

El efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio: un estudio transversal entre empleados de una empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el 2021.

María Camila Fajardo Rayo

Programa Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Unidad Ciencias Empresariales

NRC 1808: Opción de grado

Yessica Milena Clavijo Moreno

Octubre de 2021

## Dedicatoria

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo de grado a Dios por brindarme la oportunidad de poder haber realizado mi carrera y por regalarme la fuerza y valentía que necesite cada día para culminar esta etapa de mi vida a mis padres, quienes siempre me han guiado por el mejor camino y me han impulsado a salir adelante, a mis abuelos por su apoyo incondicional, a aquel amigo incondicional que estuvo siempre apoyándome e impulsándome para llegar al final de mi carrera.

## Agradecimientos

Al ingeniero Carlos Silva por su colaboración tanto en el proyecto de grado como en la vida profesional que me permitió empezar a ejecutar antes de culminar mis estudios, y a todas aquellas personas que estuvieron apoyándome en cada momento de mi carrera universitaria, a los docentes de la facultad pues fueron un apoyo incondicional para poder culminar esta etapa.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos .....	3
Lista de tablas .....	5
Resumen.....	6
Introducción .....	8
Problema. ....	10
Descripción del problema. ....	10
Pregunta problema .....	14
Objetivos.....	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos. ....	15
Justificación .....	16
Marco de referencia .....	18
Marco teórico.....	18
Marco conceptual.....	28
Metodología .....	33
Enfoque y alcance de la investigación .....	33
Variables .....	33
Población de estudio .....	34
Muestra y Muestreo .....	34
Instrumento de recolección de datos.....	35
Resultados.....	37
Presupuesto .....	48
Conclusiones.....	49
Recomendaciones .....	51
Referencias.....	53
Anexos .....	56

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Modelo de interacción entre demandas y control</i> .....	21
<b>Tabla 2.</b> <i>Presupuesto</i> .....	49
<b>Figura 1.</b> <i>Género</i> .....	38
<b>Figura 2.</b> <i>Edad</i> .....	39
<b>Figura 3.</b> <i>Antigüedad</i> .....	40
<b>Figura 4.</b> <i>Clima Organizacional</i> .....	41
<b>Figura 5.</b> <i>Estructura Organizacional</i> .....	42
<b>Figura 6.</b> <i>Territorio Organizacional</i> .....	43
<b>Figura 7.</b> <i>Tecnología</i> .....	44
<b>Figura 8.</b> <i>Influencia del líder</i> .....	45
<b>Figura 9.</b> <i>Falta de cohesión</i> .....	46
<b>Figura 10.</b> <i>Respaldo del grupo</i> .....	47

## Resumen

El estrés laboral es una de las causas más comunes por la cual los colaboradores disminuyen el rendimiento de sus labores, sin contar los otros aspectos negativos que adquieren debido a este, se ha decidido realizar un estudio en una empresa del sector de las telecomunicaciones para medir cual es el nivel de estrés, las consecuencias y la forma de mitigar dicho riesgo, el objetivo es dicha investigación es determinar la situación del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio: entre empleados de una empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga. Para determinar la aparición del estrés laboral, no podemos limitar la enumeración de los distintos estresores, es importante tener en cuenta los riesgos y la ocurrencia, pues estos suelen ser de distintos orígenes, conectando entre sí, diferentes factores psicosociales que son los originarios de esta situación de estrés laboral. Del estudio de estas intercomunicaciones surgen diferentes teorías explicativas.

El objetivo del estudio a realizar será analizar el efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio que tiene como efecto el estrés, se utilizara un diseño experimental que se aplicara de manera transversal, considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente, se procedió a realizar una investigación descriptiva para conocer detalladamente como afecta el desarrollo normal de las actividades que realizan los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones ubicada en la ciudad de Guadalajara de Buga. Se realizará una investigación por medio de una encuesta elaborada por la OIT-OMS (Organización internacional del trabajo) a los colaboradores de la empresa Valle telecomunicaciones, ubicada en la ciudad de Guadalajara de Buga en el año 2021, con el fin de determinar el nivel de estrés laboral que se está manejando en la empresa.

Se analizó el perfil sociodemográfico de cada colaborador, para tener una base sobre por qué el colaborador está presentando problemas de estrés laboral, junto con la encuesta se pudo determinar que cada colaborador maneja un nivel de estrés diferente, por tal razón es importante realizar unas recomendaciones muy minuciosas para que estas puedan aplicarse a todas las áreas de la organización.

## Introducción

El estrés laboral es una tema extenso, se vive día a día en las organizaciones, y en algún momento de la vida llegara a nosotros, por tal razón es importante reconocer y tener claro los conceptos y fundamentos básicos de este.

El estrés laboral en el sector de las telecomunicaciones se presenta en unos niveles extremadamente altos, debido a la sobrecarga laboral que tienen las empresas, en la pandemia ocasionada por el COVID-19 , el estrés laboral aumento mucho más sin tener en cuenta las consecuencias a la salud de sus colaboradores ni como está afectándolos.

Se debe tener en cuenta que el insumo más importante de una organización son los empleados, por ende hay que cuidarlos y salvaguardar su seguridad y su salud, incluso el entorno, equipos y herramientas con los que se relacionan diariamente, con esto encontraremos las razones por las cuales el estrés laboral está siendo la problemática de las organizaciones de las telecomunicaciones a nivel mundial.

Esta investigación surge a partir de la necesidad que están presentando las empresas del sector de las telecomunicaciones, pues las cifras encontradas son alarmantes y se buscan las razones y la forma de mitigar este problema, es importante reconocer los entornos y adquirir información que sea útil para realizar un estudio pertinente y confiable.

Este tema, existe hace más de cien (100) años, pero nunca se le había dado la importancia suficiente, aun ahora que se ha vuelto más significativo, hay empleadores e incluso empleados que no le dan el valor que debe tener, es allí donde comienza la problemática. La depresión, el estrés laboral y el insomnio son los puntos claves para desarrollar esta investigación.

Se busca identificar y disminuir la exposición a estos factores que no solo afectan la salud y la seguridad de los colaboradores sino el desarrollo correcto y normal de sus funciones, lo que pone en peligro la estabilidad económica y social de la organización, es fundamental realizar una serie de recomendaciones para disminuir la exposición al riesgo, que sean efectivas y eficaces.

Se busca realizar un estudio que analice el efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio, donde se utilizara un estudio trasversal, se realizara por medio de una investigación descriptiva por medio de una aplicación de cuestionario, este se reflejara por medio de un enfoque cuantitativo reflejando los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

## **Problema.**

### **Descripción del problema.**

Basándonos en investigaciones realizadas por expertos a nivel internacional, con respecto al estrés laboral que se vive día a día en el campo de las telecomunicaciones, según (Kploanyi, Dwomoh, & Dzodzomenyo, 2020) en Ghana el insomnio y la depresión son unas de las mayores condiciones psiquiátricas del estrés ocupacional, donde su foco principal son las empresas dedicadas a las telecomunicaciones, en el año 2020 se realizó un estudio sobre el estrés ocupacional en una empresa del sector mencionado, exactamente en Ghana, donde aproximadamente un tercio de la población que labora en dicha empresa maneja un nivel de estrés excesivo y más de las tres cuartas partes de ellos se enfrenta a una depresión, debido a la sobrecarga laboral que se presenta en la empresa y aún más en los tiempos de pandemia, muchos de ellos afectados tras sufrir trastornos que afectan hasta su vida cotidiana, se realiza un informe a los empleadores del sector de las telecomunicaciones en Ghana donde se recomienda realizar evaluaciones de rutina, brindar atención psicosocial, entre otras alternativas por la alta exposición a riesgo psicosocial que se encuentran los colaboradores de dichas empresas, estas herramientas empezaran poco a poco a disminuir los índices de estrés, mejorando el desarrollo de las actividades y empezar a mantener un clima laboral estable donde los colaboradores puedan desempeñarse de mejor manera.

