C., Landero, R., y González, M. T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672010000200020

- Mondragón, M.A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
<https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359-66.
<https://doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F., y Martín-Santos, R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina clínica*, 157(3), 130. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, 3, 1-27.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Serie, seguridad, higiene y medicina del trabajo*, (56), 1-85.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1) <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/qué-es-el-estrés-laboral-y-cómo-medirlo/docview/2365160765/se-2?accountid=48797>
- Paris, L. (2007). Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros. *Revista interamericana de Psicología ocupacional*, 26(2), 7-21. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrategias-de-afrontamiento-del-estres/docview/2100185381/se-2>

- Peñafiel-León, J. E., Ramírez-Coronel, A. A., Mesa-Cano, I., y Martínez-Suárez, P. (2021). Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 202-211. doi:<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5035609>
- Posada, E.J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/la-relación-trabajo-estrés-laboral-en-los/docview/1734303316/se-2?accountid=48797>
- Resolución 2346 de 2007 [Ministerio de la protección social]. por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Julio 11 2009. <https://www.arlsura.com/files/reso-2007.pdf>
- Rodríguez, I., Suárez, P., Muñoz, P., y Rincón, S. (2018). *Promoción de la salud mental ocupacional enfocada a la prevención del estrés en empleados de la empresa de Ferrocidente*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria UNITEC]. Repositorio Institucional UNITEC. <https://hdl.handle.net/20.500.12962/957>
- Rubiano, M., y Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas*, 14(1), 149. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- Salazar-Estrada, J. G. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos*, 10(2), 41-53. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>
- Salamanca, S. y Garavito, Y. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*, 53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169/>
- Salazar-Gómez, C. A. (2011). Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral (Regulatory aspects colombian

- legislation to determine how the work stresses illness) (Aspectos de regulamentação da legislação.). *CES Salud Pública*, 2(1), 85–90. <https://doi.org/10.21615/1452>
- Salazar-Ponce, E. G., Alvarado-Franco, D. R., y Holguín-León, G. H. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2269/4895>
- Sierra, J. C., Ortega, V., y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10-59.
<https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Sierra, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. FORO: *Revista de Derecho*, (35), 8-27. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Soriano, J. (2002). Reflexiones sobre el concepto de afrontamiento en psicooncología. *Boletín de psicología*, 75, 73-85. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N75-4.pdf>
- Tacca, D. R., y Tacca, A. L. (2019). Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes de postgrado. *Revista de Investigación Psicológica*, (21), 37-56.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322019000100004&script=sci_arttext
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2, 1-13. https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin02/URL_02_BAS02.pdf
- Uniminuto. (2022). *Líneas de investigación*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
<https://www.uniminuto.edu/pcis-lineas-de-investigacion>
- Valencia, J.D., y Enríquez, D.S. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 41-48.
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108>

- Verdugo-Lucero, J. C., Ponce de León-Pagaza, B. G., Guardado-Llamas, R. E., Meda-Lara, R. M., Uribe-Alvarado, J. I., y Guzmán-Muñiz, J. (2013). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar subjetivo en adolescentes y jóvenes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 79-91. <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1351067665?OpenUrlRefId=info:xri/sid:summon&accountid=48797>
- Villajos, E., Tordera, N., y Peiró, J.M. (2019). Bienestar laboral: Diferencias entre empresas sociales, entidades públicas y empresas capitalistas en España. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 38(2), 85-103. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.21772/ripo.v38n2a04>
- Zárate, S., Acevedo-Triana, C., Sarmiento-Bolaños, M., Fernando, C. P., Luis, y León, L.A. (2014). Efectos del estrés sobre los procesos de plasticidad y neurogénesis: Una revisión. *Universitas Psychologica*, 13(3). <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/efectos-del-estrés-sobre-los-procesos-de/docview/1771625672/se-2?accountid=48797>

Anexo 1. Pantallazo declaración consentimiento informado del cuestionario de afrontamiento en formulario de Google.

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Cuestionario afrontamiento

Descripción del formulario

Declaración de consentimiento informado

En consecuencia, doy mi consentimiento para que se me practique el cuestionario de afrontamiento; soy consciente que este proceso no atenta contra mi derecho fundamental a la intimidad personal y laboral, por el contrario, busca promover un programa para prevenir y mejorar las condiciones laborales que puedan afectar mi salud física, emocional y mental, o de igual forma impactar en mi desempeño laboral.

Finalmente, se me informa que el resultado del diagnóstico generará un plan de análisis y planeación de actividades a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde a mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud. según la Ley 1581 de 2012: de protección de datos personales, que complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

Manifiesto mi acuerdo con lo expresado en el consentimiento informado? *

Si

No

Área de trabajo donde labora *

Administrativo

Operativo

Anexo 2. Pantallazo declaración consentimiento informado cuestionario de estrés laboral- OIT-OMS en formulario de Google.

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Declaración de consentimiento informado

En consecuencia, doy mi consentimiento para que se me practique el cuestionario de afrontamiento; soy consciente que este proceso no atenta contra mi derecho fundamental a la intimidad personal y laboral, por el contrario, busca promover un programa para prevenir y mejorar las condiciones laborales que puedan afectar mi salud física, emocional y mental, o de igual forma impactar en mi desempeño laboral.

Finalmente, se me informa que el resultado del diagnóstico generará un plan de análisis y planeación de actividades a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde a mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud. según la Ley 1581 de 2012: de protección de datos personales, que complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

Manifiesto mi acuerdo con lo expresado en el consentimiento informado? *

Si

No

Información personal

Descripción (opcional)

Sexo *

Hombre

Mujer

Anexo 3. Cuestionario aplicado de afrontamiento en formulario de Google.

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Instrucciones para el diligenciamiento

Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que en la vida causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente, ciertas personas utilizan más unas formas que otras. Ponga 0: Nada en absoluto, 1: Un poco, 2: Bastante, ó 3: Mucho, en el espacio dejado al principio, es decir, el número que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a ello, al problema. Gracias.

1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer. *

0 Nada en absoluto

1 Un poco

2 Bastante

3 Mucho

2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy. *

0 Nada en absoluto

1 Un poco

2 Bastante

3 Mucho

3. Acepto la realidad de lo que ha sucedido. *

0 Nada en absoluto

Anexo 4. Cuestionario de estrés laboral- OIT-OMS en formulario de Google.

Preguntas Respuestas 70 Configuración

Instrucciones para el diligenciamiento

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.
Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

1- Me causa estrés que la gente no comprenda la misión y metas de la organización *

1 Nunca

2 Raras veces

3 Ocasionalmente

4 Algunas veces

5 Frecuentemente

6 Generalmente

7 Siempre.

2- Me genera estrés la forma de rendir informes entre superior y subordinado *

1 Nunca

2 Raras veces

3 Ocasionalmente