

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS BOGOTÁ
VIRTUAL Y A DISTANCIA

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ESTRÉS Y FACTORES ASOCIADOS EN TRABAJADORES QUE ATIENDEN AL
USUARIO EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO EN COLOMBIA

MODALIDAD: REVISIÓN DE LITERATURA

DIRECTOR

MARCIA CRISTINA CHAVARRIAGA RÍOS

Maestría en Gerencia en Seguridad y salud en el trabajo

OLGA CLEMENCIA RAMIREZ RAMIREZ

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión y Responsabilidad Social Corporativa

AUTOR(S):

AMANDA YADIRA ANDRADE

DAMARIS AURORA POLO REINA

GIANELLA MERCEDES PERDOMO CASTILLO

BOGOTÁ, COLOMBIA

22 ABRIL

Agradecimientos

Deseamos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestros padres, por ser mis pilares fundamentales, por su apoyo incondicional y constante aliento, cuyo amor y fe en mí fueron nuestra mayor motivación Y a nuestros profesores, por compartir su conocimiento y guiarnos en cada etapa de este proyecto, por su paciencia, sabiduría, colaboración, ideas y el ambiente de apoyo que hizo este proceso más llevadero y por inspirarnos a alcanzar nuestros objetivos.

Tabla de contenido

<i>Resumen</i>	<i>5</i>
<i>Abstract.....</i>	<i>6</i>
<i>Introducción</i>	<i>7</i>
<i>Capítulo 1. Planteamiento Del Problema.....</i>	<i>9</i>
1.1 Descripción Del Problema.....	9
1.1.1 Pregunta de Investigación.....	9
1.2 Justificación	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
<i>Capítulo 2. Marco referencial</i>	<i>12</i>
2.1 Estado del Arte	12
2.2 Marco Teórico	14
2.3 Marco Conceptual.....	20
2.4 Marco Contextual:.....	24
2.5 Marco Normativo	30
<i>Capítulo 3. Metodología</i>	<i>33</i>
3.1 Enfoque de investigación (epistemológico y tipo de estudio)	33
3.2 Tipo de estudio.....	33
3.3 Estrategia metodológica y recolección de información.....	34
3.3.1 Criterios de inclusión y exclusión.....	35
3.3.2 Técnicas de recolección y clasificación de la información	36
3.3.3 Fuente de Información.....	37
3.4 Consideraciones Éticas.....	38
<i>Capítulo 4. Resultados y Discusión.....</i>	<i>39</i>
4.1 Resultados	39
Análisis bibliométrico.....	39
4.1.1 Documentación de la información documentación recuperada.....	40
4.1.2 Identificación de factores demográficos, sociales ocupacionales y de salud relacionados con estrés en trabajadores que atienden al usuario.....	41
4.1.3 Contraste de hallazgos y recomendaciones.	42

4.2	Discusión	48
<i>Capítulo 5. Conclusiones.....</i>		<i>51</i>
<i>Referencias</i>		<i>53</i>
<i>Anexos</i>		<i>57</i>

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma del proyecto.....	28
Tabla 2. Presupuesto del Proyecto.....	30
Tabla 3. Marco Normativo.....	31

Resumen

Objetivos: Analizar el estado del arte sobre el estrés laboral y sus factores asociados en trabajadores administrativos de atención al usuario en Colombia entre 2014 y 2024.

Metodología: Revisión de literatura con enfoque cualitativo e interpretativo, de diseño documental, descriptivo e histórico, orientada a identificar transformaciones en las condiciones laborales durante la última década.

Resultados: Se identifican y analizan las principales manifestaciones del estrés laboral y los factores psicosociales asociados en trabajadores administrativos de atención al usuario en Colombia (2014-2024), incluyendo sobrecarga laboral, demandas emocionales, atención de quejas, ambigüedad de rol y falta de apoyo organizacional. Asimismo, se examinan sus efectos, como agotamiento, ausentismo, baja productividad, síntomas de ansiedad o depresión y rotación laboral. Se caracterizan las estrategias, políticas y medidas preventivas implementadas, como pausas activas, programas de bienestar, capacitación en gestión emocional y protocolos de riesgo psicosocial, evaluando su efectividad y limitaciones. El análisis permite identificar vacíos y barreras en su aplicación, así como reconocer prácticas pertinentes para formular recomendaciones orientadas al diseño de estrategias integrales de prevención, contribuyendo al fortalecimiento de entornos laborales saludables y al bienestar psicosocial de estos trabajadores.

Palabras clave: estrés laboral, riesgo psicosocial, bienestar, trabajadores, estrategias, entorno laboral.

Abstract

Objectives: To analyze the state of the art on workplace stress and its associated factors among administrative staff providing customer service in Colombia between 2014 and 2024.

Methodology: A literature review with a qualitative and interpretive approach, employing a documentary, descriptive, and historical design aimed at identifying changes in working conditions over the past decade.

Expected results: The main manifestations of work-related stress and associated psychosocial factors among administrative staff providing customer service in Colombia (2014-2024), are identified and analyzed, including work overload, emotional demands, complaint handling, role ambiguity, and lack of organizational support. Additionally, their effects, such as burnout, absenteeism, low productivity, symptoms of anxiety or depression, and employee turnover, are examined. The strategies, policies, and preventive measures implemented, such as active breaks, wellness programs, emotional management training, and psychosocial risk protocols, are characterized, and their effectiveness and limitations are evaluated. The analysis identifies gaps and barriers in their implementation and highlights relevant practices to formulate recommendations for designing comprehensive prevention strategies, thereby contributing to the strengthening of healthy work environments and the psychosocial well-being of these workers.

Keywords: work-related stress, psychosocial risk, well-being, workers, strategies, work environment

Introducción

En los entornos laborales contemporáneos, el estrés laboral ha emergido como uno de los principales desafíos para la salud mental y el bienestar de los trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define el estrés relacionado con el trabajo como una respuesta fisiológica y psicológica adversa que ocurre cuando las demandas laborales exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Este fenómeno está lejos de limitarse a determinados sectores, afecta transversalmente a distintas ocupaciones, siendo especialmente prevalente entre quienes desempeñan funciones de atención al público en el sector administrativo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019).

En Colombia, el Ministerio de Trabajo ha reconocido formalmente la existencia de riesgos psicosociales laborales mediante normativas como la resolución 2646 de 2008 y la resolución 2764 de 2022, las cuales establecen lineamientos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de factores que pueden desencadenar estrés laboral. Entre los grupos más vulnerables se encuentran los trabajadores administrativos que mantienen contacto constante con usuarios, ya que su labor suele estar caracterizada por altos niveles de exigencia emocional, presión por resultados, trato con usuarios insatisfechos y escaso control sobre el ritmo de trabajo. Estas condiciones se asocian con un aumento del riesgo psicosocial y afectan directamente el bienestar psicológico y el desempeño laboral del personal administrativo en instituciones que brindan atención al público (García - Ramírez & Pérez-Gonzales, 2023).

En este contexto, resulta pertinente hacer una revisión de literatura y analizar todo su contexto en relación al estrés y factores asociados en trabajadores que se desempeñan en el área administrativa brindando atención al usuario en Colombia, considerando el periodo comprendido entre 2014 y 2024. Esta revisión busca no solo describir las causas y consecuencias del fenómeno, sino también identificar las medidas de intervención empleadas por las organizaciones, valorar su eficacia y proponer recomendaciones basadas en evidencia para promover entornos laborales más saludables.

De igual manera, este proyecto busca trascender la mera descripción de causas, consecuencias y medidas de intervención del estrés laboral, para incorporar un análisis crítico de los hallazgos existentes, con el propósito de identificar vacíos de conocimiento y formular

posibles líneas de investigación futura que fortalezca la comprensión de este fenómeno en el contexto colombiano. De acuerdo con Snyder (2019), las revisiones de literatura que incluye una síntesis crítica aportan mayor valor académico, ya que permiten detectar contradicciones, limitaciones metodológicas y áreas temáticas insuficientemente exploradas. En ese sentido, se espera que este trabajo contribuya no solo a mapear el conocimiento disponible sobre el estrés laboral en trabajadores administrativos que atienden al usuario, sino también a orientar futuras investigaciones y estrategias organizacionales basadas en evidencia (Boot, Sutton, & Papaioannou, 2016).

Capítulo 1. Planteamiento Del Problema

1.1 Descripción Del Problema

El estrés laboral se ha establecido como uno de los elementos más relevantes que impactan la salud mental y el rendimiento de las organizaciones en los ambientes de trabajo actuales. Cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad de respuesta del empleado, se produce este fenómeno, que ocasiona cambios en lo físico, emocional y conductual.

En Colombia, el estrés laboral está fuertemente vinculado con la exposición a elementos de riesgo psicosocial que surgen de las condiciones dentro de la organización. Algunos ejemplos son: tener un exceso de trabajo, presiones para cumplir objetivos, confusión sobre las funciones y demandas emocionales que vienen con la interacción con los usuarios. Estas condiciones afectan de manera importante a los empleados del sector administrativo, quienes tienen que equilibrar tareas operativas con la administración de relaciones interpersonales complicadas.

Aunque el país cuenta con normativas concretas para detectar, valorar e intervenir en los factores de riesgo psicosocial, como la Resolución 2646 del 2008 y la Resolución 2764 del 2022, varios estudios han demostrado que su aplicación es limitada, lo cual disminuye su eficacia en cuanto a prevenir el estrés laboral.

Además, la literatura científica muestra que los métodos y enfoques teóricos empleados para tratar este problema están dispersos, y que en el caso colombiano hay una sistematización escasa de los hallazgos. Esta circunstancia obstaculiza la comprensión integral del fenómeno y reduce la capacidad de formular estrategias de intervención efectivas.

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación:

1.1.1 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores que explican el estrés en trabajadores que atienden al usuario en Colombia, según la literatura científica disponible entre 2014 y 2024?

1.2 Justificación

La presente revisión de literatura está enfocada en el estudio del estrés laboral y de los elementos relacionados que afectan a los empleados que brindan servicio al usuario en la administración de Colombia entre 2014 y 2024, y se basa en su gran importancia desde un punto de vista organizativo, social y científico. Hoy en día, el estrés laboral ha superado el nivel individual y se ha convertido en un asunto de salud pública que tiene un impacto directo sobre la productividad, la sostenibilidad organizacional y el bienestar integral de los empleados.

Según la OMS (2022), el estrés laboral es una reacción negativa que se produce cuando las exigencias en el entorno laboral sobrepasan los recursos y habilidades de la persona. En Colombia, esta problemática cobra particular importancia porque muchos estudios muestran que los trabajadores que están relacionados con procesos de atención a los usuarios sufren altos niveles de estrés debido a las exigencias emocionales permanentes, la presión por resultados y las circunstancias de conflicto interpersonal.

En este contexto, los empleados del sector administrativo que realizan tareas de atención al cliente representan una población especialmente expuesta a riesgos, a causa de la coincidencia de factores como el exceso de trabajo, la indefinición del rol, la escasa autonomía y el apoyo organizacional restringido. Estos factores han sido ampliamente identificados como determinantes del estrés en el trabajo, afectando no solamente la salud mental de los empleados, sino también la calidad del servicio ofrecido.

En Colombia, a pesar de contar con un marco normativo sólido para la gestión de los riesgos psicosociales, continúan existiendo importantes deficiencias en su implementación real. La literatura muestra que hay problemas para implementar estrategias preventivas y para evaluar su impacto, lo cual pone de manifiesto una falta tanto en términos prácticos como metodológicos en la gestión del estrés en el trabajo.

Esta investigación tiene como objetivo, además de describir los elementos vinculados al estrés en el trabajo, hacer una síntesis crítica del saber existente, detectando carencias,

tendencias y posibilidades de mejora. Así, se busca proporcionar componentes que ayuden a robustecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), fomentando ambientes laborales más sostenibles y saludables.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar el estado del arte sobre el estrés y factores asociados en trabajadores que atienden al usuario en un periodo de tiempo entre 2014 y 2024 en Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Documentar información recuperada de la literatura científica, entre los años 2014 y 2024, sobre el estrés laboral en trabajadores que atienden al usuario, identificando los factores que explican su aparición y las estrategias implementadas para su manejo.
2. Identificar factores demográficos, sociales, ocupacionales y de salud reportados en la literatura, que puedan estar relacionados con el estrés, en trabajadores que atienden al usuario.
3. Contrastar los hallazgos de la literatura revisada para formular recomendaciones basadas en evidencia que fortalezcan la gestión integral del estrés laboral en trabajadores que atienden al usuario en el sector administrativo en Colombia.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Estado del Arte

El estrés es concepto conocido desde tiempos pasados y ha venido cambiando la manera de comprenderse, ya que puede decirse en otras palabras que este concepto ha evolucionado, desde enfoques fisiológicos hasta perspectivas integrales que han incorporado variables psicológicas, sociales y organizacionales. De acuerdo con Cannon (1932), el estrés se comprendía inicialmente como mecanismo de homeóstasis orientado a mantener el equilibrio interno del organismo frente a estímulos externos. Seguidamente, tenemos a Selye (1956) amplió esta versión, este autor incorpora el síndrome general de adaptación, compuesto por las fases de alarma, resistencia y agotamiento, estableciendo las bases del estrés como respuesta biológica prolongada. Como lo afirma Lazarus Folkman (1984), el estrés debe entenderse como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno, en el cual, la percepción de las demandas y los recursos disponibles determinan la respuesta del sujeto

Asimismo, Siegrist (1996) plantea que el desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas constituye un determinante clave del estrés laboral, afectando la motivación y el bienestar del trabajador. Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2020) sostiene que los riesgos psicosociales incluyen factores como la carga de trabajo, la inseguridad laboral, los conflictos interpersonales y la ambigüedad de rol, los cuales inciden directamente en la salud mental de los trabajadores. En concordancia, Bakker y Demerouti (2017), desde el modelo de demandas y recursos laborales (JD-R) exponen que cuando las demandas laborales exceden los recursos laborales, argumenta que el estrés se produce cuando las demandas exceden los recursos disponibles, generando desgaste emocional y disminución del desempeño.