En Indonesia (Djarmiko, Prasetio, & Nur, 2018), desarrollan un estudio en empresas públicas del sector de las telecomunicaciones, se tomaron 105 colaboradores de la empresa Telkom Witel Yogyakarta para ejecutar una encuesta tratando de analizar el nivel de estrés laboral, satisfacción laboral e intención de rotación, donde la tasa de respuesta fue del 99%, los cuales

proporcionan información completa sobre la relación entre el estrés laboral, donde su efecto es altamente notorio, y la intención de rotación, esta puede afectar significativamente la organización pues podría reducir la capacidad del desempeño, la empresa deberá enfocarse y mejorar la satisfacción laboral y minimizar el estrés laboral, deben seleccionar los métodos que más se acomoden a sus estándares puesto que se podría ver afectada debido a los altos niveles de estrés y la poca satisfacción encontrada en las encuestas realizadas por los colaboradores.

Un estudio realizado por (Doghan, 2020) menciona que los empleados se consideran el insumo más vital de una empresa, una de las claves para tener un colaborador contento y productivo es motivarlo y satisfacerlo en la medida de lo posible, pues su desempeño se podría ver afectado al presentarse estrés ocupacional, el cual afectaría todos los procesos de la empresa, pues el colaborador no se encuentra en sus cinco (5) sentidos para desarrollar sus labores.

Es normal que se desarrolle un poco de estrés a causa del trabajo, pero si este es frecuente, es allí donde se empiezan a volver notorios los efectos negativos que este puede producir, otro de estos factores que puede llegar a generar estrés en el colaborador es el entorno donde se relaciona, compañeros, equipos, herramientas, instalaciones locativas, etc. Pues cada uno de estos genera un tipo de conformidad o inconformidad, si todos se encuentran en un balance positivo, estos desempeñaran sus labores más a gusto.

Para este estudio, el investigador (Doghan, 2020) selecciono una muestra de 200 colaboradores de una empresa del sector de las telecomunicaciones en Arabia Saudita, de esa cantidad seleccionaron para el muestreo 150 cuestionarios, en dicho cuestionario indaga sobre diferentes aspectos que pueden llegar a producir estrés en un colaborador del sector de telecomunicaciones como por ejemplo; efecto de presión de las largas jornadas laborales, los diferentes factores que afectan el estrés laboral el dicho sector, el ambiente laboral, entre otros.

Los resultados obtenidos se ha identificado que las horas de trabajo son estresantes ya que los empleados tuvieron dificultades para salir del trabajo a tiempo y la prevalencia de pausas de descanso insuficientes les lleva a un mayor esfuerzo físico como resultado de largas horas de trabajo durante el trabajo, se ha identificado el empoderamiento de los empleados para compartir un vínculo directo con el éxito del desempeño de los empleados a través de la realización del compromiso de los empleados y la satisfacción laboral.

Se realizan una serie de recomendaciones para mejorar el ambiente laboral en general (clima laboral, empoderamiento, jornada laboral, conciliación, entre otras). Pues con los hallazgos encontrados el empleador podrá realizar un plan de mejora donde tanto colaboradores como la organización conozcan, comprendan y realicen una función correcta de labores.

Con respecto a los efectos y consecuencias del estrés laboral y el insomnio en el sector de las telecomunicaciones, algunos graves, otros más leves, estos han sido el blanco de los

investigadores, los cuales han ocasionado una tensión y preocupación entre los empleadores y empleados de dicho sector debido a los altibajos que se empiezan a observar en el desarrollo normal de las labores y los procesos que se realizan dentro de la organización como lo son demandas, muertes por suicidio, enfermedades ocasionadas como cefaleas, agotamiento, calambres, entre otros. Al alto nivel de estrés, entre otros. Es importante reconocer y analizar cuáles son las razones y actitudes más relevantes en las empresas del sector de las telecomunicaciones que ocasionan este tipo de conductas. Y a partir de ahí, adoptar las medidas que permitan prevenir el estrés laboral y el insomnio, para así proteger los colaboradores y detener la prolongación de estos factores en toda la organización y contribuir el buen desarrollo de las labores dentro de la organización aportando también a los empleadores de esta. (Socarras, 2020)

## **Pregunta problema**

¿Cuál es el efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio: entre empleados de una empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021?

## Objetivos

### Objetivo general.

Determinar la situación del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio: entre empleados de una empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021.

### Objetivos específicos.

- Identificar las características sociodemográficas de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021.
- Determinar el estrés laboral e insomnio en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021.
- Aplicar estrategias de prevención y mitigación para la disminución de estrés laboral e insomnio en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021, como capacitaciones, pausas activas, lista de tareas diarias, etc.

## Justificación

La siguiente investigación surge a partir de la necesidad que tienen las empresas del sector de las telecomunicaciones, de identificar la cantidad de casos ocurridos tal como lo informan los colaboradores y de esta manera buscar una solución para la exposición al estrés laboral e insomnio que viven día a día y que afecta el desarrollo normal de las funciones de la empresa. Se busca proporcionar información que sea útil para el sector de las telecomunicaciones y ampliar los conocimientos con respecto al estrés laboral y el insomnio en dicho sector, para de esta forma mejorar la perspectiva sobre el alcance del problema en la empresa y las maneras de prevenirlo y mitigarlo.

Debido a que no se cuentan con estudios suficientes a nivel nacional sobre el estrés laboral y el insomnio en el sector de las telecomunicaciones y las diferentes formas de prevenirlo y mitigar sus efectos, la presente investigación es conveniente para ampliar los conocimientos sobre la presencia de estrés laboral e insomnio en el sector de las telecomunicaciones, sus características y las necesidades de intervención para un correcto desarrollo de las labores.

Por otra parte, contribuye a la ampliación de datos sobre el estrés laboral e insomnio en las telecomunicaciones, para contrastarlos con otros estudios similares y analizar las posibles variantes según el género, edad o labores que desempeña.

Este proyecto tiene una utilidad metodológica ya que podrían realizarse futuras investigaciones en las cuales se utilizaran metodologías compatibles (experimental y descriptiva), de manera que se posibilitaran análisis conjuntos, comparaciones entre periodos temporales concretos y evaluaciones de las intervenciones que se estuvieron llevando a cabo para la prevención y mitigación del estrés laboral y el insomnio, la investigación es viable puesto que se disponen de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

## Marco de referencia

### Marco teórico

Es fundamental identificar y reconocer las teorías que surgen a partir del tema que estamos desarrollando, ya que, se debe tener un fundamento básico para observar la importancia de este, el estrés laboral ha ocasionado gran polémica entre los colaboradores y los empleadores de las organizaciones, pues cada día nos podemos dar cuenta que el tema se expande más, se está convirtiendo en una problemática grave debido al poco interés que se le brinda en algunas ocasiones, pues aún no se crea una cultura y no se tiene conciencia sobre la relevancia del tema.

Para determinar la aparición del estrés laboral, no podemos limitar la enumeración de los distintos estresores, es importante tener en cuenta los riesgos y la ocurrencia, pues estos suelen ser de distintos orígenes, conectando entre sí, diferentes factores psicosociales que son los originarios de esta situación de estrés laboral. Del estudio de estas intercomunicaciones surgen diferentes teorías explicativas. Analizaremos brevemente tres ejemplos de los varios que existen, siendo este el tercero (3°) más estudiado, citado y aceptado sobre el tema que estamos abordando.

1. Modelo de esfuerzo y recompensa.
2. Modelo de interacción entre demanda y control
3. Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social.

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

Según Siegrist (1996), el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser:

- Extrínseco (demandas y obligaciones).
- Intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés).

La baja recompensa está en función de tres tipos de estímulos fundamentales:

- Dinero.
- Estima.
- Control del status (posibilidad de pérdida de trabajo, degradación en el empleo o perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo).

De esta forma se produce estrés cuando el esfuerzo supera a la recompensa o las recompensas no contrarrestan el nivel de esfuerzo añadido.

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

Según Karasek (1979), basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador.

- La dimensión de demandas laborales se refiere a: cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas, etc.
- La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.
- La autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla.
- El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

Se han realizado numerosos estudios (Collins & Karasek y Costas, 2005) que relacionan las altas demandas laborales y el bajo control por parte del trabajador con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos músculoesqueléticos (sobre todo en las extremidades superiores).

