

**Nivel de Estrés Percibido en los Empleados de ADECCO Bucaramanga**

Massiel Yurani Carvajal Sepúlveda y Carmen Cecilia Franco Gutiérrez

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialistas en Gerencia del

Talento Humano

Director

Mg. Carlos Alonso Diaz Uribe

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Semillero de Investigación

Bucaramanga

2024

**Tabla de Contenido**

Introducción .....	5
1. Justificación .....	10
2. Descripción del Problema.....	12
3. Objetivos.....	14
3.1. Objetivo General.....	14
4. Marco de Referencia.....	15
4.1. Marco Histórico.....	15
4.2. Marco Teórico.....	17
4.3. Marco Conceptual.....	19
5. Metodología.....	26
5.1. Tipo de investigación.....	26
5.1.1. Población.....	27
5.1.2. Muestra.....	27
5.1.3. Recolección de información.....	27
6. Cronograma.....	31
7. Presupuesto.....	32
8. Conclusiones.....	42
9. Recomendaciones.....	43
Referencias.....	44

**Lista de tablas**

Tabla 1. Preguntas del instrumento PSS14 (14 ítems).....	28
Tabla 2. Preguntas Sociodemográfico .....	30
Tabla 3. Cronograma de actividades metodológicas .....	31
Tabla 4. Presupuesto para el desarrollo de la investigación .....	32
Tabla 5. Resultados Encuesta sociodemográficos.....	34
Tabla 6. Resultados Generales.....	30
Tabla 7. Resultados 17 colaboradores .....	35
Tabla 8. Porcentaje resultados 17 colaboradores.....	31
Tabla 9. Resultados pregunta 3.....	38
Tabla 10. Resultados pregunta 12.....	38
Tabla 11. Resultados. Pregunta 10.....	40
Tabla 12. Resultados. Pregunta 14.....	41

**Lista de Figuras**

Figura 1. Resultados de la aplicación .....	36
Figura 2 . Resultados pregunta 3.....	38
Figura 3. Resultados pregunta 12.....	39
Figura 4. Resultados pregunta 10.....	40
Figura 5. Resultados pregunta 14.....	40

### Resumen

Este estudio de investigación se enfoca en comprender las causas y efectos del estrés laboral en los empleados de ADECCO en Bucaramanga. Surge de la necesidad de abordar los cambios laborales actuales que afectan el bienestar de los trabajadores. Se utilizará la Versión Española de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) es un instrumento que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems” (Remor E. y., 2001) para evaluar el nivel de estrés en 17 empleados. El objetivo principal es identificar los factores que contribuyen al estrés laboral y cómo este afecta las condiciones físicas, sociales y psicológicas de los trabajadores. Se busca proporcionar a la organización estrategias de intervención que promuevan entornos de trabajo más saludables, equitativos y productivos.

La metodología de investigación será mixta y descriptiva, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno del estrés laboral en ADECCO. El cuestionario Versión Española de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) es un instrumento que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems (Remor E. y., 2001) permitirá recopilar datos cuantitativos sobre los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los empleados. Además, se llevarán a cabo entrevistas cualitativas para explorar en profundidad las experiencias individuales y las percepciones sobre el estrés laboral.

Se espera que los resultados de esta investigación arrojen luz sobre las causas subyacentes del estrés laboral y sus efectos. Estos hallazgos servirán de base para el diseño de estrategias de intervención específicas, dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo y promover la salud y el bienestar de los trabajadores en ADECCO.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, estrategias de intervención, agotamiento emocional

### **Abstract**

This research study focuses on understanding the causes and effects of work-related stress on ADECCO employees in Bucaramanga. It arises from the need to address current workplace changes affecting the well-being of workers. The Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS-14) is an instrument that evaluates the level of perceived stress during the last month, it consists of 14 items (Remor E. y., 2001) questionnaire will be used to assess stress levels in 17 employees. The main objective is to identify factors contributing to work-related stress and how it affects the physical, social, and psychological conditions of workers. The aim is to provide the organization with intervention strategies that promote healthier, fairer, and more productive work environments.

The research methodology will be mixed and descriptive, combining qualitative and quantitative approaches to gain a comprehensive understanding of the phenomenon of work-related stress at ADECCO. The Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS-14) is an instrument that evaluates the level of perceived stress during the last month, it consists of 14 items (Remor E. y., 2001) questionnaire will enable the collection of quantitative data on levels of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment in employees.

Additionally, qualitative interviews will be conducted to explore individual experiences and perceptions of work-related stress in depth.

It is expected that the results of this research will shed light on the underlying causes of work-related stress and its effects. These findings will serve as a basis for designing specific intervention strategies aimed at improving working conditions and promoting the health and well-being of workers at ADECCO.

**Keywords:** Work-related stress, work performance, Intervention strategies, Burnout

## Introducción

En el contexto laboral actual, el constante ritmo acelerado y la creciente presión por ser más productivos han generado una realidad alarmante: el estrés laboral se ha vuelto algo común que impacta tanto la salud física como la mental de los empleados. Este asunto, que ha adquirido una relevancia considerable en el campo de la salud laboral, se manifiesta a través de una gama de síntomas que van desde la tensión y el cansancio hasta la depresión y la irritabilidad, con efectos que van más allá del entorno de trabajo y afectan la calidad de vida en general.

En el siglo XXI, el estrés laboral ha sido reconocido como una enfermedad laboral que surge como resultado de la sobrecarga de funciones y responsabilidades laborales, así como de la dificultad para establecer un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Según McGrath y Altman, este desequilibrio sustancial entre la demanda laboral y la capacidad de respuesta del individuo ha sido descrito por como un estado de tensión que afecta tanto a nivel físico como psicológico. (Osorio, 2016). Así mismo (Rodríguez García, 2014) se le define como un estado con síntomas psicológicos, físicos o sociales, donde para la persona es difícil establecer un enlace entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos.

De acuerdo con la anterior, esta investigación se centra en identificar las causas del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores de ADECCO en Bucaramanga. El propósito fundamental es proporcionar a la organización estrategias de intervención que promuevan entornos laborales más saludables y equitativos. Para lograr este objetivo, se utilizará una metodología mixta descriptiva que combinará enfoques cualitativos y cuantitativos, incluyendo el uso del “Versión Española de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) es un instrumento que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems”

(Remor E. y., 2001) y entrevistas para obtener una comprensión integral del fenómeno del estrés laboral en esta empresa.

En resumen, esta investigación busca contribuir al conocimiento sobre el estrés laboral y proporcionar recomendaciones para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores en ADECCO Bucaramanga, reconociendo la importancia de abordar este problema en el contexto laboral actual.

## 1. Justificación

En el dinámico entorno moderno, donde la competencia y la eficiencia son imperativos, el estrés se ha convertido en una realidad omnipresente, ejerciendo una presión significativa en la vida laboral y personal de las personas. Esta investigación surge de la necesidad imperante de comprender y abordar los efectos del estrés laboral en un contexto globalizado, donde factores como el desempleo, la inestabilidad económica y los conflictos laborales y familiares contribuyen a una creciente incidencia de situaciones estresantes.

