

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA



FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Erica Mayerly Pedroza Sánchez

Luisa Fernanda Vargas López

Daniela Hernández Morales

Ada Luz Manrique Hernández

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el
Trabajo

Septiembre, 2024

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Título del trabajo de grado

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Erica Mayerly Pedroza Sánchez

Luisa Fernanda Vargas López

Daniela Hernández Morales

Ada Luz Manrique Hernández

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Nombres y apellidos completos de la persona que dirigió/asesoró el trabajo

Luisa Fernanda Becerra

Título académico

Fisioterapeuta, Especialista en Rehabilitación cardiaca y pulmonar, Gerencia en Salud
Ocupacional, Magister en Salud Pública.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Septiembre, 2024

Dedicatoria

*El presente trabajo está dedicado a los voluntarios que participaron en el proyecto de la
Administración Municipal de San Cayetano, Cundinamarca, Colombia – Gracias.*

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Agradecimientos

Agradecemos al personal de planta y a los contratistas de la Administración Municipal de San Cayetano, Cundinamarca, Colombia, en especial al Alcalde Municipal, Secretaría General y de Gobierno, Auxiliar Administrativa; quienes nos apoyaron incansablemente en la realización del proyecto de Grado.

De igual manera, agradecemos a nuestra institución UNIMINUTO, a nuestro equipo docente de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo y a nuestra tutora, MSc. Luisa Fernanda Becerra por su disposición, voluntad, paciencia y tiempo para llevar a cabo nuestro trabajo de Grado. Finalmente agradecemos especialmente, a nuestros padres, hijos y demás familiares por el apoyo incondicional otorgado durante nuestra especialización

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

1. Problema	8
1.1 Descripción del problema	8
1.2 Pregunta de investigación	9
2. Objetivos	9
2.1 Objetivo general	9
2.2 Objetivos específicos	10
3. Justificación	10
4. Marco de referencia	11
4.1 Marco teórico	11
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	11
4.3 Marco legal	12
5. Metodología	12
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	12
5.2 Población y muestra	13
5.3 Instrumentos	13
5.4 Procedimientos.	14
5.5 Análisis de información.	14
5.6 Consideraciones éticas	14
6. Cronograma	14

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

7. Presupuesto	14
8. Resultados y discusión	16
9. Conclusiones	16
10. Recomendaciones	16
11. Referencias bibliográficas	16

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma del proyecto de investigación.	38
Tabla 2. Presupuesto para el proyecto de investigación	40
Tabla 3. Clasificación del estrés laboral de acuerdo con la calificación por cada dimensión del cuestionario	45
Tabla 4. Categorización de las dimensiones evaluadas por nivel de riesgo en línea con la metodología de la guía GTC 45:2012.	47

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Proporción de encuestados organizados por su género (masculino o femenino)	42
---	----

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Gráfica 2. Factores de estrés laboral identificados en los funcionarios

y contratistas encuestados de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca. 43

Lista de Anexos

Anexo 1. Autorización de ejecución de proyecto aplicado	71
Anexo 2. Consentimiento informado	72
Anexo 3. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS.	74

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Resumen ejecutivo.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el estrés laboral en los trabajadores de la Alcaldía de San Cayetano Cundinamarca, al utilizar una metodología cuantitativa de tipo descriptivo que permitió medir el estrés laboral a una muestra de 49 trabajadores seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, empleando el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo como resultado que el nivel de estrés más alto corresponde a la dimensión de Tecnología, seguido del Clima y la Estructura Organizacional. Se concluye que existen diferentes factores de estrés laboral en los trabajadores, siendo el principal el acceso y limitantes a la Tecnología, clasificándose en un nivel Alto de Estrés, entre tanto las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional y Territorio Organizacional se clasifican en un nivel intermedio y las de Influencia del Líder, Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo, en un nivel bajo. El nivel de estrés priorizado para los trabajadores de la Alcaldía es un riesgo Intermedio, lo que indica una fase de alarma, siendo necesario identificar los factores que causan estrés para atenderlos oportuna y eficazmente. Se indica como recomendación a la Alcaldía, establecer estrategias intersectoriales encaminadas hacia el bienestar laboral de sus trabajadores, abordar y subsanar las necesidades tecnológicas y estructurales, realizar jornadas de fortalecimiento del conocimiento técnico, así como un nuevo análisis en un año, utilizando la batería de factores de riesgo psicosocial establecida por el Ministerio del Trabajo.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Palabras Clave: estrés laboral, factores de riesgo, gobierno municipal, condiciones de trabajo, salud mental.

Introducción.

En las organizaciones, los factores de riesgo laboral, especialmente los psicosociales, representan un desafío significativo para la salud y seguridad de los trabajadores (Acosta, 2022). Estos riesgos, asociados con la organización del trabajo, las tareas y las capacidades individuales, pueden reflejar el deterioro del bienestar fisiológico, afectivo y conductual de los colaboradores. Entre las consecuencias más comunes del riesgo psicosocial destaca el estrés laboral, que puede manifestarse en síntomas como ansiedad, insomnio, problemas digestivos y abuso de sustancias (Barrio *et al.*, 2006). A nivel mundial, el estrés laboral es reconocido como un problema frecuente de salud mental que deteriora la productividad y el confort de los trabajadores (Muñoz & Sánchez, 2022).

En Colombia, estudios como las Encuestas Nacionales de Condiciones de Salud y Trabajo han evidenciado un incremento en los niveles de estrés laboral, alcanzando un 43% en 2012, mientras que cifras recientes indican que el 57% de los trabajadores colombianos reportan niveles altos de estrés, posicionando al país como el cuarto en Latinoamérica con mayor incidencia. (Ministerio del Trabajo, 2013; Forbes, 2022). En este contexto, la Alcaldía Municipal de San Cayetano carece de mediciones sobre estrés laboral. Por ello, se propone utilizar un instrumento que permita identificar, clasificar y priorizar los niveles de estrés en sus empleados, como primer paso para implementar estrategias de mitigación efectivas. Esto podrá promover el bienestar de los trabajadores y generar beneficios tanto

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

para la organización, como para los empleados (Muñoz & Sánchez, 2022). Además, la identificación y gestión del estrés contribuyen a mejorar la productividad, reducir la rotación de personal y fomentar un clima laboral saludable, mejorando la salud física y mental de los empleados, al prevenir problemas como el burnout, ansiedad o insomnio. (Cabrera Cardenas, 2021; Buitrago *et al.*, 2021). Este estudio también puede ser una herramienta educativa para estudiantes de seguridad y salud en el trabajo, promoviendo la prevención de riesgos psicosociales y una cultura organizacional más eficiente y humana (Cabrera Cardenas, 2021).

Por ello, se planteó la pregunta: ¿Cuáles son los factores causantes del estrés laboral de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Cayetano Cundinamarca?, estableciendo como objetivo general analizar el estrés laboral de los trabajadores de la Alcaldía, con el fin de identificar los factores de estrés laboral en los funcionarios y contratistas, clasificarlo y priorizar el nivel de riesgo en el que se encuentran, utilizando como metodología de investigación un enfoque cuantitativo descriptivo (Hernández *et al.*, 2014), mediante la aplicación de un cuestionario de Estrés Laboral, a un total de 49 trabajadores, incluyendo contratistas y funcionarios. El análisis se realizó mediante el baremo del cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, (Ivancevich y Matteson, 1989). Los resultados mostraron que el nivel de estrés más alto corresponde a la dimensión de Tecnología, seguido por las dimensiones del Clima y la Estructura Organizacional. Se concluye que el principal factor de estrés laboral en los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Cayetano es el acceso limitado a la tecnología, seguido por el clima y la estructura organizacional. El análisis clasificó el estrés como alto en tecnología, intermedio

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

en las dimensiones organizacionales y bajo en liderazgo, cohesión y respaldo grupal. En general, el nivel de estrés priorizado se determinó como un riesgo Intermedio según el baremo del cuestionario aplicado, lo que indica una fase de alarma, siendo necesario establecer los factores que causan estrés para atenderlos oportunamente y de manera eficaz. Se recomienda a la Alcaldía establecer estrategias intersectoriales encaminadas hacia el bienestar laboral de sus trabajadores, abordar y subsanar las necesidades tecnológicas y estructurales, realizar jornadas de fortalecimiento del conocimiento técnico, así como un nuevo análisis en un año, utilizando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

1. Problema.

1.1. Descripción del problema.

Actualmente en todas las empresas y organizaciones, existen múltiples factores de riesgo que podrían afectar el estado de salud y la seguridad de los trabajadores; los cuales, se ven ligados a las actividades económicas de la empresa y la demanda del cargo que desempeña cada individuo. Es así como los empleados mantienen la mayor parte de su tiempo en cada uno de sus lugares de trabajo, expuestos a diferentes factores que podrían desencadenar síntomas fisiológicos o emocionales, que pueden afectar o ir deteriorando la salud del trabajador. (Acosta, 2022).

Algunos factores de riesgos, que sobresalen son los psicosociales definidos como las condiciones presentes en el ámbito laboral que relacionados con la organización del trabajo, el desempeño de las tareas y la capacidad del individuo para desempeñar las funciones asignadas, entre otras (Saldaña Orozco *et al.*, 2019); Dichos factores de riesgo psicosociales afectan el funcionamiento fisiológico, emocional, social y conductual del trabajador y al tener una exposición continua o intensa, llegan a generar síntomas como ansiedad, depresión, problemas con el sueño, agresividad, abuso de sustancias, lentitud psicomotora y estrés (Carrión-García & Hernández García, 2018).