**Tabla 1.**

*Modelo de interacción entre demandas y control*

		DEMANDAS	
		-	+
CONTROL	+	RELAJACIÓN	ACTIVO
	-	PASIVO	ALTO ESTRÉS

Tabla 1. Modelo de interacción entre demanda y control

Como observamos en la figura 1 para que se produzca una situación de estrés se tienen que dar al mismo tiempo una situación de altas demandas y de bajo control. Tal como se refleja en el cuadro, las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad. En esta situación, el trabajo supone un reto que proporciona un estado de activación para la consecución del objetivo. De hecho, proporciona un alto grado de motivación, que disminuye conforme baja el control sobre la actividad, fomentando un comportamiento activo o pasivo frente al trabajo. Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre su actividad, esto le permite poder decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral.

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

Es una ampliación del modelo anterior, propuesta por Jhonson y Hall (1988) y Karasek Y Teorell (1990), donde se añade la dimensión del Apoyo Social, siendo éste un factor modulador del estrés.

La cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de los trabajadores. Si éste es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes. Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación. Así los cambios en la organización del trabajo, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales, afectan especialmente a las dimensiones de apoyo social y de control. (Federación de empleados de servicios UGT, s.f.)

Es importante tener claro que el insomnio también es un factor que influye dentro de las empresas de telecomunicaciones, ya que, afecta el desarrollo normal de las funciones que debe cumplir cada empleado dentro de la organización, pues el cuerpo no descansa de la forma correcta, lo que produce unos efectos adversos, trayendo graves consecuencias, puesto que debido a la falta de descanso, puede llegar a ocurrir un accidente grave y ocasionar hasta la muerte en un trabajador.

El insomnio es una patología muy frecuente en la población general. Se estima que de un 10 a un 15 % de la población adulta padece insomnio crónico y que un 25 a 35 % ha sufrido un insomnio ocasional o transitorio en situaciones estresantes. El objetivo de este trabajo es proporcionar información actualizada sobre el insomnio: clasificación, causas, diagnóstico diferencial, opciones terapéuticas. Para ello hemos realizado una búsqueda en Pubmed con las palabras clave “insomnio”, “trastornos del sueño” y “terapia farmacológica”. La evaluación del insomnio se basa en una cuidadosa historia clínica en la que se analiza el sueño, antecedentes psiquiátricos y orgánicos personales y familiares, la toma de medicamentos y otras sustancias. Los autores coinciden en afirmar que el tratamiento debe ser primeramente etiológico y secundariamente sintomático. (Sarraís. Castro, 2007)

Según Sarraís. Castro, (2007) Son muchas las personas que tienen dificultad para dormir. El insomnio es un trastorno del sueño consistente en la imposibilidad para iniciar o mantener el sueño, o de conseguir una duración y calidad de sueño adecuada para restaurar la energía y el estado de vigilia normal. El problema del insomnio se ha asociado a una disminución del rendimiento laboral y un incremento de la tasa de accidentes de automóvil, y una mayor propensión a padecer enfermedades médicas.

La clasificación de enfermedades de la OMS, en su décima revisión (CIE-10), requiere para el diagnóstico de insomnio que la dificultad para iniciar o mantener el sueño, o no tener un sueño reparador, dure al menos un mes y que, además, se acompañe de fatiga diurna, sensación de malestar personal significativo y deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la

actividad personal. Los trastornos del sueño son un motivo de consulta frecuente, tanto en medicina general como en psiquiatría. Más del 50% de los pacientes de atención primaria se quejan de insomnio si se les pregunta por el sueño, pero sólo el 30% lo mencionan a su médico de cabecera por iniciativa propia, y sólo el 5% acuden al médico con el objeto principal de recibir tratamiento para este problema<sup>2</sup>. Se estima que de un 10% a un 15 % de la población adulta padece insomnio crónico.

La prevalencia del insomnio como síntoma de alguna enfermedad es también elevada, ya que se estima que un 50% de los adultos sufren insomnio en algún momento de la vida<sup>3</sup> y que un 25-35 % ha padecido insomnio ocasional o transitorio acompañando al estrés de situaciones vitales<sup>4</sup>. Estos porcentajes son elevados teniendo en cuenta que la depresión –enfermedad más frecuente en psiquiatría– tiene una prevalencia del 17%<sup>5</sup>. El resultado de numerosos estudios de pacientes con insomnio permite concluir que en la mayoría de los casos el insomnio es un síntoma de un trastorno subyacente más que una enfermedad en sí misma. Es importante tener esto en cuenta, ya que a la hora de tratarlo se debe actuar, siempre que sea posible, sobre la causa y no sólo sintomáticamente.

Existe una relación estrecha y bidireccional entre una persona sana y un sueño normal, debido a que el sueño cumple diversas funciones fisiológicas necesarias para la salud del individuo. Entre estas funciones está la de restaurar la homeostasis del Sistema Nervioso Central (SNC) y del resto de los tejidos, restablecer los almacenes de energía celular (ATP) y el almacenamiento y conservación de los datos en la memoria.

Existen diversos factores que dificultan el diagnóstico y reconocimiento del insomnio, y que lleva a un retraso e inadecuado tratamiento de este frecuente problema de salud. Algunos de estos factores son: la falta de experiencia de los médicos en el tratamiento de los problemas de sueño, la escasez de tiempo para atender a los pacientes que hace que se pasen por alto estos problemas, la poca importancia que se da a los problemas del sueño, la impresión de que los tratamientos actuales no son efectivos o tienen más riesgos que beneficios y la escasez de estudios que corroboren el beneficio que aporta la mejora del insomnio en la evolución de la enfermedad de base. El diagnóstico se basa en una cuidadosa historia de los hábitos del sueño, apoyada por un registro del sueño realizado por el propio paciente y por la información aportada por la pareja o familiar

La recogida de información debe comprender:

1. Anamnesis. En la que interesa recoger información detallada de las características específicas del insomnio que orientan al diagnóstico y tratamiento:

### **Duración**

- Transitorio (menos 7 días)
- Corta duración (1 a 3 semanas)
- Crónico (más de 3 semanas)

Gravedad: según la repercusión o consecuencias en el estado de vigilia.

## Naturaleza

- Insomnio de conciliación
- Insomnio de mantenimiento
- Insomnio de despertar precoz
- Insomnio global

2. Heteroanamnesis (especialmente cuando se trata de parasomnias, porque el paciente está dormido y no es consciente de sus problemas de sueño).

3. Características del ciclo sueño-vigilia (sobre todo en el insomnio crónico):

- a. Hora de acostarse-levantarse
- b. Tiempo de latencia del sueño
- c. Periodos de sueño diurnos
- d. Consumo de fármacos, alcohol, cafeína, drogas

4. Exploración física y psicológica completa.

5. Pruebas complementarias: el estudio polisomnográfico, el test de latencia del sueño múltiple y la actigrafía.

El estudio polisomnográfico es la técnica más empleada para el estudio del sueño por la riqueza de información que aporta. Se registra durante toda la noche la actividad eléctrica cerebral, los movimientos oculares, tono muscular, flujo de aire de cada respiración y movimientos respiratorios de tórax y abdomen. Este registro se representa mediante el hipnograma. Los estudios polisomnográficos realizados en pacientes con insomnio muestran alteraciones en la

estructura del sueño (aumento de la latencia de sueño, frecuentes despertares) y reducción de la cantidad total de sueño. Sin embargo, no siempre se da una correlación positiva entre los parámetros polisomnográficos y la experiencia subjetiva del sueño en estos pacientes. Algunos pacientes con una estructura del sueño alterada tienen la sensación de dormir bien. Esto ocurre en pacientes que duermen con benzodiazepinas (que suprimen la fase REM) y pacientes con apneas del sueño (que no duermen sueño REM). Y viceversa, pacientes que no presentan una alteración de la estructura del sueño por el contrario, sí tienen una percepción negativa de su dormir. Por eso la polisomnografía se considera una prueba complementaria de la historia clínica y no una prueba diagnóstica. Hoy en día se emplea sobre todo cuando existe sospecha de padecer un síndrome de apneas obstructivas del sueño.

## Marco conceptual

### Depresión

Para el Instituto Nacional del Cáncer ( s.f.) La depresión es Estado mental que se caracteriza por sentimientos permanentes de tristeza, desesperación, pérdida de la energía y dificultad para manejarse en la vida cotidiana normal. Otros síntomas de la depresión incluyen sentimientos de inutilidad y desesperanza, pérdida del placer en la realización de actividades, cambios en los hábitos de alimentación o dormir, y pensamientos de muerte o suicidio. La depresión puede afectar a cualquier persona y puede tratarse con éxito.

