

**Niveles de estrés y su impacto en la salud mental de las empleadas en empresas de servicios
en Colombia**



Sulma Yaneth Alfonso

Leidy Johanna Niño Jaimes

Leidy Johanna Pineda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

2025

**Niveles de estrés y su impacto en la salud mental de las empleadas en una empresa de servicios en
Colombia**

Sulma Yaneth Alfonso

Leidy Johanna Niño Jaimes

Leidy Johanna Pineda

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Psicosocial en
Contextos de Trabajo

Asesor(a):

Adrián Marcel García Caicedo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

2025

Dedicatoria

A mi esposo e hijos, son mi mayor fuente de inspiración y motivación que me impulsan ser mejor cada día.

A mi madre, por su apoyo y moral incondicional, siempre atenta y dispuesta en ayudar en lo que requiera para mi bien.

A mis compañeros de estudio y especialmente a mis compañeras del proyecto de grado, porque el destino nos puso en el mismo camino para lograr un mismo sueño, sin el apoyo mutuo y trabajo asertivo como equipo no habría sido lo mismo.

A los docentes y director de grado por ser los portadores de sus conocimientos, paciencia, dedicación y guía en este proceso que con satisfacción y orgullo estoy a punto de terminar.

Sulma Yaneth Alfonso Murillo

A Dios, a mi familia, cuyo amor incondicional ha sido el pilar fundamental para alcanzar este logro, soportando mis ausencias, mis momentos de duda y mis noches de insomnio.

De igual forma, a mis compañeras que me acompañaron en este viaje, que han compartido su sabiduría, experiencias y amistad.

Y a todos aquellos que creyeron en mí, les dedico este trabajo, fruto de mi esfuerzo y dedicación.

Leidy Johanna Niño Jaimes

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa de mi vida. Sin su guía, este logro no habría sido posible.

Leidy Johana Pineda Paredes

Agradecimientos

Mi agradecimiento infinito a Dios, proveedor de la vida, fuente de amor, misericordia, sabiduría, fortaleza y guía para alcanzar este logro.

Con todo mi amor agradezco a mi esposo Mauricio, mis hijos Esteban, Luis Miguel y Sofia, por su apoyo y comprensión durante este proceso, son ellos mi mayor motivación para ser cada día mejor en todos los roles de mi vida.

Agradezco profundamente a mi director de grado, Adrián Marcel García Caicedo, por sus enseñanzas, su experiencia, conocimientos y disposición durante el proceso de investigación, fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Mi gratitud con cariño a mis compañeras de este trabajo de grado de la especialización, su apoyo, colaboración y amistad, fue muy significativo para lograr juntas este mismo anhelo.

Agradecimiento especial a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por brindarme la oportunidad de especializarme y de esa manera contribuir el conocimiento aprendido a las organizaciones que lo requieran.

Fue muy gratificante contar con el apoyo de mi familia, docentes y demás personas que contribuyeron para culminar con éxito este periodo académico.

Sulma Yaneth Alfonso Murillo

Agradezco a Dios primeramente por darme la sabiduría y la salud para desarrollar este proyecto.

A mis padres, Delfina y Milcíades; a mi hermano Jair, mi cuñada y mis sobrinos, por ser mi motivación y mi inspiración.

A mi docente de proyecto, Adrián García, por su guía y apoyo en este proceso académico, que me permitió obtener el conocimiento necesario.

De igual forma, agradezco a mis compañeras, que, aunque este proceso fue difícil, me acompañaron en este viaje y juntas logramos cumplir nuestro sueño.

Y a todos aquellos que me apoyaron, les agradezco por su amor y dedicación incondicional.

Les estoy eternamente agradecido.

Leidy Johanna Niño Jaimes.

En primer lugar, agradezco a la empresa donde trabajo que me brindó la colaboración y parte de los recursos para que este sueño se hiciera realidad.

A mi familia, por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por estar siempre a mi lado y por creer en mí en cada paso de este camino.

Agradezco también a mis profesores y a todo el cuerpo docente de Universidad Minuto de Dios, quienes me han brindado los conocimientos necesarios para alcanzar este logro. Cada uno de ustedes ha dejado una huella importante en mi formación profesional.

Finalmente, mi gratitud se extiende a mis compañeros de estudio, quienes compartieron este viaje académico conmigo. Su apoyo, colaboración y camaradería han hecho que este proceso sea mucho más enriquecedor y llevadero.

Leidy Johana Pineda Paredes

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, 2025

Resumen

Introducción: Se realiza un trabajo sobre el estrés laboral, el cual se considera como una especie de reacción del trabajador ante exigencias y presiones laborales, se debe a múltiples causas, problemas en el hogar, en el trabajo, con los amigos, con la familia, poniendo a prueba su capacidad para enfrentar diversas situaciones.

Objetivo: Se tiene como objetivo analizar los niveles de estrés laboral y su impacto en la salud mental de las empleadas en una empresa de servicios en Colombia.

Metodología: Enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas; método descriptivo, observación directa, revisión bibliográfica y diseño transversal y descriptivo para identificar los factores asociados al estrés laboral y su influencia en el bienestar de las participantes.

Resultados: De acuerdo a la aplicación del test de estrés laboral, se ha tenido como resultado que las empleadas de la empresa Atento SA., tienen un nivel de estrés laboral moderado, por cuanto se sienten con sobrecarga de trabajo, manejo de clientes con carácter variable y esto las ha llevado a presentar episodios de irritabilidad, pérdida de sueño, poca tolerancia, entre otros.

Conclusión: Se concluye del estudio que las empleadas deben ser sometidas a programas de bienestar como se ha determinado en las estrategias, capacitación acerca de las técnicas para afrontar el estrés, flexibilidad laboral, charlas con profesionales en Psicología, por nombrar algunas, que la empresa actúe para evitar que de moderado se pase a severo ya que esto incurriría en gastos y pérdida de imagen.

Palabras Clave: Estrés laboral, estrategias de prevención, sobrecarga de trabajo, flexibilidad laboral.

Abstract

Introduction: A study is carried out on work stress, which is considered as a kind of reaction of the worker to work demands and pressures, it is due to multiple causes, problems at home, at work, with friends, with family, testing their ability to face different situations.

Objective: The objective is to analyze the levels of work stress and its impact on the mental health of employees in a service company in Colombia.

Methodology: Mixed methodological approach, combining quantitative and qualitative techniques; descriptive method, direct observation, bibliographic review and cross-sectional and descriptive design to identify the factors associated with work stress and its influence on the well-being of the participants.

Results: According to the application of the work stress test, it has been found that the employees of the company Atento SA., have a moderate level of work stress, as they feel overloaded with work, handling clients with a variable character and this has led them to present episodes of irritability, loss of sleep, low tolerance, among others.

Conclusion: It is concluded from the study that female employees should be subjected to wellness programs as determined in the strategies, training on techniques to deal with stress, work flexibility, talks with psychology professionals, to name a few, and that the company should act to prevent stress from going from moderate to severe, as this would incur expenses and loss of image.

Keywords: Work stress, prevention strategies, work overload, work flexibility

Contenido

	Pág
Introducción	14
CAPITULO I	16
1. Problema de Investigación	16
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Pregunta de Investigación	20
1.3 Objetivos	21
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	21
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	21
1.4 Justificación	21
1.5 Marco Conceptual	23
1.5.1 <i>Estrés Laboral</i>	24
1.5.2 <i>Salud Mental</i>	27
1.5.3 <i>Desigualdad en el Entorno Laboral</i>	32
1.6 Marco Legal	35
1.7 Antecedentes de Investigación	38
1.7.1 Antecedentes Internacionales	39
1.7.2 Antecedentes Nacionales	41
1.7.3 Antecedentes Regionales	45
CAPITULO II	48
2. Generalidades del Proyecto Nodo	48
2.1 Enfoque de la Investigación	48
2.2 Tipo y Finalidad de la Investigación	51
2.3 Temporalidad	52
2.4 Enfoque	54
2.5 Instrumento	54
2.6 Diseño	55
2.7 Participantes	56
2.8 Técnicas de Investigación	59
2.9 Fases del Trabajo de Campo	60

2.10 Categorización y Clasificación	62
CAPITULO III.....	65
3. Resultados	65
CAPITULO IV.....	79
Disertación	79
Referencia bibliográfica.....	82

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Acepciones asignadas al estrés laboral.</i>	25
Tabla 2. <i>Programas de prevención para la salud mental en el trabajo.</i>	30
Tabla 3. <i>Efectos negativos del estrés laboral sobre la salud mental.</i>	32
Tabla 4. <i>Efectos de la desigualdad laboral en la salud mental.</i>	34
Tabla 5. <i>Participantes.</i>	57
Tabla 6. <i>Modelo de formato.</i>	60
Tabla 7. <i>Categorización del estrés y sus características.</i>	62
Tabla 8. <i>Clasificación estrés laboral en Atento SA.</i>	63
Tabla 9. <i>Cuadro de dominio para las trabajadoras de Atento SA.</i>	64
Tabla 10. <i>Rango de edad empleadas de Atento SA.</i>	65
Tabla 11. <i>Clasificación por nivel de escolaridad.</i>	66
Tabla 12. <i>Clasificación por estado civil.</i>	67
Tabla 13. <i>Clasificación por tipo de contrato.</i>	67
Tabla 14. <i>Clasificación por salario.</i>	68
Tabla 15. <i>Clasificación por complejidad del rol.</i>	69
Tabla 16. <i>Clasificación por funciones.</i>	70
Tabla 17. <i>Niveles de estrés de las empleadas de Atento SA.</i>	71
Tabla 18. <i>Causas del estrés laboral en Atento SA.</i>	74
Tabla 19. <i>Impacto del estrés laboral en la salud mental.</i>	74
Tabla 20. <i>Estrategias a implementar en la empresa Atento SA.</i>	75
Tabla 21. <i>Estrategias para mitigar el estrés y fomentar ambiente de trabajo saludable.</i>	77

Lista de figuras

Figura 1. <i>Versión del modelo teórico en el que se basa el instrumento de los autores.</i>	44
Figura 2. <i>Organigrama de la empresa Atento SA.</i>	57

Lista de gráficas

Gráfica 1. <i>Clasificación de las empleadas por rango de edad.</i>	65
Gráfica 2. <i>Clasificación de las empleadas de Atento SA. por nivel de escolaridad.</i>	66
Gráfica 3. <i>Clasificación por estado civil.</i>	67
Gráfica 4. <i>Clasificación por tipo de contrato.</i>	68
Gráfica 5. <i>Clasificación por salario.</i>	68
Gráfica 6. <i>Niveles de estrés para las empleadas de Atento SA.</i>	72

Introducción

Diversidad de estudios se han realizado con el fin de determinar las causas del conocido estrés, su relación con la salud del hombre y de qué manera puede afectar, tanto su salud física como su salud mental. A pesar de que se ha demostrado que la mente tiene una gran influencia sobre la manera en como el hombre se siente, hoy aún existe la vieja costumbre de tratar mente y cuerpo de forma separada.

Es algo muy común que todos, en algún momento de la vida, hayan experimentado el estrés, lo hayan vivido, así sea por momentos breves, sin embargo, no todos lo sienten de la misma forma y tampoco les afecta de igual manera, ya que a unos se les prolonga por tiempo indefinido, llegando a convertirse este estrés en algo mucho más peligroso como es la llamada depresión.

Ahora bien, el estrés se debe a múltiples causas, problemas en el hogar, en el trabajo, con los amigos, con la familia, en fin, son muchas las causas y en ocasiones pocas las soluciones. Las emociones causan distintas reacciones, para unos son tolerables, pero para otros es algo que se sale de control. En algunas ocasiones es algo momentáneo, en otros casos se prolonga, persiste y es tan complejo que lleva a que se creen situaciones problemáticas (Vargas, et al., 2021).

Por otro lado, el estrés puede afectar la mente, sobre todo cuando se tienen algunos vicios difíciles de controlar, ya que es posible comprobar cómo aquellas personas que abusan del alcohol o del uso de drogas, manejan unos cuadros que regularmente los llevan a cometer

errores, a sufrir accidentes, hasta realizar actos que pueden ser involuntarios, pero con consecuencias lamentables.

Es importante entonces buscar vivir en un ambiente social agradable, llevar un estilo de vida acorde a las necesidades de nuestro organismo y recomendar a quienes manejan esta disciplina que se otorgue prioridad al estudio del estrés, a su forma de manifestarse, a buscar que al menos se pueda controlar, mientras se realiza un tratamiento riguroso (Salamanca, et al., 2019). Buscar alejarse de los vicios y que al momento de empezar a sentir sus síntomas se busque ayuda, para así evitar el descontrol total de nuestro organismo sobre todo de nuestra mente.

Salamanca & Porras (2019), argumentan que de acuerdo a las estadísticas recientes, accidentes, enfermedades y muertes son las mayores causas asociadas al entorno de trabajo, lo que pone en evidencia que las condiciones actuales de trabajo afectan de manera significativa la salud física y el bienestar psicosocial de los empleados del mundo empresarial.

Teniendo en cuenta todo lo relatado, se lleva a cabo la realización de un estudio, donde además de tratar el tema del estrés, analizar un poco su definición, causas, consecuencias, niveles, cómo afecta desde lo físico y mental y especialmente, cuál es su impacto en la salud mental del personal que labora en las empresas de servicios, considerando que dentro de las empresas el estrés puede ser ocasionado por otros factores, por ejemplo, cualquier tipo de acoso que sufren los empleados, sea por directivos o los mismos compañeros, lo cual va llevando a un terror psicológico que desencadena en el llamado estrés laboral que dependiendo de su intensidad, lleva a causar efectos negativos en la salud mental de quien lo está padeciendo y sin importar su modalidad, su característica principal es que afecta en gran medida a gran parte de la población trabajadora.

CAPITULO I

1. Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

El estrés laboral es un problema creciente en el sector de servicios en Colombia, afectando negativamente la salud mental de las empleadas. Según un informe del Ministerio de Trabajo de Colombia (2020), dos de cada tres trabajadoras, manifestaron estar expuestas a factores de riesgo psicosocial, y entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés, lo que puede llevar a problemas de salud mental como la ansiedad y depresión aguda, afectando su bienestar general y su desempeño laboral.

Hay que tener en cuenta que el estrés día a día va cobrando importancia, especialmente por los efectos negativos que ocasiona a quienes lo padecen y que puede ser provocado entre otras razones, por aumento de situaciones difíciles, sean sociales, familiares, laborales, particulares que lo provocan y que aunque sea difícil de definir, si es muy fácil reconocerlo, porque se caracteriza por una gran cantidad de cambios que van presentando las personas a quienes se les empieza a manifestar (Martínez, 2018).