Por otro lado, el estrés se ha considerado como una de las principales consecuencias del riesgo psicosocial y comúnmente está acompañado de agotamiento físico y mental, afectando de manera directa el desempeño, la productividad y el estado de confort de los trabajadores (Muñoz & Sánchez, 2022). De igual manera, es considerado como uno de los

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

problemas en salud mental más frecuentes a nivel mundial (Cabrera Cárdenas, 2021). Hans Selye (1973), indicó que el estrés se podría ver reflejado en una respuesta corporal no especificada ante cualquier demanda a la que se someta al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles); esta respuesta del cuerpo se manifiesta en síntomas como dolor de cabeza, depresión o ansiedad, insomnio, indigestión, sarpullidos, nerviosismo, aceleración cardíaca, diarrea o estreñimiento y consumo de tabaco, alcohol o sustancias estimulantes (Barrio *et al.*, 2006).

La Organización Mundial de la Salud (2008) conceptualiza el estrés laboral como una reacción a nivel emocional, físico y conductual ante situaciones negativas o dañinas que se encuentran en el entorno laboral que generan excitación y una constante sensación de sentirse incapaz de enfrentarlos. En relación con esto, se han realizado diversos estudios en los cuales se evidencia que mientras mayor exigencia cognitiva y emocional tenga un trabajador, tendrá menos posibilidades de un adecuado control y estará más expuesto a desarrollar enfermedades causadas por el estrés (Carrión-García & Hernández García, 2018).

Teniendo en cuenta el perjuicio ocasionado por el estrés laboral en la salud del empleado y en el mismo cumplimiento laboral, se ha incrementado el interés de acometer este tema en las diferentes empresas. La Organización Internacional del Trabajo, de ahora en adelante OIT en la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y salud, identificaron que en Latinoamérica entre el 12% y 15% de los trabajadores encuestados presentaban niveles altos de estrés en función a su trabajo (Karp, 2019).

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

En Colombia en el año 2007, se llevó a cabo la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (IENCST), en donde se evidenció que el 30% del personal que fue encuestado, sufre de estrés laboral (Ministerio de la Protección Social, 2007).

También se realizó una Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales en los años 2009 y 2012, donde se puede evidenciar que el 43%, sufre de estrés laboral, situación que refleja un aumento del 13%, comparado con la primera encuesta (Ministerio del Trabajo, 2013).

De esta manera, Forbes (2022), determinó que el 57% de los encuestados en Colombia presentaban niveles altos de estrés en sus trabajos, lo cual posicionó a Colombia como el cuarto país de Latinoamérica con más trabajadores que sufren de estrés laboral. El resultado de las estadísticas anteriores permite evidenciar cómo con el pasar de los años, se ha aumentado el número de personas que están padeciendo de estrés laboral; de manera que es necesario que todas las empresas o entidades, ya sean privadas y/o públicas, desarrollen planes para dar al trabajador las herramientas para reducir los niveles de estrés laboral.

Es de este modo que la Alcaldía Municipal de San Cayetano, no evidencia una medición de estrés laboral al cual están expuestos sus trabajadores, teniendo en cuenta que no tienen el sistema de seguridad y salud en el trabajo completamente implementado. Sin embargo, se ha evidenciado la necesidad de aplicar un instrumento que permita identificar, clasificar y priorizar el nivel de estrés laboral que manejan los trabajadores de la Alcaldía

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Municipal de San Cayetano, ya que esto puede desencadenar riesgos en la salud de los trabajadores que deben ser gestionados oportunamente.

1.2. Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los factores causantes del estrés laboral de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Cayetano Cundinamarca?

2. Objetivos.

2.1. Objetivo general.

Analizar el estrés laboral de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Cayetano Cundinamarca.

2.2. Objetivos específicos.

1. Identificar los factores de estrés laboral en los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca.
2. Clasificar el estrés laboral en los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca.
3. Priorizar el nivel de riesgo en el que se encuentran los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

3. Justificación.

Investigar el grado de estrés de la Alcaldía Municipal de San Cayetano es importante teniendo en cuenta que se promoverá la salud física, mental y emocional de los trabajadores, al identificar el nivel de estrés, como se menciona en los objetivos.

El beneficio del actual estudio se verá encaminado en el aumento de la productividad de los trabajadores, disminución en la rotación de personal, mejora continua en la cultura organizacional, mejora del bienestar físico y mental de los trabajadores teniendo en cuenta que gestionar el estrés genera beneficios tanto para la empresa como para los empleados. (Buitrago *et al.*, 2021).

La identificación, clasificación y priorización del estrés laboral dará a la entidad insumos para establecer medidas encaminadas a brindar confort entre sus trabajadores, abordar las causas del estrés laboral, generar acciones para la resolución acertada de situaciones de conflicto, enfocar la asignación de recursos y esfuerzos direccionados a mejorar la salud mental y física, para disminuir la probabilidad de sufrir cuadros de ansiedad, depresión, insomnio, síndrome de burnout, enfermedades cardíacas, entre otras. (Mejía *et al.*, 2020). Con la finalidad de mejorar los procesos de la alcaldía y poder establecer medidas concretas y para abordar a los colaboradores.

La Alcaldía Municipal de San Cayetano recibirá beneficios a nivel general en la organización de la entidad, la productividad y disminución en las incapacidades de los empleados por causas de estrés. En cuanto a los empleados, se verán beneficiados al

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

identificar la causa de estrés, mejoría en el ambiente organizacional y en la salud mental, al poder trabajar a gusto en la Alcaldía o al mejorar las estrategias para disminuir el estrés.

En cuanto a los estudiantes de seguridad y salud en el trabajo, se pueden exponer beneficios relacionados con el aprendizaje, entre los que se encuentran la prevención de riesgos en la salud mental de los trabajadores, identificando factores estresantes, para que a futuro se puedan implementar estrategias para prevenir los riesgos, evitando problemas psicosociales y pudiendo generar mejoría en el clima laboral; por otro lado, los trabajadores al observar el estudio que se está realizando podrán generar sentimientos de empatía para con la Alcaldía, lo cual generará mejor relación entre empleado y empleador. Se obtendrá cumplimiento en el marco legal y normativo, por lo que se cumplirán las regulaciones legales sobre riesgos laborales.

El abordar el tema de estrés laboral en el personal administrativo desde la perspectiva de seguridad y salud en el trabajo tiene varios aspectos positivos, entre los que se encuentran el mejorar el bienestar general en donde se logre identificar y gestionar el estrés laboral, lo que puede contribuir a la mejora del bienestar físico y mental del personal a cargo, lo que a su vez aumentará la satisfacción y motivación en el espacio laboral (Buitrago *et al.*, 2021).

Reduciendo el estrés, se puede presentar mejoría en enfermedades que afectan la salud mental como ansiedad, depresión entre otras y en la salud física una mejoría en los sistemas cardiovascular y músculo esquelético, lo que se va a reflejar en una menor tasa de ausentismo laboral. De esta manera, se incrementará la producción, por el entorno en el que

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

se busca obtener bajos niveles de estrés, permitiendo que los empleados sean más productivos y eficientes con sus entregas, ya que estarán más concentrados sin la presencia de distracciones negativas (Gaspar *et al.*, 2024).

4. Marco de referencia.

4.1. Marco Teórico.

Uno de los temas más relevantes en el entorno laboral es el estrés laboral incluido dentro de los factores de riesgo psicosocial, el cual se debe entender y priorizar para minimizar la ocurrencia de sucesos repentinos y enfermedades laborales. De allí que se hayan desarrollado diferentes teorías para entender el estrés laboral.

Como la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986), en la cual refieren que el estrés percibido por el trabajador es resultado de las relaciones propias de la persona y el contexto laboral, valorada como excesiva o desbordada para afrontar por parte del individuo, lo que genera un riesgo para la salud y bienestar de esta.

Otra teoría para considerar tiene que ver con la teoría de ajuste persona-entorno que puede definirse como la compatibilidad entre la persona y su ambiente laboral (Kristof-Brown, Zimmerman & Johnson, 2005), este ajuste ocurre cuando se visualiza la satisfacción, el buen desempeño y la estabilidad por parte de la persona; y cuando se obtiene los insumos financieros, físicos y psicológicos por parte del entorno con el fin de

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

encontrar una cohesión para satisfacer tanto las necesidades de la persona como de la organización.

Por otro lado, el modelo de demanda – control – apoyo social de Karasek, Theorell y Jonhson (1988-1990), en la cual mencionan que en los trabajos que se cuenta con una gran capacidad de decisión (control) y apoyo social se pueden enfrentar las exigencias o demandas del trabajo, para disminuir la tensión psicológica y la enfermedad física ocasionada por el trabajo.

De igual manera el modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (Siegrist, 1996), hace referencia al estrés que se desencadena cuando no hay un equilibrio entre el alto esfuerzo y las bajas recompensas por ese esfuerzo: las recompensas se pueden ser dinero, estima y/o control. Lo que provoca emociones negativas recurrentes y riesgos significativos de afectaciones de salud.

Teniendo en cuenta esto, se acude a diferentes métodos para evaluar la severidad del estrés laboral y su posible intervención oportuna, por ejemplo, el Maslach Burnout Inventory-MBI- (Maslach & Jackson, 1986), que fue desarrollado por Christina Maslach, con el propósito de evaluar y medir el síndrome de burnout en contextos laborales. Este síndrome evalúa tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Esta es una de las herramientas más utilizadas a nivel mundial y es un cuestionario que está conformado por 22 interrogantes que se evalúan en una escala de 7 puntos, donde los interrogados señalan la frecuencia con la que experimentan cada situación, desde nunca hasta diariamente.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Por otro lado, encontramos el cuestionario de estrés laboral-Job Stress Survey; JSS- desarrollado por Psychological Assessment Resources-PAR, que consta de 30 ítems que describen acontecimientos estresores relacionados con el trabajo, evaluando la severidad y frecuencia con que fue experimentado cada uno de los ítems en los últimos seis meses. Se asigna una puntuación en una escala de 9 puntos de severidad percibida en cada acontecimiento y en una escala de 0 a 9 o más días para informar acerca de la frecuencia. Este cuestionario proporciona información relativa a los estresores que afectan a los trabajadores individualmente, aunque también permite identificar las fuentes de estrés laboral por grupos de trabajadores o comparar los niveles de estrés entre departamentos de una misma organización (Spielberger & Vagg, 1999; Catalina, 2010).