Mayo Clinic (2021) Señala que la depresión es un trastorno emocional encargado de causar un sentimiento de tristeza constante y una pérdida de interés en realizar las actividades de nuestra vida cotidiana. También denominada «trastorno depresivo mayor» o «depresión clínica», afecta los sentimientos, los pensamientos y el comportamiento de una persona, y puede causar una variedad de problemas físicos y emocionales. Es posible que tengas dificultades para realizar las actividades cotidianas y que, a veces, sientas que no vale la pena vivir.

### Estrés.

Según McEwen (2000) el estrés se define como una amenaza real o supuesta a la integridad física y mental de un individuo que responde de manera física o psicológica, en medicina el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan.

Por otro lado Chrousos & Gold (1992) definen el estrés como un estado de la falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptiva puede ser generalizada, no generalizada o específica. Así una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal.

### **Estrés laboral**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud de mayor preocupación en el momento, esto ocurre ya que cada día nos concientizamos más del daño que ocasiona.

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. (Botica., s.f.).

Según Prevecon (2018) El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

## **Insomnio**

Clinic (s.f.) Define el insomnio como un trastorno del sueño frecuente que puede causar dificultad para conciliar el sueño (quedarse dormido) o mantenerlo, o puede hacer que te despiertes demasiado temprano y no puedas volver a dormirte. Es posible que sigas sintiéndote cansado cuando te despiertes. El insomnio no solo puede minar tu energía y estado de ánimo, sino que también puede afectar tu salud, desempeño laboral y calidad de vida.

Para National Heart (2020) el insomnio es un trastorno común del sueño. Si tiene insomnio, puede tener problemas para conciliar el sueño, permanecer dormido, o tener una buena calidad de sueño. Esto sucede a pesar de que tenga el tiempo y el entorno adecuado para dormir bien. El insomnio interfiere con sus actividades diarias y puede hacer que se sienta sin descanso o somnoliento durante el día.

## **Telecomunicaciones**

Para Roca (s.f.) Las telecomunicaciones son un conjunto de técnicas que permiten la comunicación a distancia, en la actualidad estas son imprescindibles para las personas y las empresas, su importancia se multiplica con el número de usuarios, mientras más usuarios hayan conectados a los sistemas de las telco, mayor son las posibilidades y las necesidades de comunicación.

Las telecomunicaciones sirven para transmitir información, pero dicha información puede adquirir infinitas formas o empaquetarse de múltiples maneras, que se encuadran bajo el

concepto de contenidos. Las redes y servicios de telecomunicación manejan los contenidos que pueden ser de cualquier naturaleza: películas, música, cursos de formación, páginas web, documentos, fotografías, vídeos o simple voz. Con las posibilidades tecnológicas actuales esos contenidos pueden estar almacenados en un servidor situado en cualquier lugar y ser accesibles desde todos los lugares del planeta. Es decir, están almacenados en la “nube”, lo que permite disponer de ellos con todo tipo de dispositivos y estés donde estés

Según Eurionnova Bussines School (s.f.) Lo que usamos en nuestro día a día como la televisión, los ordenadores, nuestros dispositivos móviles son algunos de los ejemplos más habituales que se empujan como receptores de información en el ámbito de las telecomunicaciones.

Así que para responder a qué son las telecomunicaciones, debemos de saber que se trata de la interacción de información entre distancias, y hacen referencia a todos los tipos ya sea de transmisión de voz, datos o video. De hecho, el concepto de telecomunicaciones engloba una serie de tecnologías de transmisión como las mencionadas anteriormente, aunque existen otras muchas como son los satélites, la fibra óptica, etc. A lo largo de este documento vamos a profundizar sobre que son las telecomunicaciones entre otras cuestiones.

Las telecomunicaciones, en cuanto a la transmisión de información por medio de ondas electromagnéticas, funcionan con frecuencias, las que son emitidas por un potente emisor electromagnético, el que genera ondas de la misma índole con diferente frecuencia, todo

dependiendo de la función que lleve a cabo; puede ser de alta frecuencia, ultra frecuencia, baja frecuencia, microondas, etc. (Eurionnova Bussines School, s.f.)

## **Metodología**

### **Enfoque y alcance de la investigación**

Puesto que el objetivo del estudio a realizar será analizar el efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio que tiene como efecto el estrés, se utilizara un diseño experimental que se aplicara de manera transversal, considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente, se procedió a realizar una investigación descriptiva para conocer detalladamente como afecta el desarrollo normal de las actividades que realizan los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones ubicada en la ciudad de Guadalajara de Buga en el año 2021.

### **Variables**

La investigación descriptiva se realiza por medio de un aplicación de cuestionario se hará una descripción correspondiente, se utiliza para describir las características de una población o fenómeno en estudio, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. (QuestionPro, QuestionPro , s.f.)

El presente trabajo será diseñado bajo el enfoque cuantitativo se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos

estadísticos existentes. La investigación cuantitativa se centra en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular. (Arteaga, 2020).

Del enfoque cuantitativo se tomara la técnica de encuestas para medir la percepción del efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio en una empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021, por parte de los empleados en cuanto a lo que ocasiona estrés en sus labores diarias.

### **Población de estudio**

Se realizó un total de 10 encuestas, a los empleados de la empresa de Telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el año 2021, donde todos fueron diligenciados correctamente, lo que permito una recolección de datos completa para realizar el muestreo y los resultados obtenidos para realizar el desarrollo de la investigación y con la ayuda de todos los datos recolectados determinar el nivel de estrés laboral y las consecuencias que este trae a los colaboradores y a la empresa general, pudiendo definir posterior a la investigación las recomendaciones pertinentes, las cuales ayudaran a disminuir la exposición al riesgo.

### **Muestra y Muestreo**

Para Lopez (2004) “La muestra y el muestreo permite estudiar sólo una parte de ella que va ser representativa al resto de la población, al final poder generalizar los resultados a toda la

población. Para el desarrollo de esta investigación seleccionaremos el muestreo sistemático, puesto que nos permite obtener de manera exacta los resultados que necesitamos, para determinar el impacto que hay sobre el estrés laboral y el insomnio en los colaboradores de la empresa Valle telecomunicaciones SAS. De esta forma daremos unos puntos y cifras más claros, obtenidos de las encuestas realizadas, determinando porque se produce el estrés laboral y el insomnio en los colaboradores de la organización.

### **Instrumento de recolección de datos**

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, de este modo el instrumento sintetiza en sí, toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto a las variables o conceptos utilizados (Rivero, 2010).

La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés. La recopilación de datos permite a un individuo o empresa responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y anticipar mejor las probabilidades y tendencias futuras. (QuestionPro, QuestionPro, s.f.)

La técnica de recolección de datos que se utilizara en esta investigación será la encuesta: La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una

muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de las personas (QuestionPro, QuestionPro , s.f.).