En cuanto a sectores específicos, investigaciones recientes evidencian altos niveles de estrés en personal administrativo, por ejemplo, Vega et al. (2023) encontraron una correlación positiva entre ansiedad y estrés en personal administrativo, mientras que Seijas – Solano (2019) identificó que el ritmo de trabajo y la inseguridad laboral son factores críticos en

trabajadores universitarios. Asimismo, Silva et al. (2021) demostraron que las intervenciones psicoeducativas pueden reducir significativamente los niveles de estrés, aunque su efectividad depende de condiciones organizacionales estructurales. Uno de los hallazgos más relevante en la literatura es la progresión del estrés hacia el síndrome de burnout. De acuerdo con Maslach y Jackson (1981), este síndrome se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En el contexto colombiano, Jácome et al. (2019) reportaron una alta prevalencia de burnout en profesionales de la salud administrativo, evidenciando su impacto en la calidad de vida laboral.

Desde una perspectiva crítica, García – Uribe (2023) argumenta que el burnout no solo debe entenderse como una condición individual, sino como una manifestación de dinámicas estructurales que normalizan el trabajo bajo presión. En términos fisiológicos, Vieco – Gómez et al. (2018) señalan que el estrés crónico incrementa el riesgo de enfermedades cardiovascular debido a la activación sostenida del sistema neuroendocrino. En relación con la medición del estrés, diversos instrumentos han sido validados en el contexto colombiano. Según García – Rubiano y Vélez – Botero (2018), el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) presenta alta confiabilidad para evaluar dimensiones como rol laboral y afrontamiento. De igual forma, González – Penagos et. al. (2017) validaron la escala de Estrés Percibido (EEP-10), destacando su utilidad para medir la percepción de situaciones estresantes en trabajadores.

Finalmente, en cuanto a estrategias de intervención, la literatura coincide en la necesidad de enfoques integrales. De acuerdo con Hobfoll (1989), desde la teoría de conservación de recursos, el estrés se produce cuando existe pérdida o amenaza de recursos, por lo que las intervenciones deben centrarse en fortalecerlos. Asimismo, Mohebbi et al. (2019) evidencian que el ejercicio físico reduce el estrés, aunque sus efectos requieren sostenibilidad en el tiempo. En este sentido, las estrategias organizacionales deben complementarse con cambios estructurales que garanticen condiciones laborales saludables Salanova et al., (2021).

Hallazgos sobre manifestaciones crónicas: Burnout y salud física

Un hallazgo recurrente es la transición del estrés agudo al síndrome de Burnout (SB). Jacome, Villaquiran-Hurtado, García e Iván Leonardo Duque (2019) reportaron en el departamento del Cauca una prevalencia de SB del 47.5% en residentes médicos, destacando que el agotamiento emocional es la dimensión más crítica, mientras que la realización personal puede mantenerse alta de forma paradójica debido al compromiso profesional. Desde una perspectiva crítica, García Uribe (2023) sostiene que la definición oficial de “desgaste profesional” actúa como un discurso que “anestesia” la gravedad del problema. Según el autor, el burnout es una patología social ligada a la normalización del trabajo bajo presión, lo que reduce la vida del trabajador a una mera labor de supervivencia, deshumanizando la atención al usuario. A nivel fisiopatológico, Vieco Gómez, Caraballo Gracia y Abello Llanos (2018) confirman que la exposición crónica al estrés laboral duplica el riesgo de muerte por enfermedad coronaria, ya que el estrés acelera la aterosclerosis a través de la liberación sostenida de catecolaminas y cortisol.

Metodologías de Medición y Validación en el Contexto Colombiano

La rigurosidad técnica en la medición es un hallazgo clave en la última década. García Rubiano y Vélez Botero (2018) exploraron las propiedades del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) en Colombia, demostrando una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0.88) y su capacidad para diferenciar entre la tensión del rol y los recursos de afrontamiento del individuo.

2.2 Marco Teórico

Podríamos decir que en los últimos años el estrés laboral ha venido sonando de manera más continua en los entornos laborales debido a que hoy por hoy se conoce que influye en el bienestar físico y mental de los empleados, así como en la eficiencia, la calidad del servicio y la sostenibilidad de las organizaciones. Por lo que, en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral ha cobrado gran importancia. Por ejemplo, En el entorno laboral actual, se distingue por estructuras organizativas desafiantes, cambios constantes y un incremento en las

exigencias emocionales, el estrés laboral se presenta como un fenómeno complicado, en evolución y diversos factores que requieren ser examinados desde una perspectiva teoría integral (Bakker y Demerouti, 2017; Salanova et al., 2021)

Adicionalmente, se debe saber que el estrés laboral no puede ser comprendido como una respuesta individual aislada, sino como el resultado de la interacción entre diferentes elementos individuales, organizativos y contextuales. Hay distintas investigaciones científicas recientes que señalan aspectos como. La sobrecarga de tareas, la presión por lograr resultados, la confusión en los roles, exigencias emocionales y apoyo precario por parte de la organización son factores clave en el surgimiento del estrés laboral, sobre todo en empleados del área administrativa que realizan funciones de atención al usuario (Becerra-Ostos et al., 2018; Bobadilla et al., 2018; Vega et al., 2023).

Estrés Laboral

Hoy en día se puede decir que el estrés laboral ha sido objeto de estudio como fenómeno complejo y que este trasciende la visión tradicional del como las personas responden a altas exigencias. Hay investigaciones desde el 2014 que concuerdan en verlo como un proceso dinámico e interactivo donde se juntan factores personales, organizacionales y situacionales. Es decir, desde el enfoque transaccional sigue siendo clave, ya que sugiere que la percepción del estrés depende de cómo el trabajador evalúa las demandas de su entorno y los recursos con los que cuenta para dar manejo. Este aspecto es especialmente importante para los empleados administrativos que interactúan con los usuarios, donde pueden darse demandas emocionales y sociales que eleven carga psicológica.

Desde una perspectiva conceptual, la literatura plantea tres maneras de estudiar el estrés, como: estímulo, reacción y proceso de interacción, este último se considera el que más abarca, ya que toma en consideración la conexión entre las exigencias del trabajo y los recursos con los que dispone la persona. Por otra parte, hay que resaltar que existe distinción entre distrés y eustrés. El primero prevalece en entornos laborales con alto nivel de presión, sobrecarga de conflictos interpersonales, como sucede en el ámbito administrativo. Aunque,

es de saberse que el estrés no es intrínsecamente malo, pero si se puede convertir en un riesgo cuando las exigencias constantes superan la capacidad de manejo del empleado.

Por lo que concierne a su origen, los datos empíricos señalan que el estrés laboral está relacionado fuertemente con factores psicosociales de riesgo, mencionado la sobre carga excesiva de trabajo, la falta de claridad en los roles, la presión por resultados y apoyo precario dentro de la organización. Además, estudios recientes señalan factores estructurales como: inestabilidad en el empleo, horarios extendidos, condiciones socioeconómicas, especialmente en el contexto colombiano, permiten visualizar el estrés como una manifestación de desigualdades en el entorno laboral. Y es de comprenderse que estos elementos no actúan de manera independiente, sino más bien que producen efectos acumulativos que aumentan la vulnerabilidad del trabajador.

Para terminar, es de mencionarse que el estrés laboral se manifiesta en distintas maneras, siendo las siguientes: fisiológicas, psicológicas y organizacionales, impactando en la salud del trabajador y en la productividad de la labor. La literatura hace mención de síntomas como: cansancio, irritabilidad, ansiedad y disminución en el desempeño. De igual manera, se generan consecuencias graves como el síndrome de burnout, el cual se caracteriza por generar agotamiento emocional, despersonalización y una escasa realización personal. Y es que se considera que este tiene relación con enfermedades crónicas, sobre todo con enfermedades cardiovasculares, lo que fortalece la necesidad de abordarlo de manera preventiva dentro del marco de la seguridad y salud en el trabajo. Para su evaluación, hay herramientas validadas que ayudan a examinar dimensiones a nivel individual como organizacionales, que facilitan la comprensión y tratamiento en los contextos laborales.

Modelos teóricos del estrés laboral

Existen diferentes teorías que permiten estudiar y comprender el estrés, y es que la comprensión del estrés es importante al momento de conocer cómo repercute este en el trabajador según las condiciones laborales, los recursos personales y las respuestas de los empleados. En esta revisión, dichas las teorías son fundamentales para entender de manera

critica los resultados y la conexión entre factores de riesgo psicosocial e impactos en la salud y la productividad que se da en la organización. Por lo que la información muestra que el estrés en el entorno laboral es un fenómeno de múltiples causas, ya que se cambian aspectos de índole personales, psicosociales, organizativos y estructurales. Por ejemplo, elementos como la carga de trabajo excesiva, la presión por obtener resultados, la confusión en los roles y apoyo precario en las organizaciones son aspectos clave (Becerra-Ostos et al., 2018; Bobadilla et al., 2018; Seijas-Solano, 2019)

Entendiendo lo dicho anteriormente, hay que mencionar los aspectos estructurales, como la informalidad, condiciones del empleo y los horarios extendidos en el trabajo. Estos enriquecen la perspectiva, mostrando la influencia del entorno socioeconómico (Astorquiza-Bustos et al., 2020). En espacios con gran necesidad emocional, como en el área de la salud, se ha observado que la interacción continua con los usuarios, el trabajo en horarios rotativos y demandas interpersonales aumentan susceptibilidad al estrés (Vega et al., 2023; Vasquez-Trespacios et al., 2016), lo cual permite contrastar con estrés en trabajadores administrativos en atención al usuario. Desde una perspectiva netamente teórica, hay modelos como Demanda-Control-Apoyo, Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, Conversación de Recursos y el enfoque sobre riesgos psicosociales que ayudan a comprender el origen del estrés desde distintos ángulos complementarios. Sumando el modelo Ocio-Consumo, que relaciona el estrés con el desbalance entre trabajo y bienestar personal, especialmente en contextos como el de Colombia.

Estos enfoques ayudan en la comprensión del estrés laboral de forma integral, ya que explican consecuencias como el burnout, la ansiedad y la disminución del rendimiento laboral (Jacome et al., 2019; García Uribe, 2023). A demás permite reconocer la interacción dinámica entre los distintos factores que se dan de manera: individual, organizacional y estructural.

Modelo Demanda-Control. Apoyo (DCA) de Karasek y Theorell

Este modelo de Demanda Control - Apoyo sugiere que el estrés laboral nace en la relación que se da entre: las exigencias laborales, el grado de control o libertad que tienen el trabajador y el apoyo social que se encuentra en el lugar de trabajo. Entonces, este modelo sugiere que los niveles más elevados de estrés se manifiestan cuando hay grandes demandas

de trabajo, escasa capacidad para la toma de decisiones y pobre apoyo dado dentro de la organización, generándose así empleos conocidos como de “alta tensión”. Esta visión contribuye a comprender que el estrés no se debe un solo suceso o elemento, sino a la mezcla de situaciones del trabajo que restringen la habilidad del trabajador para responder a las demandas del entorno.

La información basada en la experiencia permite dar cuenta de este enfoque, indicando que hay factores como la carga excesiva de trabajo, la presión laboral y falta de claridad en los roles aumentan notablemente el riesgo de sufrir estrés (Becerra-Ostos et al., 2018). De igual manera, en los entornos que demandan un alto requerimiento emocional, como en atención constante al usuario, más la mezcla de grandes exigencias y poco control en las mismas, se relaciona con niveles más altos de ansiedad y fatiga emocional (Vega et al., 2023). Aunque la ayuda social funciona como elemento de protección, algunos investigadores señalan que el modelo necesita incluir variables estructurales, como la informalidad en el trabajo, para que mejore su capacidad explicativa en los entornos como el de Colombia (Astorquiza-Bustos et al., 2020).

Modelos de Riesgos Psicosociales (EU-OSHA)

Este modelo que trata sobre los riesgos psicosociales propone una visión completa del estrés en el trabajo, ya que se origina de la interacción de elementos organizativos, sociales y contextuales. Este modelo considera aspectos como la estructura del trabajo, el ambiente laboral, la seguridad en el empleo, las relaciones entre compañeros y la definición de funciones. Aquí, se señala que pueden funcionar como elementos de riesgo o de protección, depende del cómo se configuren. Desde dicha perspectiva, el estrés se observa como un fenómeno con múltiples dimensiones que va más allá de lo personal y se vincula directamente con las condiciones estructurales del entorno laboral. Distintos estudios han descubierto aspectos como: el ritmo de trabajo, falta de seguridad laboral, conflictos en los roles y la presión de la organización hacia el rendimiento del trabajador son riesgos psicosociales importantes que se relacionan con el estrés laboral (Seijas-Solano, 2019).