Al respecto, muchos de estos cambios se relacionan con los procesos orgánicos, graves alteraciones físicas, trastornos, cambios de comportamiento, de emociones y sentimientos que van dejando marcas en estas personas, haciendo especialmente necesario que se orienten investigaciones hacia el establecimiento de las dinámicas que lo generan, identificar los factores causantes de este desequilibrio laboral, análisis profundo de los niveles de estrés y los factores

que desde lo laboral y personal pueden influir en este fenómeno y de acuerdo a ello, implementar programas y políticas efectivas, para la promoción de un entorno laboral saludable.

A partir de lo expuesto, es fácil tomar conciencia que mucho influye en los trabajadores, las exigencias por parte de empleadores y desde los diferentes sectores productivos de la economía; muchos de ellos con su forma de dirigir, en muchos casos autoritaria, implementan una disciplina tan rigurosa que a lo que llevan es a que se afecte el ambiente laboral y merme significativamente el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores, igual ocurre con su productividad (Porrás, et al., 2018).

En este mismo orden de ideas, consideran Gutiérrez & Vilorio (2014) que todo lo que afecte la salud laboral, la calidad de vida y el bienestar psicosocial del personal que labora en las empresas de servicios se relaciona en gran medida con la desigualdad de poder, el cual tiene su origen en las relaciones sociales, sea de orden jerárquico, de raza, pero siendo la más dominante, la de género. Esto es algo que se ha hecho mucho más frecuente en el país, porque la incorporación de la mujer al trabajo ha ido aumentando de manera progresiva, pero también es cierto que por su condición de mujer, en ocasiones los trabajos son catalogados como precarios y esto la hace más vulnerable a sufrir estrés laboral.

Debe entenderse que la vida del ser humano depende en gran medida del desarrollo adecuado de las relaciones sociales, siendo de vital importancia su promoción al interior de las empresas, donde deben sentarse las bases para convivir, trabajar en grupo y estrechar lazos socioafectivos. Son muchos los casos de estrés laboral, que para el caso de estudio, es decir, las empresas de servicios, se ha ido incrementando a través del tiempo, casos de estudio que deben ser conocidos, analizados y tomados en cuenta, ya que, por la gravedad del tema, por las consecuencias negativas que se van generando, se requiere de una solución inmediata.

Por otro lado, la psicología del trabajo y de las empresas abarca amplios aspectos de la vida laboral de los trabajadores; tanto el bienestar psicosocial, como la salud laboral y el bienestar de los trabajadores ha cobrado importancia por sus repercusiones en la salud mental de los trabajadores, por ejemplo, la implementación de leyes, decretos, resoluciones como la Resolución 2646 de 2008, creada con el fin de implementar disposiciones legales y definir responsabilidades a todos los actores de las organizaciones en lo relacionado con la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento constante a cualquier tipo de exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y así determinar el origen de la presencia del estrés laboral (Hernández, 2020).

De acuerdo con Jiménez et al. (2019), el estrés es un proceso en el cual el organismo conserva un equilibrio interno con capacidad de adaptación a las exigencias, influencias y hasta las presiones a las que el entorno lo expone; por lo tanto, en relación con el trabajo, el estrés laboral pasa a definirse como la reacción del trabajador al momento de enfrentarse a exigencias y presiones laborales que no son propias de su conocimiento, no le dan tiempo para tomar buenas decisiones, para tener control y capacidad para afrontar estas situaciones. En definitiva, tiene que ver con demandas excesivas que se salen del control del trabajador llevando a la presencia de consecuencias negativas.

Hay que reconocer que cuando el trabajador está estresado su motivación es baja, se enferma con frecuencia, su productividad es relativamente inferior a lo normal, lo que incide en su seguridad laboral, mostrando un perfil negativo en la empresa, que lo lleva en ocasiones, a perder su trabajo. Es cierto que al interior de la organización, el personal debe tener un cierto nivel de presión dentro de lo considerado aceptable, lo cual es necesario para mantenerlo alerta, motivado, en condición de trabajar y aprender de manera óptima, y por parte de la empresa, ésta

deberá tener en cuenta las características individuales de los trabajadores, tener a disposición de ellos los recursos necesarios para la realización de sus actividades, pero muy por encima de todo ello, ofrecerles un ambiente laboral saludable donde se promueva la salud y se evite cualquier tipo de circunstancia perjudicial para ellos (Organización Mundial de la Salud, 2020).

No poco se ha hecho referencia a las empresas de servicios, en este caso López (2017) al igual que Orozco (2018,) en una investigación sobre el estrés laboral reporta que en Colombia se han reportado casos en un 19,8%, los cuales comprenden agresión verbal en 12,8 y física en un 40%. Pero en la actualidad se muestran otras causas que producen desconcierto, ya que un informe presentado por Jiménez & Dahuabe, (2022) confirman que el estrés laboral al asociarse con los bajos niveles de productividad, bajo nivel de motivación y falta de compromiso familiar, requiere la toma de medidas urgentes, como por ejemplo, la reducción en la jornada laboral para que ellos puedan llevar a cabo otras actividades personales, lo cual no solamente disminuye el estrés laboral, sino que aumenta la productividad y efectividad del trabajo, impactando positivamente en la empresa, por disminución del ausentismo laboral y la rotación del personal.

Se reconoce entonces que los niveles de estrés en las empleadas del sector servicios en Colombia son preocupantes y reflejan la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas para evitar la alta rotación de personal. Teniendo en cuenta la afirmación de Pedrero (2006), para quien la rotación de personal implica costos innecesarios para las empresas debido al tiempo perdido en la búsqueda de personal para llenar esas vacantes, entrenamiento y capacitación en el nuevo puesto.

Entre otros problemas relacionados, la salud mental que se ve afectada por todos estos factores, constituye una de las consecuencias más graves del estrés laboral, el cual puede iniciar con un cuadro de depresión que va avanzando continuamente. En este sentido, el Ministerio de

Sanidad en Colombia, en el año 2018, mediante un informe sobre la salud mental de los trabajadores en el país, señaló que: Desde 2013, los reportes de las administradoras de riesgos laborales (ARL) colombianas y de las entidades promotoras de salud (EPS) dan cuenta de un incremento de los casos de ansiedad y depresión, ocupando el tercer lugar entre los más reportados, después los espasmos, esguinces y fracturas. Así mismo, la información también concluye que gran parte de los problemas en músculos, huesos y articulaciones o de los accidentes de trabajo se derivan de riesgos psicosociales o afectaciones en la salud mental de los trabajadores (Ministerio de Sanidad, 2018).

Esto lleva a la presencia de un indicador crítico del bienestar en el lugar de trabajo, provocando un ciclo vicioso que afecta la estabilidad y el rendimiento de las organizaciones. Es crucial que se identifiquen y aborden los factores subyacentes, como la sobrecarga de trabajo, falta de reconocimiento y escasa conciliación entre trabajo y vida personal, que contribuyen al estrés, siendo esto esencial para mejorar la salud mental y física de las empleadas, implementando políticas y programas de bienestar, fomentando una cultura de apoyo y reconocimiento, ofreciendo oportunidades de crecimiento y promoviendo un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, así como para aumentar la productividad y satisfacción laboral.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y cómo impactan la salud mental de las empleadas de una empresa de servicios en Colombia?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Analizar los niveles de estrés laboral y su impacto en la salud mental de las empleadas en una empresa de servicios en Colombia.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Clasificar a las trabajadoras de la empresa de servicios Atento en Colombia y los factores de riesgo psicosocial relacionados con su trabajo.
- Especificar los niveles de estrés laboral, su impacto en la salud mental y cómo les afecta negativamente a las empleadas de la empresa de servicios de telecomunicaciones Atento al momento de desempeñar su labor.
- Proponer estrategias de intervención para mejorar el bienestar laboral, reducir el estrés, los riesgos psicosociales derivados del mismo, minimizando así los posibles efectos a su salud mental.

1.4 Justificación

El estrés laboral es un problema creciente que afecta la salud mental y física de las empleadas del sector de servicios en Colombia, donde la presión constante y las exigencias del trabajo impactan negativamente, tanto a ellas como a las organizaciones para las cuales trabajan, pues éstas dependen para su supervivencia en el mercado, del desempeño de su personal.

El estrés laboral puede relacionarse con un ritmo de trabajo que esclaviza, sobre todo en la actualidad, donde todo está en continuo cambio y transformación, lo que va conduciendo poco a poco a la incertidumbre, a la imprecisión y al final, a la inestabilidad laboral (Becerra, et al., 2020). Es fundamental para entender la complejidad del estrés laboral en este sector que carece de suficiente atención académica y práctica, la identificación de factores de riesgo psicosocial y personal, lo cual permita, no sólo profundizar en las causas del estrés, sino también en el reconocimiento y ofrecimiento de soluciones específicas y contextualizadas que respondan a las realidades de las trabajadoras.

Es de considerar un estudio realizado en Colombia, en el cual se encontró que la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo y la inestabilidad laboral son factores clave que contribuyen al estrés laboral en el sector de servicios. Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar estos problemas para mejorar la salud mental y física de las empleadas (Patlán, 2019).

La falta de investigación sobre el estrés laboral en el sector de servicios en Colombia limita la comprensión de los factores subyacentes y las dinámicas que lo generan, lo que hace fundamental identificar los factores de riesgo psicolaborales y personales que contribuyen al estrés laboral para implementar políticas y programas efectivos que promuevan un entorno laboral saludable.

Por lo anterior, es algo que se extiende más allá de la salud individual; es decir, al crear un entorno laboral que priorice el bienestar emocional y mental, se promueve a la vez, la cohesión y el compromiso entre los empleados, lo cual es crucial para la productividad organizacional. Los hallazgos podrían guiar la creación de políticas públicas eficientes que aborden los factores de riesgo psicosocial y, a su vez, fomentar una cultura laboral que valore la salud mental. En consecuencia, el estudio no sólo beneficiará a los trabajadores al mejorar su

calidad de vida, sino que también será un motor de sostenibilidad y competitividad para las organizaciones en el sector de servicios.

Además, el estrés laboral en el sector de servicios en Colombia tiene un impacto significativo en la rotación de personal, lo que genera costos económicos y sociales considerables para las organizaciones. La tasa de rotación de empleados en el sector de servicios en Colombia es alta, con un promedio del 20% anual, según un informe reciente de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Laborales, 2022). Este fenómeno, no sólo afecta la estabilidad y la continuidad de los servicios, sino que también implica costos de reemplazo y capacitación de nuevos empleados, estimados en un 50% del salario anual del empleado que se va. La rotación también puede llevar a la pérdida de conocimientos y experiencia, afectando la calidad del servicio y la competitividad de la organización. Al abordar los factores de riesgo psicosocial y personal que contribuyen al estrés laboral, las organizaciones pueden reducir la rotación de personal, mejorar la retención de talento y fomentar un entorno laboral saludable y productivo.

1.5 Marco Conceptual

El marco conceptual del presente estudio se centra en la relación entre el estrés laboral y salud mental en empleadas de una empresa de servicios en Colombia. Dentro del mismo se consideran teorías como la de Lazarus y Folkman (1984), que definen el estrés como una respuesta cognitiva y emocional a situaciones percibidas como amenazantes, y la de Karasek (1990), que destaca la importancia de la carga laboral y el control sobre el trabajo. También se analizan factores como el liderazgo, conflictos interpersonales, ambiente laboral hostil, roles de género y expectativas sociales que influyen en el estrés laboral.

En el contexto de la salud mental, la Organización Mundial de la Salud (2020) enfatiza la necesidad de abordar los factores psicosociales en el lugar de trabajo para prevenir la ansiedad y la depresión, se destaca la relevancia de la salud mental en el trabajo debido a su impacto en la calidad de vida y desempeño laboral de los empleados, especialmente en un contexto como el de Colombia donde el estrés laboral es un problema creciente, especialmente entre las mujeres. El estudio busca comprender los niveles de estrés y su impacto en la salud mental de las empleadas, identificando factores desencadenantes y consecuencias del estrés laboral, para lo cual se hace necesaria la definición de algunos conceptos claves para el estudio.

1.5.1 Estrés Laboral.

El estrés laboral es considerado como una reacción física y emocional que surge cuando las demandas laborales superan las capacidades o recursos de un trabajador. Se clasifica en crónico, agudo y traumático, viéndose influenciado por factores como carga de trabajo excesiva, falta de apoyo, conflictos interpersonales, cambios organizacionales y desequilibrio entre trabajo y vida personal, incluyendo dentro de sus síntomas fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas de sueño, irritabilidad, ansiedad y depresión y presentando entre otras consecuencia, disminución de la productividad, absentismo, rotación laboral, problemas de salud y deterioro de relaciones laborales.

Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000) se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. De acuerdo con Patlán (2019), el estrés laboral presenta diversas acepciones como se muestra en la tabla 1.

El estrés laboral es lo que resulta al momento de interactuar el trabajador con el entorno laboral, cuando éste considera excede su capacidad y por lo tanto afecta su bienestar y salud, en este sentido podría argumentarse que hay un desequilibrio entre el esfuerzo y lo que recibe a cambio, sea en dinero, afecto u oportunidades, y en ocasiones, cuando la exposición al estrés es prolongada se presentan otro tipo de riesgos, por ejemplo, agotamiento, depresión, trastornos musculoesqueléticos que podrían desencadenar en enfermedades graves.

Aunado a lo anterior, y considerando a Gil (2005), este tipo de estrés puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etc. (Gil, 2005, p. 94).

Tabla 1. *Acepciones asignadas al estrés laboral.*

Estrés Laboral	Reacción del trabajador ante exigencias y presiones laborales no ajustadas a su conocimiento y capacidad, afrontándolo a situaciones nuevas de trabajo, si n recibir el apoyo de supervisores y compañeros, especialmente cuando tiene un control limitado de su trabajo o baja capacidad para enfrentar exigencias y presión laboral (OIT, 2004)
Estrés Ocupacional	Producido por las características del puesto de trabajo; situaciones que se encuentran en el lugar de trabajo y cuya ocupación genera tensión en menor o mayor medida.
Estrés Organizacional	Comprende el conjunto de respuestas del trabajador a situaciones de trabajo que causan detrimento en su salud desde lo fisiológico, psicológico, emocional y conductual afectando a su vez a la organización, siendo la consecuencia de una valoración real o imaginaria, que el trabajador percibe como exigencias que exceden su capacidad, habilidad, recurso y tiempo y que provoca en él sensación de pérdida de control y en algunos casos, comportamientos disfuncionales (Gutiérrez, 2012).

Nota: Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte.