En Colombia se establecieron las propiedades psicométricas del OSI- Inventario de estrés ocupacional, diseñado por Osipow y Spokane (1987, citados por Hicks, Sabanci & Bahr, 2015) en la versión adaptada al español y a población argentina por Schmidt *et al.* (2003), adecuado lingüísticamente para población colombiana por García-Neira, Piraquive y Salazar (2012). El instrumento consta de 141 ítems de tipo Likert que evalúan la frecuencia con la que ocurren ciertos eventos, ofreciendo opciones de respuesta que van desde "1" (nunca) hasta "4" (siempre). Está estructurado en 3 escalas y 9 subescalas que examinan a fondo las dimensiones más relevantes del fenómeno del estrés (Rubiano & Botero, 2018). El propósito del OSI (Inventario de Estrés Ocupacional) es evaluar el nivel de estrés ocupacional en trabajadores y sus causas. Este instrumento mide aspectos específicos que contribuyen al estrés en el ambiente laboral, como la carga de trabajo, el equilibrio entre vida laboral y personal, y el apoyo social. Este instrumento es útil para

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

identificar factores de riesgo de estrés y ayudar a desarrollar intervenciones para mejorar el bienestar en el entorno de trabajo (Cooper *et al.*, 1988).

También se desarrolló en Colombia la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, está conformada por un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como los efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, y está conformada de la siguiente manera: 3 cuestionarios: cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (con 123 preguntas) y extralaboral (con 31 preguntas), donde los encuestados deben indicar la frecuencia con la que experimentan ciertas condiciones, utilizando las siguientes opciones: "Siempre", "Casi siempre", "Algunas veces", "Casi nunca" y "Nunca"; y el cuestionario para la evaluación del estrés, con 31 preguntas y el mismo esquema de respuesta expuesto para los dos cuestionarios anteriores; 1 ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales); y 3 guías utilizadas para las evaluaciones a profundidad de los factores de riesgo psicosocial que son la Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, la Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y la Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Esta batería contempla las demandas psicológicas del trabajo, el control del trabajador para resolver la demanda laboral y el apoyo social entendida como el clima organizacional, entre otros aspectos relevantes al riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2022).

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Adicionalmente, se cuenta con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS que fue sustentada por Ivancevich y Matteson en 1989 (Suárez, 2013). Este instrumento es de fácil aplicación tanto a nivel grupal, como individual, contiene 25 ítems con 7 posibles respuestas que van de 1 (nunca) a 7 (siempre), relacionados con estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del trabajo, permitiendo identificar, evaluar y analizar los factores de estrés relacionados con el trabajo, apoyo social y el equilibrio trabajo-vida personal.

4.2. Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).

Para dar un contexto de la investigación, es necesario realizar una detallada revisión de la literatura internacional, nacional y regional, identificando los principales estudios donde se haya relacionado la inteligencia emocional con los niveles de estrés laboral, el tipo de metodología e instrumentos que se han utilizado y los resultados obtenidos.

A nivel internacional, Acosta (2022), realizó un estudio que tuvo como objetivo el determinar la relación entre riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de salud de la Microred Huimbayoc, el cual obtuvo resultados aplicando el cuestionario de riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés laboral a todo el personal que laboraba en la entidad, los resultados arrojaron que el nivel de estrés laboral predominante es el bajo y muy bajo y siendo el rango alto el menos predominante. Concluyendo que existe relación entre las variables de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

Mientras Ruiton (2022), realizó una investigación con el fin de diseñar un programa de afrontamiento hacia el estrés laboral del personal de un centro de salud, en el que aplicó

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

la escala de estrés laboral de la OIT-OMS a 29 profesionales de la salud entre 23 a 53 años elegidos por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, arrojando resultados en donde un 48% del personal encuestado presenta niveles altos de estrés, el 17% promedio alto, el 11% promedio bajo y el 24% nivel bajo. Por otro lado, no se encontró diferencia significativa entre el género y el estado civil. A Partir de los datos que recogieron en el estudio, concluyeron que no existe diferencia en el nivel de estrés laboral presentado por hombres a comparación de las mujeres y lograron plantear un programa de afrontamiento al estrés laboral que se basa en el enfoque cognitivo conductual.

Por otro lado, Carrasco (2021), en su trabajo de investigación analizó el estrés laboral que presentaban los trabajadores de un hospital tomando una muestra de 201 trabajadores a través de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS; posteriormente comparó los resultados entre los trabajadores nombrados y los contratados, evidenciando que el personal contratado presenta mayor estrés que el personal nombrado, concluyendo que existen diferencias significativas dependiendo el régimen de contrato frente a la variable de estrés laboral.

Por su parte, Grijalba (2021) como objetivo quiso determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018, con el propósito de evaluar la relación existente entre el estrés laboral y la calidad del servicio del personal administrativo; para ello, aplicó un cuestionario para medir el estrés laboral y la calidad del servicio en una muestra de 70 trabajadores administrativos del hospital. Los datos

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

recolectados se analizaron utilizando el software SPSS versión 25, determinando la correlación entre las variables a través del coeficiente de rho de Spearman, obteniéndose un valor de 0,599 (correlación positiva media de acuerdo con el cuadro 3 encontrado en el documento de Grijalba, 2021) y un valor crítico de 0,24, evaluándose que se podía rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe una correlación directa entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018 (Grijalba, 2021).

Molina (2020), realizó una investigación con el propósito de determinar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una institución de formación policial durante el tiempo de Covid-19. Se realizó una investigación de tipo no experimental descriptiva; se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y los resultados indicaron que existe altos niveles de estrés laboral en el personal administrativo de la institución. Llegando a la conclusión de que el 95% presentan un nivel alto de estrés laboral en los policías y el 5% un nivel medio de estrés.

En Colombia, Brown, Mantilla y Russi (2021), llevaron a cabo una investigación con el fin de establecer las medidas de intervención para prevenir el síndrome de Burnout en el personal administrativo y los médicos de un IPS en la Ciudad de Bogotá. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo, en él participaron 40 trabajadores de la IPS de los cuales 23 eran médicos y 17 administrativos. Se aplicó la encuesta Burnout-Maslach y los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los trabajadores presentan estrés crónico, sensación de frustración y agotamiento emocional. Obteniendo la conclusión

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

de que la mayoría de los médicos y del personal administrativo presentan niveles importantes de las dimensiones del síndrome de burnout.

Por su parte, Carvajal y Castaño (2021), establecieron en su trabajo como objetivo determinar las causas del estrés laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores del área de salud de una IPS, realizando una investigación a través de la metodología cualitativa, en la cual se ejecutaron entrevistas a 10 profesionales de la IPS Clínica Emmanuel Facatativá. Se concluyó que, durante el proceso de pandemia, el personal experimentó ansiedad, incertidumbre, pérdida de apetito, desgaste físico y mental, entre otros síntomas relacionados con el estrés laboral, que han provocado alteraciones mentales como depresión, trastorno de estrés postraumático y, aunque en pocos casos, hasta deseos de suicidio. Con esta investigación además se identificó que uno de los factores que predominaba en los problemas de estrés presentados era la falta de elementos de bioseguridad con los que contaba el personal médico, especialmente aquellos que tenían que estar de frente a quienes estaban contagiados, puesto que generaba angustia el contagiarse y contagiar a sus seres queridos, lo cual indica que la falta de elementos adecuados para el trabajo puede ser fuente de estrés laboral.

Por otro lado, Cárdenas (2020), desarrolló un estudio descriptivo para identificar los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en los trabajadores de la EPS COOSALUD del área de servicio al cliente y la relación con la productividad. En donde, aplicó un cuestionario de 40 preguntas a 12 empleados seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados evidencian, que los factores de riesgo

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

psicosocial presentes en la organización no están generando estrés ocupacional entre los trabajadores, ya que presentan factores de protección como el apoyo de sus compañeros y jefes. En cuanto a las conclusiones se logró diagnosticar el ambiente organizacional por medio del cuestionario, enfocado en la detección de los focos de riesgos psicosociales para los empleados.

Por último, Valencia y Enríquez (2019), realizaron un estudio bajo el paradigma mixto de la investigación con el fin de analizar el impacto del estrés laboral en los colaboradores de la Universidad Cooperativa de Colombia. La investigación se realizó a 73 sujetos del área administrativa de la institución. Los resultados evidenciaron que el 33% y el 25% de los participantes presentaron niveles altos y muy altos de estrés. Brindando la conclusión de que el personal administrativo de la universidad presenta altos niveles de estrés laboral, sobrepasando la mitad de la población investigada.

En lo que respecta el nivel local y departamental vemos que García, Cuéllar y Del Río (2021), realizaron un estudio con el objetivo de crear un análisis de estrés con funcionarios de una organización en Santander, donde se aplicó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS a 100 empleados de la organización; arrojando como resultados que los funcionarios presentan niveles bajos de estrés, concluyendo que es importante brindar sensibilización a los funcionarios de la organización frente a los temas que desencadenan el estrés y cómo darles manejo. El estudio dio a conocer que el estrés laboral no es siempre negativo, sin embargo, se debe tener en cuenta la intensidad, la duración y la respuesta adaptativa de las personas.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

4.3. Marco legal.

En este apartado, se mencionan normas que están relacionadas con el análisis del estrés laboral en personal administrativo, en donde se considera mencionar normativas tanto internacionales, como nacionales.