De igual forma, también se ha demostrado que la combinación de estos factores con condiciones como altas exigencias y poco control aumenta la posibilidad de respuestas de

estrés (Bobadilla et al., 2018). En el ámbito colombiano, puede decirse que la informalidad, los horarios extendidos de trabajo y la inestabilidad en los contratos incrementan la vulnerabilidad a estos riesgos, lo que permite ver qué factores como los estructurales afectan la salud en el trabajo (Astorquiza-Bustos et al., 2020)

Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER) de Siegrist

Este modelo de Esfuerzo–Recompensa Desbalanceado, menciona que el estrés en el trabajo se origina cuando hay una diferencia entre el esfuerzo de un trabajador pone y las recompensas que gana. Estas pueden ser: monetarias, sociales o simbólicas. Este modelo destaca la importancia de la reciprocidad en el entorno laboral. Asimismo, resalta que si el trabajador no siente o no recibe suficiente reconocimiento o que hay inequidad puede ser clave en la existencia del estrés. Entonces, puede notarse que este fenómeno no solo se relaciona con la carga de trabajo, sino que además también con la forma en que el trabajador valora el reconocimiento que recibe.

Las investigaciones revisadas dejan ver que situaciones como la inestabilidad en el empleo, la inseguridad en los contratos y la falta de reconocimiento marcan un papel importante en la aparición del estrés (Bobadilla et al., 2018). Lo dicho permite ver que un desbalance podría perjudicar la satisfacción en el trabajo, la motivación, el compromiso con la organización y además el bienestar mental. Lo que aumenta el riesgo de sufrir el síndrome de burnout. Por lo que, este punto es especialmente importante para los trabajadores que atienden al usuario, quienes suelen enfrentar altas demandas emocionales sin la compensación adecuada o el apoyo organizacional correspondiente al rol, lo que puede agravar su agotamiento emocional.

Teoría de Conservación de Recursos (COR) – Hobfoll

En esta teoría de Conservación de Recursos, plantea: el estrés se produce cuando las personas perciben que hay alguna pérdida de recursos, una amenaza de pérdida o una insuficiente ganancia, cuando hay una inversión significativa. También, menciona que los recursos incluyen elementos como el tiempo, la energía, el apoyo social, la estabilidad laboral y el reconocimiento. Desde este enfoque, el estrés no se explica únicamente por las

demandas del entorno. Sino que, además, por la capacidad del trabajador para conservar, recuperar y acumular dichos recursos frente a las exigencias laborales.

Continuamente a lo dicho, la literatura permite conocer que la exposición a condiciones laborales adversas como la sobrecarga laboral, la inseguridad y la falta de apoyo organizacional genera una pérdida progresiva de recursos, lo que incrementa el riesgo de estrés y burnout (Hermosa & Perilla, 2015). De igual forma, se ha demostrado que las intervenciones centradas en el individuo tienen efectos limitados si no se acompañan de cambios estructurales que defiendan los recursos de manera sostenida (Silva et al., 2021; Mohebbi et al., 2019). Comprendiendo lo dicho, puede inferirse que este modelo permite una visión integradora porque analiza el estrés desde dimensiones individuales, organizacionales y contextuales que pueden ayudar a un mejor análisis y comprensión sobre el estrés en las dimensiones ya dichas.

2.3 Marco Conceptual

a. La Psicología en la Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST)

Como plantea Bobadilla Suarez, Garzón González y Charria Ortiz (2018), la Psicología en la Seguridad y Salud en el trabajo se define como un campo profesional especializado que integra el bienestar físico, mental y social de la población trabajadora. Según la definición del comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la organización Mundial de la Salud (OMS), referenciada por Bobadilla Suarez et al. (2018), la salud ocupacional tiene como objetivo primordial el mantenimiento del más alto rango de bienestar en todas las funciones laborales. En este marco analítico, el trabajo se entiende como un medio excepcional de adaptación funcional que permite la satisfacción de expectativas de desarrollo personal y económico. Tal como señala los postulados de Pereira (2000), citados en el contexto técnico, los programas de salud ocupacional deben estructurarse en tres áreas fundamentales: medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industriales. Para el especialista en psicología organizacional resulta imperativo el estudio de las condiciones del medio, la tarea y la organización para garantizar un ambiente laboral estimulante y sano.

b. Conceptualización del Estrés Laboral.

El estrés se reconoce como un concepto dinámico y multidimensional en el que convergen variables del entorno y rasgos individuales del organismo. Como afirma García Rubiano y Vélez Botero (2018), es fundamental distinguir el eustrés o estrés positivo, que ejerce una función protectora y necesaria para la eficacia cotidiana y el distrés o estrés negativo, que se manifiesta cuando las demandas son excesivamente intensas y comprometen la integridad del sujeto. Como plantea la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), citada por Andrade, Polo y Perdomo (2025), el estrés laboral es una respuesta adversa que ocurre cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades y recursos del individuo. Complementariamente, desde una perspectiva económica innovadora, Astorquiza-Bustos, Castillo-Caicedo y Gómez -Mejía (2020) plantean que el estrés es el resultado de la desigualdad en el modelo tradicional de ocio-consumo, afectando directamente la utilidad marginal del trabajador en el mercado laboral.

c. Perspectivas Teóricas de Abordaje del Estrés

El fenómeno del estrés en las organizaciones se analiza técnicamente bajo cuatro perspectivas principales que guían el diagnóstico dentro del SG-SST:

- **Perspectiva de Estimulo:** como refiere García Rubiano y Vélez Botero (2018), el estrés se origina en factores ambientales intrínsecos al trabajo y condiciones físicas inadecuadas que actúan como estresores externos.
- **Perspectiva de Respuesta:** como argumenta Gracia Rubiano y Vélez Botero (2018), el énfasis se pone en las reacciones fisiológicas y somatizaciones, tales como taquicardia, sudoración y alteraciones del sistema motor, como respuesta a la presión ambiental.
- **Perspectiva de Transacción:** Basada en el modelo de Lazarus y Folkman, referido por Astorquiza-Bustos et al. (2020), el estrés es el producto de un proceso cognitivo donde el individuo evalúa si las demandas de la situación superan sus recursos personales disponibles.

- Perspectiva de Interacción: tal como explica el Modelo Demanda-Control-Apoyo de Karasek y Theorell, expuesto por Andrade et al. (2025), el estrés surge específicamente ante el desequilibrio entre las altas demandas laborales y el bajo control o autonomía que posee el trabajador sobre sus tareas.

d. Factores de Riesgo Psicosocial

La normativa colombiana, a través de la Resolución 2646 de 2008, establece la obligatoriedad de clasificar y evaluar estos factores en tres dimensiones técnicas analizadas por Bobadilla Suarez et al. (2018) y Andrade et al. (2025):

- Factores Intralaborales: Incluyen las demandas de carga mental, emocional y cuantitativa, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las recompensas organizacionales como expone la investigación de Bobadilla Suarez et al. (2018) en una clínica de alta complejidad, los dominios de “demandas del trabajo” y “control sobre el trabajo” son los que presentan el riesgo psicosocial más crítico en el contexto de salud colombiana.
- Factores Extralaborales: Comprenden el tiempo fuera del trabajo, la situación económica del grupo familiar, las características de la vivienda y el desplazamiento vivienda-trabajo.
- Factores Individuales: como plantea Astorquiza -Bustos et al. (2020), incluyen rasgos sociodemográficos como género, edad, estado civil y nivel académico, los cuales actúan como moduladores de la percepción del riesgo.

e. Síndrome de Burnout (Agotamiento Profesional)

El síndrome de Burnout se conceptualiza como la fase crónica resultante de una exposición prologada a factores de riesgo psicosocial no gestionados. Como plantea Bobadilla Suarez et al. (2018), este síndrome se define como un proceso de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que afecta la salud mental y física. De acuerdo con Andrade et al. (2025), este fenómeno tiene una prevalencia significativa en el sector salud y servicios administrativos, vinculándose estrechamente con la alta demanda

emocional que implica la atención directa a usuarios insatisfechos. El agotamiento emocional en estos contextos es consecuencia directa de la falta de herramientas institucionales para gestionar el desgaste psicológico derivado de las tareas.

f. Consecuencias Fisiopatológicas enfermedad Coronaria.

La exposición sostenida al distrés laboral genera impactos críticos y cuantificables en la salud del trabajador. Como explica Bobadilla Suarez et al. (2018), el estrés crónico se asocia con repercusiones cardiovasculares severas como arritmias e hipertensión arterial. De acuerdo con Andrade et al. (2025), citando datos conjuntos de la OIT y la OMS, el estrés relacionado con el trabajo es responsable de una proporción alarmante de muertes anuales por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares. Asimismo, se han documentado afecciones musculoesqueléticas, respiratorias y gastrointestinales, destacando síntomas como la acidez estomacal y alteraciones inmunológicas.

g. Medición y Evaluación del estrés en Colombia

Para la identificación técnica del riesgo en el territorio colombiano, se destacan dos instrumentos complementarios:

- **Inventario de Estrés Ocupacional (OSI):** como argumenta García Rubiano y Vélez Botero (2018), esta herramienta evalúa el estrés desde el afrontamiento mediante tres escalas: Roles Ocupacionales, Tensión Personal y Recursos Personales. Su validación en Colombia reportó una confiabilidad alta con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.88, demostrando ser sensible a las diferencias individuales.
- **Índice de estrés Laboral (JSI):** Desde la perspectiva de Astorquiza-Bustos et al. (2020), este índice utiliza el método de conjuntos difusos (fuzzy sets), para medir fronteras “no nítidas” en la percepción humana del estrés, lo cual representa un aporte novedoso de la economía a la salud ocupacional. Según el modelo multinomial de Astorquiza-Bustos et al. (2020), un perfil de trabajador hombre, sin contrato escrito y divorciado tiene una probabilidad marginal de presentar estrés laboral de al menos

17.19%, además, los resultados sugieren que el JSI no presenta correlación con las tasas de empleo o desempleo, enfocándose en la microeconomía del bienestar.

h. Estrategias de Intervención en el SG-SST

Las intervenciones organizacionales deben ser integrales y fundamentadas en la normativa vigente. Según Bobadilla Suarez et al. (2018), ante niveles de riesgo alto, es obligatoria la implementación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) en Riesgo Psicosocial que incluya medidas de control en la fuente, el medio y el trabajador. de acuerdo con Andrade et al. (2025), las acciones preventivas tradicionales como pausas activas y capacitaciones en gestión emocional son necesarias, pero su impacto es limitado si no se acompañan de cambios estructurales en la cultura organizacional. Para el consultor senior, la gestión efectiva debe integrar una visión estratégica que rediseñe los procesos de trabajo y garantice un ambiente laboral saludable y sostenible.

2.4 Marco Contextual:

- a) **Evolución del estrés laboral:** El estudio del estrés laboral ha evolucionado desde una visión puramente fisiológica hacia una comprensión multidimensional. Como lo expone Patlan Pérez (2016), la contextualización científica de este fenómeno se estructura a través de cuatro perspectivas analíticas: el estrés como estímulo, centrado en las demandas del entorno; como respuesta, que prioriza las reacciones del organismo; como transacción, que enfatiza los procesos cognitivos de evaluación; y como interacción, que examina el desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias del puesto.

- b) **El panorama del estrés Laboral en Colombia:** Un hallazgo fundamental de Astorquiza-Bustos et al. (2020) es la nula correlación entre las tasas de desempleo y los niveles de estrés regional. La investigación concluye que el estrés es un fenómeno microeconómico dependiente de las características individuales y las condiciones específicas del contrato laboral, más que un reflejo de variables macroeconómicas regionales.

- c) **Determinantes Sociodemográficos y Factores de Riesgo:** Utilizando modelos probit, se ha determinado que la probabilidad base de sufrir “estrés laboral alto” en la población ocupada colombiana es del 17,19%. Tal como lo señala Astorquiza-Bustos et al. (2020), los efectos marginales identifican los siguientes factores de riesgo:

Perfil Sociodemográfico:

- Género: los hombres presentan una mayor vulnerabilidad; las mujeres reportan una probabilidad 1.8 pp menor de sufrir estrés alto.
- Estado Civil: las personas divorciadas o separadas incrementan su riesgo en 3.16 pp. Universitario reduce la probabilidad de estrés alto en 3.49 pp respecto a quienes no poseen formación.
- Condiciones Laborales Críticas: Trabajar más de 48 horas semanales eleva el riesgo en 2.30 pp. Así mismo, la falta de contrato laboral y la informalidad disparan la incertidumbre.
- Tamaño de Empresa: las microempresas presentan mayores niveles de estrés comparadas con las medianas y grandes empresas, donde la estructura de responsabilidades tiende a ser más clara.
- Atención al Usuario: de acuerdo con el Ministerio del Trabajo, las actividades de “atención al público” son disparadores críticos de riesgo psicosocial. El personal administrativo en estos sectores enfrenta una carga emocional elevada, posturas fatigantes y, fundamentalmente, una falta de control sobre los tiempos y procesos de las tareas.