De acuerdo a Patlán (2019), los tres conceptos tienen relación entre sí, hacen referencia al estrés en el trabajo, pero se diferencian en que del laboral hacen parte las reacciones del trabajador ante exigencias y demandas laborales, en tanto que el ocupacional es la consecuencia de las características del puesto desempeñado y el organizacional es la respuesta del trabajador ante ciertas situaciones que se presente en su trabajo.

El estrés es una de las enfermedades de la nueva era que se ha venido desarrollando por las altas presiones para conseguir resultados, para este caso, las empresas que exigen y piden resultados eficientes, los cuales dependen de los directivos y sus mandos medios y bajos, de la estructura y jerarquización, que en algunos casos lleva a que la presión sea más alta que la capacidad del empleado para poder cumplir los objetivos, procedimientos y metas impuestos dentro de ella. Teniendo en cuenta esta situación, existen factores determinantes para que el empleado entre en situaciones con alto nivel de estrés.

- Sobrecarga de labores y acelerado ritmo de trabajo: La sobrecarga de labores se debe a la poca eficiencia de los procesos o falta de personal colaborativo, además de manejar cronogramas de trabajo poco eficientes donde lo urgente se convierte en el diario vivir.

- Horarios: Jornadas largas de trabajo, pocos días de descanso, poco espacio para pausas activas, entre otros.

- Control: Dependiendo del cargo que se tenga, el nivel participativo, de opinión e integración es bajo, por cuanto no hay ni voz ni voto en la mejora de los procesos laborales, mucho menos para participar en la toma de decisiones.

- Ambiente y equipos: El ambiente de trabajo no sólo se refiere al personal sino también a la capacidad instalada, equipos, herramientas y espacios para desarrollar la labor, sin ello es muy difícil cumplir con las actividades, ya que generalmente procedimientos de mantenimiento

no se llevan a cabo, razón por la cual incrementa tiempo de labores por falta de herramientas de trabajo.

- Cultura organizacional y funciones: El estrés también lo puede ocasionar el no reconocimiento de manuales de funciones específicos, cuando no se delimitan las tareas y procesos y si no hay participación entre jerarquías.

- Relaciones interpersonales: No existe relacionamiento entre jefes y empelados, no se realizan actividades de dispersión donde se salga del ambiente laboral y se integre el personal.

- Rol en la organización: Desconocimiento de los manuales de funciones y de cargos en particular, no es claro el rol a desempeñar y el apoyo que se da a la organización, esto puede enfrentar al empleado al desempeño de tareas que no le corresponde y que por lo tanto, no está capacitado para hacerlas.

- Desarrollo de carreras: La informalidad, pagos mal remunerados, horarios extensos sin tiempo de estudiar, son razones por la que el estrés puede ir evolucionando.

- Seguridad contractual: Malas condiciones laborales, contratos temporales, incertidumbre de crecimiento institucional y de futuro laboral, baja remuneración.

1.5.2 Salud Mental.

Considerada pilar fundamental del bienestar del hombre, que puede afectar, tanto la capacidad de funcionamiento en la vida, como la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Su prevención y cuidado es crucial, ya que ante la presencia de trastornos mentales el potencial de la persona se ve limitado, generando un aspecto dominó en otros aspectos de su vida. La Organización Mundial de la Salud (2020) la define como “un estado de bienestar en el que el

individuo realiza sus capacidades y puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, trabajar de manera productiva y contribuir a su comunidad" (2020).

Es de considerar que el desarrollo de los trastornos mentales se relaciona con factores socioculturales y organizativos, biológicos y ambientales, pero es el estrés, el que ha sido considerado como uno de los factores con mayor capacidad para alterar la salud mental de las personas. Como bien lo dice Allende, et al. (2022), cuando se presentan situaciones laborales negativas, la posibilidad del desarrollo de trastorno mental es alta y avanzar hacia graves, es decir, presentarse entre otros, trastornos psicóticos, neuróticos, cognitivos, trastornos autolíticos, los cuales ya van a requerir un tratamiento coordinado entre el sistema de salud público y de salud laboral.

Cuando se trabaja en un entorno adverso se van presentando problemas de orden físico y/o psíquico, los cuales, ante la falta de atención, pasan a convertirse en estados más graves, por ejemplo el estrés, de ahí la depresión desencadenando desmotivación para el trabajo, lo que merca su capacidad laboral y por ende, disminuye su productividad. Para Allende, et al. (2022), lo siguiente y más peligroso es que puede dar inicio a problemas de salud mental, que en muchas ocasiones, es provocado por los mismos compañeros de trabajadores o los empleados, que los estigmatizan, al desconocer su enfermedad, por no entender las verdaderas causas de su bajo rendimiento laboral.

La presencia constante de sentimientos de angustia, soledad, incomprensión y la falta de apoyo por parte de compañeros y superiores, los lleva a sentirse discriminados en el trabajo, lo que a veces se extiende al hogar, el clima de trabajo se va deteriorando, sus problemas de salud se van agravando, lo que impacta al trabajador desde lo personal, social, familiar y laboral.

Entre los factores más importantes que afectan la salud mental de los trabajadores se encuentran (Foro Económico Mundial, 2017):

1. Estrés laboral: Se considera como un desequilibrio de las capacidades del trabajador en relación con las demandas del trabajo.
2. Inseguridad y precariedad laboral: Ocasionada por el temor a perder el trabajo.
3. Sobrecarga laboral: Cuando las funciones o tareas son excesivas y las responsabilidades son altas.
4. Condiciones laborales inadecuadas: Hace referencia a las malas condiciones de trabajo y a la evidente falta de organización.
5. Factores individuales: Se relacionan con la capacidad para afrontar ciertas situaciones, la gestión de emociones y el tipo de personalidad del trabajador.
6. Factores socioculturales y organizativos: Dentro de ellos se encuentran las políticas de salud laboral, la cultura organizacional y el apoyo social.
7. Factores biológicos: Dentro de ellos se encuentra la exposición a ciertas sustancias tóxicas, deficiencias nutricionales y especialmente la genética.
8. Los factores ambientales: Aquellos relacionados con la contaminación y sobre todo cuando el trabajador por sus funciones debe exponerse a agentes nocivos.

Los programas de prevención para la salud mental en el trabajo, que se relacionan en la tabla 2, tienen como principal objetivo hacer un reconocimiento directo de los trastornos mentales que se asocian al entorno laboral y que incluyen los trastornos psicóticos que se relacionan con la exposición frecuente a agentes químicos, entornos laborales pesados, malas condiciones laborales o el abuso de sustancias psicoactivas (Gómez, et al., 2021).

Tabla 2. *Programas de prevención para la salud mental en el trabajo.*

Programa	Concepto	
Programas de Ayuda al Trabajador (PAT)	Apoyo psicológico y asesoramiento de afrontamiento de problemas de orden personal y laboral.	Orientados a la prevención de la salud mental, a la promoción de ambientes laborales saludables y apoyo para el bienestar emocional a los trabajadores.
Protocolos de Actuación Específicos	Programas orientados a minimizar el impacto de los factores de riesgo, mediante acciones de flexibilidad horaria, capacitación para la adaptación de tareas y actividades para mejorar comunicación y relaciones laborales y personales.	
Unidades de Vigilancia de Salud Laboral	Ofrece servicios de prevención de riesgos laborales por profesionales con especialización en salud mental laboral.	
Guía de Buenas Prácticas	Medidas para la promoción de la salud mental en el trabajo por la Organización Mundial del Trabajo (OIT) y Foro Económico Mundial (FEM)	
Estrategias Integradas de Salud y Bienestar	Actividades de protección, promoción y apoyo a la salud mental del trabajador.	

Nota: Elaboración propia con datos de Allende, et al., 2021.

En este mismo orden de ideas se encuentran los trastornos neuróticos y los cognitivos, donde los primeros hacen referencia a cuadros de desequilibrio y frustración, imposición de voluntades, especialmente del empleador, aunque también puede ser por los mismos compañeros y los segundos que son provocados por exposición frecuente a herbicidas y/o pesticidas, lo que va afectando la capacidad de procesamiento y retención de información.

Por último, los trastornos que se derivan del estrés laboral, para el caso en estudio es uno de los más importantes, ya que son la consecuencia de la incapacidad para el manejo de ciertas

situaciones en el trabajo, por ejemplo, demandas excesivas de trabajo, labores de las cuales se tiene poco conocimiento y que poco a poco se van manifestando como trastornos psicomáticos.

A partir de estos programas y el reconocimiento de los diferentes trastornos asociados a la salud mental en el trabajo, se han ido estableciendo una serie de estrategias de prevención, las cuales incluyen:

- Conciencia del entorno laboral, la cual consisten en llevar a cabo acciones al interior de la empresa, relacionadas con la adaptación al entorno y orientadas a la promoción de la salud mental.

- Aprendizaje con base en otras organizaciones, es decir, llevar a cabo estudios a nivel de empresas, con el fin de analizar casos de estudio en empresas donde se hayan implementado medidas exitosas para prevenir y promocionar la salud mental.

- Evaluación de necesidades y oportunidades, a través del desarrollo de políticas de salud mental en relación a las necesidades del trabajador.

- Fuentes de apoyo, con lo que se identifican y se brinda apoyo y acceso a recursos requeridos por los empleados.

- Flexibilidad horaria con el objeto de que el trabajador reduzca el estrés teniendo tiempo para dedicar a otras actividades de relajación.

- Adaptación de tareas, que consiste en reconocer las capacidades individuales del trabajador y sus necesidades y ajustar las tareas que pueda desarrollar de manera efectiva.

- Lucha contra dinámicas negativas, donde se promuevan entornos de trabajo saludables, clima laboral positivo y luchar por combatir el acoso laboral que es uno de los detonantes del estrés.

Tabla 3. *Efectos negativos del estrés laboral sobre la salud mental.*

Efectos	Incidencia
Desarrollo de trastornos mentales	Ansiedad, depresión, estrés postraumático, entre otros.
Problemas físicos	Dolores de cabeza, problemas digestivos, hipertensión, enfermedades cardiovasculares.
Disminución de la productividad	Desmotivación, falta de creatividad, disminución de la eficiencia en el trabajo y baja productividad.
Trastornos de estrés laboral	Incapacidad para el manejo de cargas excesivas de trabajo, trastornos psicómaticos.
Trastornos por abuso de sustancias psicoactivas	Adicciones con componentes relacionados con factores laborales y socioeconómicos.
Trastornos autolíticos	Suicidio y comportamientos ocultos en el ámbito laboral.

Nota: Elaboración propia con datos de Allende, et al., 2021.

De acuerdo con Allende (2021), todos estos trastornos tienen su origen en el estrés laboral, en el cual influye en gran medida la sobrecarga de trabajo, condiciones de trabajo precarias, inseguridad laboral y ambientes y entornos negativos y malas condiciones de trabajo.

1.5.3 Desigualdad en el Entorno Laboral.

La desigualdad se refiere a la falta de igualdad o equidad en la distribución de recursos, oportunidades, derechos o beneficios entre individuos, grupos o sectores de la sociedad. Se manifiesta en formas económicas, sociales, de género y laborales. Para Sen (2000)

La desigualdad en el entorno laboral se refiere a la falta de libertad y oportunidades para que las personas desarrollen sus capacidades y vivan una vida plena, debido a factores como la pobreza, la falta de educación, la discriminación y la exclusión social” (Sen, 2000, p. 6).

La desigualdad en el trabajo, es una de las causas para que se presente el estrés laboral. En este sentido el trabajador percibe un trato inferior y diferente al que se le da otros empleados, las oportunidades, remuneración y reconocimiento nunca forman parte de su rutina, y la continuidad de estas acciones va causando efectos negativos en su bienestar psicológico y emocional. Algunas formas en las cuales se presenta esta desigualdad son (Velásquez & Díaz, 2020):

Percepción de injusticia: Los empleados consideran que no son tratados equitativamente, no son tomados en cuenta para la toma de decisiones importantes relacionadas con sus tareas, se sienten discriminados lo que los lleva a albergar sentimientos de malestar e injusticia.

Falta de equilibrio en la carga de trabajo: Tareas y responsabilidades mal distribuidas, es decir, para algunos empleados la carga de trabajo es excesiva en relación a otros empleados a los cuales se les asignan funciones más livianas, provocando en ellos agotamiento, hay desmotivación y por ende, estrés.

Brecha salarial: Salarios dispares, beneficios dispares, provocando sentimientos de resentimiento que desencadenan el estrés financiero y emocional porque consideran que la compensación a su trabajo no es justa ni equitativa.

Falta de oportunidades de crecimiento: La desigualdad para el alcance de un desarrollo profesional y crecimiento dentro de la empresa lleva a que el trabajo se estanque, él mismo se va desvalorizando y ante la incapacidad de progresar en la empresa empieza a desarrollar ansiedad y a perder la motivación para el trabajo.

Impacto en la salud mental: La notoria desigualdad en el trabajo impacta de forma significativa en la salud mental del trabajador, el estrés laboral que provoca en ellos esta

desigualdad los lleva a sufrir insomnio, ansiedad, depresión, todo relacionado con su salud mental.

Tabla 4. *Efectos de la desigualdad laboral en la salud mental.*

Estrés y ansiedad	Desencadenada por la desigualdad en el trato, oportunidades de crecimiento, remuneración que genera estrés, ansiedad y carga emocional.
Autoestima y autovaloración baja	Afecta la autoestima del trabajador, se siente menos competente y valioso, generando sentimientos de inseguridad, desmotivación y frustración.
Depresión	Derivada por la sensación de no ser valorado, de no poder progresar, lo que despierta sentimientos de tristeza, desesperanza, apatía.
Impacto en las relaciones interpersonales	Se van creando en ellos resentimientos, envidia, desconfianza, lo que deteriora el ambiente laboral, dificultando la colaboración, el apoyo y el trabajo en equipo
Bornout (agotamiento laboral)	La desigualdad al provenir de sobrecarga de trabajo o falta de reconocimiento, aumenta el riesgo de agotamiento, tanto físico como emocional y mental, con efectos negativos en el bienestar y la salud mental del trabajador.

Nota: Elaboración propia con datos de Velázquez Narváez, Y. & Díaz Cabrera, M.D., 2020.

De acuerdo con los autores y atendiendo los problemas de salud ocasionados por la desigualdad en el trabajo, es importante que a nivel de empresas, se empiece a ser un reconocimiento si en ella existe algún tipo de desigualdad, abordarlo teniendo muy presente que la salud de los empleados es una de sus prioridades ya que es su activo más importante y estos pueden ver afectada su salud mental, lo cual perjudica también a la organización.