En cuanto a las normas internacionales se encuentra lo siguiente:

- **Norma ISO 45001 de 2018: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** es un estándar internacional que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Su objetivo principal es ayudar a las organizaciones a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, prevenir lesiones y enfermedades laborales, y mejorar continuamente las condiciones laborales. (International Organization for Standardization, 2018).
- **Norma ISO 45003:2021 Gestión de la salud y el bienestar psicosocial en el trabajo:** proporciona directrices sobre la gestión de la salud psicológica y el bienestar en el trabajo, complementando a la norma ISO 45001. Se centra en los factores psicológicos que pueden influir en la salud y el bienestar de los trabajadores. (International Organization for Standardization, 2021).
- **Convenio 161 de la OIT-Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo,** que es un tratado internacional adoptado en 1985 que establece directrices para la creación y funcionamiento de servicios de salud en el trabajo en los países miembros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Su objetivo principal

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

es promover y proteger la salud de los trabajadores en sus lugares de trabajo.

(Organización Internacional del Trabajo, 1985)

- **Recomendación 197 de la OIT sobre la Salud y Seguridad en el Trabajo**, adoptada en 2011, establece directrices para la promoción de un entorno de trabajo seguro y saludable. Complementa el Convenio 155 Convenio sobre la seguridad y la salud de los trabajadores y está diseñada para ser una guía para los Estados miembros en la implementación de políticas efectivas de salud y seguridad en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

En cuanto a la legislación colombiana, se señala lo siguiente en relación con normativa en materia del riesgo psicosocial:

- **Resolución 2646 de 2008, disposiciones para la identificación, evaluación, prevención e intervención de riesgo psicosocial**, donde se define la gestión de riesgos psicosociales en el trabajo, estableciendo pautas para la identificación, evaluación y monitoreo de factores de riesgo que puedan generar estrés., en donde solidifican las bases que tienen los actores sociales para identificar, prevenir y valorar los condiciones psicosociales del individuo, de igual forma se identifican de manera oportuna la morbilidad de las enfermedades que nacen por el estrés laboral, y se generan estrategias para disminuir su prevalencia, por lo tanto es importante que los empleadores y empleados tomen cada quien sus propias responsabilidades y

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

así reducir la incidencia de enfermedades asociadas al peligro psicosocial (Ministerio de Protección Social, 2008).

- **Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.** Establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, que puede ser una causa significativa de estrés en el trabajo (Congreso de la República de Colombia, 2006). El Artículo 18 de esta Ley fue derogado por la Ley 2209 de 2022, que indica la Caducidad, señalando que las acciones derivadas del acoso laboral caducarán en tres (3) años a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta Ley. (Congreso de la República de Colombia, 2022)
- **Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones,** donde se da prioridad al desarrollo de acciones en pro de la promoción y prevención de la salud mental para intervenir las situaciones antes que éstas lleven al trabajador a padecer de trastornos mentales a los cuales son susceptibles, contribuyendo así al desarrollo humano y social de cada individuo. Además, en el art. 9 en donde describe que las ARL, dentro de sus actividades, deben proporcionar estas estrategias de promoción de la salud mental para prevenir trastornos mentales que se puedan presentar en los trabajadores, garantizando que las

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

empresas afiliadas puedan monitorear la explosión a estos factores de riesgos (Congreso de la República de Colombia, 2013).

- **Decreto 1477 de 2014**, por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales (Presidencia de la República de Colombia, 2014). En la Sección I, Numeral 4. del Anexo Técnico de este Decreto, encontramos las enfermedades relacionadas con los agentes etiológicos del factor de agentes psicosociales (Presidencia de la República de Colombia, 2014).
- **Decreto 1072 DE 2015**: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Título Riesgos Laborales. Capítulo 6 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que tiene como objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.
- **Resolución número 0312 DE 2019**, Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Los Estándares Mínimos corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleadores y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el Sistema de Gestión de SST.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

- **Resolución Número 2764 de 2022**, por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones, que se detalló en el marco teórico anteriormente descrito, en el numeral 4.1. (Ministerio del Trabajo, 2022).

5. Metodología.

5.1. Enfoque y alcance de la investigación.

La investigación se realizará mediante un enfoque cuantitativo (Hernández *et al.*, 2014), en donde se analizará y se buscará identificar factores de estrés laboral, clasificar y priorizar el nivel de riesgo en el que se encuentran los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano Cundinamarca. Esta investigación tiene un alcance descriptivo - transversal, la cual nos permite analizar las variables y describir sus características en una muestra determinada. Palella y Martins (2012) mencionan que en este tipo de investigación es indispensable utilizar instrumentos de medición y comparación, como cuestionarios, encuestas, pruebas psicométricas, escalas de medición, entre otros, en donde se proporcionan y facilitan datos que permitan identificar patrones de comportamiento, así como probar o descartar teorías o hipótesis.

5.2. Población y muestra.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Para fines de la presente investigación, la población corresponde a funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca: 52 trabajadores de la alcaldía, distribuidos de la siguiente manera: 17 de funcionarios y 35 contratistas de prestación de servicios.

Para cumplir con dicha investigación, se realizará un muestreo no probabilístico, el cual, según Palella y Martins (2012), es aquel donde todos los trabajadores tienen la misma probabilidad de ser elegidos, ya que se cuenta con una muestra limitada y resulta menos estricto para el tiempo y los recursos con el que se cuenta para realizar la aplicación del instrumento, es por esto que la población y muestra es la misma de 52 trabajadores. Este muestreo resulta muy útil para el tipo de estudios exploratorios que favorece la validez interna de la encuesta a aplicar. Por otro lado, su valor reside en que las unidades de análisis pueden ser estudiadas a profundidad, situación que permite conocer el comportamiento de las variables de interés en ellas.

Criterios de inclusión:

- Funcionarios y contratistas de la Administración Municipal de San Cayetano, Cundinamarca, que lleven más de 2 meses laborando en la Institución.
- Personal de planta y contratistas de la Administración Municipal de San Cayetano, Cundinamarca, que accedan a participar voluntariamente del estudio.

Criterios de exclusión:

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

- Personal de planta y contratistas de la Administración Municipal de San Cayetano, Cundinamarca, que lleven menos de 2 meses laborando en la institución.
- Personal externo de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca.

5.3. Instrumento.

El instrumento que permitirá recolectar la información necesaria con respecto al nivel de estrés laboral del personal de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca, es el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, (Ivancevich y Matteson, 1989; ver Anexo 3.), validado por Medina, Preciado y Pando (2007) en México y adaptada por Suárez (2013) y por Bazan (2021). En Colombia se cuenta con estudios realizados con dicho cuestionario, donde han logrado identificar los datos relacionados con el estrés laboral; es por ello que para esta investigación se tuvo en cuenta la utilizada por Medina, Preciado y Pando (2007) en México, que consta de 25 ítems, los cuales permiten valorar estresores laborales, agrupándolos en dimensiones tales como: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes (Bazan, 2021).

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

El cuestionario es de respuestas tipo likert, siendo una herramienta cuantitativa que permite que los encuestados den a conocer el grado de acuerdo o desacuerdo con una pregunta, normalmente por medio de una escala (Matas, 2018). En el caso del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS, se clasifica en las siete dimensiones mencionadas anteriormente. La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total indica el nivel de estrés experimentado por la persona (Bazan, 2021). Para el caso, el cuestionario se aplicará de manera presencial en las instalaciones de la entidad y se tomará entre 3 y 5 días para recopilar, analizar y obtener los resultados.

Se considera que por medio del cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS se logrará dar alcance a la identificación del estrés y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

5.4. Procedimientos.

Para el desarrollo de la investigación, se realiza el siguiente procedimiento:

1. Autorización de ejecución de proyecto aplicado: para el desarrollo de esta investigación, se contó con la autorización del Sr. Alcalde del Municipio de San Cayetano, Cundinamarca, con quien se establece una comunicación previa vía telefónica, en la que se informa la intención de realizar el proyecto aplicado, y posteriormente se hace visita presencial, donde se socializa la carta de autorización, la cual se recibe firmada y aprobada por el Sr. Alcalde, como encargado de la entidad (Ver Anexo 1.).

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

2. Socialización al personal a encuestar: se realiza por una de las estudiantes de grado, quien se desplaza al Municipio y realiza respectiva socialización a todos los posibles encuestados para que conozcan la intención del ejercicio y puedan desarrollar la encuesta.
3. Revisión y aprobación del cuestionario: el instrumento a aplicar será revisado inicialmente por las estudiantes de opción de grado, posteriormente por la docente asignada de la UNIMINUTO y, por último, se socializa al Sr. Alcalde Municipal de San Cayetano y/o a la Secretaría de Gobierno, para su respectiva revisión y aprobación. El instrumento se aplicará de manera presencial en las instalaciones de la Alcaldía Municipal, posterior a la firma del consentimiento informado, efectuándose la socialización del instrumento correspondiente durante la jornada, a los funcionarios y contratistas objetos del cuestionario a aplicar, lo cual será desarrollado en dos sesiones, siendo la primera en la que se les explicará el contenido del cuestionario y la segunda sesión donde se hará aplicación del mismo. se aclara para todos los fines pertinentes que la finalidad del ejercicio y, por ende, de la investigación es netamente académica.
4. Organización de los datos para análisis de los resultados y discusión: la tabulación y organización de los datos se realizará en un archivo Excel®,

5.5. Análisis de información.

El análisis de la información se realizará a través del baremo establecido en el instrumento; para esto, se utiliza un archivo de Excel® en el cual se aplica una fórmula de

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

promedio en la que se suman el total de cada ítem y se divide entre el total de ítems para cada dimensión, y así determinar cuál de estas resulta con el nivel de estrés más alto, acorde a la escala valorativa. De esta forma se hace el análisis de los datos obtenidos, procediendo a identificar los factores de riesgo, clasificar los mismos y priorizar el nivel de riesgo en los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, siguiendo los parámetros establecidos por el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ver Tabla 1 del Anexo 3).

Se tiene en cuenta que el cuestionario cuenta con una escala valorativa que define el nivel de estrés así:

- Bajo estrés laboral (<90,2): no existe síntoma alguno de estrés, tienes un buen equilibrio.
- Nivel intermedio (90,3 -117,2): te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés.
- Estrés (117,3- 153,2): haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar que puedes modificar.
- Alto nivel de estrés >153,3: te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental.