- d) **Metodologías de Medición y Evaluación del Estrés:** la evaluación del estrés requiere herramientas con alta validez psicométrica y adaptabilidad al contexto organizacional:

- Cuestionario HSE (Health and Safety Executive): evalúa el bienestar mediante 35 ítems distribuidos en 7 dominios clave. Mohebbi et al. (2019) sostiene que este instrumento permite una puntuación máxima de 175 puntos, donde puntajes elevados indican menores niveles de estrés

- Método de conjuntos Difusos (Fuzzy Sets): utilizado para el cálculo del JSI, este enfoque permite ponderar variables cualitativas (seguridad social, estabilidad, satisfacción) sin los sesgos de arbitrariedad de los métodos de componentes principales.
- Cuestionario CUEL-34: como argumenta Patlán Pérez (2016), esta herramienta permite calcular el índice de reactividad al estrés, correlacionando las respuestas percibidas con indicadores orgánicos como los niveles de cortisol y colesterol.
- Dimensiones de Evaluación (Modelo HSE):
 - Demanda: incluye la carga de trabajo, el ritmo de las tareas y las condiciones del entorno físico.
 - Control: referente a la autonomía y el nivel de influencia del trabajador sobre la ejecución de sus labores.
 - Apoyo Institucional: mide el respaldo de la gerencia y la disponibilidad de recursos organizacionales.
 - Relación: evalúa el grado de conflicto, el acoso laboral y la calidad de apoyo entre colegas.
 - Rol: analiza la claridad de las responsabilidades y la ausencia de ambigüedad en el puesto.
 - Cambios organizacionales: mide como se gestionan y comunican las transiciones y novedades en la empresa.

e) **Consecuencias Organizacionales y Estrategias de Intervención:** El estrés laboral genera un impacto económico sistémico. Según la OIT, los empleadores enfrentan costos por alta rotación y baja productividad, mientras que para el estado representa un gasto masivo y seguridad social y atención en salud mental. Respecto a las intervenciones, Mohebbi et al., (2019) sostienen que los programas de ejercicio aeróbico son altamente efectivos para reducir el estrés ocupacional. En su ensayo clínico con enfermeras, el grupo experimental mostro una mejora notable en la puntuación HSE, pasando de una base de 86.3 a 119.7 puntos, tras 8 semanas de intervención. Sin embargo, el estudio advierte sobre la necesidad de sostenibilidad: al

cesar la actividad, la puntuación cayó a 91,4 en la semana 16, lo que demuestra que los beneficios de la intervención no persisten sin continuidad en el tiempo.

En el marco de la realización de este estudio, se definieron componentes de planificación que facilitaron la organización de cada una de las acciones de investigación, asegurando su realización dentro de los plazos establecidos y en concordancia con los objetivos establecidos. Así, se elaboró un plan de trabajo que guio cada etapa del proceso de investigación, desde la identificación del problema hasta la elaboración del informe final, permitiendo el monitoreo y la supervisión de las actividades realizadas. Para el presente, este enfoque es la fase de anteproyecto y la revisión de literatura (Bernal, 2010).

Fase de anteproyecto y desarrollo de la revisión de literatura. A continuación, se presenta el cronograma del proyecto:

Tabla 1

No	Actividad	Tiempo(meses) Desde	Producto Hasta
1	Definición y ajuste de la pregunta de investigación y objetivos	Junio 2025	Junio 2025
2	Diseño metodológico (enfoque, tipo de estudio, criterios de búsqueda)	Junio 2025	Julio 2025
3	Búsqueda y recopilación sistemática de literatura	Julio 2025	Septiembre 2025
4	Lectura crítica y extracción de datos (clasificación de la información)	Agosto 2025	Octubre 2025
5	Elaboración del Marco Teórico, conceptual y normativo	Septiembre 2025	Noviembre 2025
6	Análisis y síntesis de hallazgos	Octubre 2025	Diciembre 2025

7	Redacción de introducción, justificación, y conclusiones preliminares	Noviembre 2025	Diciembre 2025
8	Revisión interna y ajustes (coherencia y cohesión)	Enero 2026	Enero 2026
9	Entrega y retroalimentación	Febrero 2026	Febrero 2026
10	Ajustes finales y preparación para sustentación	Febrero 2026	Febrero 2026

Fuente: Elaboración propia

De manera complementaria, se identificaron los recursos necesarios para el desarrollo del estudio, los cuales estuvieron principalmente asociados al acceso a bases de datos científicas, herramientas tecnológicas y recursos logísticos básicos, dado el carácter documental de la investigación. A continuación, se presenta el presupuesto estimado del proyecto.

Contemplando la modalidad del proyecto de Investigación, de carácter cualitativo, descriptivo e histórico, este no contempla la realización de trabajo de campo, encuestas ni intervención directa con personas, lo cual reduce de manera significativa los costos operativos asociados. Por lo cual, el presupuesto proyectado se centra en los recursos necesarios para la búsqueda, recolección, análisis y sistematización de información secundaria, así como el acceso a herramientas tecnológicas y bibliográficas.

Los principales libros incluidos corresponden a:

- Acceso a base de datos académicas y bibliografía especializada, necesarias para garantizar la calidad y actualidad de las fuentes científicas, conforme a los criterios de revisión sistemática establecidos en la metodología (Hernández et al., 2022).
- Herramientas tecnológicas y de software (procesadores de texto, administradores de referencias como Zotero, gestores de datos, análisis documental), fundamentales para la organización y análisis de la información recolectada (Krippendorff, 2004).

- Servicios técnicos complementarios, como corrección de estilo, asesoría metodológica o edición final del documento, necesarios para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad académica y editorial exigidos por la institución.
- Gastos de difusión, tales como la participación en eventos académicos, impresión o activación de redes, si llegase a necesitar.

Es de mencionarse, que el presupuesto será cubierto en su totalidad con recursos propios de los investigadores, y se estima en un total de \$2.450.000 COP, como se detalla en la tabla correspondiente. Esta inversión responde al compromiso con la calidad metodológica y el cumplimiento de los requisitos institucionales del proceso de titulación, aunque no implique la ejecución de recursos de fuentes externas ni entidades cofinanciaras.

Tabla 2

RUBROS	Rubros propios (investigadores)	Contrapartida Empresa (Si la empresa asigna presupuesto)	TOTAL
1. Personal	\$ 300.000	\$ 0	\$ 300.000
2. Equipos	\$ 1'400.000	\$ 0	\$ 1'400.000
3. Software	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
4. Materiales e insumos	\$ 50.000	\$ 0	\$ 50.000
5. Viajes nacionales	\$ 0.000	\$ 0	\$ 0.000
6. Viajes internacionales	\$ 0.000	\$ 0	\$ 0.000
7. Salidas de campo	\$ 0.000	\$ 0	\$ 0.000
8. Servicios técnicos	\$ 50.000	\$ 0	\$ 50.000
9. Capacitación	\$ 0.000	\$ 0	\$ 0.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	\$ 400.000	\$ 0	\$ 400.000

11. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	\$ 50.000	\$ 0	\$ 50.000
12. Propiedad intelectual y patentes	\$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
13. Otros			
Total, estimado	\$ 2.450.000	\$ 0	\$ 2.450.000

Fuente: Elaboración propia

2.5 Marco Normativo

La normativa colombiana en lo que respecta al estrés laboral y a los riesgos psicosociales se basa en un conjunto de leyes que guían la protección de la salud mental del personal y el manejo de situaciones laborales seguras. Estas regulaciones determinan directrices precisas para detectar, evaluar, prevenir e intervenir en los factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones.

En este marco, la legislación colombiana ha progresado desde perspectivas generales de salud ocupacional hacia modelos más completos como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que incluyen explícitamente la relevancia del bienestar psicológico en el ámbito laboral. La Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 2646 de 2008 son normas que desempeñan un papel esencial en la regulación de los riesgos psicosociales, entre ellos el estrés laboral. En la Tabla 1. se realiza una enunciación general de requisitos aplicables al proyecto.

Tabla 3. Marco normativo

Tipo de norma	Norma	Año	Contenido relevante	Relación con el estudio
Ley	1010	2006	Define, previene y sanciona el acoso laboral.	Relaciona factores psicosociales negativos (hostigamiento, presión) con afectaciones a la salud mental y estrés laboral.

Ley	1562	2012	Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales e incluye los riesgos psicosociales.	Reconoce el estrés laboral como riesgo ocupacional que debe ser gestionado.
Decreto	614	1984	Bases para la organización de la salud ocupacional en Colombia.	Primer lineamiento estructural para la gestión de condiciones laborales, incluyendo aspectos psicosociales.
Decreto	1072	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Establece el SG-SST.	Obliga a identificar, evaluar y controlar riesgos psicosociales, incluyendo el estrés laboral.
Resolución	1016	1989	Reglamenta programas de salud ocupacional.	Incluye actividades de promoción y prevención relacionadas con el bienestar laboral.
Resolución	2646	2008	Define factores de riesgo psicosocial y establece su evaluación e intervención.	Norma central para el estudio del estrés laboral en Colombia.
Resolución	652	2012	Establece el Comité de Convivencia Laboral.	Busca prevenir el acoso laboral, factor asociado al estrés.
Resolución	1356	2012	Modifica la Resolución 652 sobre convivencia laboral.	Refuerza mecanismos de prevención de conflictos laborales.
Resolución	0312	2019	Estándares mínimos del SG-SST.	Exige la gestión de riesgos psicosociales dentro del sistema.
Resolución	2404	2019	Adopta la batería de instrumentos para evaluar riesgo psicosocial.	Permite medir el estrés laboral y factores asociados.

Resolución	2764	2022	Actualiza la batería de evaluación de riesgos psicosociales.	Fortalece el diagnóstico del estrés laboral con herramientas actualizadas.
Circular	0035	2020	Lineamientos sobre salud mental en el trabajo.	Refuerza la importancia de intervenir el estrés laboral, especialmente en contextos de crisis.
Norma internacional	Convenio 155 OIT	1981	Seguridad y salud de los trabajadores.	Reconoce la importancia de condiciones laborales seguras, incluyendo factores psicosociales.
Norma internacional	ISO 45001	2018	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Integra la gestión de riesgos psicosociales dentro del sistema organizacional.
Norma internacional	ISO 45003	2021	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo.	Proporciona directrices específicas para el manejo del estrés laboral.
Organización internacional	OMS	2022	Lineamientos sobre salud mental en el trabajo.	Reconoce el estrés laboral como problema de salud pública global.

Fuente: Elaboración propia

El estudio del marco normativo demuestra que el sistema legal de Colombia es sólido y está enfocado en resguardar la salud mental laboral y manejar los peligros psicosociales. No obstante, varios estudios han indicado que, a pesar de la presencia de estas medidas, todavía hay obstáculos en su ejecución efectiva, lo cual restringe su capacidad para prevenir el estrés laboral. En esta dirección, es preciso reforzar la interrelación entre las prácticas de organización y la normativa, sobre todo en situaciones donde las exigencias emocionales y laborales son altas.

Capítulo 3. Metodología

Este capítulo expone y justifica el enfoque metodológico adoptado para la investigación, en coherencia con la pregunta de investigación y los objetivos planteados. Se describen las metodologías y técnicas utilizadas para la recolección, selección y clasificación de la información, integrando enfoques cualitativos, documentales, descriptivos e históricos, pertinentes para el análisis del estrés laboral en el contexto colombiano.

3.1 Enfoque de investigación (epistemológico y tipo de estudio)

La presente investigación se desarrolla como una revisión de literatura con enfoque cualitativo, bajo una perspectiva interpretativa y hermenéutica, la cual permite comprender el fenómeno del estrés laboral y sus factores asociados a partir del análisis de la literatura científica disponible.

Este enfoque es adecuado para abordar una problemática compleja como el estrés laboral, en la que intervienen dimensiones organizacionales, sociales e individuales, y donde el conocimiento se construye a partir de la interpretación de contextos y significados (Guba & Lincoln, 1994; Denzin & Lincoln, 2005).

3.2 Tipo de estudio

El estudio es de tipo cualitativo, ya que busca comprender y analizar el fenómeno desde los aportes teóricos y empíricos existentes, sin pretender establecer generalizaciones, sino interpretar tendencias, patrones y vacíos en la literatura (Creswell, 2013; Flick, 2015).

Desde el punto de vista metodológico, se enmarca en un diseño documental, el cual implica la recolección, análisis e interpretación de documentos científicos y técnicos publicados entre 2014 y 2024, permitiendo identificar el estado del arte del fenómeno estudiado (Arias, 2012; Hernández Sampieri et al., 2022).

Asimismo, el estudio es descriptivo, en la medida en que organiza y caracteriza la información existente sobre el estrés laboral y sus factores asociados, y presenta un componente histórico al analizar la evolución del fenómeno en el periodo establecido (Sampieri et al, 2014; Vasilachis de Giardino, 2006).

La elección de esta metodología se justifica en función de los objetivos del estudio, orientados a analizar y sintetizar el conocimiento existente, sin la generación de datos primarios.

3.3 Estrategia metodológica y recolección de información

La investigación se fundamenta en una revisión de literatura, en la cual se incorporaron principios de rigurosidad metodológica mediante la adaptación del protocolo PRISMA 2020, con el fin de garantizar transparencia en la búsqueda, selección y organización de la información.

Es importante señalar que esta adaptación no corresponde a una revisión sistemática, sino a la aplicación de sus fases metodológicas como herramienta de organización del proceso investigativo.

La búsqueda documental se realizó en base de datos académicos reconocidas como PubMed, SciELO, Redalyc y Google Scholar.