A partir de este reconocimiento, implementar acciones que promuevan el respeto y la transparencia del entorno laboral, teniendo especial cuidado en la prestación de apoyo,

programas de bienestar emocional que minimicen los efectos negativos que la desigualdad ocasiona a la salud mental de las personas que laboran en la empresa. A través de la promoción de la equidad, la igualdad de oportunidades, la transparencia, se fomenta el trabajo inclusivo, habrá respeto y se valorarán las diferencias individuales, con lo que se reduce el estrés, se mejora el bienestar de los empleados y se trabaja en un entorno seguro y saludable.

1.6 Marco Legal

Con el fin de garantizar la salud y seguridad en el trabajo, se establece el siguiente marco legal que regula el estrés laboral y la salud mental en las empresas de servicios en Colombia, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

El manejo de los factores psicosociales en el trabajo ha sido un tema de investigación desde hace varias décadas. En 1984 un comité mixto de la O.I.T. y la O.M.S., buscó esclarecer la naturaleza, incidencia y prevención de los factores psicosociales inherentes al trabajo, en donde se realizó una compilación de trabajos y conocimiento manejados hasta entonces referentes a identificación, evaluación y efectos de los factores psicosociales (OIT & OMS, 1984). De igual forma se han realizado muchas investigaciones en las que se abordan los factores psicosociales y su influencia en el bienestar de los colaboradores, mecanismos de evaluación de su impacto y metodologías de intervención para favorecer el bienestar de los colaboradores (OIT, 1984).

En el año 2008 se publicó e inició vigencia de la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social, por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo

permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Con base en esta resolución, en la actualidad se enmarcan las acciones de gestión del riesgo psicosocial en las empresas colombianas. Sin embargo, se han desarrollado esfuerzos significativos por parte del Ministerio de la Protección Social a fin de favorecer la estructuración de los procesos de gestión del riesgo psicosocial en las empresas como son:

En el año 2004 junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Además, se publicó la cartilla para el empleador y para el trabajador de la Prevención del consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.

Ley 1010 del 23 de enero de 2006, que adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución 652 de 2012, que establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.

Resolución 1356 de 2012, que modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.

Manual Guía sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Colaboradores en el Sistema General de Riesgos Profesionales.

En el año 2011 la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana, publicaron la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Así mismo existe una amplia documentación legal que soporta la gestión del riesgo psicosocial en las empresas:

Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 dice: “proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

Resolución 1016 de 1989, en su Artículo 10 dice que dentro de los programas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales.

Resolución 1075 de 1992, en su Artículo 1 dice: “los empleadores públicos y privados incluirán dentro de las actividades del Subprograma de Medicina Preventiva, ... campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, dirigidas a sus colaboradores”.

Decreto 1295 de 1994, en el Capítulo IV, Artículo 35 define los servicios de prevención que debe brindar la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) a la empresa, y menciona el fomento de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que, en el análisis de los riesgos, los factores de riesgo psicosocial resultan de prioritaria atención. Debe aclararse que el desarrollo de actividades de prevención es responsabilidad del empleador y la asesoría en la ejecución de las actividades es responsabilidad de la ARP.

Decreto 2566 de 2009, Número 42 que corresponde a: “Patologías causadas por el estrés en el trabajo... que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido péptica severa o colon irritable.

Decreto 1477 de 2014 incluye las patologías causadas por estrés en el trabajo, entre las cuales se contemplan enfermedades de los sistemas cardiovascular, gastrointestinal, así como de salud mental. Estas patologías tienen una gran incidencia en la morbilidad de la población trabajadora.

Decreto 1072 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Resolución 2764 de 2022 Por medio de la cual el Ministerio de Trabajo, adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

1.7 Antecedentes de Investigación

La presente investigación tiene el propósito de realizar un estudio minucioso sobre los niveles de estrés laboral y cómo impactan la salud mental de las empleadas de una empresa de servicios en Colombia. Es por eso que se considera vital la realización de un estado del arte, es decir, antecedentes investigativos, por medio del cual se relacionen algunas investigaciones realizadas al respecto, tanto a nivel internacional, nacional y regional y definir algunos conceptos que tienen como fin último mostrar la necesidad de implementar estrategias para eliminar o minimizar los niveles de estrés laboral dentro de las empresas prestadoras de servicios en Colombia.

1.7.1 Antecedentes Internacionales.

Se inicia con el trabajo de Arias, et al. (2020) quienes llevan a cabo una investigación que tuvo como objetivo, examinar el impacto del teletrabajo en la salud mental y física del personal administrativo en la empresa Tecnoductos SAS., en Palmira, a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19. Para dar cumplimiento al objetivo se utilizó una metodología mixta, utilizando técnicas como la revisión bibliográfica, encuestas y entrevistas a 20 empleados, buscando identificar de primera mano, posibles factores protectores y riesgosos que afectaran el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, reconociendo la presencia significativa de estrés asociada a ciertos desafíos ergonómicos.

De acuerdo con los autores, las organizaciones se encuentran hoy enfrentadas a diversidad de realidades, cambios o sucesos que las obliga a tomar decisiones en cuanto a su forma de trabajo, porque por ejemplo, el acceso a la información hoy se hace de forma más rápida y segura, las nuevas tecnologías de información y comunicación, van transformando las modalidades de trabajo, brindando nuevas alternativas forzosas, como el teletrabajo que fue tomando fuerza a partir de la emergencia sanitaria generada en el 2020, que impactó la salud laboral y a las organizaciones, que se vieron obligadas a tomar medidas inmediatas para no perder la continuación de sus actividades y que sus colaboradores pudieran seguir laborando de forma segura.

Los resultados obtenidos por los autores confirman la importancia de llevar a cabo estudios exhaustivos en este ámbito que mitiguen los efectos negativos del teletrabajo en la salud laboral y promover el bienestar organizacional y los lleva a concluir, que el teletrabajo ha tenido un impacto significativo en la salud mental y física de los empleados, y que aunque ha proporcionado flexibilidad y ha permitido un mejor equilibrio en algunos casos, también ha generado estrés y

problemas de salud física. Por lo tanto, recomiendan que las organizaciones implementen medidas para reducir la carga laboral y promover el bienestar de sus empleados, como pausas activas, capacitación en ergonomía y apoyo psicológico.

También se encuentra el estudio realizado por Anaya et. al. (2019), cuyo objetivo central es conocer el impacto del estrés laboral en el bienestar laboral de una empresa de servicios, específicamente, en su área de fidelización del cliente. Los autores consideran que el estrés laboral repercute en gran medida sobre la salud de los empleados, influyendo negativamente desde lo psicológico, emocional, fisiológico, psicológico en sus relaciones sociales, donde el clima laboral es determinante, tanto para su rendimiento como para su salud mental.

Con el fin de demostrar la veracidad de su objetivo, establecen un plan, por medio del cual interactúan con los empleados directamente, para la obtención de primera mano y de acuerdo a la recolección de información y su posterior análisis, dar a conocer los hallazgos al personal administrativo con la idea de incentivarlos a la búsqueda e implementación de estrategias que eliminen o vayan minimizando las falencias que a nivel de organización se están presentando y que les permita mejorar el bienestar de los empleados y la supervivencia de la empresa.

Es importante reconocer que el estrés laboral forma parte en muchas ocasiones, del mismo comportamiento de las personas, su forma de ser, de la manera en como interpretan las diferentes situaciones que se les va presentando, por lo que al momento de enfrentarse a ciertas responsabilidades demandadas por su trabajo, si no están en capacidad de comprenderlas y llevarlas a buen término la van a tomar como una especie de amenaza, por lo que se sale de su control y no logra resolver esos retos que dentro de su quehacer se presentan, llevándolo a sentir angustia, nervios y no logra dar una respuesta eficaz a aquello a lo que se enfrenta. Como lo refieren Camacho & Mayorga (2017), ellos con su angustia sienten que no van a hacer una buena

gestión, lo que los altera, su bienestar emocional cambia negativamente, los desmotiva y los lleva a faltar a su compromiso laboral.

Los resultados de la investigación confirman que el estrés laboral impacta cada vez más a las organizaciones afectando la calidad de vida de los trabajadores, su bienestar, rendimiento, productividad, además, la falta de motivación se va convirtiendo en una amenaza para entornos laborales saludables. Con lo anterior, concluyen los autores que la Empresa Emtelco, presenta alto grado de estrés afectando en gran medida sus relaciones interpersonales, por lo que les recomienda la creación de un plan de intervención estratégico orientado a lograr que las labores cotidianas no se vean como una carga o que represente dificultad, a realizar actividades que contribuya a mejorar la comunicación y la relación entre todo el personal, para crear un ambiente agradable y positivo.

1.7.2 Antecedentes Nacionales.

Ahora bien, Blanco (2004) realiza un estudio con el objetivo de analizar el estrés laboral y la salud de un grupo de enfermeras instrumentistas de cinco centros asistenciales en Caracas, donde describen la relación entre el estrés laboral, la distribución de responsabilidades en el hogar y la salud percibida por enfermeras instrumentistas, para lo cual se utilizó una muestra de 54 enfermeras con una edad promedio de 37 años, analizando en qué grado el estrés laboral y sus responsabilidades domésticas afectan su salud física y mental, haciendo uso de la técnica del cuestionario de auto-reporte, que permitió evaluar las variables de estrés laboral mediante el modelo de Demanda-Control y Apoyo Social, la distribución de responsabilidades en el hogar y la salud física y mental.

El modelo mencionado, es importante porque a través de él se logra determinar la existencia de otros aspectos no relacionados con el ambiente laboral que pueden producir estrés, entre ellos, situaciones propias del trabajo, rango de libertad para la toma de decisiones, forma de dirección, que van llevando a tensiones laborales a medida que las demandas van alcanzando niveles superiores y cuando no se cuenta con buena capacidad para tomar decisiones.

Para Blanco (2004), cuando la mujer trabaja fuera del hogar, los beneficios materiales y psicológicos que perciben, influyen positivamente en su desarrollo profesional, pero si ellas tienen otras responsabilidades familiares, como crianza de hijos, jefatura y administración del hogar, se traducen en altas demandas de responsabilidad, lo que influye negativamente en su salud y en su bienestar general.

En este sentido, la autora da a conocer algunas de las consecuencias para la salud mental y física del estrés laboral, cómo perciben ellas la distribución de sus responsabilidades en el hogar y en su trabajo de enfermeras en el área de instrumentación en quirófanos, donde las demandas son altas, la capacidad de decisión y control de tareas son bajas, lo que va mermando su autoestima y aumentando los niveles de depresión y reporte de síntomas.

Lo anterior da como resultado, que aunque las enfermeras enfrentan altos niveles de estrés laboral, su capacidad de decisión y el apoyo social son factores protectores que contribuyen a su bienestar. A pesar de que la planificación de las tareas del hogar recae mayormente en ellas, la colaboración de otros ayuda a aliviar la carga. Los hallazgos son consistentes con investigaciones previas que destacan la importancia del estrés laboral en la salud de las mujeres trabajadoras, especialmente en profesiones de alta demanda como la enfermería.

Se concluye del estudio, que muchas mujeres presentan índices más altos de depresión, ansiedad y estrés que los hombres, especialmente por la falta de poder y control sobre la familia, esto según la ideología de roles sociales en relación al género, que la ubican como única responsable de las tareas del hogar, que al ser combinadas con el trabajo, demanda una sobrecarga de actividades, que van dando paso al estrés laboral lo que a su vez va deteriorando su salud mental.

Otro estudio relacionado con el estrés laboral y la salud, es el presentado por Guic, et al. (2002), para ellos el estrés laboral es un problema de dimensiones significativas, ya que afecta negativamente la salud física y mental de los trabajadores, su productividad y la de las organizaciones. Tienen como objetivo de estudio evaluar el impacto del estrés ocupacional en gerentes chilenos, utilizando como indicador el Estrés Ocupacional (OSI-2) para la medición de diversas variables relacionadas con el estrés y que se relaciona en la figura 1.

En esta figura se muestra una versión modificada por los autores para la investigación, con el fin de medir tanto estresores y manifestaciones del estrés, como las variables individuales con alto poder de mediación, entre ellas, rasgos de personalidad, estrategias de afrontamiento desde lo personal y laboral, entre otros.

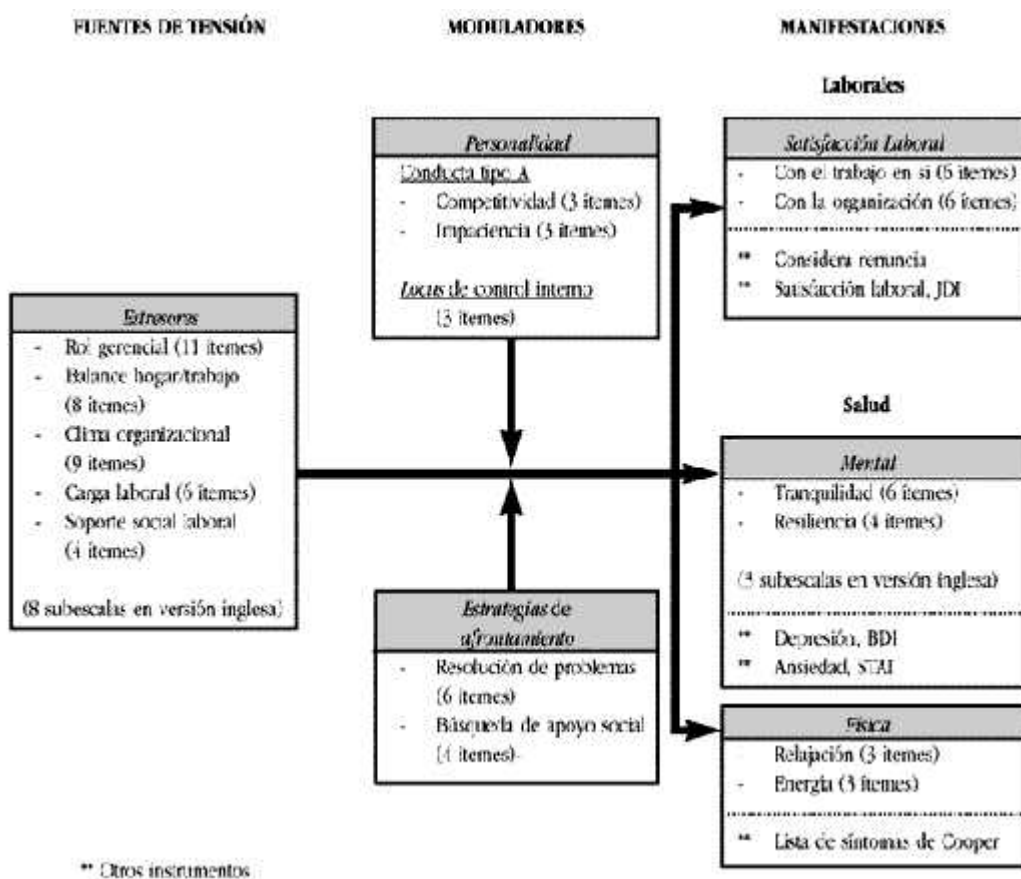
Desde la perspectiva del estrés ocupacional, el OSI-2 permite medir la salud, la percepción de los sujetos, a través de sus cinco escalas, donde una de ellas permite medir las fuentes laborales de tensión y las otras 4 escalas, las modulares y las manifestaciones del estrés, tanto laborales como de salud.