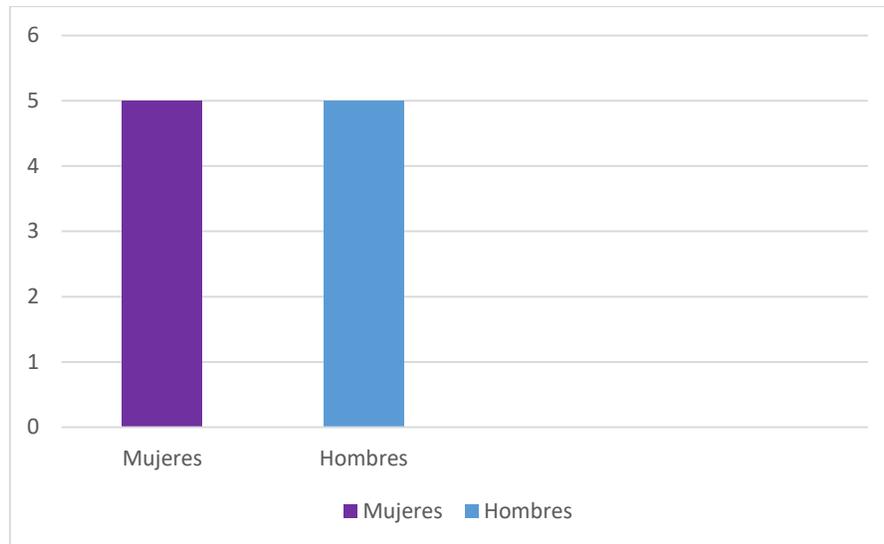
La encuesta que se ha elegido para el desarrollo de la investigación es la “escala de estrés laboral organizacional OIT-OMS”, esta tiene un total de 25 preguntas, las cuales se responden con un valor de 1 a 7, siendo 1 nunca y 7 siempre. Posterior a responder dicha encuesta, se debe agrupar cada una de las preguntas en un área específica, cada área tiene seleccionada de 3 a 4 preguntas de la escala, se debe sumar el valor de cada pregunta y para cada área se obtuvo un puntaje directo (PD), al obtener este podremos observar en la ficha técnica el nivel de estrés por área que maneja cada colaborador. Las áreas de la escala son; clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

## Resultados

Podemos observar los resultados arrojados de la encuesta realizada sobre el perfil sociodemográfico de los colaboradores de la empresa Valle telecomunicaciones y la encuesta sobre el estrés laboral, realizada a los 10 colaboradores que desempeñan sus labores allí, donde 5 de ellos son del área administrativa y 5 del área operativa, donde se indago la edad, la antigüedad y el rango de edad de los colaboradores, y se realizó una encuesta perteneciente a la OIT-OMS, para medir el nivel de estrés laboral que maneja cada colaborador y así realizar una serie de recomendaciones pertinentes para disminuir la exposición a factores psicosociales que podrían afectar el desarrollo normal de los colaboradores y la empresa en general.

**Figura 1.**

*Genero*

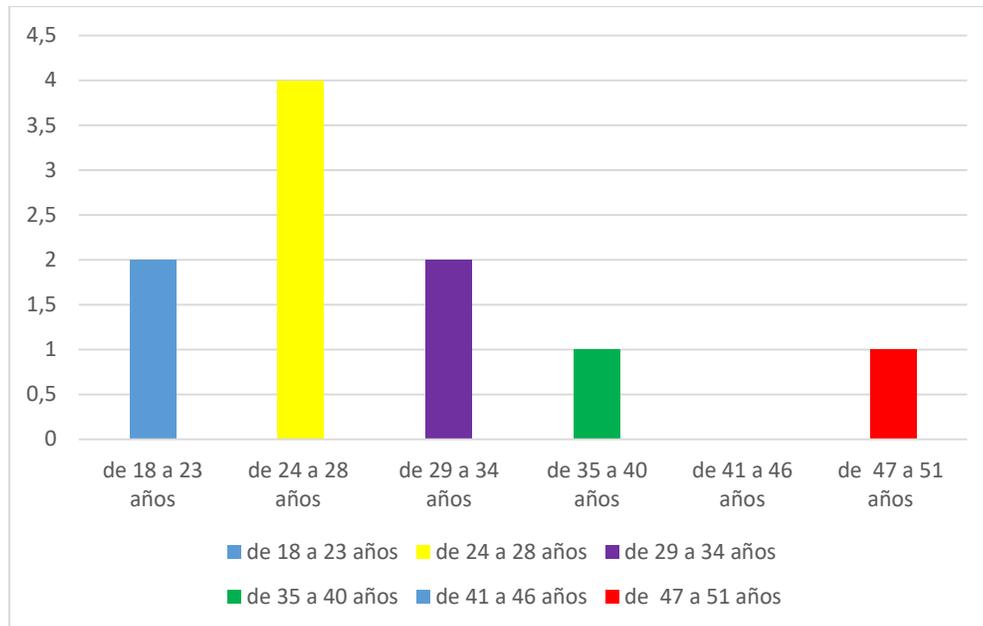


**Figura 1.** Género del personal de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de los encuestados en la empresa valle telecomunicaciones, el 50% son hombres y el otro 50% de la población son mujeres

**Figura 2.**

*Edad*

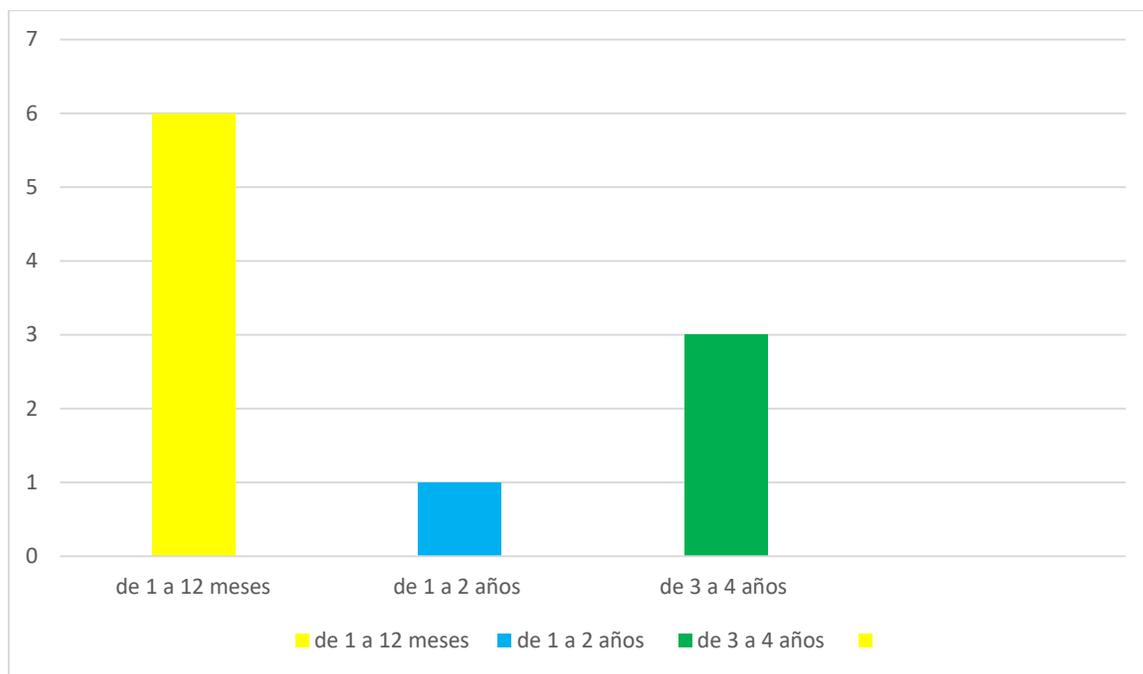


**Figura 2.** Edad del personal de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 20% de los empleados esta entre los 18 y 23 años de edad, el 40% está entre los 24 y los 28 años de edad, el 20% está entre los 35 y los 40 años, el 10% entre los 47 y los 51 años de edad

**Figura 3.**

*Antigüedad*

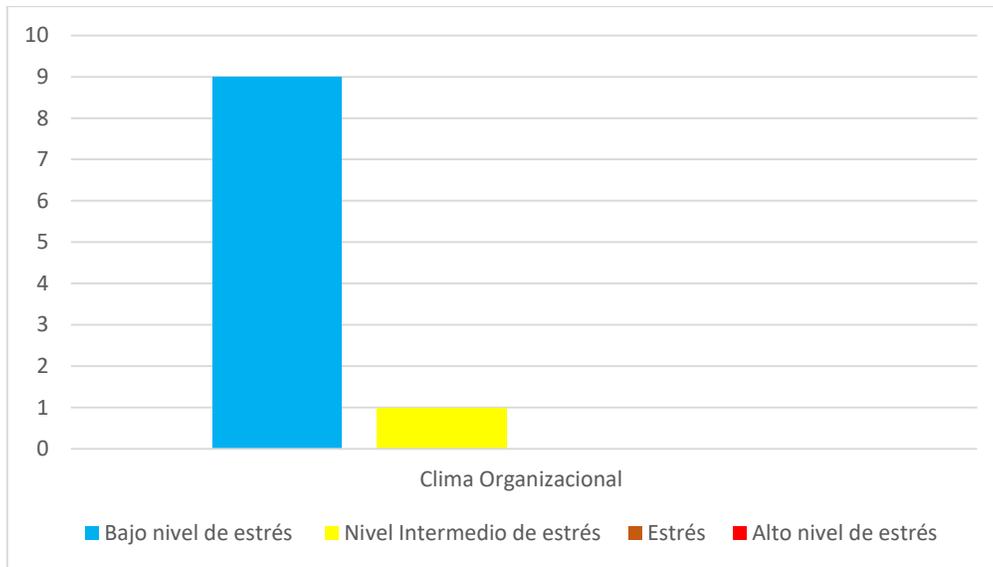


**Figura 3.** Tiempo de antigüedad de los empleados que laboran en la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 60% de los empleados llevan laborando de 1 mes a 12 meses en la empresa, el 10% de los empleados llevan laborando de 1 a 2 años en la empresa, el 30% de los empleados llevan laborando de 3 a 4 años en la empresa.