El propósito de esta investigación es abordar esta problemática desde un enfoque teórico y práctico, con el fin de identificar las causas y consecuencias del estrés laboral en los trabajadores de ADECCO en Bucaramanga. Este estudio no solo busca comprender el impacto del estrés en el bienestar de los empleados, sino también ofrecer a las organizaciones recomendaciones para intervenir y crear entornos laborales más saludables y productivos.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para informar y orientar las acciones de las organizaciones en la gestión del estrés laboral, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y optimizar el rendimiento organizacional. Al detectar tempranamente los factores desencadenantes del estrés y desarrollar estrategias de prevención y mitigación, se espera que tanto los empleados como las organizaciones se beneficien de entornos laborales más equitativos, saludables y productivos.

Dicho lo anterior, es preciso mencionar que, a nivel mundial, el estrés es uno de los principales problemas a los cuales las organizaciones y los empleados se enfrentan, pues se da en casi el 35 % de los trabajadores, porcentaje que está directamente relacionado con el 50 y 60 % de las bajas laborales. (Posada Pérez, 2011)

Este estudio también se alinea con las preocupaciones internacionales sobre el estrés laboral, destacadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que subraya las repercusiones negativas del estrés en la productividad y el bienestar laboral. Por lo tanto, al abordar activamente esta problemática, esta investigación contribuirá a un debate global sobre la importancia de promover entornos laborales que fomenten la salud y el bienestar de los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

En resumen, esta investigación se propone profundizar en la comprensión del estrés laboral y presentar soluciones prácticas para manejarlo de manera efectiva, beneficiando tanto a los trabajadores como a las organizaciones al promover entornos laborales más saludables, equitativos y productivos.

## 2. Descripción del Problema

En el contexto actual, ADECCO, una empresa dedicada a proporcionar soluciones de gestión de talento humano y consultoría, se enfrenta a una realidad inevitable: el estrés laboral. Su sucursal en Bucaramanga, Colombia, cuenta con un equipo profesional y eficiente que, sin embargo, enfrenta desafíos constantes debido a la carga laboral y las presiones inherentes al entorno corporativo.

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por situaciones difíciles.” (OMS, s.f.). Si bien el estrés es una respuesta natural a las amenazas y estímulos, su manejo adecuado es crucial para preservar el bienestar mental y físico de los individuos.

En el marco legal colombiano, “la Ley 1616 del Ministerio de Salud y Protección Social define la salud mental como un estado dinámico que permite a los individuos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales en su vida diaria.” (Colombia C. d., 2013). Sin embargo, en un entorno laboral caracterizado por altas exigencias y competencia, el estrés puede convertirse en un obstáculo significativo para el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

Identificar las causas, impacto y consecuencias del estrés laboral se vuelve fundamental para abordar esta problemática de manera efectiva. Es necesario comprender cómo afecta el estrés a las condiciones físicas, sociales y psicológicas de los trabajadores de ADECCO en Bucaramanga y cómo estas afectaciones repercuten en su calidad de vida.

Por tanto, surge la necesidad apremiante de diseñar programas y estrategias enfocadas en la promoción de la salud y el bienestar de los empleados, con el fin de mitigar los impactos negativos del estrés laboral. Esto implica no solo identificar los desencadenantes del estrés, sino también implementar medidas preventivas y de intervención que contribuyan a reducir el ausentismo, presentismo y otras enfermedades relacionadas con el trabajo.

La siguiente pregunta es el punto de partida para esta investigación, que busca no solo comprender el problema, sino también ofrecer soluciones prácticas y efectivas que beneficien tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

¿Identificar el nivel de estrés percibido durante el último mes en los en los trabajadores de la empresa ADECCO de la sucursal Bucaramanga?

### **3. Objetivo.**

#### **Objetivo General**

¿Identificar el nivel de estrés percibido durante el último mes en los en los trabajadores de la empresa ADECCO de la sucursal Bucaramanga?

## 4. Marco de Referencia.

### 4.1.Marco Histórico

El estrés laboral, una problemática de alcance global, ha recibido una atención creciente en las últimas décadas debido a su impacto en la salud mental de los trabajadores.

En el Informe Mundial sobre el Estrés Laboral de la (Organización Internacional del Trabajo, 2016), “se destacó cómo el estrés laboral afecta la salud de los trabajadores y la productividad de las organizaciones. La inclusión del "burnout" como un fenómeno relacionado con el estrés crónico en el ámbito laboral por parte de la OMS en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) en 2019 resaltó aún más la importancia de esta problemática.”

En cuanto al cuestionario de Estrés percibido PSS14 adaptado de (Remor & Carroble, 2001), En Chile se encuentra el estudio realizado por Ricardo Jorquera Gutierrez y Felipe Guerra Diaz a docentes donde sus “resultados avalan las propiedades psicométricas del instrumento en su versión de 10 y 14 ítems, donde se demostró la invarianza factorial para la muestra de hombres y mujeres. Esto permitio contribuir con antecedentes orientados a validar el uso del instrumento para el desarrollo investigativo y/o profesional en contexto de diagnóstico en comunidades educativas.” (Ricardo Jorquera-Gutiérrez y Felipe Guerra-Diaz, s.f.)

“En el ámbito nacional, el estudio de K.D Torres Castillo, M.F Paz Saavedra, M.C Márquez Hurtado y J.E Libreros Rangel para la universidad Cooperativa de Colombia Campus Cali, realizaron la prueba de estrés percibido PSS-14 adaptado de (Remor & Carroble, 2001) a estudiantes de la universidad. Sus conclusiones mostraron que los estudiantes de la muestra en su totalidad han sido afectados por niveles de estrés y es necesario buscar soluciones para que este nivel de estrés no llegue a niveles muy altos. (Torres Castillo Keissy Dariana, s.f.)

Para continuar con el estrés laboral el estudio de David Seijas Solano para la Revista Salud Pública de la Universidad de Carabobo en Venezuela, evaluaron los riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios. Sus hallazgos evidenciaron la importancia de mejorar las condiciones laborales para reducir el estrés.” (Seijas Solano, 2018)

En Colombia, la atención al estrés laboral ha evolucionado. A finales del siglo XX, los primeros estudios sobre la relación entre el estrés laboral y la salud física y mental de los trabajadores marcaron el inicio del reconocimiento oficial de esta problemática. La promulgación de la Ley 1010 en 2006, que aborda el acoso laboral y establece medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, fue un hito importante en este proceso.

“En el ámbito académico, tesis de grado como la de Alba Luz Ramírez Argüello, en la cual investigó los factores de riesgo psicosociales del estrés laboral en la Clínica Pediátrica San Juan Bautista de Bucaramanga, proporcionaron información valiosa para implementar medidas preventivas.” (Ramírez Argüello, 2000)

En el Siglo XXI, el estrés laboral siguió ganando importancia en Colombia, con empresas implementando programas de bienestar y estrategias de manejo del estrés como parte de su cultura organizacional. La pandemia de COVID-19 resaltó aún más la importancia de abordar el estrés laboral en nuevos contextos, como el teletrabajo.