5.6. Consideraciones éticas.

Para esta investigación se tendrá en cuenta el código de ética de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), que señala los principios y valores que deben demostrar quienes se relacionen con la Institución; es por esto que se consideran los

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

atributos de honestidad cuyo valor promueve el respeto propio, de las personas y la propiedad ajena; de integridad que se entiende como el obrar incorruptible e intachable sin importar las circunstancias; de buena fe que es la convicción de estar actuando con honradez; de respeto que implica reconocer a toda persona sujeta de derechos y trato digno; y de confidencialidad que es la obligación de no revelar datos e información a la que se tenga acceso que pueda afectar la intimidad de las personas (Consejo de Fundadores Uniminuto, 2020).

Del mismo modo, se tendrá en cuenta la Declaración de Helsinki, que, de acuerdo con la Asociación Médica Mundial (WMA por sus siglas en inglés, 2013), se fundamenta en principios éticos elaborados para investigación médica en seres humanos, teniendo como objetivo primordial proteger la salud, el bienestar y los derechos de los participantes en la investigación. De allí que incluya un consentimiento informado para que los participantes reciban la información clara sobre el estudio, sus riesgos, beneficios y de manera voluntaria accedan a participar, también integra una evaluación de riesgos y beneficios que entrega una justificación clara basada en el equilibrio entre los beneficios y los riesgos para los participantes. Así mismo, menciona la privacidad y confidencialidad debido a que se debe proteger la información personal de los participantes; y por último integra el bienestar del participante como una prioridad, incluso en investigaciones que puedan no tener beneficios directos para ellos.

Por otro lado, se tendrá presente el Código de Psicología el cual se rige por los principios universales de responsabilidad para aceptar las consecuencias de sus actos y

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

asegurar la prestación de un servicio adecuado; estándares morales y legales como cualquier ciudadano que debe procurar un buen desempeño profesional; confidencialidad en el manejo de la información proporcionada e investigación con participantes humanos en la que se debe tener en cuenta la dignidad y bienestar de los participantes (Congreso de Colombia, 2006).

6. Cronograma.

Tabla 1

Cronograma del proyecto de investigación.

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Descripción del Problema	10 de julio	29 de noviembre	Anteproyecto de grado
2	Objetivos y justificación	10 de julio 2024	15 de julio 2024	Anteproyecto de grado
4	Marco de referencia Marco teórico Marco legal	15 de agosto 2024	23 de agosto 2024	Anteproyecto de grado

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

5	Metodología	16 de septiembre 2024	09 de octubre 2024	Anteproyecto de grado
6	Instrumentos de recolección de información	31 de agosto de 2024	22 de octubre de 2024	Resultados
7	Resultados y discusión	31 de agosto de 2024	31 de octubre de 2024	Proyecto de investigación
8	Conclusiones y recomendaciones	31 de agosto de 2024	15 de noviembre de 2024	Proyecto de investigación
9	Socialización del proyecto de investigación	31 de agosto de 2024	30 de noviembre de 2024	Proyecto de investigación
10	Sustentación del trabajo de grado	14 de diciembre de 2024	14 de diciembre de 2024	Proyecto de investigación aprobado

Fuente: Elaboración Propia.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

7. Presupuesto.

A continuación, se mencionan los materiales e insumos que se van a utilizar para llevar a cabo la investigación:

Tabla 2

Presupuesto para el proyecto de investigación

RUBROS	Rubros propios (investigadores)	Contrapartida Empresa (Si la empresa asigna presupuesto)	TOTAL
1. Personal	1.200.000	0	1.200.000
2. Equipos	0	0	0
3. Software	0	0	0
4. Materiales e insumos	500.000	0	500.000
5. Viajes nacionales	0	0	0

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

6. Viajes internacionales	0	0	0
7. Salidas de campo	1.000.000	0	1.000.000
8. Servicios técnicos	0	0	0
9. Capacitación	200.000	0	200.0000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	0	0	0
11. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	200.000	0	200.000
12. Propiedad intelectual y patentes	0	0	0
13. Otros (Alimentación)	300.000	0	300.000

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Fuente: Elaboración Propia.

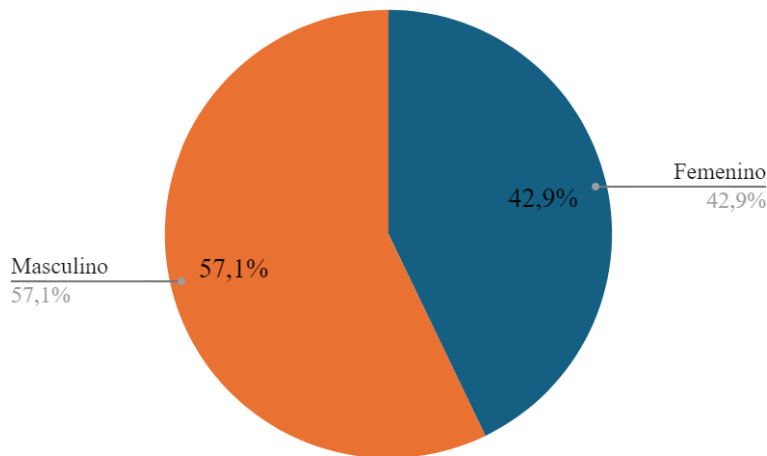
8. Resultados y Discusión.

En total fueron 49 personas quienes realizaron el cuestionario de la OIT -OMS, de las 52 personas proyectadas en el estudio, de las cuales 11 son funcionarios y 38 contratistas, haciendo falta por contestar 3 funcionarios, 2 que no pudieron participar en el estudio porque no se encontraban el día que se realizó el ejercicio y 1 que se encontraba en vacaciones.

A modo de contextualización sociodemográfica, en la siguiente gráfica se muestra la proporción de hombres y mujeres en la población encuestada:

Gráfica 1

Proporción de encuestados organizados por su género (masculino o femenino)



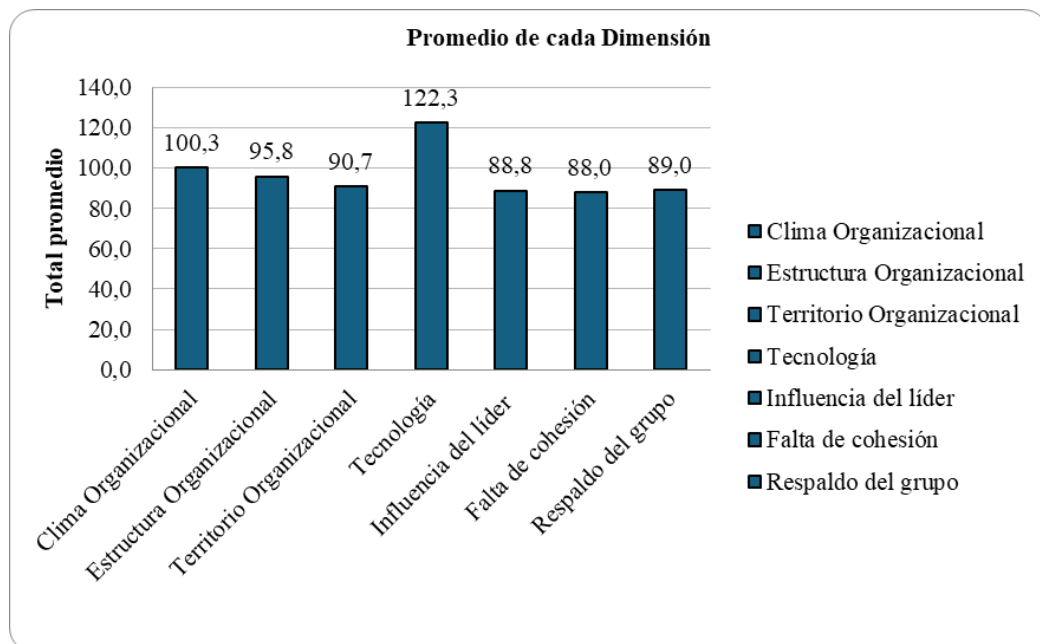
FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Fuente: Elaboración Propia.

Como se evidencia, el personal encuestado resultó en 28 hombres que corresponden al 57% de la población encuestada y 21 mujeres que corresponden al 43% de la población encuestada, notando una mayor presencia de hombres encuestados.

Gráfica 2

Factores de estrés laboral identificados en los funcionarios y contratistas encuestados de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, Cundinamarca.



Fuente: Elaboración Propia.

A partir de los resultados expuestos en la Gráfica 2, se logra evidenciar que los principales factores de estrés laboral en los funcionarios y contratistas de la Alcaldía

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Municipal de San Cayetano corresponde a la dimensión de la Tecnología, valorada con un promedio de 122,3 y hacen referencia a la poca disponibilidad de equipos tecnológicos que permitan cumplir el trabajo, el limitado conocimiento técnico para el cargo ejecutado y para considerar que el trabajo desarrollado es importante, lo que puede deberse a que no se ha contemplado en el presupuesto municipal, la adquisición de equipos que permitan la renovación tecnológica, ni se ha hecho la capacitación para el uso de recursos tecnológicos, para las personas que no están familiarizadas con el uso estos equipos. De igual forma, la alcaldía no ha enfocado su plan de formación en temas técnicos para mejorar la apropiación de estos temas y mejorar los procesos de la entidad.

En cuanto a los aspectos relacionados con el clima organizacional valorado con un promedio total de 100,3, se evidencia que esto tiene que ver con la poca apropiación y divulgación de las políticas, la misión, las metas y objetivos de la entidad. Por su parte, la estructura organizacional valorada con total de 95,8 hace referencia a los limitantes que hay en cuanto a la comunicación asertiva y efectiva que debería existir entre la cadena de mando dificultando así que haya una estructura bien definida.