También está conformada por subescalas, que son la representación de los análisis de las características métricas del instrumento utilizando en la investigación para poder así obtener un buen análisis de la validez externa, además, les permite a los autores reconocer los efectos de la

cultura en los problemas personal y organizacionales relacionados con el estrés a nivel de todos los sectores de la economía (Guic, et al., 2002).

Se realizó un estudio con una muestra de 264 gerentes de empresas de servicios en Santiago, Chile. La muestra fue heterogénea en términos de género y edad, y se recolectaron datos a través de encuestas autoadministradas. El OSI-2 (como se muestra en la figura) fue utilizada por los autores para evaluar los estresores laborales de la muestra, sus características psicológicas y manifestaciones de estrés, en relación a la salud física y mental.

Figura 1. Versión del modelo teórico en el que se basa el instrumento de los autores.



Fuente: Guic E., E., Bilbao R., MA. & Bertin C. (2002). Revista Médica de Chile. ISSN 0034-9887.

De acuerdo con los resultados, no se encontraron diferencias significativas en la salud mental y la satisfacción laboral entre hombres y mujeres, aunque las mujeres reportaron un nivel más bajo de autopercepción de su salud física y acudieron más al médico. Ellas también percibieron más que los hombres, ciertos estresores, como la responsabilidad del rol gerencial y la falta de apoyo social, como factores más estresantes.

El estudio confirma la teoría transaccional del estrés, que sugiere que las manifestaciones del estrés no sólo dependen de los estresores, sino también de las características individuales que pueden moderar su impacto. Se concluye que es crucial implementar intervenciones a nivel organizacional e individual para mitigar el estrés laboral y sus efectos en la salud.

Los hallazgos sugieren la necesidad de desarrollar programas de prevención del estrés que aborden tanto los factores organizacionales como las características psicológicas de los empleados. Esto podría incluir capacitación en habilidades de afrontamiento y la promoción de un ambiente laboral más saludable.

1.7.3 Antecedentes Regionales.

En la investigación de Vega (2021), se plantea el objetivo de realizar una revisión sistemática orientada a la identificación de la efectividad de los programas de apoyo que algunas empresas ofrecen a sus empleados y cómo se relacionan con las variables de salud mental y bienestar laboral.

De acuerdo con la autora, estos programas ofrecen al personal de las empresas, espacios de acompañamiento individual y familiar, con enfoque específico a su bienestar laboral y salud mental; están conformados por asesorías, intervención ante la posible presencia de

vulnerabilidad, sea familiar o laboral y que amenacen con generar situaciones de ansiedad, estrés y muy especialmente, cuadros de depresión.

Desde esta perspectiva, utilizan una metodología basada en la recolección de información, selección y estudio de la misma entre empleados y empleadores de empresas escogidas al azar, donde se estuvieran implementando estos programas, si su aplicación ha sido efectiva en un período de cinco años (2016-2020), utilizando además la técnica de consulta bibliográfica, es decir, una revisión sistemática de literatura y artículos a través de diferentes bases de datos, que investigaron sobre estos programas, su aplicación en empresas y qué resultados se fueron obteniendo de las mismas.

Para la investigación de Vega (2021) los resultados arrojaron que estos programas se han convertido en una herramienta de alta efectividad para la disminución de los problemas que con más frecuencia se presentan a nivel de empresa, concluyendo que los más reconocidos por éstos son el estrés laboral, absentismo, bajo desempeño y productividad, enfermedades laborales, riesgos para la salud por entornos de trabajo poco agradables por el malestar que genera en los colaboradores.

Por último, Cáceres & Marín (2021) buscando conocer acerca de la manera en como los profesionales de la salud enfrentan su día a día, realizan un estudio en algunas instituciones, específicamente en los entornos intrahospitalarios, porque consideran que es una de las profesiones que presentan más alto riesgo psicosocial y con mayor afinidad con el estrés y ciertas patologías mentales. Centrarón su investigación en el objetivo de analizar qué tan efectiva puede ser una estrategia enmarcada en brigadas de salud mental para la prevención de riesgos psicosociales en estos trabajadores de la salud. Ellos tienen en cuenta la importancia de comprender que el riesgo psicosocial es uno de los que más daño causa a los trabajadores de la

salud, desde lo físico, psicológico y social, y que no solamente deteriora su salud cuando están cumpliendo con su jornada, también fuera de ella porque la interacción entre trabajo, entorno, condiciones, recursos, satisfacción con la labor, va poco a poco disminuyendo las capacidades de los mismos para cumplir con sus necesidades, expectativas y unido esto la cultura y su situación personal, va agotando su capacidad, lo que va influyendo en su salud mental y su seguridad dentro del trabajo.

Es algo en lo que concuerdan autores como Bearse (2013) y Dattilio (2015), para ellos ambiente clínico e intrahospitalario es que más cargado está de estos factores, considerando además que dentro de ellos se tiene la percepción de que las dificultades de salud mental suelen ser incontrolables, ya que va inherente a la práctica clínica y se recubren de barreras de acceso limitado para la búsqueda y obtención de ayuda al momento de presentarse cuadros de angustia significativa desde el punto de vista clínico, lo que va restando en ellos la posibilidad de tener un buen estilo de vida y la presencia de factores estresantes que afectan su trabajo.

Los resultados de la investigación confirman que los factores intralaborales y extralaborales que afectan la realización normal de las funciones del personal de la salud, trae para ellos implicaciones que van desde el agotamiento y la traumatización vicaria, hasta conflictos con compañeros de trabajo, pérdidas personales y de relación, lo que va generando en ellos estados de ánimo cambiantes, enfermedades psicosomáticas, comportamientos desadaptativos, entre otros. Lo anterior lleva a los autores a concluir la importancia y necesidad de implementar acciones de prevención de la salud de estos profesionales, elaboración de guías de intervención individual y colectiva, programas de atención primaria en salud mental, apoyo social ante la presencia de crisis, brigadas de salud mental como estrategia para la determinación, prevención e intervención para estos profesionales, incluyendo su grupo familiar.

CAPITULO II

2. Generalidades del Proyecto Nodo

2.1 Enfoque de la Investigación

El presente estudio empleará un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas, con el objetivo de examinar los niveles de estrés y su impacto en la salud mental de las empleadas en una empresa de servicios en Colombia. Se ha consultado información amplia sobre el tema de la salud, seguridad en el trabajo, lo mismo que investigaciones sobre su situación a nivel nacional, internacional y regional, especialmente en lo relacionado con el sector de servicios.

Dentro del sistema cualitativo se abarcan temas como la salud mental, los riesgos que se presentan en el lugar de trabajo y que pueden llevar a deteriorar la salud de los trabajadores, situaciones a las que están expuestos los trabajadores, y que los lleva a la presencia de cuadros de estrés laboral (Allande, 2022).

Se tiene como método de investigación el descriptivo, para realizar descripciones sobre situaciones, acciones llevadas a cabo, actividades, personas identificadas, evaluaciones sobre personas que ha presentado algún tipo de estrés y sus efectos en procesos, entorno y clima laboral y productividad, tanto del personal como de la empresa.

También mediante la observación directa, para determinar si existen factores de riesgo, problemas de salud u otros, con el fin de reconocer en las empresas de servicios, qué problemas de salud y/o seguridad pueden enfrentar, su frecuencia, medidas tomadas al respecto que favorezcan la planificación y aplicación de medidas, de acuerdo a la normatividad establecida

para los casos de empresas, donde se pueda llegar a presentar cualquier tipo de situación que lleve a los empleados a sufrir el estrés laboral.

En relación a la investigación bibliográfica, revisión de documentos, libros, folletos, revistas, etc., donde se constata la importancia de implementar dentro de las empresas acciones y estrategias tendientes a ofrecer a los empleados garantías para trabajar en un ambiente sano y seguro, pero muy especialmente, su divulgación a todos los trabajadores, en todas las áreas y la publicación de las políticas y los reglamentos internos, con este sistema relacionados (Acero, 2020).

Con el diseño transversal y descriptivo se identifican los factores asociados al estrés laboral y su influencia en el bienestar de las participantes. A través de encuestas y entrevistas semi-estructuradas, se recopilaron datos los cuales fueron analizados mediante estadística descriptiva, análisis inferencial y análisis de contenido, garantizando la confidencialidad y anonimato de las participantes. Este marco metodológico permitirá obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado y contribuirá a la generación de conocimiento relevante en el campo de la salud ocupacional.

Se tiene en cuenta que se está llevando a cabo una investigación que en gran parte compromete el análisis, la observación y la descripción de comportamientos humanos; reconociendo además, que éste va sufriendo variaciones según las vivencias, personalidades, entorno, función y cargo que se desempeña en la empresa, entre otros; se determinó que el tipo utilizado corresponde a una investigación no experimental, porque no contempla la manipulación de variables independientes, ya que se van observando en un momento determinado, además que se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron (y pueden darse) en realidad sin ningún tipo de intervención.

Adicional a ello, este tipo de diseño tiene una clasificación denominada Transversal, la cual, tiene como propósito, describir variables, y analizar su incidencia y correlación en un determinado momento (Hernández, 2014).

Por cuanto en el Diseño descriptivo, se ampliará el espectro de los Factores de riesgo que causan estrés en las trabajadoras de una empresa de servicios, para el caso de estudio Atento SA., observando y describiendo el comportamiento de las mismas en el trabajo, con sus compañeros y en el entorno social y laboral. Como complemento a este diseño descriptivo, se utilizará el Diseño correlacional, el cual permitirá ampliar el espectro de los Factores que causan el estrés laboral y su relación con las trabajadoras de la empresa de servicios Atento SA.

Por otro lado, además del tipo de diseño de investigación se encuentra el enfoque, por cuanto será un enfoque mixto en donde el análisis cuantitativo y cualitativo tendrá un lugar específico, donde el análisis cualitativo busca determinar el comportamiento de las trabajadoras mediante diagnósticos y entrevistas, buscando determinar la relación existente las trabajadoras y enfermedades relacionadas con riesgo psicosocial que lleven a sufrir de estrés laboral, el cuantitativo donde se somete a mediciones numéricas si las trabajadoras poseen alguna enfermedad por estrés laboral que pueda llevar a una enfermedad mental. Por otro lado, se realiza una revisión bibliográfica, documentos e investigaciones llevadas a cabo con anterioridad, con el fin de obtener información relevante sobre el tema del estrés laboral, riesgos psicosociales y posible incidencia de los mismos que afecten la salud mental de los trabajadores.

2.2 Tipo y Finalidad de la Investigación

Esta investigación se clasifica como un estudio de campo, ya que los datos fueron recolectados directamente en el mismo contexto y durante el mismo período, tal como lo menciona Allande (2022). El estudio se centra en la exposición a factores de riesgo psicosocial a través del uso del cuestionario de estrés laboral, con un enfoque cuantitativo y una finalidad proyectiva, ya que busca identificar posibles soluciones para mitigar el problema o los efectos derivados. Se busca a través del estudio una aplicación práctica de los resultados, es decir, orientación práctica y aplicada, porque se van a comprender los fenómenos reales para la implementación de acciones, políticas e intervenciones concretas del mundo real.

Por lo tanto, el estudio de campo es importante en la investigación ya que tiene un enfoque empírico, por medio del cual se va a interactuar con los participantes, con la contextualización del fenómeno de interés en el entorno en el cual se están desarrollando las acciones, lo que lo convierte en una herramienta de gran utilidad para la exploración y comprensión de lo relacionado con el estrés laboral y cómo implica en la salud mental de los trabajadores, desde lo social, cultura, psicológico y ambiental en el contexto real.

Se tiene como propósito fundamental, luego de llevar a cabo la recolección de información cualitativa y cuantitativa, integrarla para su análisis, orientada a su comprensión objetiva amplia, que aporten conocimientos globales sobre el fenómeno estudiado; análisis amplio de los factores que ocasionan el estrés laboral, su impacto, situación que exige observar y analizar el comportamiento de las trabajadoras sin ningún tipo de intervención ni manipulación, lo cual nos permitirá determinar los factores de incidencia del estrés y la relación existente entre posible afectación mental del personal y el riesgo psicosocial. Esto permitirá realizar una

proyección, mediante la cual se trace un plan de intervención estratégica; es decir, determinación e implementación de estrategias que permitan a los investigadores, a través del seguimiento de unas fases establecidas, cómo se podrá intervenir para solucionar o minimizar el problema que ha sido planteado en el proyecto, es decir, conocer el impacto del estrés laboral en la salud mental para las empleadas de la empresa de servicios de Colombia.

2.3 Temporalidad

Los impactos en la salud física pueden observarse tanto después de experimentar estrés, como en el período previo a estar bajo su influencia.

Estos impactos afectan la salud física de los empleados, lo que va aumentando en ellos el riesgo de desarrollar problemas cardiovasculares, trastornos del sueño, obesidad, supresión inmunitaria, por nombrar algunos (Amaya, et al., 2019); pero lo realmente importante es identificar y actuar de forma eficaz el estrés laboral, con el fin de proteger, no sólo la salud física, también el bienestar de las empleadas de las empresas de servicios.

Por medio de la investigación ex-facto, que de acuerdo con Cancela, et al. (2010) es una investigación donde se recopilan datos existentes, sin una intervención directa, o sea, en lo relacionado con el estudio del estrés laboral en las empleadas de Atento SA., se recolectan datos cualitativos y cuantitativos, se analizan, por ejemplo encuestas auto-informadas, entrevistas y para el caso en mención el test, a partir del cual se exploran percepciones, experiencias y factores desencadenantes del estrés laboral en las empleadas entrevistadas. Se considera entonces ex-facto, ya que va a permitir la identificación y análisis del origen del estrés laboral y cómo puede afectar a las empleadas y es especialmente importante para entender algunos de los factores que

contribuyen con su aumento. Por ejemplo, las relaciones, es decir, como metodología ofrece la oportunidad de explorar posibles relaciones entre variables aún sin manipularlas, para este estudio, factores como cultura organizacional, estilo de liderazgo, carga de trabajo, entre otros y cómo se relacionan con los niveles de estrés del personal.