“En 2022, la investigación de Adriana Milena Claros Buitrago y Cindy Juliette Fandiño Vásquez de la Universidad ECCI sobre el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en Silplas Plásticos Industriales S.A. demostró la necesidad de programas de mitigación y prevención aportando información a la compañía que permita la toma de decisiones en beneficio del bienestar laboral y la productividad organizacional, lo que les

permitió observar que en la organización se refleja una tendencia ascendente de los niveles de estrés laboral en los trabajadores.” (Claros Buitrago, 2022)

Por último, el reconocimiento y comprensión del estrés laboral en Colombia siguen un patrón global. Es crucial que las organizaciones incorporen programas de prevención y mitigación para crear ambientes laborales más saludables.

#### **4.2.Marco Teórico**

“El estrés laboral es una preocupación creciente en la medicina contemporánea debido a su impacto negativo en los sistemas nervioso, endocrino e inmune”. (Moscoso, 2009), es así que “La etimología de la palabra "estrés", derivada del latín "stringere", sugiere una sensación de opresión o presión, conllevando sentimientos de angustia y miseria”. (Benjamin Stora, 1992) , también “Según Lazarus y Folkman, el estrés psicológico surge de una evaluación cognitiva de estresores internos o externos, donde la percepción del individuo desempeña un papel crucial”. (Moscoso, 2009)

“Esta evaluación primaria y secundaria, propuesta por Lazarus y Folkman, determina la respuesta emocional y fisiológica al estrés, caracterizada por síntomas transitorios como ansiedad, ira y tristeza. La respuesta fisiológica al estrés fue inicialmente descrita por Cannon y posteriormente detallada por Selye, quien conceptualizó el síndrome de adaptación general como una respuesta fisiológica en tres fases: alarma, resistencia y agotamiento” (Moscoso, 2009). De otro modo “Según Selye, el estrés es una respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda del medio” (Benjamin Stora, 1992). “Esta respuesta se manifiesta a través de síntomas como aumento de la presión arterial, liberación de hormonas y tensión muscular” (Patlán Pérez, 2019).

Por otro lado, el síndrome de burnout, o desgaste profesional, ha ganado relevancia recientemente como una consecuencia del estrés laboral. “Freudenberger acuñó este término en 1974, refiriéndose al agotamiento físico y emocional debido a las condiciones laborales” (Méndez Venegas, 2004)

“Hans Selye, considerado el padre del estudio científico del estrés, Selye desarrolló la teoría del "Síndrome de Adaptación General", que describe las fases de respuesta del cuerpo al estrés. Su trabajo sentó las bases para la comprensión moderna del estrés y sus efectos en la salud.” (Bértola, 2010).

Es así que “Junto con Töres Theorell, Robert Karasek desarrolló el Modelo de Demanda-Control, que postula que el estrés en el trabajo es el resultado de la combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre el trabajo. Este modelo ha sido fundamental para entender la relación entre el diseño del trabajo y el estrés laboral.” (Vega Martínez, 2001)

“Conocido por su teoría de la evaluación del estrés, Richard Lazarus sugirió que el estrés es el resultado de la evaluación cognitiva de una situación como amenazante y la percepción de recursos insuficientes para hacerle frente. Su enfoque destacó la importancia de los procesos cognitivos en la experiencia del estrés.” (Mentes abiertas Psicología, 2024).

Así mismo “Christina Maslach es reconocida por su investigación sobre el agotamiento emocional en el trabajo y la creación del Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta ampliamente utilizada para medir el agotamiento relacionado con el trabajo. Su trabajo ha contribuido significativamente a la comprensión del síndrome de burnout y sus consecuencias.” (Olivares Faúndez, 2019).

“Parte importante del estrés en los trabajadores es la relevancia de distinguir entre motivación y satisfacción laboral puesto puede resultar complicado debido a su estrecha relación.

De manera similar, también puede ser confuso diferenciar entre satisfacción laboral y moral del empleado, ya que muchos autores los utilizan como sinónimos. La satisfacción en el trabajo se refiere principalmente a las actitudes hacia el trabajo. Se puede entender como la disposición psicológica del individuo hacia su trabajo, que incluye un conjunto de actitudes y sentimientos. Factores como el ambiente físico del lugar de trabajo, el trato recibido por el jefe, el sentido de logro, la oportunidad de aplicar y desarrollar conocimientos, así como asumir nuevos desafíos, pueden influir en la satisfacción o insatisfacción laboral de una persona.” (Atalaya Pisco, 1999)

En conclusión, el estrés laboral es un fenómeno complejo con repercusiones significativas en la salud y el desempeño laboral. La comprensión de este concepto y sus manifestaciones es fundamental para desarrollar estrategias efectivas de prevención y gestión del estrés en el entorno laboral.

### **4.3.Marco Conceptual**

Para una mayor claridad del tema principal del proyecto es importante definir ciertos conceptos de acuerdo con la problemática del estrés laboral, la cual afecta la salud y el bienestar de los trabajadores en Colombia. Por tal razón, es necesario comprender cómo este fenómeno interacciona en el entorno laboral colombiano afectando así tanto a trabajadores como a las organizaciones.

- 1. Estrés:** “estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.”  
(OMS, s.f.)

**1.1 Estrés laboral:** “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (OMS, s.f.)

**1.2 Manifestación de estrés laboral:** “Las principales expresiones del estrés se manifiestan en la ansiedad y la depresión. Cada una de estas respuestas revela diferentes comportamientos en distintas personas. Identificar signos de estrés puede implicar síntomas que afectan tanto el estado emocional como el físico, divididos en dos categorías: psicológicos y conductuales. Entre las reacciones psicológicas más comunes se encuentran la falta de concentración, dificultad para tomar decisiones simples, pérdida de confianza y autoestima, irritabilidad, ansiedad y miedo irracional o pánico abrumador. Además, el estrés puede ir acompañado de sentimientos de euforia, depresión o ira, cuya intensidad varía según las situaciones diarias.” (Naranjo Pereira, 2009)

### **1.3 Tipos de Estrés**

**Eustrés o estrés positivo:** “Este tipo de estrés lo es, siempre y cuando no te supere. Es el estrés que genera un reto laboral o el inicio de un proyecto. Debe mantenerse como algo positivo que no te sobrepase. Un coach laboral puede ayudarte a conservar la actitud que te mantendrá en un estrés positivo.” (Universia, 2022)

**Distrés o estrés negativo:** “Se dá cuando la situación te supera. Sus efectos pueden ser muy negativos, ya que no termina al terminar la jornada laboral y se traslada a la vida personal. Existen diversos tipos de distrés, algunos más graves que otros. Uno es el estrés emocional, provocado por una mala relación con un compañero o superior con discusiones continuas, y que acostumbra a sufrirse aun estando de vacaciones. Hay otros tipos de estrés, relacionados con

cargas de trabajo, que tienen efectos físicos, pero son de recuperación más fácil.” (Universia, 2022)

**1.4 Causas del estrés laboral:** “Existen numerosos estudios focalizados en encontrar las causas y las consecuencias más inmediatas de este tipo de estrés, el estrés laboral. A continuación, citaremos algunas de las conclusiones más destacables; se ha comprobado que ser víctima de acoso laboral desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo (Balducci, Fraccaroli y Schaufeli, 2011; Hoobler, Rospenda, Lemmon y Rosa, 2010; Neall y Tuckey, 2014). Esto es especialmente importante teniendo en cuenta que 8 de cada 10 trabajadores españoles se sienten insatisfechos en su trabajo (CepymeNews, 2018). Se ha demostrado que el estrés laboral se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013; Ganster y Rosen, 2013). Además, se ha propuesto que el bajo salario se asocia con la aparición de estrés laboral (Raver y Nishii, 2010). Otros han constatado que la falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral (Conley y You, 2014; Karimi y Alipour, 2011).” (García Rubio, 2021)