Por otro lado, el territorio organizacional valorado con un total de 90,7 tiene que ver con la necesidad de contar con un espacio privado que se puede ver coartado por la limitación de espacios con los que cuenta la entidad o con la división del trabajo que se hace internamente. En cuanto a la dimensión de respaldo del grupo valorado con 89, se precisa que el trabajo en equipo debe ser organizado de manera tal que aporte los resultados

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

necesarios para cada actividad y el apoyo entre los integrantes de cada grupo de trabajo definidos debe ser direccionado a un mismo objetivo en el que se logre un respaldo mutuo.

Por último, tenemos los aspectos de influencia del líder y falta de cohesión valorados con un 88,8 y 88 respectivamente, que activan una alerta para tener presente que la relación entre supervisor y supervisado debe ser lo más armónica posible.

Tabla 3

Clasificación del estrés laboral de acuerdo con la calificación por cada dimensión del cuestionario

<i>Dimensión</i>		<i>Items</i>	<i>Total promedio obtenido</i>	<i>Escala Valorativa obtenida</i>
<i>Dimensión</i>	<i>Clima Organizacional</i>	<i>1, 10, 11, 20</i>	<i>100,3</i>	<i>Nivel intermedio</i>
	<i>Estructura Organizacional</i>	<i>2, 12, 16, 24</i>	<i>95,8</i>	<i>Nivel intermedio</i>
	<i>Territorio Organizacional</i>	<i>3, 15, 22</i>	<i>90,7</i>	<i>Nivel intermedio</i>
	<i>Tecnología</i>	<i>4, 14, 25</i>	<i>122,3</i>	<i>Estrés</i>
	<i>Influencia del líder</i>	<i>5, 6, 13, 17</i>	<i>88,8</i>	<i>Bajo nivel de estrés</i>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

<i>Falta de cohesión</i>	<i>7, 9, 18, 21</i>	<i>88</i>	<i>Bajo nivel de estrés</i>
<i>Respaldo del grupo</i>	<i>8, 19, 23</i>	<i>89</i>	<i>Bajo nivel de estrés</i>
<hr/>			
<i>Total promedio obtenido:</i>		<i>96,41</i>	<i>Nivel Intermedio</i>
<hr/>			

Fuente: Elaboración Propia.

Como se evidencia con la tabla 3, se obtuvo un resultado total de 122,3 en la dimensión de Tecnología que corresponde a un nivel de Estrés según la escala valorativa, lo que indica señales de alarma, en la que se debe procurar identificar esos factores que causan estrés para atenderlos de manera oportuna. Dentro de estos factores están la poca disponibilidad de equipos tecnológicos y el limitado conocimiento técnico para el cargo ejecutado, lo que puede ser debido a que no se ha contemplado en el presupuesto la adquisición de equipos tecnológicos ni la capacitación para el uso de estos por parte de las personas que no están familiarizadas con el uso estos equipos.

En cuanto a los elementos relacionados con el clima, la estructura y el territorio organizacional, están valorados como un nivel intermedio y tienen que ver con la apropiación de las políticas, la misión, las metas, objetivos, la aplicación de políticas gerenciales, la cadena de mando, la autonomía en las labores, la subordinación, la coordinación de actividades, el espacio privado y el trabajo en equipo, se da como resultado

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

del poco liderazgo identificado ya que las instrucciones de mando no son muy claras y la divulgación de los documentos es escasa.

Por último, tenemos los aspectos de influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo que si bien están valorados como bajo nivel de estrés encienden una alerta para tener presente que la relación entre supervisor y supervisado debe ser lo más armónica posible; el trabajo en equipo debe ser organizado de manera tal que aporte los resultados necesarios para cada actividad y el apoyo entre los integrantes de cada grupo de trabajo definidos debe ser direccionado a un mismo objetivo en el que se logre un respaldo mutuo , que incluyen condiciones como la ayuda técnica entre compañeros, la relación con el supervisor y el trabajo en equipo.

Tabla 4

Categorización de las dimensiones evaluadas por nivel de riesgo en línea con la metodología de la guía GTC 45:2012.

<i>PELIGRO</i>	<i>EFFECTOS</i>	<i>EVALUACIÓN DEL RIESGO</i>	<i>VALORACIÓN DEL RIESGO</i>
----------------	-----------------	------------------------------	------------------------------

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

cambios)

- Clima

Organizacional

<i>Características</i>	<i>Psicos</i>	<i>Fatiga</i>	<i>6</i>	<i>3</i>	<i>18</i>	<i>ALTO</i>	<i>60</i>	<i>1080</i>	I	<i>No</i>
<i>de la</i>	<i>ocial</i>	<i>Estrés</i>								<i>Acceptable</i>
<i>organización del</i>										
<i>trabajo</i>										
<i>(comunicación,</i>										
<i>tecnología,</i>										
<i>organización del</i>										
<i>trabajo,</i>										
<i>demandas</i>										
<i>cualitativas y</i>										
<i>cuantitativas de</i>										
<i>la labor</i>										

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

-Tecnología

<i>Características del grupo social del trabajo</i>	<i>Psicosocial</i>	<i>Fatiga</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>BAJO</i>	<i>10</i>	<i>20</i>	III	<i>Mejorable</i>
<i>(relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo)</i>		<i>Estrés</i>								
<i>-Influencia del líder</i>										
<i>-Respaldo del grupo</i>										

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

<i>Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).</i>	<i>Psicosocial</i>	<i>Fatiga</i>	2	3	6	<i>MEDIO</i>	25	150	II	<i>No Aceptable</i>
<i>-Territorio Organizacional</i>		<i>Estrés</i>				<i>O</i>				<i>o Aceptable con control específico</i>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

<i>Interfase persona</i>	<i>Psicos</i>	<i>Fatiga</i>	2	1	2	BAJO	10	20	III	<i>Mejorable</i>
<i>tarea</i>	<i>ocial</i>	<i>Estrés</i>								
<i>(conocimientos,</i>										
<i>habilidades con</i>										
<i>relación a la</i>										
<i>demanda</i>										
<i>de la tarea,</i>										
<i>iniciativa,</i>										
<i>autonomía y</i>										
<i>reconocimiento,</i>										
<i>identificación de</i>										
<i>la persona con la</i>										
<i>tarea y la</i>										
<i>organización)</i>										
<i>-Falta de</i>										
<i>cohesión</i>										

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

<i>Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)</i>	<i>Psicosocial</i>	<i>Fatiga</i>	2	3	6	<i>MEDIO</i>	25	150	II	<i>No Aceptable</i>
<i>-Estructura organizacional</i>		<i>Estrés</i>				<i>O</i>				<i>control específico</i>

Fuente: Elaboración Propia.

Ahora bien, en cuanto a la priorización del nivel de riesgo, se aplicó la metodología de la GTC 45 - Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional (ICONTEC, 2012), tal como se muestra en la tabla 4, en la cual se observa que el nivel de riesgo más alto es el de características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor), por lo que se resalta la importancia de la competencia técnica. Investigaciones como la de Ragu-Nathan *et al.* (2008) han encontrado que la falta de competencia tecnológica genera inseguridad en los trabajadores, limitando su eficiencia y aumentando el estrés laboral.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Teniendo en cuenta el valor de clasificación de la tabla 4 es de gran importancia que la Alcaldía Municipal de San Cayetano priorice las acciones encaminadas a fortalecer las características de la organización con la finalidad de modular y minimizar el estrés en los trabajadores.

En el nivel de riesgo medio se encuentran la gestión organizacional (pagos, contrataciones, estilos de mando, participación, inducciones y capacitaciones, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios), condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, determinación de roles, monotonía, etc.) y la jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos), todas con un valor de 150.

Por último para la priorización, en el riesgo bajo se encuentran todo lo que tiene que ver con las características sociales del trabajo (relaciones entre compañeros, cohesión, calidad de interacciones, armonía, apoyo grupal), y la interfase persona tarea (conocimientos, habilidades con relación a la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización).

Priorizando el factor de la tecnología, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, ha abordado el impacto de la falta de herramientas tecnológicas en el trabajo, destacando que esta carencia puede incrementar el estrés laboral, especialmente en sectores donde el acceso a tecnología es clave para la eficiencia, como lo es el sector educativo (Burns, 2023). Según estudios relacionados, cuando los empleados carecen de herramientas tecnológicas adecuadas, pueden enfrentar

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

mayores demandas cognitivas y estrés, lo que afecta su bienestar mental y físico. En entornos educativos y laborales, la falta de acceso adecuado a tecnología no solo crea desigualdades en rendimiento, sino también problemas de salud debido a sobrecarga y frustración asociada con la eficiencia reducida (Burns, 2023).

El haber identificado a la dimensión de la tecnología como el factor de estrés laboral más predominante en los trabajadores de la Alcaldía, conlleva a revisar los efectos del estrés tecnológico (o *tecnoestrés*). Estudios recientes destacan el impacto de la falta de tecnología y competencias técnicas en el aumento del estrés laboral. Según un artículo de Molino *et al.* (2020), el *tecnoestrés* se caracteriza por la ansiedad y tensión que experimentan los empleados ante la falta de habilidades para utilizar herramientas tecnológicas. Este tipo de estrés se ha relacionado con el agotamiento y la disminución en la productividad (Molino *et al.*, 2020), lo que podría afectar el desempeño administrativo de la Alcaldía, por lo que atender las demandas de la falta de tecnología cobra importancia en esta administración. Así mismo, en un estudio de Salanova *et al.* (2013), se observó que la falta de apoyo tecnológico y recursos adecuados afecta negativamente el bienestar psicológico de los trabajadores, conduciendo a un *burnout*. Según estos autores, la falta de estrategias para realizar un trabajo de importancia causa una pérdida de motivación, ya que los empleados perciben que sus esfuerzos se ven limitados por barreras técnicas.