Se emplearon descriptores en español e inglés como “estrés laboral”, “riesgo psicosocial”, “burnout”, “atención al usuario”, “sector administrativo” y “salud mental ocupacional”, combinados mediante operadores booleanos AND y OR., incluyendo estudios publicados entre 2014 y 2024, en español e inglés, garantizando la amplitud de la revisión, aunque la redacción final se presenta en español para mantener coherencia lingüística.

En el resultado de la búsqueda inicial, se encontraron un total de 1.785 registros, distribuidos de la siguiente manera: Google Académico (415,000 resultados generales, de los que 344 cumplieron el criterio temporal), PubMed (100,000 resultados generales, 46 dentro del rango de tiempo requerido), SciELO (429 resultados, 30 en el periodo establecido), y Redalyc (841 resultados, 602 filtrados por año). Luego de aplicar el criterio de inclusión relacionado con el periodo de publicación (2014–2024), se identificaron 1,022 estudios potencialmente relevantes, lo que permitió asegurar la actualidad de la información analizada.

Luego, se procedió a limpiar los registros mediante la identificación y eliminación de

documentos duplicados. Para ello, los estudios se organizaron en una matriz en Microsoft Excel, utilizando herramientas automatizadas para detectar duplicados, lo que resultó en 934 registros únicos en la fase inicial de revisión. Este proceso es coherente con las recomendaciones metodológicas para revisiones sistemáticas, que subrayan la importancia de garantizar la singularidad de los registros antes de realizar el análisis (Kitchenham y Charters, 2007).

En la fase de revisión, se examinaron títulos y resúmenes para excluir aquellos estudios que no se ajustaban a los criterios de inclusión establecidos, como la relevancia del tema, el tipo de población o el contexto del estudio. Posteriormente, los documentos seleccionados fueron revisados en su totalidad en la etapa de elegibilidad, lo que permitió identificar aquellos que se alineaban completamente con los objetivos de la investigación. Finalmente, se recopiló una muestra de 22 estudios científicos, que forman la base empírica del análisis.

Este proceso metódico de búsqueda, selección y limpieza de la información garantizó la calidad, relevancia y rigor científico de los estudios incluidos, fortaleciendo así la validez de los resultados obtenidos.

3.3.1 Criterios de inclusión y exclusión

En el proceso de inclusión y exclusión se logró depurar información que no cumplía con los criterios de búsqueda y así mismo no garantizaban la calidad de las fuentes. Es de mencionarse que se incluyeron artículos de investigación y revisiones de literatura, así como estudios cualitativos, documentales y descriptivos, siempre que abordaran el estrés laboral y factores psicosociales en trabajadores del sector administrativo con atención al usuario en Colombia, además, se consideraron publicaciones en español, inglés y portugués, con preferencias a textos completos con acceso libre, con resumen y suficientemente informativos para evaluar la pertinencia de los mismos.

Dicho proceso de selección, llevo a desarrollar fases adaptadas del protocolo PRIMSA, en cual se hizo identificación, cribado, legibilidad e inclusión, lo que garantizo la obtención de los 22 artículos pertinentes para el análisis. Cabe destacar que la información recopilada fue sometida a un proceso de lectura completa lo que permitió identificar la conceptualización el

estrés laboral, factores psicosociales, consecuencias, estrategias de intervención y marco normativo colombiano, orientado a interpretar los hallazgos, identificar patrones, convergencias y vacíos en la literatura y construir una comprensión de manera estructurada del fenómeno.

3.3.2 Técnicas de recolección y clasificación de la información

Las técnicas de recolección y clasificación de la información se basaron en un proceso documental estructurado. En primer lugar, se recolectó información mediante la búsqueda sistematizada en bases de datos académicas como: PubMed, SciELO, Google Scholar y Redalyc, se utilizaron descriptores controlados MeSH y DeCS, palabras clave y operadores booleanos. Seguidamente, la información fue organizada y clasificada en una matriz de registro en Microsoft Excel, donde se sistematizaron variables como título, autores, año, base de datos, palabras clave, población, contexto y temática. Finalmente, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión lo que permitió depurar, categorizar estudios para el análisis cualitativo.

Como se menciona en el párrafo anterior el análisis se desarrolló desde un enfoque cualitativo orientado a identificar similitudes, diferencias y hallazgos de los estudios revisados. Lo que favorece la construcción de una comprensión acoplada a los criterios de búsqueda.

Terminado, es de mencionarse que se incorporó un enfoque hermeneútico que contribuye en la interpretación de los resultados, comprendiéndose que el análisis del estrés laboral requiere que se dé una lectura contextualizada de los hallazgos, en relación de condiciones como: organizacionales, normativas del contexto colombiano y sociales (Gadamer, 1990; Ricoeur, 1980). Además, entiéndase que este proceso no fue solo de organizar la información, sino también de identificar convergencias, fragilidades y vacíos en la literatura, lo que constituye un insumo importante en el desarrollo del estudio y futuras líneas de investigación.

3.3.3 Fuente de Información

La fuente de información de la presente revisión de literatura es de carácter secundario, dado que se basa en el análisis de datos y hallazgos previamente generados y publicados por otros investigadores, instituciones y organismos (Hernández-Sampieri et al., 2014; Flick, 2018). En este sentido, no se recolectaron datos primarios directamente de trabajadores u organizaciones.

Las fuentes secundarias utilizadas incluyen:

1. Artículos científicos: publicaciones en revistas indexadas y arbitradas provenientes de base de datos académicas como PubMed, SciELO y Redalyc, que contienen resultados de investigaciones empíricas, revisiones de literatura y estudios de caso.
2. Tesis de Posgrado: investigaciones de maestría y doctorado disponibles en repositorios institucionales, que aportan análisis profundos sobre el estrés laboral en el contexto colombiano.
3. Informes técnicos: documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, los cuales proporcionan lineamientos, diagnósticos y datos relevantes sobre riesgos psicosociales.
4. Normativa colombiana: leyes, decretos y resoluciones que regulan la Seguridad y Salud en el trabajo, especialmente en lo relacionado con la gestión de los riesgos psicosociales, tales como la ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022.
5. Libros y capítulos especializados: textos en áreas como psicología ocupacional y salud laboral, que aportan fundamentos teóricos y conceptuales.

La validez y confiabilidad de la información se garantizan mediante la selección de fuentes académicas y oficiales reconocidas, así como la aplicación de criterios de pertinencia y calidad metodológica en los estudios revisados.

3.4 Consideraciones Éticas

La revisión de literatura, se fundamenta bajo los lineamientos científicos y técnicos correspondientes a la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano.

Además, se rige por el código deontológico de la ley 1090 de 2006 para lo que compete al tratamiento de datos psicosociales. Se asegura la propiedad intelectual a través de citas rigurosas según las normas APA, garantizando la integridad de la información y evitando la manipulación de datos.

Dado que, como se expuso previamente, el presente estudio se basa en una metodología de revisión documental, por lo que, al no involucrar interacción directa con usuarios, ni la recolección de datos primarios, se encuentra exento de tener aprobación de un comité de ética. No obstante, el estudio se rige por los principios éticos fundamentales y el debido proceso científico durante la investigación.

Es decir, se garantiza la ética investigativa mediante el uso honesto de cada una de las fuentes, asegurando la integridad de los datos evitando la alteración de la información. Toda la documentación fue evaluada y citada bajo las normas APA (2020), con el fin de prevenir el plagio y dar el reconocimiento a los autores originales. Asimismo, se garantiza la transparencia metodológica al detallar la selección y análisis de las fuentes, permitiendo su réplica [Hernández et al., 2022]. Por último, el análisis mantiene una postura objetiva, interpretando los resultados sin sesgos o juicios de valor.

Al no tratarse de un estudio con usuarios directos, se garantiza la validez de las distintas fuentes bibliográficas, tales como casos de estudio y testimonios anónimos. La investigación elaborada sigue con los principios de beneficencia y no maleficencia, teniendo como objetivo promover el bienestar psicosocial laboral a través del estrés (UNESCO, 2019). Así mismo, el estudio se ciñe con el código de Ética de MinCiencias (2021), asegurando la calidad metodológica, el compromiso social y el cumplimiento ético de los derechos de terceros.

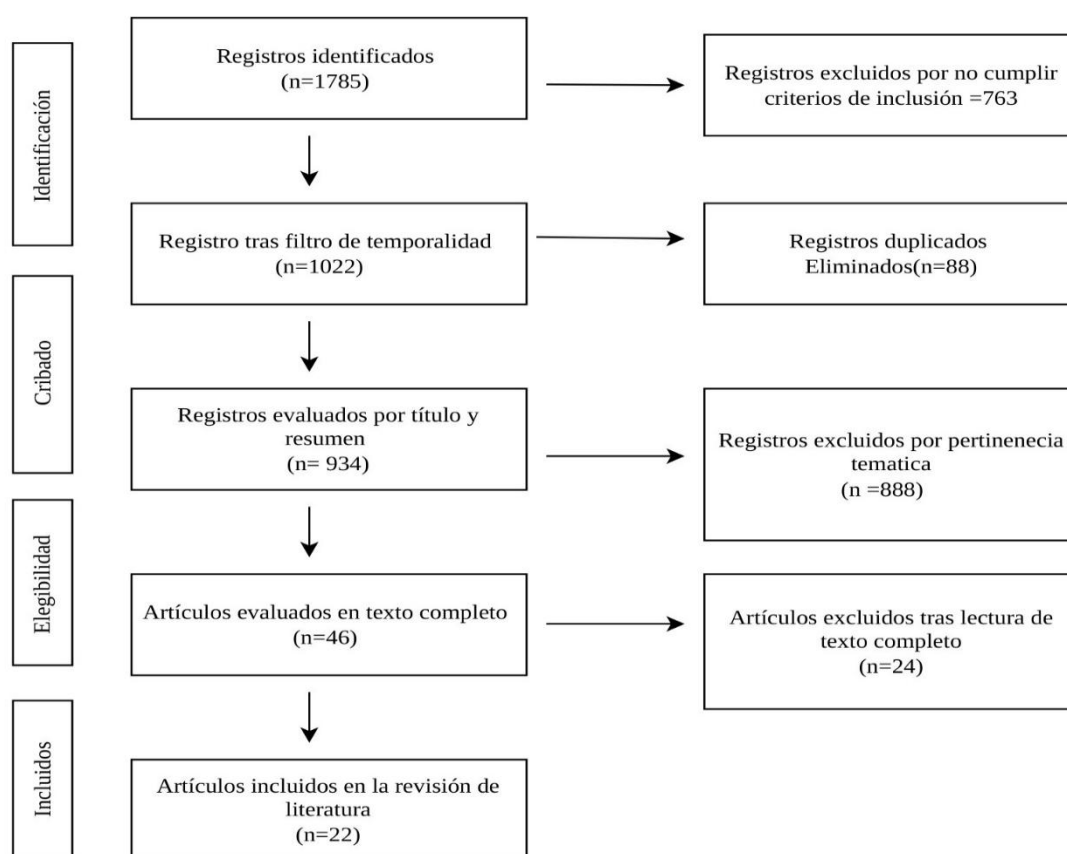
Capítulo 4. Resultados y Discusión

4.1 Resultados

Análisis bibliométrico.

En base de datos académicas reconocidas como: PubMed, SciELO, Google Scholar y Redalyc mediante descriptores y Operadores boléanos. Se aplicaron criterios de inclusión y exclusión por temporalidad (2014-2024), contexto colombiano y pertinencia temática. Tras el cribado de títulos y resúmenes, se eliminaron duplicados en una matriz de Excel. Seguidamente, se evaluó la elegibilidad mediante la lectura de texto completo y coherencia metodológica. Finalmente, se seleccionaron 22 artículos bajo el flujograma PRISMA, los cuales se consolidaron en la matriz del análisis adjunta en los anexos.

Gráfico 1. Flujograma prisma de la investigación



Fuente: elaboracion propia con base en PRISMA 2020 (Page et al., 2021)

4.1.1 Documentación de la información recuperada

Los estudios centrados en población administrativa evidencian que el estrés laboral se manifiesta principalmente a través del agotamiento emocional, la presión constante por cumplimiento de tareas y la exigencia de precisión en los procesos. En el caso de los trabajadores administrativos de una EPS en Bogotá, se identifican factores de riesgo asociados a la carga de trabajo, la presión por tiempos de respuesta y la atención directa al usuario, lo que genera un desgaste progresivo en el trabajador (Becerra-Ostos et al., 2018). De manera similar, en contadores públicos, el estrés se intensifica debido a la presión normativa, la responsabilidad en el manejo de información financiera y el cumplimiento de plazos estrictos, lo que se refleja en niveles significativos de agotamiento emocional y despersonalización. A diferencia de lo observado en conductores que, a pesar de tener atención al usuario, el estrés se asocia a condiciones físicas y jornadas extensas (Gonzales Penagos et al., 2017), en el trabajador administrativo el desgaste se origina principalmente en la carga mental y la presión organizacional.

En cuanto a las estrategias de manejo, la literatura evidencia que en el sector administrativo predominan intervenciones individuales como la actividad física y el uso de estrategias de afrontamiento activas, las cuales contribuyen a mitigar el agotamiento emocional (Cruz & Puentes, 2017). Sin embargo, estudios como el de Becerra-Ostos et al. (2018) muestran que estas estrategias resultan insuficientes cuando no se modifican las condiciones estructurales del trabajo, como la sobrecarga de tareas y la presión por resultados. Asimismo, Motta Cárdenas (2022) destaca que la falta de regulación en el uso de tecnología y la ausencia de desconexión laboral incrementan el estrés, especialmente en trabajadores administrativos que extienden su jornada más allá del horario formal.