#### **1.5 Consecuencias del estrés laboral**

**Consecuencias cognitivas:** “Algunos estudios se han focalizado más en las consecuencias cognitivas que implican problemas de memoria (lapsus y olvidos selectivos de información relacionada con el ámbito laboral), dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y un decremento en la capacidad para realizar varias tareas a la vez (errores en la memoria de trabajo) (Wiegel, Sattler, Göritz y Diewald, 2014; Rickenbach et al., 2014).” (García Rubio, 2021)

**Consecuencias físicas:** “Otros trabajos se han interesado más por las consecuencias físicas del estrés laboral y han propuesto que la persona a menudo se queja de insomnio, indicadores cardiovasculares anormales, padecimiento de hipertensión y diabetes, problemas de tiroides, y en una gran mayoría, surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, así como dolores de cabeza y cefaleas tensionales (Ganster y Rosen, 2013; Heraclides, Chandola, Witte y Brunner, 2012; Kivimäki y Kawachi, 2015; McCraty, Atkinson y Tomasino, 2003).” (García Rubio, 2021)

**Consecuencias emocionales:** “Asimismo, un tercer grupo de investigaciones ha optado por las consecuencias emocionales del estrés laboral. Entre éstas, cabe mencionar labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva (Tennant, 2001; Brosschot, Verkuil y Thayer, 2016).” (García Rubio, 2021)

**1.6 Desempeño laboral:** “se refiere a la eficacia y efectividad con la que un individuo realiza sus tareas y responsabilidades en el lugar de trabajo. Esto incluye la calidad del trabajo, la productividad, la puntualidad y la capacidad para cumplir con los objetivos laborales establecidos”. (Borman, 1997)

**1.7 Vínculo entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral:** “La relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es compleja y bidireccional. Por un lado, el estrés laboral crónico puede tener efectos negativos en el desempeño, como disminución de la concentración, errores en el trabajo y falta de motivación. Por otro lado, el bajo desempeño laboral y la percepción de no cumplir con las expectativas laborales también pueden generar estrés adicional en los trabajadores”. (Troughakos, 2009)

**1.8 Factores mediadores:** “Varios factores pueden mediar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Esto incluye el apoyo social en el trabajo, la capacidad de

afrontamiento, la autopercepción de competencia y la existencia de recursos organizacionales para manejar el estrés. En el contexto colombiano, estos factores pueden ser influenciados por la cultura laboral, la estructura organizacional y las políticas de recursos humanos”. (Kiazad, 2015)

**Factores de riesgo psicosocial:** “son aquellas condiciones que, presentes en el entorno laboral, pueden contribuir al desarrollo del estrés laboral. Estos factores incluyen altas demandas laborales, falta de control sobre el trabajo, falta de apoyo social, roles ambiguos y conflictos de rol, entre otros”. (Social M. d., 2008)

**1.9 Impacto en la salud mental y física:** “Cuando nuestro organismo se activa ante situaciones estresantes, se pueden evidenciar cambios fisiológicos dentro de los cuales se destacan; una rápida movilización de energía que permanece almacenada de tal modo que la glucosa y las grasas salen de las células y se dirigen hacia la musculatura, también se evidencia un incremento en la frecuencia cardiaca y respiratoria, paralización en la digestión, disminución del impulso sexual, inhibición de la actividad del sistema inmune, además, si la situación estresante permanece constante se produce una reacción analgésica al dolor de tal forma que se perturba la capacidad de percibir estimulaciones nocivas para nuestra salud. Estos y muchos cambios más preparan al organismo para enfrentarse con situaciones de emergencia en las cuales se requiere que las personas movilicen todos sus recursos para afrontar en las mejores condiciones posibles dicha situación.” (Rivera Rubio, 2021)

**1.10 Impacto en la Organización:** “El estrés laboral afecta directamente la productividad del trabajador, cuando alcanza niveles no tolerables. Según la II Encuesta de Salud y Seguridad Ocupacional presentada por el Ministerio de Trabajo de Colombia, los riesgos psicosociales (estrés) se generan en actividades de atención al público, posturas que

producen fatiga o dolor, trabajo monótono y cambios en los requisitos de la tarea, solo por mencionar algunas de sus causas”. (Jimenez Hinojosa, 2023)

**2. Satisfacción:** “respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo.” (Yu & Dean, 2021)

**2.1 Satisfacción laboral:** “Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas” (Caballero Rodríguez, 2002)

**2.2 La satisfacción en el trabajo:** “es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo.” (Díaz Ruiz, 2018)

**2.3 Bienestar empresarial:** “estrategia que las empresas utilizan para invertir en la salud y el bienestar a largo plazo de sus empleados y su organización.” (Sesame , 2023)

#### 4.4.Marco Legal

El estrés laboral es una problemática que va en aumento en Colombia. Para comprender el impacto que tiene en las organizaciones y sus trabajadores es necesario examinar y conocer las leyes y regulaciones que buscan prevenir y mitigar los efectos negativos del estrés laboral en el país y ayudando al trabajador a promover ambientes laborales más saludables, a prevenir el acoso laboral y a reconocer la importancia de la salud mental.

**Ley 1010 de 2006:** “Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo: Esta ley establece medidas específicas para prevenir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el contexto laboral. Reconoce la importancia de un entorno laboral seguro y libre de hostigamientos, lo que puede contribuir a reducir el estrés laboral y sus efectos negativos en la salud mental de los trabajadores”. (Colombia C. d., Ley 1010 de 2006, 2006)

**Resolución 2646 de 2008:** “Por la cual se establecen disposiciones para la identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional: Esta resolución regula la identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Proporciona directrices para la implementación de medidas que aborden el estrés laboral y promuevan un entorno laboral saludable. Además, establece los lineamientos para la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional, lo que puede ser útil para vincular los efectos del estrés laboral con condiciones médicas”. (Social M. P., 2008)

**Ley 1616 de 2013:** “Por la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones: Esta ley busca establecer el marco legal para la promoción, prevención, atención y rehabilitación integral en salud mental. Si bien no se enfoca específicamente en el estrés laboral,

su enfoque en la salud mental proporciona una base legal para considerar los efectos psicosociales del estrés laboral en el bienestar de los trabajadores” (Colombia C. d., 2013)

**Ley 2191 de 2022:** “Por la cual se regula la desconexión laboral. Esta ley tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.” (Colombia C. d., LEY 2191 DE 2022, 2022).

## 5. Metodología.

### 5.1. Tipo de investigación.

Según Sampieri (2000). El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio ya que usa la recolección de datos para comprobar hipótesis, en base a la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación será de alcance descriptivo ya que indaga características específicas, propiedades y rasgos importantes, desde lo fenómenos que se analicen, describe tendencias en los grupos o poblaciones.