Esto conlleva a analizar que es necesaria la intervención de este factor de estrés en la Alcaldía, puesto que mejorar el bienestar psicológico de los empleados públicos puede ser crucial, pues un ambiente saludable mentalmente aumenta su motivación, rendimiento y

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

satisfacción laboral. Esto les permite atender con mayor empatía y eficacia a los ciudadanos y enfrentar mejor el estrés y las demandas inherentes a los servicios públicos. Además, reducir problemas como el *burnout* y la ansiedad laboral ayuda a disminuir el ausentismo y los conflictos internos, lo que favorece un entorno de trabajo positivo y una atención al público más ágil y eficiente (American Psychological Association, 2022).

En cuanto al segundo factor de estrés identificado y que, según el nivel del riesgo presentado en la Tabla 4, está priorizado, se encuentra el clima organizacional. Esto implica revisar el impacto del clima organizacional en el estrés laboral. La investigación de Kahn y Byosiere (1992) sugiere que un clima organizacional confuso puede llevar a la ambigüedad en los roles y expectativas, lo que, a su vez, incrementa los niveles de estrés laboral. Los empleados que no comprenden la misión de la organización pueden sentirse desmotivados y desconectados de su trabajo, lo que genera frustración y agotamiento. Por ello, es necesario que en la Alcaldía se establezcan herramientas que permitan la comprensión de la misión y los objetivos, no solo de esta Institución si no de rol y la responsabilidad a cargo de cada colaborador. Adicionalmente, es relevante en este aspecto de clima organizacional revisar la relación entre la estrategia de la organización y el desempeño laboral. Según Keller y Price (2011), una falta de claridad en la estrategia organizacional puede resultar en un desempeño deficiente, ya que los empleados no saben cómo contribuir efectivamente a los objetivos de la organización. Esto puede llevar a la percepción de que las políticas implementadas por la gerencia son un obstáculo para su trabajo, aumentando la insatisfacción y el estrés. Además, un estudio de Kahn (1990) establece que un liderazgo efectivo y una dirección clara son fundamentales para el bienestar de los empleados,

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

habiéndose discutido arriba sobre la importancia de garantizar un bienestar psicológico en los empleados. La falta de liderazgo puede causar incertidumbre y ansiedad, lo que impacta negativamente en la salud mental de los trabajadores y su capacidad para desempeñar sus funciones de manera eficiente (Kahn, 1990). Para abordar estos problemas, es relevante la implementación de estrategias de comunicación efectiva y participación de los trabajadores en la definición de la misión y objetivos organizacionales. Hackman y Oldham (1976) proponen que un entorno laboral donde los empleados comprenden su papel y se sienten valorados, contribuye a un mayor compromiso y satisfacción laboral, reduciendo el estrés.

Hay diferentes factores que se pueden ver relacionados con el estrés laboral y con el clima organizacional, como lo es el liderazgo participativo y motivador, el cual puede reducir el estrés a diferencia del liderazgo autoritario. En adición, se debe implementar una comunicación asertiva, ya que la falta de comunicación y de claridad en las expectativas y objetivos, generan incertidumbre e incrementa el estrés (Socioestrategia, s.f.). Al generar un clima organizacional adecuado por medio de culturas en donde se promueva el apoyo y el respeto puede reducir el estrés a diferencia de los ambientes hostiles y de competitividad.

En el cuestionario que se usó se observó que los factores que se encuentran relacionados con el clima organizacional son: la personas no comprende la misión y las metas de la organización, la estrategia de la organización no se comprende de manera adecuada, la organización presenta un déficit de dirección, objetivo y políticas generales iniciadas por la gerencia impiden mejorar el desempeño; por lo que en la Alcaldía San Cayetano se pueden implementar reuniones de introducción y seguimiento al contratar nuevos empleados o iniciar nuevos proyectos para fortalecer la misión y las metas, por

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

medio de boletines, correos o reuniones para comunicar a los empleados las metas y los avances hacia el cumplimiento de las mismas. También pueden implementar materiales visuales en las pantallas de las oficinas o murales, para promover el conocimiento en los empleados de la misión de la empresa.

9. Conclusiones.

Teniendo en cuenta la investigación realizada y de acuerdo a la aplicación del cuestionario sobre el estrés laboral, se lograron identificar diferentes factores de estrés laboral en los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano, entre ellos siendo el principal el acceso y limitantes a la Tecnología, seguido del Clima Organizacional y la Estructura Organizacional; por último, pero no menos importante, se encuentran los factores relacionados con Influencia del Líder, Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo.

Del mismo modo y acorde al análisis realizado, se pudo clasificar el estrés laboral de los trabajadores encuestados en un nivel Alto de Estrés para la dimensión de Tecnología, nivel intermedio para las dimensiones de Clima Organizacional, Estructura Organizacional y Territorio Organizacional y en un nivel bajo para las dimensiones de Influencia del Líder, Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo.

Por último y teniendo presente la clasificación ya mencionada y el baremo utilizado por los autores del cuestionario, el nivel de estrés priorizado para los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de San Cayetano es un nivel de riesgo Intermedio.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

10. Recomendaciones.

En primera instancia, se recomienda a la Administración Municipal, contar con un profesional responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST.

Como segunda parte y teniendo en cuenta los resultados, se hace necesario que la Alcaldía establezca acciones y estrategias intersectoriales encaminadas hacia el bienestar laboral de sus funcionarios y contratistas con las demás entidades de manera inmediata para abordar y subsanar las necesidades tecnológicas y estructurales que requiere el municipio, además de realizar jornadas de fortalecimiento del conocimiento técnico en cada uno de los trabajadores. También se recomienda al municipio fortalecer el proceso en cuanto al clima organizacional, realizando reuniones mensuales, dando inducción a cada uno de los contratistas y funcionarios sobre la misión, visión y metas establecidas para cada cuatrienio, así como realizando encuentros grupales que permitan la integración y reconocimiento entre las diferentes áreas de trabajo.

Por último y en línea con lo anteriormente mencionado, teniendo presente el nivel de estrés evaluado se hace necesario que se realice un nuevo análisis en un año, utilizando la batería de factores de riesgo psicosocial establecida por el Ministerio del Trabajo y hacer un seguimiento exhaustivo para evitar las situaciones desfavorables o evitar aumento de accidentes de trabajo o enfermedades laborales en los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

11. Referencias Bibliográficas.

- Acosta, N. (2022). Riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud de la microred Huimbayoc del Departamento San Martín, 2021 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87308/Acosta_RNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- American Psychological Association. (2022). *How psychological science can improve well-being for public service workers*. <https://www.apa.org/news/apa/2022/public-service-workers-stress>
- Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki: Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/que-hacemos/etica-medica/declaracion-de-helsinki/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20M%C3%A9dica%20Mundial%20elabor%C3%B3,durante%20la%20Segunda%20Guerra%20Mundial>.
- Barrio, J.A., García, M.R., Ruiz, I. & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bazan, G. (2021). *Relación entre el Estrés y el Desempeño Laboral en Docentes de una Universidad Privada de Lima* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79254/Bazan_RGM-SD.pdf?sequence=8

Brown, C., Mantilla, A. & Russi, E. (2021). *Medidas de intervención frente al síndrome de burnout en médicos generales y personal administrativo de una IPS de la ciudad de Bogotá* (Tesis de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO, Bogotá, Colombia.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12540/5/TE.RLA_BrownChadd-MantillaAura-RussiEdgar_2021.pdf

Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2):131-46.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Burns, M. (2023). Barriers and supports for technology integration: views from teachers. *Background paper prepared for the 2023 Global education monitoring report: Technology in education, UNESCO*. 44. <https://doi.org/10.54676/LCEB5308>

Cabrera Cardenas, C. (2021). *Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021: estudio descriptivo-propositivo* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87323/Cabrera_CCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Cardenas, L. (2020). *Estrés laboral en el personal de servicio al cliente de la EPS COOSALUD y su relación con el usuario* (Tesis de grado). Universidad Católica Luis Amigo, Montería, Colombia.

http://repository.ucatolicaluisamigo.edu.co/bitstream/ucatolicaamigo/409/1/Uclam_ME-CD-T658.3%20%20C266%20%202020.pdf

Carvajal, C. & Castaño, J. (2021). *Estrés laboral y salud mental en trabajadores de la salud de la Clínica Enmanuel Facatativá en tiempos de pandemia* (Tesis de grado). Corporación Universitaria MINUTO de Dios, UNIMINUTO, Bogotá, Colombia.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12456/5/TE.RLA_Casta%c3%bl0Jackeline-CarvajalCatherine_2021.pdf

Carrasco, J. (2021). *Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima, 2021* (Trabajo de grado). Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70577/Carrasco_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrión-García, M. & Hernández García, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista Salud Uninorte*, 34(3), 705-714.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000300705

Catalina, C. (2010) *Cuestionario de estrés laboral. Adaptación española*. Departamento de

Proyectos Sanitarios de Ibermutuamur. 63-69. <https://datos.bne.es/edicion/a4828242.html>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1010 de 2006 *Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.*

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=18843

Congreso de la República de Colombia. (2022). Ley 2209 *Por medio de la cual se modifica el Artículo 18 de la Ley 1010 de 2006.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186987#1>

Consejo de Fundadores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO. (2020).

Acuerdo No. 308 Por el cual se expide el código de ética y buen gobierno de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. [https://portalweb-](https://portalweb-uniminuto.s3.us-east-1.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Lineamientos%20y%20Manuales/Acu308CodigoEticaBuenGobierno.pdf)

[uniminuto.s3.us-east-](https://portalweb-uniminuto.s3.us-east-1.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Lineamientos%20y%20Manuales/Acu308CodigoEticaBuenGobierno.pdf)

[1.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Lineamientos%20y%20Manuales/](https://portalweb-uniminuto.s3.us-east-1.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Lineamientos%20y%20Manuales/Acu308CodigoEticaBuenGobierno.pdf)

[Acu308CodigoEticaBuenGobierno.pdf](https://portalweb-uniminuto.s3.us-east-1.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Lineamientos%20y%20Manuales/Acu308CodigoEticaBuenGobierno.pdf)

Cooper, C. L., Williams, S. & Sloan, S. (1988). Occupational Stress Indicator (OSI): Management Guide. Windsor: NFER-Nelson.