Tras el análisis se evidencia una normalización del estrés en el entorno administrativo, donde las altas exigencias son percibidas como parte natural del trabajo. Esta situación dificulta la implementación de estrategias efectivas y refuerza la necesidad de intervenciones organizacionales.

4.1.2 Identificación de factores demográficos, sociales ocupacionales y de salud relacionados con estrés en trabajadores que atienden al usuario.

El análisis de la información logra establecer que no existe una atribución semejante en los distintos factores demográficos haciendo énfasis al estrés laboral en empleados que ofrecen atención al cliente. Por lo que, la edad y la experiencia laboral son consideradas variables fundamentales, presentándose un mayor número de casos de estrés en personas identificadas como jóvenes en el ámbito laboral, esto teniendo una asociación con restringidas estrategias de afrontamiento frente a ambientes de alta exigencia emocional (Becerra-Ostos LF, 2018). Existen estudios que hacen énfasis en el género femenino identificándolo como personal que tiende a llevar una doble carga laboral, seguidas de responsabilidades familiares, mientras que otros no identifican diferencias significativas, por lo que indica que el estrés responde más a componentes estructurales del trabajo que a características individuales (Astorquiza-Bustos & Castillo-Caicedo, 2020).

Por lo anterior existen factores que son posicionados como determinantes principales del estrés en un grupo de trabajadores, como lo son los sociales y ocupacionales. El análisis evidencia que determinantes como la falta de apoyo de la empresa, la mala comunicación y disgustos entre trabajadores, hace que aumente considerablemente la carga emocional. Asimismo, al existir una interrelación frecuente con el usuario, enfatizando en momentos de reclamos o descontentos, hace que exista una regulación frecuente a nivel emocional, haciendo lo anterior atribución a un alto agotamiento a nivel psicológico. Cuando se habla del entorno laboral, se encuentran indicativos como sobrecarga laboral, presión por cumplimiento de metas, ambigüedad del cargo, baja autonomía e inestabilidad, siendo considerados como estresores críticos, demostrando que el estrés laboral ocupa un alto grado de influencia estructural dentro del ámbito laboral (Bobadilla Suarez & Garzón González, 2018). Cada uno de los hallazgos es evidenciado en el sector salud, transporte y áreas administrativas, donde las cargas emocionales y laborales son elevadas.

Consecuentemente, los efectos del estrés se manifiestan de forma notable en la salud de los trabajadores, con una alta incidencia de problemas tanto psicológicos como físicos. Hay evidencia de que frecuentemente, se reportan síntomas de ansiedad, depresión,

agotamiento emocional y síndrome de burnout, así como dificultades para dormir, fatiga crónica y somatizaciones (García Rubiano & Vélez Botero, 2018). La aparición constante de estas manifestaciones en diversos entornos laborales indica una problemática que persiste, a pesar de que las organizaciones son conscientes de ella, y que aún se aborda de forma limitada. Es importante señalar que las intervenciones tienden a enfocarse más en el individuo que en las condiciones estructurales que provocan el estrés, lo que perpetúa su repercusión en la salud y el rendimiento laboral.

4.1.3 Contraste de hallazgos y recomendaciones.

Atendiendo a los factores descritos, existen diferencias marcadas en los distintos enfoques para la gestión del estrés laboral en el personal de atención al cliente. Sin embargo, hay un reconocimiento a nivel general de los riesgos psicosociales que se asocian a cada una de estas funciones, por lo que las respuestas a nivel empresarial no son homogéneas. Diversas investigaciones señalan la aplicación de métodos respecto a enfoques organizados, como programas de bienestar laboral, medición del riesgo psicosocial y acciones de intervención psicoeducativa (Becerra-Ostos LF, 2018); no obstante, en ocasiones no existen medidas claras por lo que solo se toman medidas individuales, ignorando los problemas de fondo en la estructura del trabajo (Bobadilla Suarez & Garzón González, 2018). Por lo que, al no abordar de manera correcta la problemática identificada, las acciones tomadas no consiguen los resultados deseados.

Desde un enfoque analítico, se constata que las estrategias más habituales como capacitaciones en manejo del estrés, pausas activas y actividades de bienestar, suelen presentar un impacto poco favorable si no se vinculan con modificaciones en la organización del trabajo (Bobadilla Suarez & Garzón González, 2018). Por ende, existen estudios que añaden intervenciones integrales, como la redistribución de cargas laborales, el fortalecimiento del liderazgo y la mejora del entorno laboral, por lo que evidencia resultados positivos en cuanto a la reducción del estrés y sus efectos en la salud de sus trabajadores (Astorquiza-Bustos & Castillo-Caicedo, 2020). Además, se observa una desconexión entre el marco legal colombiano y su implementación operativa. Los lineamientos actuales establecidos, son aplicados parcialmente, postergando mejoras reales en el ámbito

psicosocial; por lo que se le añade la escasa medición del impacto de las intervenciones, lo que limita la construcción de una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

En este sentido, es fundamental mejorar la gestión del estrés laboral teniendo en cuenta un enfoque preventivo e integral, articulándola directamente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Por ello, es recomendable implementar acciones que vayan más allá de lo individual e incorporen intervenciones integrales en niveles primario, secundario y terciario, permitiendo la priorización de acciones como el rediseño de cargos, la delimitación de roles, reducir el exceso de carga y reforzar el respaldo institucional. Asimismo, resulta indispensable fomentar una cultura de bienestar que garantice el equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos existentes.

Factores de Riesgo Psicosocial: La gestión del estrés laboral en el personal administrativo y de atención al usuario en Colombia debe trascender la visión paliativa individual para integrarse en la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), conforme a la evolución normativa que ha transitado de la seguridad física a la gestión integral del riesgo psicosocial.

Estrategias de intervención y recomendaciones

- A. **Fortalecimiento de la prevención primaria (Nivel Organizacional):** siguiendo lo expuesto por Hermosa y Perilla (2015), la intervención debe estructurarse en tres niveles para garantizar su efectividad y sostenibilidad. Su objetivo es la eliminación o reducción de los estresores en su origen. Esto implica actuar sobre la organización del trabajo, el diseño de puesto y el ambiente laboral para evitar que el estrés llegue a manifestarse como patología. Intervención en la Organización del trabajo, la literatura coincide en que los estresores más críticos en Colombia son el ritmo de trabajo, la sobrecarga laboral y la falta de autonomía.

Rediseño de puestos de trabajo y definición de funciones: la literatura técnica identifica que la ambigüedad de rol y la falta de autonomía son determinantes críticos del agotamiento

emocional. Es imperativo reforzar la descripción de cargos y funciones, garantizando que los trabajadores administrativos tengan la certeza de sus responsabilidades y el margen de toma decisiones.

En el personal administrativo que atiende público, la ambigüedad en la definición de funciones, la sobreposición de tareas y la falta de claridad en los niveles de responsabilidad y autonomía generan confusión, sobrecarga laboral y estrés. De acuerdo como lo dice Becerra - Ostos et al., (2018) y Bobadilla et al., (2023). Adicionalmente, cuando el diseño del puesto de trabajo no se ajusta a las capacidades del trabajador, se incrementa el riesgo de errores, fatiga y afectaciones psicosociales, como manifiesta Quiñones - Torres et al. (2022), esta situación es complementada por Bobadilla Suarez et al. (2018), quien identifica que el riesgo psicosocial aumenta significativamente cuando la organización no suministra información clara sobre los objetivos, el margen de autonomía y el impacto de las funciones en la empresa, es imperativo que el empleador defina con exactitud las funciones, responsabilidades y alcances de cada cargo administrativo. Como señalan Quiñones - Torres et al. (2022). Fortalecer el diseño de los puestos de trabajo mediante la actualización y claridad en la definición de funciones, responsabilidades y niveles de autonomía, asegurando que las condiciones laborales se adapten a las capacidades del trabajador y contribuyan a la prevención de riesgos psicosociales en el personal administrativo que atiende público. Lo planteado por Astorquiza – Bustos et al., (2020); Becerra – Ostos et al., (2018) y Seijas – Solano (20019).

Planificación del tiempo y Jornadas laborales: Dado que trabajar más de 48 horas semanales eleva significativamente el riesgo de estrés en las organizaciones deben establecer marcos regulatorios internos que incentiven el respeto estricto de las jornadas y fomenten el balance entre la vida laboral y familiar (modelo ocio-consumo).

Recursos y Herramientas de trabajo: la deficiencia en las herramientas de trabajo, incluyendo equipos tecnológicos, mobiliarios y recursos operativos, constituye un factor de riesgo psicosocial que incide directamente en el aumento de la carga laboral, la frustración y el agotamiento del personal. Esta situación puede afectar la calidad del servicio, generar reprocesos y aumentar la probabilidad de errores.

B. Implementación de estrategias de prevención secundaria (Nivel Individuo –

Organización): se enfoca en modificar la respuesta de los trabajadores ante los estresores inevitables, la mitigación del impacto individual cuando él es inherente a la tarea (como el contacto con usuarios insatisfechos), la gestión debe enfocarse en fortalecer los recursos de afrontamiento del personal).

Promoción de estilos de vida saludables Sostenibles: La inactividad física es común en el personal de oficina y atención al usuario. Ramon Suarez et al. (2014), demuestran que existe una correlación inversa significativa entre la actividad física y el agotamiento emocional, el ejercicio aeróbico regular actúa como un protector neurofisiológico contra el cortisol. No obstante, la evidencia advierte que estos beneficios se pierden si la práctica no es continua; por lo tanto, la empresa debe facilitar espacios e incentivos para la actividad física sostenida dentro de la jornada.

Vigilancia Epidemiológica del Síndrome de Burnout: la resolución 2646 de 2008 y el decreto 1477 de 2014 obligan a las empresas en Colombia a monitorear y diagnosticar patologías como el burnout, el cual ya está incluido en la tabla de enfermedades laborales, existe una correlación positiva fuerte entre la privación de sueño, el nivel educativo superior y la ansiedad. Se recomienda implementar un programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) en riesgo psicosocial que monitoree específicamente la calidad del sueño y los síntomas de ansiedad rasgo-estado como predictores de patologías crónicas.

Intervenciones en el Modelo Gerencial y Clima Organizacional: El contraste bibliográfico revela que el estilo de liderazgo y la justicia organizacional son determinantes críticos para prevenir el síndrome de burnout. De acuerdo con Carrion – García et al. (2015), una cultura organizacional percibida como nociva eleva la probabilidad de sufrir desgaste psíquico cognitivo – emocional.

Reconocimiento y Valoración del Capital Humano: el reconocimiento del trabajo como valioso es el factor protector más potente contra la deshumanización del servicio. Según lo planteado por Jiménez Barrero et al. (2015), el dominio de recompensas no se limita a lo

financiero, sino que incluye la compensación psicológica y el trato justo; cuando el trabajador percibe que no recibe la retribución merecida por su labor, por lo tanto los gestores del Talento Humano deben descentralizar decisiones e involucrar activamente al personal administrativo en la planificación de los procesos de trabajo, contrarrestando la falta de autonomía y participación que como advierten Quiñones – Torres et al. (2022), genera niveles de riesgo alto y sentimientos de no ser parte de la organización. El reconocimiento del trabajo como valioso es el factor protector más potente contra deshumanización del servicio. Los gestores del Talento Humano deben descentralizar decisiones e involucrar activamente al personal administrativo en la planificación de los procesos de trabajo.

Revisión de Procesos de Selección y Promoción: para mitigar el estrés por incertidumbre, se recomienda ajustar los parámetros de reclutamiento, garantizando que el perfil del trabajador coincida con las demandas emocionales del cargo. Con referencia a Astorquiza – Bustos et al. (2020), los desequilibrios entre las demandas del trabajo y las competencias del trabajador, sumados a la percepción de una distribución injusta de ascenso o recompensas, son disparadores fundamentales del estrés laboral. Asimismo, la satisfacción laboral está condicionada por la estabilidad y el tipo de contrato; como señala Castañeda Novoa et al. (2021), basándose en la relación entre el salario y contratación, para mitigar el estrés por incertidumbre, se recomienda ajustar los parámetros de reclutamiento, garantizando que el perfil del trabajador coincida con las demandas emocionales del cargo y asegurando escalas salariales acordes a la jerarquía y responsabilidades.

Sistemas de información y retroalimentación: la falta de comunicación organizacional genera sentimientos de pérdida de control. Según los resultados Quiñones – Torres et al. (2022). Es necesario establecer sistemas de información bidireccionales que permitan a los trabajadores recibir feedback contante. En este sentido, Carrión – García et al. (2015) concluye que la implementación de canales donde se facilite la escucha activa y la empatía trasforma la percepción del contexto de trabajo, permitiendo que el colaborador sienta que sus derechos son respetados y su labor reconocida, la falta de comunicación organizacional genera sentimientos de pérdida de control. Es necesario establecer sistemas de información

bidireccionales que permitan a los trabajadores recibir feedback constante sobre el cumplimiento de metas y expresar sus inquietudes sin temor a represalias.