Se considera que este tipo de investigación es la más adecuada para abordar la temática de la investigación a desarrollar pues permite describir de manera sistemática y precisa las características, comportamientos y fenómenos de un determinado contexto o población. Además,

en lugar de buscar explicaciones o establecer relaciones causales, se centra en recopilar y analizar información con el fin de presentar una imagen clara y detallada de la situación estudiada.

#### 5.1.1. Población.

El presente estudio está dirigido a los trabajadores de la empresa Adecco sucursal Bucaramanga, donde la población a estudiar está integrada por 17 trabajadores, los cuales 15 son mujeres y 2 son hombres, sus edades oscilan entre los 20 a 55 años.

#### 5.1.2. Muestra.

Para el desarrollo de la investigación se trabajará la muestra de acuerdo con el 100% de la población total, y se utilizará la metodología por conveniencia, conformada por 17 trabajadores y cuya recolección de datos se realizó en el mes de Abril 2024

#### 5.1.3. Recolección de información.

De acuerdo con el objetivo planteado para el desarrollo de esta investigación la técnica inicialmente fue realizar una encuesta sociodemográfica para obtener información general de la población e inmediatamente, después se realizará el cuestionario adaptado de (Remor & Carrobles, 2001) . Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS14), las preguntas a realizar hacen referencia a sentimientos y pensamientos durante el último mes, esto con el fin de evidenciar como se ha sentido o ha pensado en cada situación el encuestado. adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)

“Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos. Es importante notar la puntuación para cada respuesta: En los ítems 1, 2, 3, 8, 11, 12 y 14 (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 =de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). En los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (4 = nunca, 3 = casi nunca, 2 =de vez en cuando, 1 = a menudo, 0 = muy a menudo) Se suma el puntaje total de los 14 ítems. La puntuación directa obtenida (que va de 0 a 56) indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido. Se dice que un nivel de estrés moderado fluctúa entre 20 y 25, más allá de estos puntajes, el estrés se considera elevado.” (Remor & Carrobles, 2001)

**Tabla 1.**

*Preguntas del instrumento PSS14 (14 ítems). Preguntas adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

Items	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4

Items	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

*La tabla anterior muestra la escala a utilizar para evaluar el nivel de estrés percibido durante el último mes, la cual consta de 14 ítems. Adaptado de (Remor & Carrobles, 2001)*

**Tabla 2.***Encuesta Sociodemográfico*

---

**Encuesta Sociodemográfico**

---

Fecha de Nacimiento (Escriba la fecha en este formato mm/dd/aaaa)

Nombres

Apellidos

Tipo de documento

Numero de documento

Sexo

Escolaridad (Seleccione una sola opción, la que corresponda al mayor nivel de escolaridad obtenido)

Estado civil

¿Cuántas personas a su cargo tiene?

Teléfono móvil

Email personal

Ciudad Residencia

Estrato socioeconómico

Estrato socioeconómico

Fecha de ingreso a la organización

Cargo

Tipo de contrato

¿Cuántas horas trabaja al día?

Consentimiento Informado

---

## 6. Cronograma

Tabla 3.

*Cronograma de actividades metodológicas*

ACTIVIDAD	AÑO 2024							
	ABRIL				MAYO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Entrevista a la población objeto de estudio para identificar las principales causas o factores que derivan al estrés laboral								
Realizar la “Versión Española de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14)” (Remor, 2001) de cohen” adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)								
Identificar las principales causas o factores que generan estrés laboral en la población								
Definir las medias preventivas que permitan disminuir los niveles de estrés laboral								
Establecer las recomendaciones necesarias que mitiguen el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados de Adecco Bucaramanga.								

## 7. Presupuesto

La tabla 4 muestra el presupuesto destinado para el desarrollo de las actividades del proyecto de investigación:

**Tabla 1.**

*Presupuesto para el desarrollo de la investigación*

<b>Descripción</b>	<b>Und</b>	<b>Cant</b>	<b>Vr. Unitario</b>	<b>Vr. Total</b>	<b>Responsable de Gasto</b>
<b>RECURSO HUMANO</b>					
Autores del proyecto	Un	2	\$1.500.000,00	\$3.000.000,00	Autores del proyecto
<b>RECURSO TECNOLÓGICO</b>					
Equipos de computo	Mes	1	\$350.000,00	\$350.000,00	Autores del proyecto
Acceso base de datos	Mes	1	\$200.000,00	\$200.000,00	Universidad de Investigación y Desarrollo UNIMINUTO
<b>OTROS GASTOS</b>					
Papelería e impresiones	Gl	1	\$100.000,00	\$100.000,00	Autores del proyecto
Desplazamientos	Gl	1	\$100.000,00	\$100.000,00	Autores del proyecto
<b>TOTAL</b>				<b>\$3.750.000,00</b>	

En la tabla 3 se evidencia el presupuesto estimado para el desarrollo de la investigación.

## 8. Resultados

Teniendo en cuenta la encuesta del perfil sociodemográfico y el cuestionario Estrés Percibido PSS14 de Cohen, adaptado de (Remor & Carrobles, 2001), aplicado se detallan los siguientes resultados.

Es así como se presentan el perfil sociodemográfico de la muestra.

**Tabla 5.**

### *Resultados Encuesta sociodemográficos*

No.	Fecha de Nacimiento	Sexo	Escolaridad	Estado civil	Personas a su cargo	Ciudad Residencia	Estrato socioeconómico	Tipo de contrato
1	12/04/1982	Femenino	Post grado completo	Unión libre	2	Floridablanca	Estrato 3	Término indefinido
2	5/11/1991	Masculino	Post grado completo	Soltero (a)	0	Floridablanca	Estrato 3	Término indefinido
3	25/10/1989	Femenino	Post grado incompleto	Casado (a)	2	Floridablanca	Estrato 2	Término indefinido
4	11/04/1990	Femenino	Profesional completo	Casado (a)	2	Girón	Estrato 1	Término indefinido
5	31/12/1984	Femenino	Profesional completo	Unión libre	3	Bucaramanga	Estrato 2	Término Fijo
6	17/09/1997	Femenino	Profesional completo	Soltero (a)	0	Bucaramanga	Estrato 2	Término indefinido
7	25/12/1967	Femenino	Profesional completo	Casado (a)	3	Floridablanca	Estrato 4	Término indefinido
8	19/04/1970	Femenino	Profesional completo	Unión libre	0	Bucaramanga	Estrato 4	Término indefinido
9	12/05/1977	Masculino	Profesional completo	Casado (a)	1	Bucaramanga	Estrato 4	Término indefinido
10	29/01/1993	Femenino	Técnico	Casado (a)	3	Bucaramanga	Estrato 1	Término indefinido
11	11/03/2002	Femenino	Técnico	Unión libre	0	Bucaramanga	Estrato 3	Aprendizaje Término indefinido
12	2/05/2002	Femenino	Técnico	Soltero (a)	1	Bucaramanga	Estrato 3	Término indefinido
13	27/05/1999	Femenino	Tecnológico	Soltero (a)	0	Floridablanca	Estrato 1	Término indefinido
14	8/01/2004	Femenino	Tecnológico	Soltero (a)	0	Bucaramanga	Estrato 3	Aprendizaje Término indefinido
15	2/02/1996	Femenino	Tecnológico	Casado (a)	2	Girón	Estrato 3	Término indefinido
16	2/11/1985	Femenino	Tecnológico	Unión libre	2	Giron	Estrato 3	Término indefinido
17	12/11/1982	Femenino	Profesional completo	Casado (a)	2	Piedecuesta	Estrato 3	Término indefinido