Forbes Staff. (2022). *Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica.* Forbes.

<https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Fundación Universitaria Konrad Lorenz. (2000). Código Ético del Psicólogo, Colombia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32 (1), 209-225.

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80532121.pdf>

Garcia, J., Cuellar, D. & Del Río, J. (2021). *Evaluación de los niveles de estrés en funcionarios de una organización de Santander* (Trabajo de grado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga, Santander.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4d59bd7d-97fb-4bc2-b4c5-4aa3edd45b43/content>

Gaspar, T., Botelho-Guedes, F., Cerqueira, A., Baban, A., Rus, C. & Gaspar-Matos, M. (2024).

Burnout as a multidimensional phenomenon: how can workplaces be healthy environments? *Journal of Public Health*, 31(1), 123-134. <https://doi.org/10.1007/s10389-024-02223-0>

Grijalba, J. (2021). *El Estrés laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3195/T037_47260498_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 - Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use.*

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

International Organization for Standardization. (2021). *ISO 45003:2021: Occupational health and safety management — Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks.* <https://www.iso.org/standard/63724.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2012). *Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional* (GTC 45). ICONTEC.

Kahn, R. L., Byosiére, P., & Dunnette, M. D. (1992). Stress in organizations. En L. M. Hough (3ª Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, pp. 571-650). Consulting Psychologists Press.

Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.2307/256287>

Karp, M. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la Red de salud San Jerónimo Cusco Sur - 2019* (Tesis de grado). Cusco, Perú.

https://1library.co/document/zpneoe0y-inteligencia-emocional-estres-laboral-administrativa-salud-jeronimo-cusco.html#google_vignette

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Keller, S., & Price, C. (2011). *Beyond performance: How great organizations build ultimate competitive advantage*. Wiley.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Mejia C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacon, S. & Garcia, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-235.

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Medina Aguilar, S., Preciado Serrano, M. de L. & Pando Moreno, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *RESPYN Revista Salud Pública Y Nutrición*, 8(4). <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud de Colombia. (1989). Resolución 1016 de 1989 *Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país*.

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/resoluciones/resolucion-1016-de-1989.aspx>

Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (IENCST)*.

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2013). Informe Ejecutivo Segunda Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema General de Riesgos Profesionales.

https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/encuestas/II_ENCUESTA_NACIONAL_CONDICIONES_SST_COLOMBIA_2013.pdf

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2014). Decreto 1477 de 2014 *Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.*

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/595618/decreto_1477_2014.pdf

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2019). Resolución 2404 de 2019 *Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población.*

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2022). Resolución 2674 de 2022 *Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Molina, L. (2020). *Estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de covid-19 de Lima, 2020* (Trabajo de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54799/Molina_OLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molino, M., Ingusci, E., Signore, F., Manuti, A., Giancaspro, M.L., Russo, V., Zito, M., & Cortese, C.G. (2020). Wellbeing Costs of Technology Use during Covid-19 Remote Working: An Investigation Using the Italian Translation of the Technostress Creators Scale.

Sustainability, 12(15), 5911. <https://doi.org/10.3390/su12155911>

Muñoz, J., & Sanchez, G. (2022). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios. Riobamba, 2022. Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10115>

Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1985). *Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (Recomendación No. 161)*.

https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:55:0::NO::P55_TYPE,P55_LANG,P55_DOCUMENT,P55_NODE:CON,es,C161./Document

Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2011). *Recomendación sobre la salud y seguridad en el trabajo, 2011 (Recomendación No.194)*.

<https://webapps.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/rec-194.pdf>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Organización Mundial de la Salud, OMS. (2022). WHO and ILO call for new measures to tackle mental health issues at work. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa (3ra ed.). Caracas, Venezuela. FEDUPEL.

Presidencia de la República de Colombia. (2014). Decreto 1477 de 2014 *Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>

Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S. & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
<https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>

Rubiano, M. & Botero, H. (2018). Exploración de las características psicométricas del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. *Psicogente*, 21 (39), 140 – 161.
<https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2828>

Ruiton, H. (2022). *Propuesta de programa de afrontamiento al estrés laboral en personal de un Centro de Salud de San Ignacio, 2022* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102528/Ruiton_RHF%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.680460>

Saldaña Orozco, C., Polo Vargas, J., Gutierrez Carvajal, O., Ibarra Renteria, G., & Anaya Velazco, A. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco). *Salud Uninorte*, 35(3).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81763959004>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>

Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1999). *Job Stress Survey (JSS): Professional manual*. Psychological Assessment Resources.

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista Científica Digital de Psicología, PsiqueMag*, 2(1). <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

Socioestrategia. (s. f.). *Comunicación asertiva en el trabajo: Claves y consejos*.
<https://socioestrategia.com/comunicacion-asertiva-en-el-trabajo/>



Valencia, J. & Enríquez, D. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín informativo CEI*, 6(3), 41-48.
<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108/2325>

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Anexos

Anexo 1.

Autorización de ejecución de proyecto aplicado

	<p>DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA MUNICIPIO DE SAN CAYETANO NIT N°800064751-8 DESPACHO MUNICIPAL</p>	
---	--	---

Bogotá. 03 septiembre de 2024

Señores
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS - UNIMINUTO
Bogotá.

Referencia: Autorización de ejecución de proyecto aplicado.

Mediante la presente, me permito presentar la autorización para la ejecución del proyecto titulado **ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA**, desplegado por los estudiantes Enca Mayerly Pedroza Sanchez con documento de identificación 1.069.128.290 de Páime Cundinamarca, Daniela Hernández Morales con documento de identificación 1.030.616.348 de Bogotá D.C., Luisa Fernanda Vargas López con documento de identificación 1.022.394.479 de Bogotá D.C. del programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Para la ejecución del proyecto se solicita a los estudiantes e institución las siguientes garantías:


1. Realizar el cuestionario únicamente a los trabajadores de la Alcaldía de San Cayetano.
2. Entregar información veraz de los resultados obtenidos en la investigación.
3. Conservar una postura honesta, respetuosa y responsable frente al desarrollo de la investigación.
4. Mantener una comunicación fluida y confiable con la Alcaldía Municipal.

Así mismo, la institución se compromete a facilitar los siguientes recursos o insumos para el cumplimiento del proyecto aprobado:

1. El tiempo y disposición para que cada trabajador diligencie de manera voluntaria el cuestionario enviado
2. Entregar la información necesaria para resolver dudas e inquietudes
3. Asegurar medios de comunicación efectiva para que la información sea confiable.

Sin otro particular, agradezco la atención prestada.

Atentamente,


LUIS ALEJANDRO RONCANCIO RINCON
C.C No. 3.156.855
Alcalde Municipal
San Cayetano Cundinamarca

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Anexo 2.

Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

N. ____

El Señor (a) _____ identificado con cédula de ciudadanía N. _____, de _____ desea participar de manera voluntaria en esta investigación, donde se pretende analizar el estrés laboral de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Cayetano Cundinamarca.

La participación en esta investigación consiste en diligenciar el cuestionario de estrés laboral de la OIT- OMS y para tal fin se dispondrá de un ambiente que permita la comodidad del colaborador y que garantice la privacidad. Para identificar el estrés laboral de los trabajadores. El participante se compromete a responder las preguntas con total veracidad.

La información recolectada tendrá un manejo discreto, garantizando la confidencialidad de esta y un uso netamente académico. De tal manera que la participación en esta investigación no acarreará riesgos a la integridad del voluntario, ni generará ninguna situación de resarcimiento. Adicionalmente, el participante tiene la posibilidad de retirarse en cualquier momento de la investigación.

Con el aporte de la información, el participante contribuirá con el cuestionario el cual nos permitirá realizar la identificación del estrés de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

San Cayetano Cundinamarca, conocer los factores de estrés laboral, clasificar el estrés e identificar el nivel de riesgo asociado al estrés.

Se confirma que se explicó al participante el propósito de la investigación y del presente documento, que se aclararon dudas al respecto y manifiesta estar de acuerdo.

Se firma a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Participante:

Investigador:

NOMBRE: _____

NOMBRE: _____

C.C: _____

C.C.: _____

CARGO : _____

FIRMA: _____

DEPENDENCIA : _____

MUNICIPIO : _____

FIRMA: _____

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Anexo 3.

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS.

En el cuestionario sobre el estrés laboral se debe realizar la clasificación según la percepción del trabajador, en donde se dará un puntaje de 1 a 7 según las condiciones que están numeradas de 1 a 25, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización							
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

6. Mi supervisor no me respeta

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha

8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales

9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida

11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

16. La estructura formal tiene demasiado papeleo

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo

18. Mi equipo se encuentra desorganizado

19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes

20. La organización carece de dirección y objetivo

21. Mi equipo me presiona demasiado

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

24. La cadena de mando no se respeta

25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia

Fuente: Cuestionario OIT-OMS

Posteriormente se dará la clasificación teniendo en cuenta la escala valorativa que se muestra a continuación en la tabla.

Tabla 2. Agrupación de los ítems.

Ítem	Numero Ítems
Clima Organizacional	1-10-11-20
Estructura Organizacional	2-12-16-24
Territorio Organizacional	3-15-22
Tecnología	4-14-25

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO CUNDINAMARCA

Influencia del Líder	5-6 .13-17
Falta de Cohesión	7-9-18-21
Respaldo del Grupo	8-19-23

Fuente: Cuestionario OIT-OMS

Finalmente, el cuestionario nos brinda una descripción de la clasificación que se obtuvo en la escala valorativa, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3.Escala Valorativa

Item	Numero Ítems
Bajo Nivel De Estrés	>90.2
Nivel Intermedio	90.3 - 117.2
Estrés	117.3 - 153.2
Alto Nivel De Estrés	<153.3

Fuente: Cuestionario OIT-OMS.