Aunado a lo anterior, permite también un análisis retrospectivo, es decir, permite la recopilación de datos históricos y actuales sobre el estrés, lo que proporciona una visión generalizada de cómo va evolucionando el problema, facilitando a su vez la identificación de posibles patrones a medida que se va dando esta evolución.

Por último, contribuye con el diagnóstico y la prevención, es decir, a diagnosticar el nivel de estrés laboral en la empresa, los factores que lo causan y proponer intervenciones, no sólo para prevenir, también para que sea gestionado en el futuro, de utilidad para mejorar el bienestar de los empleados y la productividad de la empresa.

Resumiendo, se lleva a cabo este tipo de investigación, porque le va a permitir a la empresa analizar causas, efectos, relaciones entre variables, obtener datos retrospectivos importantes y seleccionar la información clave para diagnosticar y prevenir el estrés laboral de sus empleadas.

De acuerdo a lo anterior, se obtienen los datos de las investigaciones realizadas, de la aplicación del instrumento a las empleadas, con lo cual se determinará, cuáles son las causas o posibles acontecimientos que las ha llevado a sufrir estrés laboral, si hay riesgo o se ha producido algún fenómeno que tienda a convertirse en una enfermedad laboral o efectos a la salud mental de estas empleadas.

2.4 Enfoque

La investigación presenta un enfoque mixto, es decir, representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, a través de la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, los cuales se integran para ser discutidos, analizados e interpretados y así lograr entender el fenómeno estudiado (Hernández & Mendoza, 2018)

A través del enfoque mixto se logra la obtención de una información que ofrezca mayor validez y que permita la comparación de los datos, tanto cualitativos como cuantitativos, para contrarrestar debilidades y fortalecer los resultados encontrados, complementar la información, entender el por qué de la elección del método, mayor amplitud para examinar los procesos o fases de investigación y de esta forma dar respuestas lógicas a los interrogantes de la investigación.

2.5 Instrumento

El instrumento utilizado en la investigación corresponde Test de Estrés Laboral, por medio del cual se busca identificar las posibles causas para la presencia del estrés en las trabajadoras de la empresa de Servicios Atento S.A. Los Test de Estrés Laboral están compuestos por una serie de preguntas, orientadas a evaluar las posibles fuentes que generan estrés laboral en las mujeres trabajadoras de la empresa de servicios, las cuales se encuentran enfrentadas a diversas circunstancias en su contexto laboral, las cuales día a día buscan superar algunas dificultades que se presentan en su entorno.

Cada uno de los ítems, intenta describir cualquier acontecimiento que se pueda catalogar como estresor y que se encuentre relacionado con su trabajo, pues cada una de las preguntas, se centran exclusivamente en situaciones propias de un trabajo que puede producir tensión psicológica.

Desde esta perspectiva, la investigación se orienta a determinar a qué aspectos se debe prestar mayor atención y que tenga relación con la intensidad y la frecuencia del estrés laboral, es importante a través del mismo evaluar la severidad que se percibe, o sea, su intensidad y la frecuencia con estos acontecimientos estresantes se presentan.

2.6 Diseño

El diseño de la investigación son los métodos y técnicas elegidos, que combinados lógicamente, permiten manejar el problema de investigación eficazmente (Ruiz, 2011). Se lleva a cabo a través de un diseño descriptivo, interpretativo y de observación directa.

A través del diseño descriptivo, se describe la situación que lleva al planteamiento del problema de investigación; para el caso de estudio del impacto del estrés, se lleva a cabo una recopilación de información, se analiza y se selecciona aquella de utilidad para entender el por qué de la situación presentada y el cómo se orienta la investigación para la búsqueda de soluciones y determinación e implementación de estrategias.

El diseño interpretativo cumple con la finalidad de identificar y explicar las causas que pueden originar el estrés laboral en las empleadas, su impacto y cómo puede afectar la salud mental; se encuentra unida a la recolección de datos, por lo tanto, va a permitir determinar el problema que se va a abordar, evitar supuestos, tomar en cuenta sólo los datos relevantes que

contribuyan a la formulación e identificación de posibles respuestas y que van a provenir de la lectura de lo que han expresado los sujetos de estudio (Schettini y Cortazzo, 2015).

La observación directa consiste en la observación del objeto de estudio dentro de una situación particular, sin que el investigador intervenga o altere el ambiente en el cual se desenvuelve la situación estudiada (Sáenz, et al., 2012). La observación directa, importante en la fase de diagnóstico, ya que proporciona un contacto cerca con las personas que forman parte del proceso.

De acuerdo a lo anterior, en el grupo conformado por 12 empleadas de la empresa de servicios Atento que son las que constituyen el objeto de estudio, se utilizará el diseño descrito para identificar los factores que influyen para ocasionar situaciones de estrés y orientar la investigación hacia la búsqueda de soluciones.

2.7 Participantes

Para llevar a cabo este diagnóstico, se realizó una sensibilización antes de aplicar las encuestas, donde se informó a todos los colaboradores acerca del tema de Prevención de Riesgos Psicosociales, se explicó el proceso de medición y se obtuvo la firma del consentimiento.

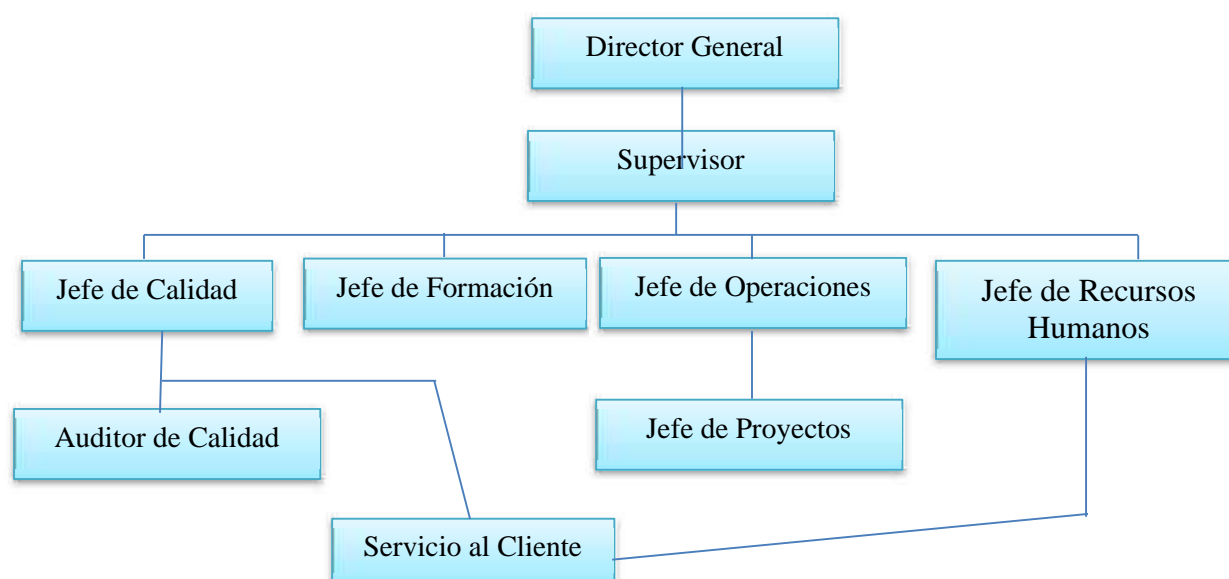
La muestra estuvo compuesta por 12 mujeres, lo que representa el 40% de la fuerza laboral. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se trabajó con toda la población, con el fin de identificar los factores de riesgo asociados al estrés laboral.

Tabla 5. *Participantes.*

Área funcional de trabajo	Administrativo	Operativo
Servicio al cliente		10
Recursos Humanos	1	
Jefe de Calidad	1	
Total, empleados	2	10

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Las empleadas participantes fueron preparadas antes de presentarles el test que debían responder; se les informó acerca del estrés, sus posibles causas, consecuencias, de qué manera se relaciona con los riesgos psicosociales, cómo pueden impactar para otros problemas más graves de salud y de qué manera pueden ser orientadas para evitar daños en su salud mental. Las empleadas de la oficina de Atento, SA., se encuentran en el área de Atención al cliente, supervisadas por el Jefe de Recursos Humanos y Jefe de Calidad. En la figura siguiente se hace una descripción del organigrama de Atento SA., con las respectivas funciones de los participantes en el proyecto.

Figura 2. *Organigrama de la empresa Atento SA.*

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la empresa Atento SA.

Director General: Tiene como función principal dirigir al personal y estar al tanto de que todas sus actividades se lleven a cabo de la forma como se haya estipulado dentro de sus funciones. Responsable de la dirección general de la empresa.

Supervisor: Debe estar atento a todo lo relacionado con la buena atención de las empleadas. Tiene entre sus responsabilidades, informar al Director General, todo lo relacionado con el cumplimiento de las funciones a ellas encomendadas.

Jefe de calidad: Supervisa la calidad de los equipos de comunicaciones, puestos de trabajo, calidad de servicio y atención.

Auditor de calidad: Debe informar al Jefe de Calidad, posibles fallas e inconvenientes, sea de equipos o personal.

Jefe de Formación: Tiene a su cargo el personal. Es quien debe tomar decisiones en cuanto a qué personal debe ser capacitado, los tiempos para hacerlo y qué clase de formación requieren.

Jefe de Operaciones: Es quien dirige las actividades diarias de la empresa; tiene entre sus funciones dirigir las estrategias de mercado, optimización de procesos, gestión de equipos, reorientar estrategias y acciones.

Jefe de proyectos: Coordinación de tareas y equipos, cumple funciones de liderazgo.

Jefe de Recursos Humanos: Planificación, coordinación y dirección de actividades, reclutar y seleccionar personal, determinación de las estructuras salariales y laborales, evaluación del entorno de trabajo.

Area de servicio al cliente: Atención al cliente.

2.8 Técnicas de Investigación

Estas son medios auxiliares y son muy particulares, como por ejemplo la técnica de entrevista que es el método más general. Dentro del método se pueden utilizar diversas técnicas, por ejemplo, en el método mixto, se emplean para ambos la técnica de entrevista, la encuesta.

Las técnicas dentro de la investigación son necesarias, ya que por medio de ellas se logra obtener unos datos más certeros sobre el asunto del que se está tratando. Regularmente la encuesta como fuente primaria es la técnica más empleada, ya que se conoce de manera real lo que la gente sabe, piensa u opina sobre el tema investigado.

Para el presente proyecto de investigación se recolecta la información de fuentes primarias (Test de estrés laboral) y secundarias (Revisión bibliográfica, observación). Las técnicas elegidas para la recolección de información son:

Observación participante. En este tipo de investigación se requiere la intervención directa del investigador con el objeto a investigar; en el caso concreto de la investigación en Atento donde el investigador tendrá una participación tanto externa como interna en la observación de la empresa.

Según Goetz y LeCompte (1998) la observación participante se refiere a una práctica que consiste en vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de la interacción con ellos en su actividad diaria.

Dentro de sus ventajas se pueden destacar la descripción del fenómeno en tiempo real y el fácil acceso a datos restringidos. Importante porque se presenta la interacción con las empleadas, con el fin de dar respuesta a ciertas incógnitas según la visión particular del investigador.

De acuerdo a ello se utilizará la técnica de la entrevista ya que ella permitirá obtener información de primera mano y de esta manera dar respuesta a los objetivos del estudio. Durante la entrevista se dará respuesta al test, del cual se obtendrá la información a analizar, para seguidamente tabularla y hacer un análisis de acuerdo a las respuestas dadas y buscar la solución o posibles soluciones al problema planteado y de allí elaborar el plan estratégico para la empresa.

Tabla 6. *Modelo de formato.*

1	2	3	4	5	6
NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	RELATIVAMENTE FRECUENTE	MUY FRECUENTE
a. Imposibilidad de conciliar el sueño					
b. Jaqueca y dolores de cabeza					
c. Indigestión y molestias estomacales					
d. Sensación de cansancio extremo o agotamiento					
e. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual					
f. Disminución de interés sexual					
g. Respiración entrecortada o sensación de ahogo					
h. Disminución de apetito					
i. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)					
j. Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo					
k. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana					
l. Tendencias sudar o palpitaciones					
<i>SUBTOTAL</i>					
TOTAL					

Nota: Adoptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (CPP) de Kock (1988).

2.9 Fases del Trabajo de Campo

Objetivo Específico 1: Clasificar a las trabajadoras de la empresa de servicios Atento, SA., en Colombia y los factores relacionados con su trabajo.

Planificación y Preparación: Aplicación de un test de estrés laboral a 12 mujeres trabajadoras de la empresa de Servicios de Colombia Atento, SA.

Recolección: Recopilación de la información necesaria para dar respuesta a las preguntas planteadas.

Objetivo Específico 2: Especificar los niveles de estrés laboral, su impacto en la salud mental y cómo les afecta negativamente a las empleadas de la empresa de servicios de telecomunicaciones Atento SA., al momento de desempeñar su labor.

Planificación y Preparación: Alcance, objetivos, plan detallado de la metodología y posibles variables a medir.

Recolección: De la selección de la información, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Test de Estrés Laboral.

Objetivo Específico 3: Proponer estrategias de intervención para mejorar el bienestar laboral, reducir el estrés, los riesgos psicosociales derivados del mismo, minimizando así los posibles efectos a su salud mental.

Planificación y Preparación: Identificación de posibles limitaciones, capacitación de personal involucrado en la recolección de datos, teniendo especial cuidado en mantener la confidencialidad de los participantes y de asegurar la calidad de datos.

Recolección: En sí es la fase de la planificación estratégica. El plan estratégico será diseñado para la empresa de servicios de telecomunicaciones Atento, SA., para un total de 12 mujeres que trabajan en el área de servicio al cliente, con un ingreso salarial mensual de \$2.000.000 cada una, con una jornada de trabajo de 9 horas diarias.

2.10 Categorización y Clasificación

El equipo de trabajo está compuesto por 12 empleadas del área de servicio al cliente (operación), quienes se encuentran bajo la dirección del Jefe de Recursos Humanos y del Jefe de Calidad, ambos pertenecientes al área administrativa.

En relación a la categorización, se lleva a cabo a través de la agrupación de las respuestas al test, siguiendo los criterios que se han definido al inicio de la investigación. Para el caso en cuestión, es decir, sobre el estrés laboral en la empresa Atento, SA., las respuestas de las empleadas se categorizan según lo que para ellos son los factores estresantes, por ejemplo, los síntomas del estrés, las estrategias de afrontamiento, porque son categorías que van a contribuir a que se identifiquen patrones, tendencias y posibles diferencias que se consideren relevantes dentro de la información que se ha recopilado.