**Tabla 6.***Resultados Generales. Preguntas adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

Ítems	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo	No Contesto
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia te has sentido afectado por algo que ocurrió inesperadamente?	4	4	8	1	0	0
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes en tu vida?	4	8	5	0	0	0
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia te has sentido nervioso o estresado?	1	3	8	4	1	0
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia has manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	1	2	4	10	0	0
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?	1	0	4	11	1	0
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia has estado seguro sobre tu capacidad para manejar tus problemas personales?	0	0	3	10	4	0
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que las cosas van bien?	0	0	3	11	3	0
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que no podías afrontar todas las cosas que tenías que hacer?	2	7	5	3	0	0
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia has podido controlar las dificultades de tu vida?	0	0	3	11	3	0
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que tenías todo bajo control?	1	0	10	5	1	0

Ítems	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo	No Contesto
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia has estado enfadado porque las cosas que te han ocurrido estaban fuera de tu control?	2	6	7	2	0	0
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia has pensado sobre las cosas que te faltan por hacer?	1	0	3	9	4	0
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia has podido controlar la forma de pasar el tiempo?	1	0	7	4	5	0
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puedes superarlas?	4	5	7	0	1	0

*En la tabla 6 se evidencian que opción que escogió cada trabajador en cada pregunta. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

**Tabla 7.**

*Resultados de la sumatoria de cada pregunta contestada por los 17 trabajadores*

Trabajador	Puntaje
Trabajador 1	9
Trabajador 2	23
Trabajador 3	20
Trabajador 4	21
Trabajador 5	18
Trabajador 6	24
Trabajador 7	24
Trabajador 8	23
Trabajador 9	24
Trabajador 10	16
Trabajador 11	28
Trabajador 12	16
Trabajador 13	20
Trabajador 14	19
Trabajador 15	23
Trabajador 16	18
Trabajador 17	26

<b>Total, Trabajadores</b>	17
<b>Min</b>	9
<b>Max</b>	28

En la tabla 7 se evidencia el puntaje de cada trabajador después de realizar el cuestionario, se observa que un trabajador obtuvo 9 puntos y el mayor puntaje obtenido también por un trabajador fue de 28. *Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

### **Tabla 8.**

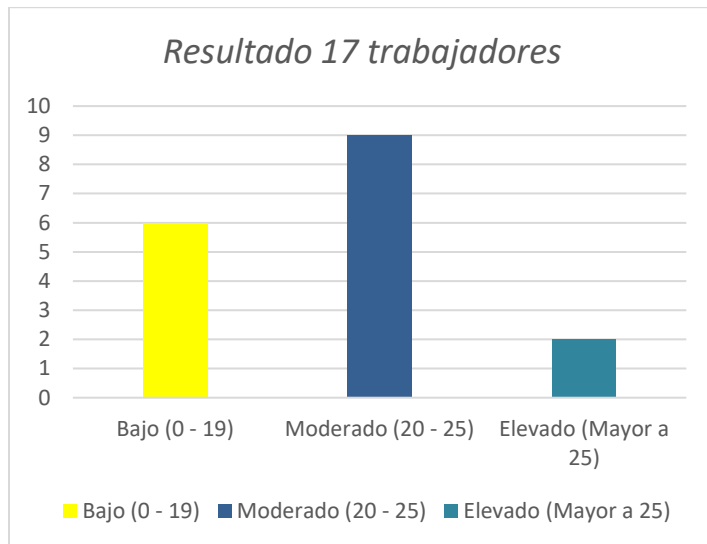
*Porcentaje Resultados 17 trabajadores. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*

<b>Estrés percibido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo (0 - 19)	6	35%
Moderado (20 - 25)	9	53%
Elevado (Mayor a 25)	2	12%
Total	17	100%

En la tabla 8 se observa que, del total de los trabajadores, 9 de ellos están en Estrés Percibido entre 20 – 25 que es catalogado como Moderado y 2 están en estrés percibido mayor a 25. *Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

**Figura 1.**

*Resultados de la aplicación. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*



En la figura 1, nos muestra la gráfica de los resultados. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)

De manera general se puede concluir con la tabulación de la información los siguientes resultados de la muestra realizada a los trabajadores de la sucursal Bucaramanga de ADECCO, se identifica que todos los trabajadores han tenido un tipo de nivel de estrés, un 35% de los empleados tiene un tipo de estrés percibido bajo porque casi nunca se han estresado en el último mes, un 53% de los trabajadores de vez en cuando han estado estresados en el último mes y tienen un tipo de estrés percibido moderado y el 12% de los trabajadores tiene un tipo de estrés percibido elevado porque a menudo se han sentido estresados en el último mes.

Al revisar cada pregunta del cuestionario de Estrés Percibido PSS14 de Cohen adaptada de (Remor & Carrobles, 2001), se encuentra que varias preguntas tienen un puntaje elevado de respuesta, pero 2 de ellas tienen el puntaje más alto y por esta validación recomendamos realizar actividades que bienestar que permitan minimizar estas situaciones en el interior de la sede, las preguntas son:

**Tabla 9.**

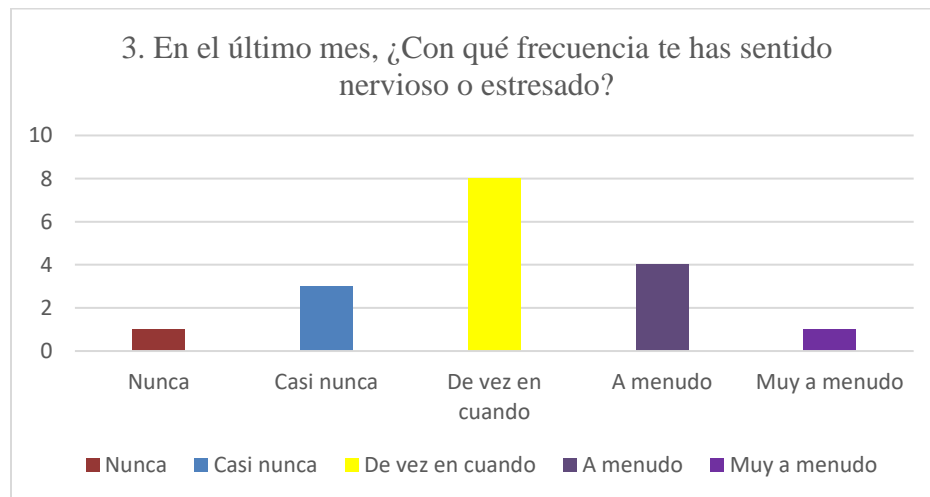
*Resultados Tabla de resultados. 3. En el último mes, ¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso o estresado? Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*

<b>Tabla de resultados. 3. En el último mes, ¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso o estresado?</b>		
<b>Resultado por pregunta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	6%
Casi nunca	3	18%
De vez en cuando	8	47%
A menudo	4	24%
Muy a menudo	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

*En la tabla 9 se observa que, de los 17 trabajadores 8 en el último mes de vez en cuando se han sentido nerviosos o estresado. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