**Figura 4.**

*Clima Organizacional*



**Figura 4.** Nivel de estrés sobre el clima organizacional que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 90% del personal de la empresa tiene un bajo nivel de estrés en cuanto al clima organizacional que se maneja dentro de la organización, el 10% del personal manifiesta manejar un nivel intermedio de estrés en cuanto al clima organizacional.

**Figura 5.**

*Estructura Organizacional*

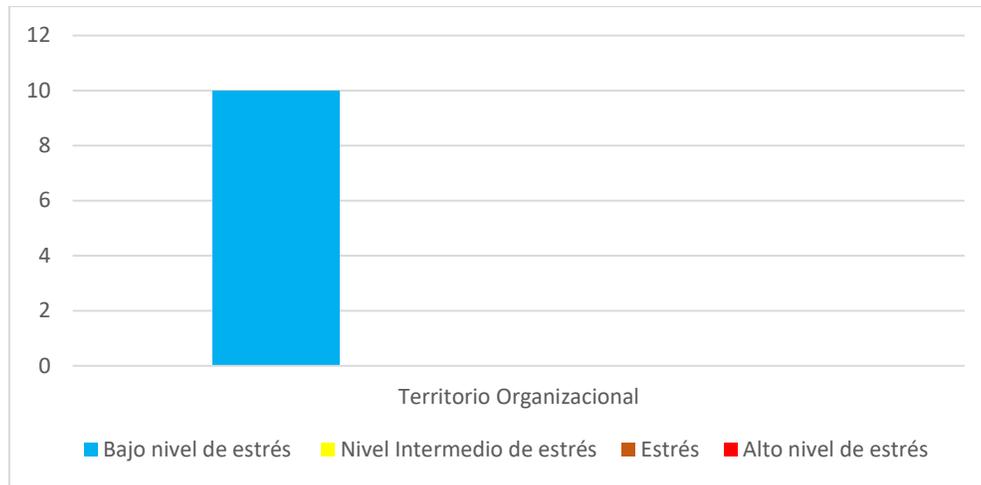


**Figura 5.** Nivel de estrés sobre la estructura organizacional que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 70% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto a la estructura organizacional de la organización, el 20% de los empleados maneja un nivel intermedio de estrés en cuanto a la estructura organizacional de la organización, el 10% de los empleados maneja un nivel de estrés en cuanto a la estructura organizacional de la de la organización.

**Figura 6.**

*Territorio Organizacional*

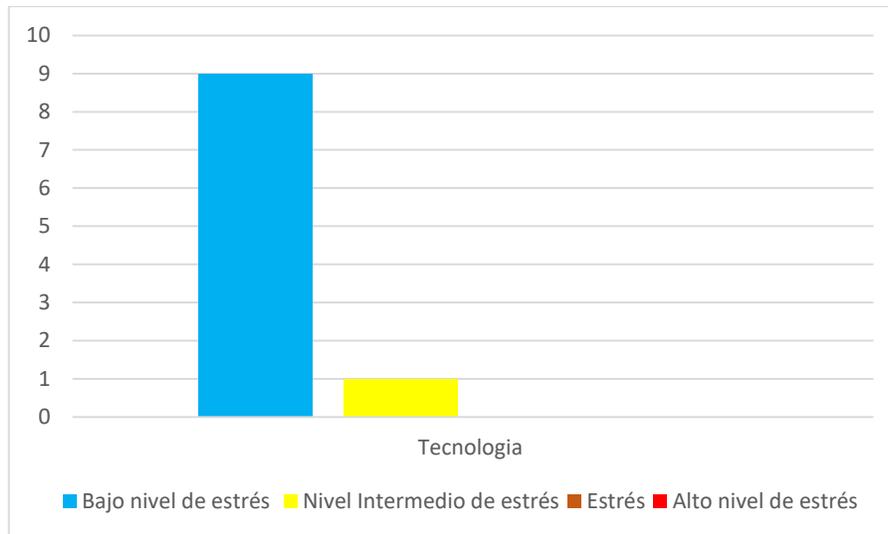


**Figura 6.** Nivel de estrés sobre el territorio organizacional que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 100% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto al territorio organizacional de la organización.

**Figura 7.**

*Tecnología*

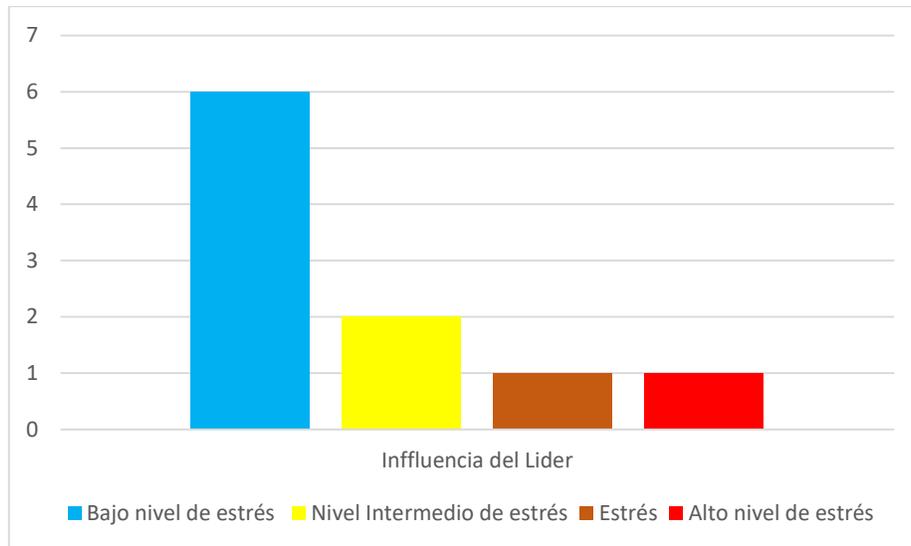


**Figura 7.** Nivel de estrés sobre tecnología que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 90% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto a la tecnología de la organización, el 10% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto a la tecnología de la organización

**Figura 8.**

*Influencia del líder*

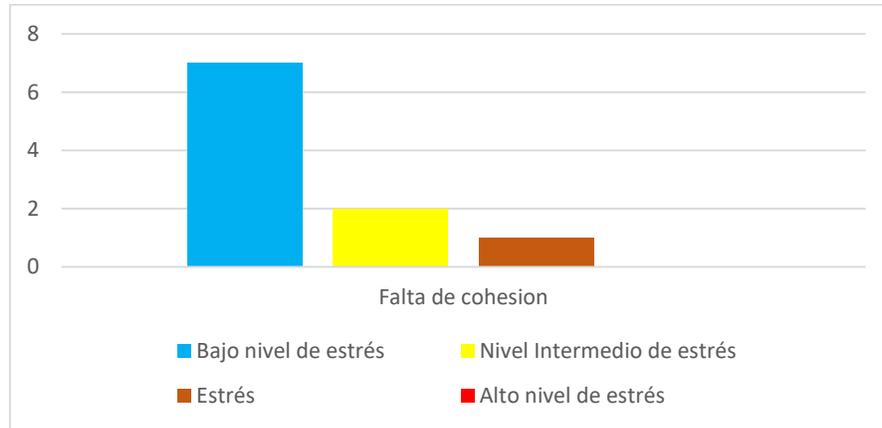


**Figura 8.** Nivel de estrés sobre la influencia del líder que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 60% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto a la influencia del líder de la organización, el 20% de los empleados maneja un nivel intermedio de estrés en cuanto a la influencia del líder de la organización, el 10% de los empleados maneja un nivel de estrés en cuanto a la influencia del líder de la organización, el 10% de los empleados maneja un alto nivel de estrés en cuanto a la influencia del líder de la organización.