Tabla 7. *Categorización del estrés y sus características.*

Categorización	Características
Factores estresantes	Carga de trabajo excesiva Ambigüedad en las responsabilidades Falta de apoyo de los superiores
Síntomas del estrés	Fatiga constante Irritabilidad Dificultad para concentrarse
Estrategias de afrontamiento	Ejercicio físico regular Prácticas de mindfulness Comunicación abierta con el equipo de trabajo

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Esta categorización presenta algunas de las categorías relacionadas con el estrés laboral en la empresa; cada una de las características que se presentan al frente de cada una, son objeto

de estudio dentro de la investigación, además, permite organizar la información que se ha recopilado y la identificación de patrones importantes del estrés laboral.

Ahora bien, en cuanto a la clasificación, ofrece la posibilidad de una buena organización de datos en categorías más amplias, orientadas hacia la identificación de relaciones generales, que en lo relacionado con la investigación, corresponde a la agrupación de las empleadas según género, puesto de trabajo, nivel de experiencia, categorías, entre otros, facilitando el análisis del grupo de trabajo que experimenta o puede llegar a experimentar estrés laboral.

Estas herramientas metodológicas, es decir, la categorización y clasificación, facilitan la organización de la información que ha sido recopilada sistemáticamente, ayudando al análisis de los datos, elemental para la investigación por su orientación a la búsqueda de patrones, tendencias o relaciones relevantes y que son especialmente vitales para la obtención de conclusiones claras y que guarden coherencia con la investigación sobre el estrés laboral en la empresa Atento, SA. Una posible clasificación de información para la empresa relacionada con la categorización podría ser la siguiente:

Tabla 8. *Clasificación estrés laboral en Atento SA.*

Clasificación	Características
Factores estresantes	Presión por cumplir objetivos de venta Extensas jornadas de trabajo por demanda de servicios Cambios frecuentes en tecnologías y procesos
Síntomas del estrés	Insomnio Dolores frecuentes de cabeza Dificultad para desconectar del trabajo fuera del horario
Estrategias de afrontamiento	Implementación pausas activas durante la jornada laboral Fomento de la cultura de apoyo entre compañeros Programas de gestión del estrés y bienestar en el trabajo

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Tabla 9. Cuadro de dominio para las trabajadoras de Atento SA.

Dominio	Descripción	Indicadores dominio bajo	Acciones de mejora
Gestión del estrés	Capacidad para identificación, manejo y reducción de estrés laboral	Dificultad para relajarse y concentrarse, sufre de irritabilidad y falta de sueño	Programas de bienestar
Comunicación	Habilidades de comunicación efectiva con clientes y compañeros de trabajo	Falta de empatía, dificultad para expresar ideas, conflictos frecuentes interpersonales	Entrenamiento en comunicación asertiva y resolución de conflictos
Gestión del tiempo	Capacidad de organización del trabajo y cumplimiento de plazos	Se le imposibilita priorizar tareas, no cumple con plazos estipulados, siente sobrecarga de trabajo	Herramientas de gestión del tiempo

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Las empleadas de Atento SA, se encuentran en un nivel de estrés moderado, tienen indicadores de dominio bajo, que pueden ser solucionados a través de las acciones de mejora, factibles de implementar por parte de la empresa.

CAPITULO III

3. Resultados

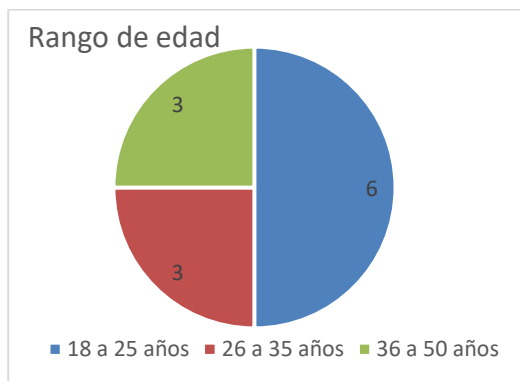
En este capítulo se presentan los temas, patrones, categorías que se han analizado a partir del test, donde se irán describiendo los principales hallazgos, de forma transparente y objetiva, extraídos del análisis temático, los cuales se irán desarrollando teniendo en cuenta cada uno de los objetivos que se han determinado desde el inicio de la investigación, con claridad y el rigor necesario para la comprensión del fenómeno del estrés en el trabajo. En lo relacionado con el primer objetivo, la clasificación de trabajadoras de Atento SA., y de los factores relacionados con su trabajo, se inicia con la clasificación de las 12 mujeres trabajadoras de la empresa de telecomunicaciones, de acuerdo al rango de edad.

Tabla 10. *Rango de edad empleadas de Atento SA.*

18 a 25 años	6
26 a 35 años	3
36 a 50 años	3

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Gráfica 1. *Clasificación de las empleadas por rango de edad.*



Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

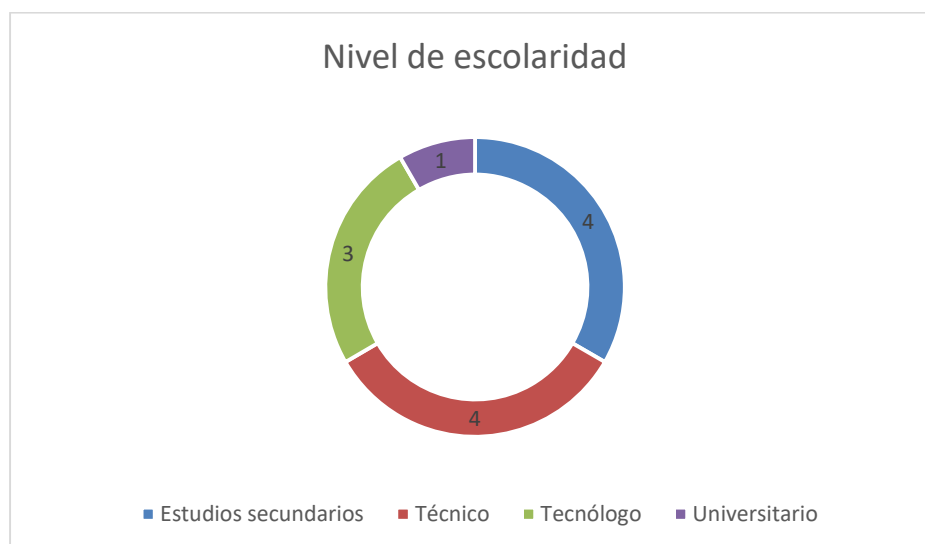
Las empleadas de Atento SA., se encuentran en su mayoría en un rango de edad entre 18 a 25 años (6 mujeres) y el rango entre 26 a 35 años y 36 a 50 años, conformado por 3 mujeres cada uno, para el total de las 12 mujeres trabajadoras.

Tabla 11. *Clasificación por nivel de escolaridad.*

Estudios secundarios	4
Técnico	4
Tecnólogo	3
Universitario	1

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Gráfica 2. *Clasificación de las empleadas de Atento SA. por nivel de escolaridad.*



Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

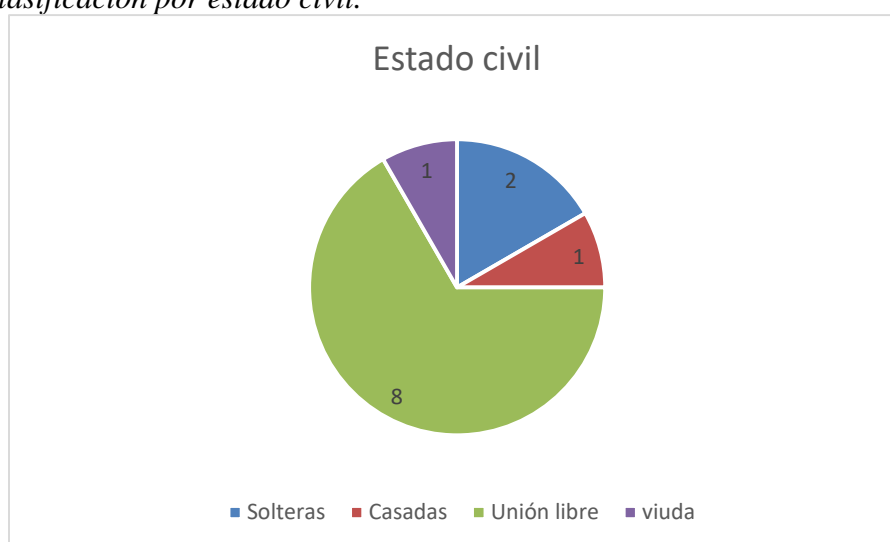
De acuerdo a esta clasificación, 4 poseen estudios secundarios completos, 4 de ellas tienen el nivel técnico, 3 son tecnólogas y sólo 1 se encuentra con un grado universitario en comunicaciones.

Tabla 12. *Clasificación por estado civil.*

Solteras	2
Casadas	1
Unión libre	8
Viuda	1

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Gráfica 3. *Clasificación por estado civil.*



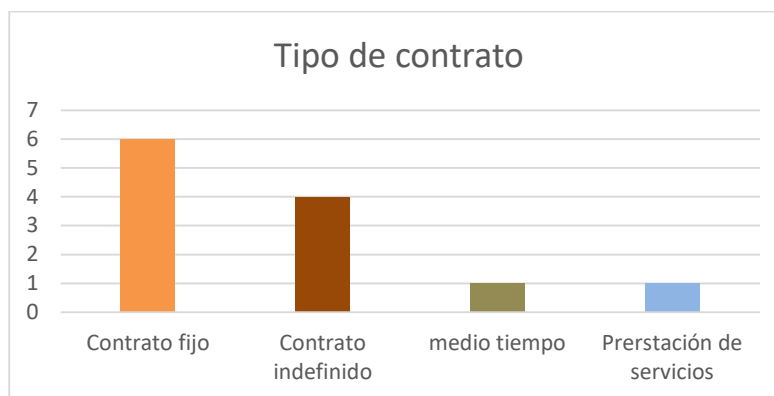
Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

De acuerdo a la información recolectada, 2 de las trabajadoras son solteras, 1 es casada, 8 viven en unión libre y sólo 1 de ellas es viuda.

Tabla 13. *Clasificación por tipo de contrato.*

Contrato fijo	6
Contrato indefinido	4
Medio tiempo	1
Prestación de servicios	1

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Gráfica 4. *Clasificación por tipo de contrato.*

Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

De acuerdo a esta clasificación, predomina el contrato fijo (1 año) con 6 empleadas bajo esta modalidad; 4 de contrato indefinido, medio tiempo 1 y prestación de servicios 1.

Tabla 14. *Clasificación por salario.*

1.500.000 a 1.900.000	3
2.000.000 a 2.100.000	6
800.000 (medio tiempo)	1
900.000 (Prestación servicios)	1

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Gráfica 5. *Clasificación por salario.*

Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

Las empleadas de Atento SA., tienen salarios entre \$1.500.000 a \$1.900.000 (3); \$2.000.000 a \$2.100.000 (6); \$800.000 (1) y \$900.000 (1).

Ahora se hará una clasificación desde la perspectiva de la complejidad del rol: Para esta clasificación se han identificado algunos aspectos, considerados importantes para entender si éstos influyen directamente en su desempeño y bienestar, y que pueden ser de naturaleza psicológica, social, organizacional y personal.

Para el caso en cuestión, se presenta mediante un enfoque multidimensional donde se han considerado las siguientes apreciaciones.

Tabla 15. *Clasificación por complejidad del rol.*

Con base en el tipo de llamada	Atención al cliente	Atienden consultas, quejas, solicitudes de clientes
	Ventas	Llamadas para ofrecer productos y/o servicios
	Soporte técnico	Atención a clientes para resolver problemas técnicos
	Recuperación de cartera	Contacto con clientes morosos para gestionar deudas
Con base en la experiencia	Novatas	Recién contratadas, en proceso de adaptación
	Intermedias	Poca experiencia, en proceso de desarrollo
	Expertas	Amplia experiencia y conocimiento del servicio
Con base en la resistencia al estrés	Alta resistencia	Buen manejo de la presión, toman con calma situaciones difíciles, recuperación rápida
	Resistencia media	Estrés moderado, pudiendo necesitar herramientas para su manejo
	Baja resistencia	El estrés las abruma con facilidad llegado a experimentar burnout
Con base en la satisfacción laboral	Alta satisfacción	Consideran su trabajo motivador y satisfactorio
	Satisfacción moderada	Se encuentra satisfechas con algunos factores de su trabajo, pero presentan áreas a mejorar
	Insatisfechas	No están contentas con su trabajo, buscan oportunidades de cambio

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Para la relación anterior se encuentran algunos factores relacionados con su trabajo.

Tabla 16. *Clasificación por funciones.*

Carga de trabajo	Cantidad de llamada, tiempo promedio, metas de ventas
Interacciones con el cliente	Clientes satisfechos, enojados y complejidad de las consultas
Ambiente laboral	Relación con compañeros, disponibilidad de recursos, supervisión
Reconocimiento y recompensas	Sistema de incentivos, oportunidades de crecimiento
Flexibilidad	Horarios, teletrabajo, oportunidades de desarrollo profesional

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Se han tomado en cuenta factores personales de las empleadas como personalidad, habilidades sociales, salud física y mental; el contexto organizacional a partir de la cultura organizacional, el clima laboral y las políticas de la empresa y algunos factores externos como la situación económica y cambios o evaluación del mercado.

Con la clasificación anterior se han obtenido algunas ventajas, por ejemplo, se ha logrado identificar necesidades individuales de las empleadas, lo que le va a permitir a la empresa el diseño de programas de capacitación y desarrollo personalizados; optimizar recursos para mejorar en cuanto a la asignación de tareas y responsabilidades eficientemente; mejorar el clima laboral, con lo cual se podrá abordar el origen del estrés por insatisfacción, lo que a su vez permite reducir la rotación, ya que abordando las necesidades de cada una de las empleadas se podrá aumentar su compromiso y reducir la rotación de personal.

Se ha hecho notoria la baja resistencia al estrés; es decir, no poseen buena capacidad para el manejo de las demandas emocionales y psicológicas de su trabajo de forma efectiva, lo que va produciendo en ellas desgaste emocional y físico llevándolas a sufrir agotamiento laboral (síndrome de burnout).

Esto se ha hecho especialmente evidente en la mayoría de las trabajadoras (8) por presentar mayor sensibilidad a la presión, lo que demuestran al abrumarse con facilidad por las

metas de ventas, los tiempos de espera y cuando las interacciones con los clientes se tornan difíciles; también muestran dificultad para manejar las emociones negativas como la ira, la ansiedad y la frustración. Las trabajadoras reflejan mayor susceptibilidad al agotamiento ya que presentan cansancio y desgaste aún en sus tiempos de descanso, lo cual las lleva a tener menor capacidad de recuperación ante situaciones estresantes y a un mayor riesgo de enfermedades psicológicas, siendo más propensas a desarrollar trastornos de ansiedad y depresión.