**Figura 2.**

*Resultados pregunta 3. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*



*En la figura 2, nos muestra la gráfica de los resultados pregunta 3. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

**Tabla 10.**

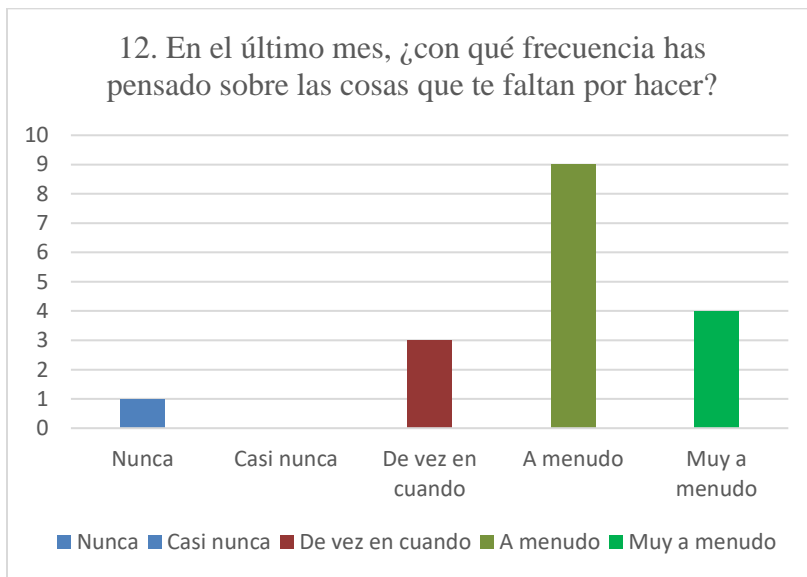
*Resultados pregunta 12. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*

<b>Tabla de resultados. 12. En el último mes, ¿Con qué frecuencia has pensado sobre las cosas que te faltan por hacer?</b>		
<b>Resultado por pregunta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	6%
Casi nunca	0	0%
De vez en cuando	3	17%
A menudo	9	53%
Muy a menudo	4	24%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

En la tabla 10 se observa que, de los 17 trabajadores 9 en el último mes a menudo han pensado sobre cosas que les falta por hacer. *Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)*

**Figura 3.**

*Resultados pregunta 12. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*



En la figura 3, nos muestra la gráfica de los resultados pregunta 12. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)

Por tal motivo es importante concluir que según los resultados del cuestionario realizado (Estrés percibido PSS14) adaptada de (Remor & Carrobles, 2001), se identifica que el 53% de los empleados han tenido un estrés percibido moderado por lo cual es importante buscar procedimientos que aporten a mantener el nivel de estrés moderado o bajo y así no llegar a niveles elevados de estrés.

**Tabla 11.**

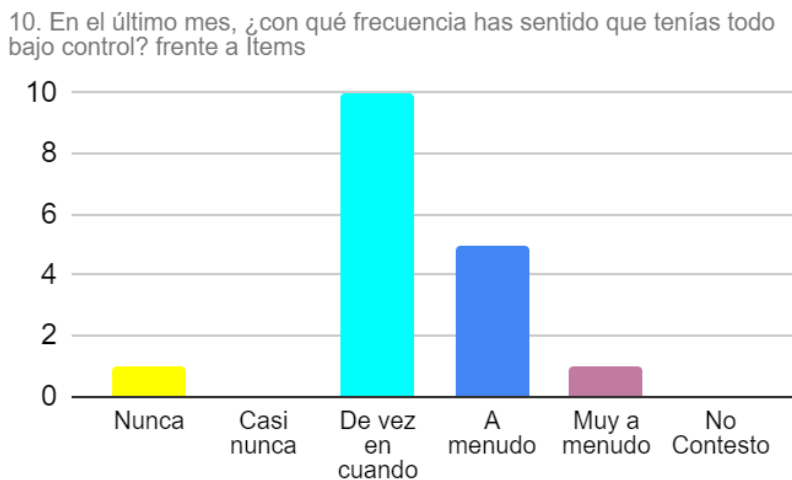
*Resultados. Pregunta 10. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*

Items	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo	No Contesto
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que tenías todo bajo control?	1	0	10	5	1	0

En la tabla 11 se observa que, de los 17 trabajadores 10 en el último mes de vez en cuando han sentido que tienen todo bajo control. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)

**Figura 4.**

*Resultados pregunta No.10. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*



En la figura 4, nos muestra la gráfica de los resultados pregunta 10. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)

**Tabla 12.**

*Resultados. Pregunta 14. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*

Items	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo	No Contesto
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia has sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puedes superarlas?	4	5	7	0	1	0

En la tabla 12 se observa que, de los 17 trabajadores, 7 en el último mes de vez en cuando han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)

**Figura 5.**

*Resultados pregunta No.14. Pregunta adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)*



En la figura 5, nos muestra la gráfica de los resultados pregunta 14. Las preguntas realizadas fueron adaptadas de (Remor & Carrobles, 2001)

## 9. Conclusiones

Al concluir la tabulación de la información se obtuvo los siguientes resultados de la muestra realizada a los trabajadores de la sucursal Bucaramanga de ADECCO, se identifica que todos los trabajadores han tenido un tipo de nivel de estrés, un 35% de los empleados tiene un tipo de estrés percibido bajo porque casi nunca se han estresado en el último mes, un 53% de los trabajadores de vez en cuando han estado estresados en el último mes y tienen un tipo de estrés percibido moderado y el 12% de los trabajadores tiene un tipo de estrés percibido elevado porque a menudo se han sentido estresados en el último mes.

Por tal motivo es importante concluir que según los resultados de la encuesta realizada (Estrés percibido PSS14 adaptada de (Remor & Carrobles, 2001)) se identifica que el 53% de los empleados han tenido un estrés percibido moderado por lo cual es importante buscar procedimientos que aporten a mantener el nivel de estrés moderado o bajo y así no llegar a niveles elevados de estrés.

## 10. Recomendaciones

- Realizar un plan de bienestar con actividades mensuales que permitan adquirir competencias de comunicación asertiva, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones y que cada mes este a cargo de un grupo específico de personas para lograr integrar a todos los trabajadores con estas actividades
- Como empresa ofrecer al trabajador mensualmente actividades tales como bailoterapias, celebración de días especiales, técnicas de relajación, y de respiración de forma cotidiana.
- Realizar pausas activas de manera cotidiana involucrando a toda la empresa en la realización de estas para generar cultura de autocuidado.
- Importante que el trabajador sepa que el estrés siempre va a estar presente y que depende de cada uno de nosotros identificar el nivel de estrés y si identificamos que está perjudicando nuestro cuerpo y mente debe tomarse un tiempo para respirar y realizar técnicas de relación que le permitan bajar los niveles de estrés del momento.