- C. **Prevención Terciaria y Rehabilitación: (Nivel Individual):** Se recomienda la creación de espacios de supervisión psicológica dónde especialistas en PSST (Psicología de la Seguridad y Salud en el Trabajo) realicen seguimiento clínico a trabajadores con sintomatología persistente, facilitando su rehabilitación y reincorporación laboral tras episodios de distrés crónico.

Vacíos en la revisión de literatura

Se logra realizar la identificación de tres vacíos críticos:

- Escasez de estudios en personal administrativo: la gran mayoría de los antecedentes específicos se centran en enfermeras, médicos y conductores. Existe un vacío sobre cómo afecta el estrés al personal administrativo que atiende al usuario.
- Falta de estudios longitudinales: como señalan Hermosa y Perilla (2015), la investigación en Colombia ha sido predominantemente transversal, lo que impide establecer relaciones de casualidad a largo plazo entre los estresores y las patologías crónicas.
- Debilidad en el análisis multinivel: los estudios actuales tienden a centrarse en el individuo, dejando un vacío en el análisis de como las políticas macroeconómicas y la cultura organizacional específica del sector administrativo en Colombia moldean la percepción del riesgo psicosocial.

Aspectos Administrativos

Al ejecutar el proyecto, se prioriza el uso eficiente de recursos, centrándose en repositorios científicos reconocidos para asegurar la calidad y relevancia de los datos analizados. En este contexto, la búsqueda y elección de literatura se llevó a cabo en SciELO, PubMed, Google Scholar y Redalyc, lo que hizo posible abordar una extensa producción científica, abarcando tanto el ámbito nacional como el internacional. Así mismo, se utilizaron instrumentos para la sistematización documental, los cuales permitieron la organización de la información y la

integración de los resultados de forma efectiva. En conjunto, la adecuada distribución de las labores investigativas permitió un alto estándar de calidad en los resultados finales.

Teniendo en cuenta el enfoque del estudio, los aspectos administrativos se restringieron a la ejecución de la investigación. Por consiguiente, los componentes de planificación, tales como el presupuesto y el cronograma, se incorporaron en el marco contextual, por considerarse el apartado más apropiado para ello, cumpliendo con las exigencias académicas del nivel educativo.

4.2 Discusión

Al revisar las literaturas sobre el personal administrativo que atiende el público en Colombia entre 2014 y 2024, se analiza que el estrés en las oficinas no es un evento que ocurra de la nada, sino que es un proceso que se va alimentando día tras día por la forma en que están organizadas las tareas. Lo que se ha podido observar es que el personal administrativo que atiende a usuarios vive en un choque constante; por un lado, tienen exigencias muy altas del entorno, y por otro lado sienten que no cuentan con los recursos o el apoyo para salir adelante, al encontrar estos hallazgos con las teorías clásicas de Karasek y Theorell, se nota que estos trabajadores se encuentran atrapados en lo que se conoce como empleos de “alta tensión”, donde se les pide mucho, pero tienen casi nada de autonomía para decidir cómo hacer su trabajo. Esta falta de control, sumada a la presión de responder rápido a personas que muchas veces llegan insatisfechas, que es en la mayoría de los casos, genera un desgaste que va mucho más allá de un simple cansancio al final de la jornada laboral.

Algo que llama mucho la atención cuando comparamos esta situación con otros cargos u oficios es este tipo de desgaste emocional, mientras que en sectores como el transporte el estrés se asocia a la fatiga física por pasar muchas horas manejando, en el empleado administrativo que es frente al público el agotamiento es mental y emocional; las ideas que surgen de todo el análisis indican que estas personas realizan una gestión emocional, y que no aparecen en sus manuales de funciones pero que les quita muchísima energía, si miramos lo que plantea Siegrist sobre el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, nos damos cuenta de que el trabajador administrativo en Colombia siente que da todo de sí, sobre todo aguantando quejas y resolviendo problemas ajenos, pero que para ellos, lo que recibe a

cambio, ya sea en sueldo, estabilidad o simplemente un trato justo, es muy poco a comparación del desgaste emocional. Este sentimiento de injusticia es lo que termina rompiendo el compromiso del trabajador con su empresa.

Si analizamos lo que dicen los 22 artículos seleccionados con los estudios más generales del marco teórico, se evidencia una tendencia preocupante la continuidad. El estrés no se queda en una respuesta pasajera del cuerpo, sino que en Colombia los trabajadores ocupados ya presentan niveles de estrés alto, lo que nos quiere decir es que estamos ante un problema de salud pública. Cuando el estrés se vuelve el pan de cada día, aparece el síndrome de burnout, que es como si la persona se apagara emocionalmente. En regiones como el Cauca, se ha evidenciado que casi la mitad de la gente que trabaja en servicios ya muestra signos de agotamiento extremo, y las consecuencias no son solo anímicas; ya que el cuerpo también pasa factura. La evidencia muestra que vivir bajo distrés laboral duplica las posibilidades de sufrir enfermedades del corazón o infartos, porque el organismo vive inundado de cortisol y adrenalina sin descanso.

A pesar de que Colombia tiene un marco legal que parece muy amplio, como la resolución 2646 de 2008 y la 2764 de 2022 que obligan a evaluar el riesgo psicosocial, la realidad dentro de las empresas es otra. Lo que se nota es que se ha presentado irregularidades entre lo que dice la ley y lo que vive día a día el empleado en su escritorio. Muchas organizaciones se limitan a cumplir en papel, como hacer una encuesta una vez al año y realizar una charla una vez al año de manejo de emociones o ponen a la gente a hacer pausas activas. Pero como dicen autores como Becerra – Ostos, estas medidas son como poner un parche en una herida profunda si no se cambia la sobrecarga de trabajo y la falta de claridad en las funciones. Las intervenciones actuales se enfocan demasiado en que el trabajador aprenda a relajarse o sentirse cómodo con la carga emocional, la convierten en parte natural de la empresa, a través de una mala organización.

Visto de otra forma, esta investigación también tuvo que enfrentar varias barreras que es necesario mencionar para ser honestos con los resultados. Una de las limitaciones más grandes es que, aunque hay muchísima información sobre el estrés en médicos, enfermeras

o conductores, el personal administrativo que atiende al público está en una especie de sombra informativa; no hay tantos estudios específicos que se centren solo en ellos. Además, la mayoría de los trabajos encontrados son de tipo transversal, lo que significa que son como una fotografía de un solo momento y no nos permiten ver cómo va empeorando la salud de un trabajador a lo largo de diez o veinte años. También hay que decir que existe un error de información, pues muchas veces las empresas o los mismos empleados pueden suavizar las respuestas por miedo a problemas legales o laborales, lo que oculta la verdadera gravedad del asunto.

Aun con esas limitaciones, el aporte de este trabajo a la Seguridad y Salud en el trabajo (SST) es muy claro, logramos resaltar que el bienestar mental no es un lujo ni un tema secundario, sino que debe ser el centro de cualquier sistema de gestión. Estamos entregando argumentos para que los profesionales de SST dejen de proponer solo actividades de bienestar superficial y empiecen a exigir cambios en la estructura: definir funciones con claridad, respetar los tiempos de descanso y sobre todo asegurar el derecho a la desconexión laboral. En un mundo donde el celular y el correo nos mantienen atados al trabajo, defender el tiempo libre se vuelve la mejor medicina contra el burnout.

Este camino que hemos trazado, deja la puerta abierta para que otras personas sigan investigando más a fondo. Sería muy valioso desarrollar estudios longitudinales en Colombia que sigan la trayectoria de estos trabajadores para entender mejor como el estrés en personas administrativas que atienden al público, se convierte en enfermedad crónica. También es urgente empezar a estudiar como la llegada de la inteligencia artificial va a cambiar estas oficinas, puede que se les quite tareas aburridas, pero también puede generar una nueva forma de estrés por el miedo a ser reemplazados o por la presión de aprender herramientas nuevas en tiempo récord. Otra idea para el futuro es mirar que está pasando en las micro y pequeñas empresas, que es donde el apoyo organizacional suele ser más débil y el estrés golpea con más fuerza, cuidar la salud de quien atiende al usuario es la única forma de tener organizaciones que no solo sean productivas, sino también humanas y sostenibles a largo plazo.

Capítulo 5. Conclusiones

El análisis del estado del arte sobre el estrés laboral en los trabajadores administrativos de atención al usuario en Colombia (2014 – 2024) muestra que se trata de un fenómeno complejo y cambiante, asociado principalmente a factores organizacionales y psicosociales, que surgen del desbalance entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles; esta situación impacta directamente el bienestar del trabajador y el desempeño organizacional, convirtiéndose en un tema relevante de salud pública, especialmente en contextos con alta carga emocional, donde además se evidencia dificultades en la aplicación efectiva de la normativa dentro del SG-SST.

La revisión de la literatura permitió reconocer una producción académica amplia, aunque con enfoques diversos y poco homogéneos; aun así, hay coincidencia en que factores como la sobrecarga laboral, la ambigüedad de funciones y las demandas emocionales son determinantes en la generación del estrés, mientras que las acciones implementadas por las organizaciones, como pausas activas y capacitaciones, suelen quedarse cortas al no intervenir las causas de fondo, lo que plantea la necesidad de adoptar enfoques más integrales y ajustados al contexto organizacional.

El estrés laboral en este tipo de trabajadores se entiende como el resultado de la combinación de factores ocupacionales, organizacionales y personales que al interactuar, incrementan el riesgo de afectaciones; entre los más relevantes se encuentra la carga laboral, la presión por resultados y el escaso apoyo institucional, junto con condiciones como jornadas extensas e inestabilidad laboral, lo que a largo plazo puede derivar en problemas de salud como burnout, ansiedad y enfermedades cardiovasculares, reforzando la importancia de abordarlo desde una mirada integral.

El análisis comparativo de los hallazgos pone evidencia la necesidad de dejar atrás enfoques centrados únicamente en el individuo y avanzar hacia estrategias organizacionales más sólidas, que integren acciones en distintos niveles, especialmente en aquellas orientadas al rediseño del trabajo y al mejoramiento de las condiciones laborales aunque se observan

limitaciones en la continuidad y efectividad de estas medidas, en gran parte por falta de articulación entre la normativa y su aplicación, lo que hace necesario fortalecer la prevención, los sistemas de vigilancia epidemiológica y prácticas como la desconexión laboral para favorecer entornos de trabajo más saludables.

Referencias

- Astorquiza-Bustos, B. A., Castillo-Caicedo, M., & Gómez-Mejía, A. (2020). Job stress in the labor market: An application of the fuzzy set measurement method for the Colombian case. *Lecturas de Economía*, (93), 189-224.
<https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Becerra-Ostos, L. F., Quintanilla, D., Vásquez, X. A., & Restrepo-Guerrero, H. F. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 574-578. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.69094>
- Bobadilla Suárez, C. A., Garzón González, L. M., & Charria Ortiz, V. H. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe*, 35(2), 131-144. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>
- Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. W. W. Norton & Company.
<https://archive.org/details/wisdomofbody00cann>
- Carrión-García, M. Á., López-Barón, F., & Gutiérrez Strauss, A. M. (2015). Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 20(1), 111-125.
<https://doi.org/10.17151/hpsal.2015.20.1.8>
- Castañeda Novoa, Y., Valero Zapata, G. M., & Patiño Jacinto, R. A. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 127-149.
<https://doi.org/10.18359/rfce.5259>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365>
- Cruz, D. M., & Puentes Suárez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los

- guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Díaz Bambula, F., & Rentería Pérez, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155.
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>
 - Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.
<https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
 - García Rubiano, M., & Vélez Botero, H. (2018). Exploración de las características psicométricas del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. *Psicogente*, 21(39), 140-161. <http://doi.org/10.17081/psico.21.39.2828>
 - Gómez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D., & Perilla, L. E. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 221-238.
<https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.2.10>
 - González-Penagos, C., Giraldo-López, A., Cano-Gómez, J., & Ramírez-Pérez, L. (2017). Validación de la escala de estrés percibido. <https://scielo.org.co>
 - Hermosa R., A. M., & Perilla T., L. E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: El estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>
 - Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
 - ISO. (2018). ISO 45001: Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use. <https://www.iso.org/standard/63787.html>
 - ISO. (2021). ISO 45003: Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks. <https://www.iso.org/standard/64283.html>
 - Karasek, R., & Theorell, T. (1990). Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life. Basic Books. <https://psycnet.apa.org/record/1990-98838-000>

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4419-1005-9>
- Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. J., & Román-Calderón, J. P. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 61-72.
<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>
- Manrique, A. M., Avendaño Prieto, B. L., Galvis Serna, E., & Ferro Vásquez, J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(2).
<https://doi.org/10.15332/22563067.7077>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los estándares mínimos del SG-SST. <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019, por la cual se adoptan instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
<https://www.mintrabajo.gov.co>
- Mohebbi, S., et al. (2019). Occupational stress and mental health among administrative employees. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 25(4), 600–608. <https://doi.org/10.1080/10803548.2018.1465672>
- Motta Cárdenas, F. (2022). Derecho a la desconexión laboral digital en el marco del derecho laboral. *Revista IUSTA*, (56), 113-133.
<https://doi.org/10.15332/25005286.7761>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). Safety and health at the heart of the future of work. <https://www.ilo.org>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Guidelines on mental health at work. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>
- Quiñones-Torres, D. Y., Beltrán López, K. D., & Matabanchoy, S. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el

pacífico colombiano. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 12(1), e-7898.