**Figura 9.**

*Falta de cohesión*

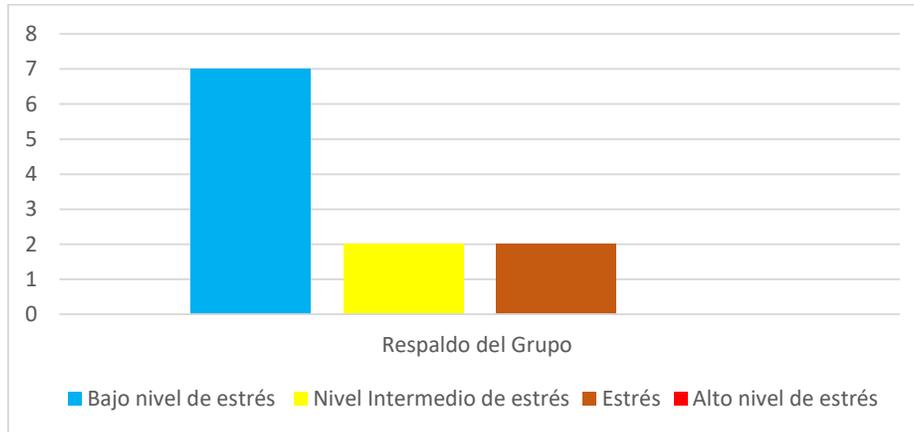


**Figura 9.** Nivel de estrés sobre la falta de cohesión que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 70% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto a la falta de cohesión de la organización, el 20% de los empleados maneja un nivel intermedio de estrés en cuanto a la falta de cohesión de la organización, el 20% de los empleados maneja un nivel de estrés en cuanto a la falta de cohesión de la organización.

**Figura 10.**

*Respaldo del grupo*



**Figura 10.** Nivel de estrés sobre el respaldo del grupo que se maneja dentro de la empresa Valle telecomunicaciones SAS.

La grafica muestra que del total de empleados de la empresa Valle telecomunicaciones, el 70% de los empleados maneja un bajo nivel de estrés en cuanto al respaldo del grupo de la organización, el 20% de los empleados maneja un nivel intermedio de estrés en cuanto al respaldo del grupo de la organización, el 10% de los empleados maneja un nivel de estrés en cuanto al respaldo del grupo de la organización.

## Presupuesto

En este espacio podremos encontrar el presupuesto que se generó durante la realización de la investigación, donde se desprenden unos gastos los cuales se debían realizar para tener un mejor resultado de la investigación, como lo fue imprimir las encuestas realizadas al personal de la empresa, tener en cuenta factores poco comunes como el consumo de internet para poder ejecutar este, el transporte y la alimentación que se adquirió durante el proceso.

**Tabla 2.**

*Presupuesto de gastos realizados.*

Elemento	Cantidad/Tiempo	Valor Unitario	Valor total
Hojas para la encuesta	12	\$ 100	\$ 1.200
Refrigerio	1 vez al día	\$ 2.000	\$ 560.000
Transporte (Gasolina)	1 vez por semana	\$ 10.000	\$ 640.000
Internet	8 semanas	\$ 80.000	\$ 160.000
Total		\$ 1.361.200	

**Tabla 2.** Presupuesto de gastos realizad

## Conclusiones

Es importante identificar las características sociodemográficas de la población que iba a ser encuestada, pues con dicha información se pudo analizar que colaboradores, por medio de su edad, su antigüedad en la empresa y su área (administrativa u operativa) los niveles de estrés que manejan, sus horarios de descanso, el esfuerzo mental y físico que sus actividades les generan, para poder realizar unas recomendaciones pertinentes y buscar la mitigación y exposición al estrés laboral y el insomnio.

Se pudo determinar que en cada trabajador se maneja un nivel de estrés diferente, pues cada ser humano tiene una personalidad y perspectiva diferente de la vida, dentro de la organización la mayoría del personal tiene ocupaciones y actividades diferentes a las de sus compañeros, las actividades más comunes suelen ser las de los técnicos de campo, sin embargo, para unos genera más estrés que en otros, en cuanto al área administrativa se puede notar unos niveles de estrés laboral más reducidos, se puede concluir que del área administrativa, la mayoría maneja un bajo nivel de estrés, de ellas solo hay 1 colaborador que maneja un nivel de estrés bastante alto, y según lo observado, dicho nivel de estrés no suele estar asociado con sus labores dentro de la organización, sino de su vida personal, puesto que el cargo que desempeña dicho colaborador no genera sobrecargas laborales de ninguna clase, ni jornadas extensas de trabajo, entre otros factores de los cuales se podrían decir que se origina su estrés.

Es vital determinar unas estrategias de prevención y mitigación junto con el empleador de la organización y el área de seguridad y salud en el trabajo, para prevenir una exposición más alta y frecuente, que pueda generar a futuro graves consecuencias, ocasionando enfermedades laborales debido al estrés laboral y el insomnio que podrían llegar a presentar los colaboradores con más exposición debido a las cargas laborales que tienen dentro de la organización, se debe concientizar al empleador sobre la importancia de la prevención de los factores de riesgo psicosociales y exponer las secuelas y enfermedades que este puede llegar a ocasionar si no es tratado a tiempo.

## Recomendaciones

Deben definirse estrategias de mejora para la exposición a los riesgos psicosociales, buscando siempre una mejora continua donde se beneficien tanto los colaboradores como la organización en general, pues todo es un conjunto de actividades y procesos que deben funcionar uniformemente para que la empresa pueda seguir prestando sus servicios.

- Se debe realizar jornadas de prevención sobre el estrés laboral y el insomnio, donde por medio de correos electrónicos, afiches, carteleras, folletos, entre otros, se le brinde al colaborador una herramienta y este sepa cómo identificar si está sufriendo de estrés laboral y este le esta desencadenando otro tipo de factores.
- Llevar a cabo capacitaciones de prevención sobre los riesgos psicosociales, colocar ejemplos, presentar diapositivas donde los colaboradores comprendan fácilmente los conceptos y los síntomas que genera el estrés laboral cuando este empieza a manifestarse.
- Desarrollar actividades lúdicas, talleres didácticos que le permitan al colaborador manifestar sus emociones, su satisfacción laboral y permitir que este también realice recomendaciones de mejora, pues algunas de ellas pueden tenerse en cuenta para disminuir la exposición al estrés laboral y el insomnio.

- Tener en cuenta las opiniones, recomendaciones y puntos de vista de los colaboradores, brindar la atención necesaria a cada uno de ellos cuando sientan la necesidad de acudir a sus superiores,
- Desarrollar un programa de pausas activas, para que los colaboradores tengan un momento de despeje, recarguen su energía y liberen un poco de tensión durante su jornada laboral.
- Fomentar los estilos de vida saludables y el ejercicio.
- Crear programas para tratar el estrés laboral y el insomnio cuando se genere en algún colaborador.