### Referencias

- Atalaya Pisco, M. C. (5 de 9 de 1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *Revista de Psicología*, 3(5), 6-46. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Benjamin Stora, J. (1992). *El Estrés. ¿Qué Sé?* (Primera ed., Vol. 12). Publicaciones Cruz O, S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Bértola, D. (Abril de 2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *El Sevier*, 12(47), 142-143. Obtenido de <https://www.elsevier.es/en-revista-medicina-universitaria-304-pdf-X1665579610537461>
- Borman, W. C. (13 de Noviembre de 1997). Desempeño de tareas y desempeño contextual: el significado para la investigación de selección de personal. *Taylor & Francis*, 10(2), 99-109. doi:[https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Claros Buitrago, A. M. (2022). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3026/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cohen, S. K. (s.f.). 1983.
- Colombia, C. d. (23 de Enero de 2006). Ley 1010 de 2006. Obtenido de *Función Pública*: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=18843](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=18843)
- Colombia, C. d. (21 de Enero de 2013). Ley 1616 de 2013 . Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292&dt=S>
- Colombia, C. d. (6 de Enero de 2022). LEY 2191 DE 2022. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20por%20objeto,reglamentarias%2C%20con%20el%20fin%20de>
- Danhke, G. (1989). Investigación y comunicación. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.u-cursos.cl/bachillerato/2011/1/BA04AYUD/411/material\\_docente/bajar?id\\_material=575387](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.u-cursos.cl/bachillerato/2011/1/BA04AYUD/411/material_docente/bajar?id_material=575387)
- Díaz Ruiz, M. (26 de 11 de 2018). *MetaContratas*. Obtenido de <https://www.metacontratas.com/la-satisfaccion-laboral/>
- Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. (2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3331/333145838001/html/>
- García Rubio, M. J. (9 de 12 de 2021). *NeuronUP*. Obtenido de <https://neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Jimenez Hinojosa, I. L. (Noviembre de 2023). Como afecta el estrés laboral y su impacto en las empresas. Obtenido de

- [https://www.researchgate.net/publication/376078052\\_COMO\\_AFECTA\\_EL\\_ESTRES\\_LABORAL\\_Y\\_SU\\_IMPACTO\\_EN\\_LAS\\_EMPRESAS](https://www.researchgate.net/publication/376078052_COMO_AFECTA_EL_ESTRES_LABORAL_Y_SU_IMPACTO_EN_LAS_EMPRESAS)
- Kiazad, K. S. (2015). Psychological contract breach and employee innovation: A conservation of resources perspective. *American Psychological Association.*, 88(4), 565-585.  
doi:<https://doi.org/10.1111/joop.12062>
- Méndez Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. 25(5), 299-302. Obtenido de <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Mentes abiertas Psicología. (2024). La Teoría de Lazarus y Folkman: Comprendiendo el Estrés y la Respuesta Adaptativa. Obtenido de <https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/blog-psicologia/la-teoria-de-lazarus-y-folkman-comprendiendo-el-estres-y-la-respuesta-adaptativa#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20Lazarus%20y%20Folkman%20es%20un%20modelo%20psicol%C3%B3gico,persona%2>
- Moscoso, M. S. (2 de Octubre de 2009). De la mente a la célula: impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinología. *Scielo*, 15(2). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000200008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000200008&script=sci_arttext)
- Naranjo Pereira, M. L. (11 de 10 de 2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Olivares Faúndez, V. (2019). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Scielo*(58), 59-63. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- OMS. (s.f.). Función Pública. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsEu/content/el-estres-laboral/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsEu/content/el-estres-laboral/28585938)
- OMS. (s.f.). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo . Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Osorio, J. E. (3 de Noviembre de 2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Scielo*, 13(1), 081-090. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1). doi:<http://dx.doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. doi:file:///C:/Users/elian/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf
- Ramírez Argüello, A. L. (24 de Agosto de 2000). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL GENERADORES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA PEDIÁTRICA SAN JUAN BAUTISTA DE BUCARAMANGA. Obtenido de file:///C:/Users/elian/Downloads/2000\_Tesis\_Alba\_Luz\_Ramirez%20(1).pdf
- Remor. (2001). Escala de estres percibido.
- Remor, E. y. (2001). Estudio psicométrico en una muestra VIH+. En *Ansiedad y Estrés.*
- Remor, E., & Carrobes, J. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. En *Ansiedad y Estrés*. Obtenido de

- [https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/911f3feb-b698-4c1f-a203-b38dbc741928/estres%20reconocelo/descargables/Escala\\_de\\_estres\\_percibido.pdf](https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/911f3feb-b698-4c1f-a203-b38dbc741928/estres%20reconocelo/descargables/Escala_de_estres_percibido.pdf)
- Ricardo Jorquera-Gutiérrez y Felipe Guerra-Díaz. (s.f.). Análisis psicométrico de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14 y PSS-10) en un grupo de docentes de Copiapó, Chile. Obtenido de Análisis psicométrico de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14 y PSS-10) en un grupo de docentes de Copiapó, Chile:  
<https://www.redalyc.org/journal/686/68675542001/html/>
- Rivera Rubio, I. (28 de Julio de 2021). Así Vamos en Salud. Obtenido de <https://www.asivamosensalud.org/publicaciones/noticias-de-interes/como-el-estres-afecta-nuestra-salud-fisica-y-mental>
- Rodriguez Garcia, A. G. (23 de Octubre de 2014). Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. *ELSEVIER*, 47, 359-366.  
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021265671400287X?via%3Dihub>
- Seijas Solano, D. E. (26 de Noviembre de 2018). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Scielo*, 21(1), 102-108. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>
- Sesame . (28 de 02 de 2023). Bienestar empresarial: ¿qué es y cómo implementarlo? Obtenido de <https://www.sesamehr.mx/blog/bienestar-empresarial/>
- Social, M. d. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 de 2008. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Social, M. P. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 de 2008 . Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Torres Castillo Keissy Dariana, M. H. (s.f.). Publicación: Aplicación de la prueba de estrés percibido PSS-14 a estudiantes de la Universidad Cooperativa de Colombia, campus Cali. Obtenido de universidad Cooperativa de Colombia:  
<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/aaaf31eb-91d6-4c6b-af2a-79e4ac1ec743>
- Trougakos, J. P. (2009). Momentary work recovery: The role of within-day work breaks. doi:10.1108/S1479-3555(2009)0000007005
- Universia. (19 de 10 de 2022). Tipos de estrés laboral: eustrés y distrés. Obtenido de <https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/tipos-de-estres-laboral-eustrés-y-distres.html>
- Vega Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
- Yu, Y.-T., & Dean, A. (1 de 8 de 2021). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *Emerald*, 12(3), 234-250. doi:<https://doi.org/10.1108/09564230110393239>
- Remor, E. y Carrobbles, J. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. En *Ansiedad y Estrés*, 7(2-3), 195-201.
- Cozzo, G. y Reich, M. Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial, 2016  
<https://www.redalyc.org/journal/3331/333145838001/html/>  
<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Ricardo Jorquera Gutierrez y Felipe Guerra Diaz.  
Análisis psicométrico de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14 y PSS-10) en un grupo de docentes de Copiapó, Chile <https://www.redalyc.org/journal/686/68675542001/html/>

Torres Castillo Keissy Dariana, Marquez Hurtado María Camila, Paz Saavedra Michael Fabiola  
y Libreros Rangel Julia Elena

**Aplicación de la prueba de estrés percibido PSS-14 a estudiantes de la**

**Universidad Cooperativa de Colombia, campus Cali**

**<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/aaaf31eb-91d6-4c6b-af2a->**

**79e4ac1ec743**