<https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.7898>

- Rubio-Castro, N., & Luna-García, J. E. (2015). Análisis del desempeño de la batería de evaluación de factores psicosociales en Colombia. Revista de Salud Pública, 17(1), 33-46. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v17n1.49818>
- Salamanca Velandia, S. R., & Garavito Santander, Y. S. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. Análisis. Revista Colombiana de Humanidades, 53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2021). Organizational psychology and healthy organizations. Alianza Editorial. <https://www.researchgate.net/publication/353>
- Seijas-Solano, M. (2019). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios. <https://www.redalyc.org>
- Selye, H. (1956). The stress of life. McGraw-Hill. <https://books.google.com/books/about/The Stress of Life.html>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Silva, R., Silva Junior, E., Robazzi, M., & Gouveia, M. (2021). Intervenciones psicoeducativas y estrés laboral. <https://www.scielo.br>
- Vásquez-Trespalcacios, E., et al. (2016). Factores psicosociales y su relación con la salud mental en trabajadores. Biomédica, 36(3), 345–354. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v36i3.2922>
- Vásquez-Trespalcacios, E. M., Palacio-Jaramillo, V., Gómez-Parra, M., & Romero-Arrieta, L. (2016). Shift work and work-related stress symptoms in health care workers in a tertiary hospital in Medellin, Colombia: A cross-sectional study. Revista CES Psicología, 9(2), 28-39. <http://dx.doi.org/10.21615/cesp.9.2.3>
- Vega, L., et al. (2023). Estrés y ansiedad en personal de salud. <https://www.sciencedirect.com>
- Vieco Gómez, G., Caraballo Gracia, D., & Abello Llanos, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. Psicología desde el Caribe, 35(1), 47–57. <https://doi.org/10.1482/psdc.35.1.8542>

Anexos

N° de lecturas	BASE DE DATOS	TITULO DEL ESTUDIO	AUTOR (ES)	AÑO	DOI O ENLACE	PALABRAS CLAVE	POBLACION/CONTEXTO	TEMA PRINCIPAL	LOCALIZACION	TIPO DE DOCUMENTO	
1	PubMed	Factores determinantes psicosociales asociados a patología de estrés laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. Rev. Salud Pública (Bogotá).	Beccerra-Ostos LF, Quintanilla D, Viquez JA, Restrepo-Guerrero HF.	2018	10.15446/rhsap.v20n6.68994	estrés laboral; factores psicosociales; personal administrativo; salud ocupacional; Colombia	Funcionarios administrativos de una Entidad Promotora de Salud (EPS) en Bogotá, Colombia. Estudio descriptivo transversal aplicado a personal administrativo.	Identificar los factores psicosociales determinantes asociados a patologías de estrés laboral en trabajadores administrativos del sector salud (EPS), analizando relaciones entre condiciones laborales y salud ocupacional.	Colombia	Artículo publicado en revista científica indexada y arbitrada	
2	SciELO	Job stress in the labor market: an application of the fuzzy set measurement method for the Colombian case	Astorguiza-Bustos, Silver Adrián; Castillo-Caccedo, Maribel	2020	10.17533/udea.ie.v19i4.8395	Estrés laboral, Conjunto difuso	Medición, Mercado laboral, Colombia	Mercado laboral colombiano (Análisis metodológico)	Aplicación del método de medición de conjunto difuso (fuzzy set) para el estrés laboral en Colombia	Colombia	Artículo científico de investigación cuantitativa
3	SciELO	FACTORES LABORALES Y ESTRÉS PERCIBIDO EN LOS CONDUCTORES DE BUSES MEDELLÍN, 2017	González Penagos, Catalina; Roldán López, Diana Verónica	2019	http://www.scielo.org/co/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Factores laborales, Estrés percibido, Conductores de buses, Medellín	Conductores de buses en Medellín	Análisis de los factores laborales que inciden en el estrés percibido por conductores de buses.	Colombia	Artículo científico de investigación (en revista académica indexada [el enfoque es en población y contexto colombiano relacionado con trabajo y salud])	
4	SciELO	IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD	Bobadilla Suarez, Carlos Alberto; Garzón González, Luisa María	2018	10.14483/psic.35.2.7050	Factores de riesgo psicosocial, Clínica, Alta complejidad, Personal de salud	Trabajadores de una clínica de alta complejidad	Identificación de factores de riesgo psicosocial en un entorno clínico.	Colombia (Barranquilla – Universidad del Norte)	Artículo científico de investigación cuantitativa (estudio de factores psicosociales laborales)	
5	SciELO	Exploración de las características psicométricas del inventario de estrés ocupacional - OS para el contexto colombiano	García Rubio, Mónica; Vélez Botero, Helena	2018	10.17081/psic.35.2.3628	Estrés ocupacional, Inventario OS, Propiedades psicométricas, Colombia	Contexto de validación psicométrica (Colombia)	Exploración de las características psicométricas de un instrumento de medición de estrés ocupacional (OS).	Colombia (Barranquilla – Universidad Simón Bolívar)	Artículo científico (puede ser investigación o revisión, en revista de psicología SI, indexada y arbitrada [revisión por pares])	
6	SciELO	Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria	Vieira Gómez, Germán; Caraballo Gracia, Domingo	2018	http://www.scielo.org/co/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Riesgo psicosocial, Estrés, Enfermedad coronaria	Revisión técnica/Clínica	Revisión sobre la relación entre factores de riesgo psicosocial, estrés laboral y el desarrollo de enfermedad coronaria.	Colombia (publicado en revista colombiana Psicología desde el Caribe)	Artículo científico de investigación (cuantitativa)-[relaciona factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedad]	
7	SciELO	Shift work and work-related stress symptoms in health care workers in a tertiary hospital in Medellín, Colombia: A cross-sectional study / Síntomas de estrés laboral y trabajo por turnos en trabajadores de la salud en una institución de tercer nivel en Medellín, Colombia: un estudio transversal	Vásquez-Trespalacios, Elsa María; Palacio-Jaramillo, Verónica	2016	10.21615/psic.9.2.3	Estrés laboral, Síntomas de estrés, Turnos de trabajo, Trabajadores de la salud, Colombia	Trabajadores de la salud en un hospital terciario de Medellín, Colombia	Estudio sobre la relación entre el trabajo por turnos y los síntomas de estrés en personal de salud.	Colombia (Medellín – Universidad CES)	Artículo científico de investigación (puede ser cuantitativo o mixto, típico en psicología SI, indexada y arbitrada [incluida en bases como Scopus y PubIndice])	
8	SciELO	Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral	Hermosa R, Angelica M, Perilla T, Lyria E	2015	http://www.scielo.org/co/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Psicología de la salud ocupacional, Retos de investigación	Contexto de investigación y conceptualización	Revisión y discusión sobre los retos investigativos en el campo del estrés laboral y la salud ocupacional.	Colombia	Artículo de revisión (técnico) sobre estrés laboral, indexada.	
9	redalyc	Análisis del desempeño de la batería de evaluación de factores psicosociales en Colombia	Rubio-Castro, Natalia; Luna-García, Jairo E	2015	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Batería de instrumentos, Validación, Metodología, Colombia	6 Empresas de distintos sectores en Colombia.	Evaluación técnica de la eficacia y limitaciones de las herramientas de medición oficial.	Colombia	Estudio de casos múltiples / evaluación de instrumentos-ARTÍCULO DE REVISTA INDEXADA	
10	redalyc	Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia	Velandia, Sandra Rocío Salamez; Santander, Yury Stephany Garavito	2021	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Carga mental, Riesgos psicosociales, Evaluación laboral	Trabajadores (diversos sectores).	Impacto de las exigencias cognitivas y el entorno físico en la salud mental.	Colombia	Artículo de revista- Revisión documental / análisis sistemático	
11	redalyc	Burnout y problemas de salud mental en docentes: diferencias según características demográficas y sociolaborales	Marengo-Escuderos, Alid Daniela; Avila-Toscano, José Hernando	2016	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Burnout, Docencia, Demografía	Profesores (Primaria/Secundaria)	Evaluar diferencias de agotamiento según edad, sexo y tipo de institución.	Colombia	Artículo de revista-investigación empírica comparativa	
12	redalyc	Derecho a la desconexión laboral digital en el marco del derecho laboral	Cárdenas, Fernando Motta	2022	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Desconexión laboral, Teletrabajo, Salud mental, Legislación laboral, Derecho digital	Trabajadores bajo modalidades de empleo remoto o digital.	Análisis de la regulación legal del descanso y la separación entre vida privada y trabajo virtual.	Colombia	Artículo de revista-Análisis jurídico / documental	
13	redalyc	Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia	Novio, Yaqelin Castañeda; Zapata, Gloria Milena Valero; Jacinto, Ruth Alejandra Pazifo	2021	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Burnout, Contadores públicos, Región Andina, Salud mental laboral, Diagnóstico	Contadores públicos de la región Andina en Colombia.	Identificación de los niveles de agotamiento profesional en el gremio contable regional.	Colombia	Artículo de revista-Estudio descriptivo-diagnóstico / transversal	
14	redalyc	Estandarización de una Batería Para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales Laborales en Trabajadores Colombianos	Gómez, Viviole; Camacho, Sebastián Segura; Castañón, Diego; Perilla, Lyria Esperanza	2016	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Factores psicosociales, Evaluación, Batería de instrumentos, Riesgo laboral, Resolución 2646	Trabajadores colombianos (Año 2010).	Validación y estandarización de herramientas para medir riesgos psicosociales laborales.	Colombia	Artículo de revista-Validación / estandarización psicométrica	
15	redalyc	Estrés laboral y actividad física en empleados	Suárez, Gustavo Ramón; Vidales, Santiago Zapata; Cardona-Arias, Jaiberth	2014	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Actividad física, prevención, empleados.	Empleados de empresas.	El ejercicio como factor protector frente al estrés del trabajo.	Colombia	Artículo de revista-Estudio correlacional	
16	redalyc	Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el campo colombiano	Quilones-Torres, Diana Yuliethe; López, Khatie Diana Beltrán; Maribachory, Sonia Maritza	2022	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Riesgos psicosociales, estrés laboral, condiciones laborales, sector eléctrico, salud ocupacional	Colaboradores de una empresa del sector eléctrico en un municipio del Pacífico colombiano	Identificación de factores de riesgo psicosocial y su relación con el nivel de estrés en trabajadores	Colombia	Artículo de revista-Método mixto, transversal, explicativo secuencial	
17	redalyc	Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.	Barreiro, Eleonora Jiménez; Moreno, Solmarly Caicedo; Arias, Rubén Edgar Joven; Gil, Julián Quiroz-Pulido	2015	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Riesgo psicosocial, burnout, jornada laboral.	Trabajadores con jornadas extensas.	Impacto de la presión social y el tiempo de la hora en el burnout.	Colombia	Artículo de revista-Estudio cuái-cuantitativo / descriptivo	
18	redalyc	Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos	Lemos, Marianitona; Calle, Gabriela; Roldán, Tatiana; Valencia, Melissa; Orejuela, Johnny Javier; Roman Calderín, Juan Pablo	2019	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Estrés, docencia universitaria, profesores.	Profesores universitarios colombianos.	Evaluación de los factores específicos que generan estrés en la academia colombiana.	Colombia	Artículo de revista-Investigación empírica	
19	redalyc	Influencia De Factores Negativos Del Contexto De Trabajo En Degaste Psíquico De Trabajadores En Colombia	Carrión-García, M; Ángeles, López-Barón, Francisco; Strauss, Ana María Gutiérrez	2015	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Degaste psíquico, Cultura organizacional, Rol laboral, Relaciones interpersonales, Bimester	293 trabajadores de diversos sectores en Colombia (Centro Oriente y Suroccidente).	Influencia de la percepción del entorno laboral sobre el agotamiento emocional y conductual.	Colombia	Artículo de revista-No experimental, transversal, cuantitativo; descriptivo correlacional multivariado	
20	redalyc	Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardes de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tingo	Cruz, Diana Marcela; Suárez, Alexandra Puertas	2017	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Burnout, Afrontamiento, Salud mental.	Trabajadores (Contexto general)	Identificar cómo el uso de ciertas estrategias ayuda a prevenir o mitigar el agotamiento.	Colombia	Artículo de revista-Investigación descriptiva correlacional	
21	redalyc	Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales	Manrique, Adriana Marzella; Prieto, Bertha Lucía Avedafillo; Serna, Esteban Galvis; Viquez, Jaime Fierro	2021	http://www.redalyc.org/org/doi/abs/10.15446/rhsap.v20n6.68994	Burnout, Riesgo intralaboral, Degaste emocional, Salud social.	76 Profesionales del área social.	El riesgo intralaboral como predictor del síndrome de Burnout (47.8%).	Colombia	Artículo de revista-No experimental, transversal, correlacional	
22	SciELO	De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional	DÍAZ BAMBULA, FÁTIMA; HENRÍKSEN PÉREZ, ERIC	2017	10.12804/revistas.unsao.edu.co/revistas/psic.v19i2.4982	Riesgo psicosocial, Legislación, Salud ocupacional, Colombia	Legislación colombiana de salud ocupacional	Análisis de la evolución legal del riesgo laboral hacia el riesgo psicosocial en Colombia.	Colombia	Artículo de revista-Revisión sistemática y exhaustiva de legislación / análisis documental	

Fuente: Elaboración propia