## Referencias

- Arteaga, G. (2020). *TestInorme*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Ballestrini, M. (2006). *Como se elabora un proyecto de investigacion* . Caracas: Consultores asociados.
- Bingre, A. I. (2005). Marco conceptual. Venezuela.
- Botica., F. I. (s.f.). *fundacion del corazon* . Obtenido de <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- Chrousos & Gold, C. (1992). Obtenido de [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- Clinic, M. (s.f.). *Mayo Clinic*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/insomnia/diagnosis-treatment/drc-20355173?p=1>
- Collins, & Karasek y Costas. (2005). *ResearchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/227686747\\_Job\\_strain\\_and\\_autonomic\\_indices\\_of\\_cardiovascular\\_disease\\_risk](https://www.researchgate.net/publication/227686747_Job_strain_and_autonomic_indices_of_cardiovascular_disease_risk)
- Djatkiko, Prasetyo, & Nur. (2018). Estrés laboral, satisfacción laboral e intención de rotación en Empresa Pública de Telecomunicaciones. Indonesia .
- Doghan, M. A. (2020). Estres laboral de los empleados del sector de telecomunicaciones .
- Eurionnova Bussines School. (s.f.). *Eurionnova Bussines School* , . Obtenido de <https://www.euroinnova.co/blog/que-son-las-telecomunicaciones>
- Federacion de empleados de servicios UGT. (s.f.). *infantilprl.saludlaboral*. Obtenido de <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- Instituto Nacional del Cancer. (s.f.). *Instituto Nacional del Cancer*. Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/depression>
- Jhonson y Hall. (1988). Obtenido de <http://www.psicothema.es/pdf/3859.pdf>
- Karasek Y Teorell. (1990). Obtenido de <http://www.psicothema.es/pdf/3859.pdf>
- Karasek, R. A. (1979). *JSTOR*. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2392498>

- Kploanyi, Dwomoh, & Dzodzomenyo. (2020). El efecto del estrés laboral sobre la depresión. Obtenido de Scopus.
- Lopez, P. L. (2004). *Scieelo* . Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Mayo Clinic. (29 de Julio de 2021). *Mayo Clinic*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/depression/symptoms-causes/syc-20356007>
- McEwen, B. (2000). *Estres*. Obtenido de <https://www.buenastareas.com/ensayos/El-Estres/30791714.html>
- Ministerio del trabajo. (18 de julio de 2012). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00001356\\_de\\_2012.pdf/1fb4a978-0a6b-de95-2197-7ff9c0767fcc](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001356_de_2012.pdf/1fb4a978-0a6b-de95-2197-7ff9c0767fcc)
- Ministerio del trabajo. (30 de abril de 2012). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20)
- National Heart, L. a. (2020). *National Heart, Lung, and Blood Institute*. Obtenido de <https://www.nhlbi.nih.gov/health-topics/espanol/insomnio>
- Prevecon. (15 de abril de 2018). *Prevecon* . Obtenido de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-experimental/>
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro* . Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Rivero, A. F. (2010). *Bloque metodologico de la investigacion* . Obtenido de <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Roca, M. (s.f.). *InformeTICfacil.com*. Obtenido de <https://www.informeticplus.com/que-son-las-telecomunicaciones>
- Sarraís. Castro. (2007). *Scielo*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272007000200011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272007000200011)

Siegrist, J. (1996). *Journal Off Occupational Healt Psychology* . Obtenido de [https://academic.microsoft.com/journal/3481703/publication/search?q=Journal%20of%20Occupational%20Health%20Psychology&qe=And\(Composite\(J.Jid%253D3481703\)%252CTy%253D%270%27\)&f=&orderBy=0](https://academic.microsoft.com/journal/3481703/publication/search?q=Journal%20of%20Occupational%20Health%20Psychology&qe=And(Composite(J.Jid%253D3481703)%252CTy%253D%270%27)&f=&orderBy=0)

Socarras, B. L. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas. *Revista espacios* .

Wikipedia. (2021). *Wikipedia* . Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Telecomunicaci%C3%B3n>

## Anexos

### Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

#### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS)

EVALUADO(A):	
EVALUADOR:	

MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN

1	NUNCA	4	ALGUNAS VECES
2	RARA VEZ	5	FRECUENTEMENTE
3	OCASIONALMENTE	6	GENERALMENTE
		7	SIEMPRE

Nº	ITEMS	RESPUESTA
1	<i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.</i>	
2	<i>El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.</i>	
3	<i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.</i>	
4	<i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.</i>	
5	<i>El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.</i>	
6	<i>El que mi supervisor no me respete me estresa.</i>	
7	<i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.</i>	
8	<i>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.</i>	
9	<i>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
10	<i>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.</i>	
11	<i>El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.</i>	
12	<i>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.</i>	
13	<i>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.</i>	
14	<i>El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.</i>	
15	<i>El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.</i>	
16	<i>El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
17	<i>El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.</i>	
18	<i>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.</i>	
19	<i>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.</i>	
20	<i>El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.</i>	
21	<i>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.</i>	
22	<i>El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.</i>	
23	<i>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.</i>	
24	<i>El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.</i>	
25	<i>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.</i>	

## Ficha técnica de la escale de estrés laboral de la OIT-OMS

### FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT - OMS

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS INSTRUCCIONES																																
<b>AUTORES</b>	: Ivancevich & Matteson																																
<b>AÑO</b>	: 1989																																
<b>PROCEDENCIA</b>	: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.																																
<b>CONFIABILIDAD</b>	: 0,966, según el alfa de Cronbach																																
<b>APLICACIÓN</b>	: Aplicación es individual, grupal y organizacional																																
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN z</b>	: Población laboral a partir de los 18 años.																																
<b>PARTICULARIDAD</b>	: Instrumento de exploración Psicológica																																
<b>DURACIÓN</b>	: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos																																
<b>FINALIDAD</b>	: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.i																																
<b>ESTRUCTURACIÓN</b>	: La prueba consta de 7 áreas.																																
<b>BAREMACIÓN</b>	: Tabla de cálculos de puntuaciones																																
<b>ESTRUCTURACIÓN</b>	: La prueba consta de 7 áreas.																																
<b>ÁREAS QUE MIDE LA ESCALA</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>ÁREAS</th> <th>NÚM. ÍTEMS</th> <th>RANGO DE ESTRÉS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Clima organizacional</td> <td>1, 10, 11, 20</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Estructura organizacional</td> <td>2, 12, 16, 24</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Territorio organizacional</td> <td>3, 15, 22</td> <td>3 a 21</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Tecnología</td> <td>4, 14, 25</td> <td>3 a 21</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Influencia del líder</td> <td>5, 6, 13, 17</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Falta de cohesión</td> <td>7, 9, 18, 21</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Respaldo del grupo</td> <td>8, 19, 23</td> <td>3 a 21</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	ÁREAS	NÚM. ÍTEMS	RANGO DE ESTRÉS	1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28	2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28	3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21	4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21	5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28	6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28	7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21
Nº	ÁREAS	NÚM. ÍTEMS	RANGO DE ESTRÉS																														
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28																														
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28																														
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21																														
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21																														
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28																														
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28																														
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21																														
<b>NIVELES DE ESTRÉS</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVELES DE ESTRÉS</th> <th>PUNTUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 154</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>118 – 153</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>91 – 117</td> </tr> <tr> <td>Bajo Nivel de Estrés</td> <td>&lt; 90</td> </tr> </tbody> </table>	NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACIÓN	Alto nivel de estrés	> 154	Estrés	118 – 153	Nivel intermedio	91 – 117	Bajo Nivel de Estrés	< 90																						
NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACIÓN																																
Alto nivel de estrés	> 154																																
Estrés	118 – 153																																
Nivel intermedio	91 – 117																																
Bajo Nivel de Estrés	< 90																																
<b>ÁREAS</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>ÁREAS</th> <th>NÚM. ÍTEMS</th> <th>RANGO DE ESTRÉS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Clima organizacional</td> <td>1, 10, 11, 20</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Estructura organizacional</td> <td>2, 12, 16, 24</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Territorio organizacional</td> <td>3, 15, 22</td> <td>3 a 21</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Tecnología</td> <td>4, 14, 25</td> <td>3 a 21</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Influencia del líder</td> <td>5, 6, 13, 17</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Falta de cohesión</td> <td>7, 9, 18, 21</td> <td>4 a 28</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Respaldo del grupo</td> <td>8, 19, 23</td> <td>3 a 21</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	ÁREAS	NÚM. ÍTEMS	RANGO DE ESTRÉS	1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28	2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28	3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21	4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21	5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28	6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28	7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21
Nº	ÁREAS	NÚM. ÍTEMS	RANGO DE ESTRÉS																														
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28																														
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28																														
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21																														
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21																														
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28																														
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28																														
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21																														

**Video explicativo para desarrollar la ficha técnica de la escale de estrés laboral de la  
OIT-OMS**

Jean Pool Poma Bonifacio. (11 de agosto de 2020). Test la escale de estrés laboral OIT  
OMS. [Video]

[https://www.youtube.com/watch?v=kpQ3uYOUSF4&t=460s&ab\\_channel=JeanPoolPoma  
Bonifacio.](https://www.youtube.com/watch?v=kpQ3uYOUSF4&t=460s&ab_channel=JeanPoolPomaBonifacio)