En este sentido se han establecido algunos factores que contribuyen a esta baja resistencia al estrés, entre ellos:

- Personalidad: Mayor sensibilidad a sufrir estrés.
- Experiencias previas: Situaciones estresantes del pasado que influyen en la capacidad de manejo presente del estrés.
- Apoyo social: Falta de apoyo de familiares, compañeros de trabajo, amigos que aumentan la vulnerabilidad a sufrir estrés.
- Condiciones laborales: Cargas de trabajo excesivas, horarios extensos, ambiente laboral hostil, falta de autonomía.

Los factores relacionados son de especial importancia para poder llevar a cabo la clasificación de los tipos de estrés que se presentan con más frecuencia en las empresas en general y para el caso en cuestión, para la empresa Atento, SA.

Tabla 17. *Niveles de estrés de las empleadas de Atento SA.*

Leve	4
Moderado	8
Severo	0

Nota: Elaboración propia de los autores, 2025.

Gráfica 6. *Niveles de estrés para las empleadas de Atento SA.*



Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

El nivel de estrés que predomina es el moderado, es decir, las empleadas han manifestado tener dificultad a la hora de tomar cualquier tipo de decisión, presencia de fatiga y en varios intervalos del día sienten sueño, ya que en las noches poco duermen.

presencia de fatiga, dificultad para la toma de decisiones y cambios en los hábitos de sueño

Estos factores han contribuido a que se presente en las trabajadoras un desempeño laboral reducido porque se afecta su concentración lo que perjudica la productividad y calidad de su trabajo, ausentismo, rotación de personal y problemas de salud.

Son problemas deben ser enfrentados por la empresa ofreciendo capacitación en gestión del estrés mediante talleres, programas donde se utilicen técnicas de relajación, resolución de problemas, entre otros; además, y como lo relaciona Mondragón (2022), es importante crear ambientes de trabajo positivos, fomentando un clima laboral donde se brinde apoyo, colaboración, donde se valore y respete a los empleados, brindarles horarios flexibles, en ciertas ocasiones permitirles el teletrabajo buscando un equilibrio entre su vida laboral y personal,

implementar programas de bienestar con actividades físicas, meditación, nutrición saludable y muy importante, implementar el asesoramiento psicológico para todos aquellos empleados que la empresa considere que lo necesitan, todo esto conducen a que se mejore el bienestar y la productividad de las empleadas. Además, la empresa deberá tener en cuenta que todo va cambiando lo que hace necesario que se lleven a cabo evaluaciones periódicas.

Ahora bien, con respecto al segundo objetivo relacionado con la especificación de los niveles de estrés laboral, impacto y efectos, es importante que se haga una breve conceptualización de los niveles de estrés que se identifican en las empresas, dentro de los cuales se encuentra el leve, que se manifiesta con síntomas de irritabilidades, falta de concentración y cambios leves en el estado de ánimo; el moderado que se caracteriza por la presencia de fatiga, dificultad para la toma de decisiones y cambios en los hábitos de sueño y el severo que se presenta con alta sensación de agotamiento, intensa ansiedad, problemas de salud física representados en dolores de cabeza, problemas digestivos, además continuos ataques de pánico.

Para el caso de las trabajadoras de Atento SA., estando en un nivel moderado, debe tenerse especial cuidado en que éste no impacte su salud mental, ya que pueden ser significativos los efectos negativos en su bienestar, es decir, aumentar su ansiedad, conducir a la depresión, tener mayor riesgo de trastornos de sueño, disminuir su autoestima, la satisfacción personal, presentar dificultades para el mantenimiento de relaciones interpersonales saludables, aumentar el riesgo de agotamiento laboral, lo que obliga a la empresa a ofrecer programas de bienestar mental y promover una comunicación abierta y el apoyo mutuo entre los empleados.

Para las empresas de telecomunicaciones, por las altas demandas, ritmos acelerados de trabajo y presión continua para el cumplimiento de los objetivos de la organización, se va afectando poco a poco el bienestar de los empleados, su salud mental. Para el caso de las empleadas de Atento SA., las causas detectadas de estrés laboral se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 18. *Causas del estrés laboral en Atento SA.*

Sobrecarga de trabajo		Exceso de llamadas
Jornadas extensas de trabajo		Horarios irregulares y cambiantes
Presión por resultados		Ambiente tenso y estresante
Falta de reconocimiento		Aumento de la frustración
Interacción con clientes alterados		Quejas que causan desgaste emocional

Nota: Elaboración propia de los autores con base en la investigación de Mondragón (2022), sobre el estrés laboral en una empresa de telecomunicaciones.

Todo lo anterior perjudica a las empleadas, merma su capacidad y productividad, llevarlas a un estrés laboral crónico con graves consecuencias para su salud mental. En la tabla X se relacionan las causas graves más importantes del estrés laboral crónico.

Tabla 19. *Impacto del estrés laboral en la salud mental.*

Ansiedad	Sensaciones de inquietud, nerviosismo y preocupación constante.
Depresión	Sentimientos de desesperanza, pérdida de interés en actividades cotidianas, desesperanza.
Insomnio	Dificultad para conciliar el sueño, para mantener un sueño reparador.
Fatiga crónica	Cansancio persistente.
Problemas de concentración	Limitaciones para recordar información, para prestar atención.
Irritabilidad/cambios de humor	Exageradas reacciones emocionales, cambios de estado de ánimo frecuentes.

Nota: Bruges, et al. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. Colombia. Revista ESPACIOS.

A partir de este resultado se hacen evidentes algunas consideraciones importantes que la empresa debe abordar para hacer frente al estrés laboral y mejorar el bienestar de las empleadas, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 20. *Estrategias a implementar en la empresa Atento SA.*

Fomentar ambiente laboral saludable	Clima laboral con base en respeto, confianza, reconocimiento.
Ofrecer programas de bienestar	Actividades físicas, gestión del estrés, yoga y afines.
Flexibilizar horarios de trabajo	Horarios adaptados a necesidades personales.
Promover la desconexión digital	Políticas para limitar uso de dispositivos electrónicos fuera del horario laboral.
Programas de apoyo psicológico	Asesoramiento psicológico, acompañamiento.

Fuente: Elaboración propia de los autores, 2025.

A partir de lo anterior, es fundamental que las empresas de telecomunicaciones, para el caso Atento, SA., tome conciencia de la importancia de la salud mental de sus empleadas y adopten medidas para prevenir y reducir el estrés laboral. Invertir en el bienestar de los empleados no sólo es una responsabilidad social, sino también una estrategia empresarial que puede mejorar la productividad, reducir los costos y aumentar la retención del talento.

De acuerdo al objetivo 3, se proponen algunas estrategias de intervención para las empresas de Telecomunicaciones de Colombia que pase de severo a moderado y de moderado a leve; para el caso de la empresa Atento SA., para hacer frente, combatir o minimizar el estrés laboral, que pase de moderado a leve.

La empresa requiere que se promueva un ambiente de trabajo saludable, un ambiente laboral colaborativo, apoyo entre compañeros, comprensión de la parte directiva, comunicación abierta, establecer horarios de acuerdo a las necesidades individuales de las empleadas, buscar equilibrar la vida personal con la laboral.

Existen muchos programas de bienestar, los cuales se han ido diseñando de acuerdo a las necesidades presentadas por la clase trabajadora en general. Para las empresas de telecomunicaciones, los empleados se encuentran en constante contacto con el cliente, no todos los clientes tienen la misma actitud, la mayoría de las veces son clientes ofensivos, con carácter fuerte, por lo tanto, Atento SA., debe implementar programas de bienestar con una buena selección de actividades físicas, de meditación, técnicas de relajación, con asesoramiento permanente.

Es importante reconocer que cualquier trabajo requiere de ciertas actitudes por parte de trabajadores y de directivos para que la habilidad para el trabajo y la productividad no perjudiquen ni a empleados ni a la empresa, en este caso es necesario que se proporcione a los empleados formación en habilidades de afrontamiento, capacitarlas acerca de las técnicas que se han ido implementando para el manejo del estrés, entre ellas, cómo gestionar el tiempo, comunicación efectiva, resolución de conflictos, todas orientadas a mejorar el bienestar emocional.

Es de anotar que muchas empresas no involucran a los empleados en la toma de decisiones, que en ciertas ocasiones son relevantes para su trabajo y que les va a permitir ser autónomos y aprender a tener control, lo cual es de utilidad para reducir episodios de estrés; sin embargo, especialmente en las empresas de telecomunicaciones, es algo que con frecuencia no se da, pues lo primordial para ellos son los clientes y son ellos quien siempre van a tener la razón.

Algo muy recomendado para esta empresa es que impulse la participación en decisiones, es decir, involucrando a los empleados, sobre todo en aquello que sea relevante para su trabajo, brindar apoyo a la conciliación laboral y personal, a través de la flexibilidad en el trabajo, posibilidad de trabajar por días bajo la modalidad de teletrabajo, licencias remuneradas,

considerando además el enfoque, es decir, hacia dónde se deben orientar las estrategias, como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 21. *Estrategias para mitigar el estrés y fomentar ambiente de trabajo saludable.*

Enfoque	Estrategia	Acciones
En el bienestar del empleado	Programas de Bienestar	Actividades físicas: Gimnasios corporativos, clases de yoga. Pausas activas: Descansos en la jornada para realizar actividades de relajación. Nutrición: Talleres sobre alimentación saludable, dieta equilibrada. Salud mental: Servicios de teleterapia, ayuda profesional psicológica.
	Flexibilidad Laboral	Horarios flexibles: Ajustar horario para conciliar vida personal y laboral. Teletrabajo: Posibilidad de días para trabajar desde la casa.
	Reconocimiento y motivación	Programas de incentivos: Reconocimiento de logros individuales y grupales. Desarrollo profesional: Brindar oportunidad de capacitación y crecimiento.
Mejora del ambiente laboral	Comunicación abierta	Canales de comunicación: Canales abiertos para que los empleados expresen inquietudes y sugerencia. Retroalimentación constante: Que sea constructiva y oportuna.
	Gestión del tiempo	Priorización de tareas: Ayudar a que las empleadas establezcan prioridades y organicen su trabajo. Herramientas tecnológicas: Uso de herramientas de gestión del tiempo y colaboración.
	Reducción de carga de trabajo	Evaluación de tareas: Analizar tareas y asignadas y eliminar las que no agregan valor. Automatización de procesos: implementación de tecnología que automicen tareas repetitivas.
Prevención y gestión del estrés	Capacitación en gestión del estrés	Técnicas de relajación: Enseñar técnicas como visualización, meditación, etc. Gestión emocional: Colaborar para que las empleadas identifiquen y manejen sus emociones.
	Cultura organizacional positiva	Valores compartidos: Fomento de cultura basada en respeto, colaboración y apoyo mutuo. Liderazgo positivo: Promover una clase de liderazgo motivadora, que inspire a las empleadas.

Fuente: Elaboración propia de los autores con base en el trabajo de Rodríguez, D. (2020), sobre las estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*, 3(5), 1-3.

Se considera entonces que la empresa Atento SA., debe implementar estas estrategias teniendo en cuenta que se requiere de un compromiso a largo plazo y muy especialmente, involucrar a los empleados durante el proceso de diseño, evaluar todas estas iniciativas para poder garantizar el éxito.

Con la implementación de estas estrategias, la empresa pasa de un nivel de estrés moderado a leve; esto puede ser posible, ya que todo lo que se ha recolectado lleva a considerar la necesidad de gestionar la rotación de turnos porque esto podrá minimizar los efectos negativos de los cambios de turno; la formación continua debe ser una prioridad, pues mantener a las empleadas actualizadas sobre las últimas tecnologías, reducirá en ellas la sensación de sobrecarga y algo esencial, la ergonomía, porque puestos de trabajo bien diseñados va a eliminar molestias físicas y podrá prevenir lesiones.

CAPITULO IV

Disertación

Mediante esta investigación se han identificado cuáles son los factores de riesgo de las empleadas de la empresa de telecomunicaciones de Atento SA., para sufrir de estrés, estableciendo para la empresa unas estrategias claras y específicas de mejoramiento y seguimiento psicológico para dicha población de acuerdo al resultado que se ha obtenido. Las empleadas presentan un nivel de estrés moderado debido especialmente a la carga de trabajo, jornadas largas de trabajo y quejas por parte de los clientes, que en ocasiones para ellas, son muy difíciles de enfrentar.

Adicional a ello, se espera que la empresa haga una evaluación completa de la situación de estas empleadas, especialmente para evitar que estos problemas de estrés puedan afectar su salud mental; estar atenta a cualquier señal de alteración, que además, también afectan las relaciones personales e interpersonales, ofreciendo también charlas educativas y capacitaciones constantes sobre la manera de adquirir habilidades de afrontamiento.

Es necesario exponer ante las directivas de la empresa los resultados de esta investigación, con el fin de que se le haga seguimiento y valoración al personal de la empresa, evaluaciones de acuerdo a los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que lo más importante es estar alerta e identificar si los signos expuestos en la relación de resultados, se presentan continuamente, razón que incitaría a pensar en una solución efectiva, acorde a las necesidades individuales de las empleadas.

Después de identificar los síntomas de conductas estresantes, es importante buscar un apoyo profesional, en este caso sería un psicólogo, quien ha de determinar y evaluar a la persona para dar un diagnóstico, resultado y acciones tendientes a la minimización de estas conductas que si no se atienden a tiempo, llevarán a la afectación de la salud mental de quien la esté presentando.

El estrés, que en la actualidad se considera como una enfermedad importante, se ha venido desarrollando dentro de la empresa de telecomunicaciones Atento SA., debido a las altas presiones de las empleadas por conseguir resultados, por cumplir con las metas, ya que como empresa de comunicaciones exigen y piden resultados eficientes. La carga de trabajo unida a las largas jornadas laborales, en ocasiones con pocas posibilidades de descanso, es lo que ha llevado a estas mujeres a que la presión para ellas sea alta para poder cumplir los objetivos, alcances, procedimientos y metas impuestos al interior de la organización.

Un aspecto muy importante, es que debe entenderse que la vida del ser humano depende en gran medida del desarrollo adecuado de las relaciones sociales, siendo de vital importancia su promoción al interior de las empresas, donde deben sentarse las bases para convivir, trabajar en grupo y estrechar lazos socioafectivos, Son muchas causas las que llevan a que en las empresas se empiece a padecer de estrés laboral, mismo que se ha ido incrementando a través del tiempo, casos de estudio que deben ser conocidos, analizados y tomados en cuenta, ya que, por la gravedad del tema, por las consecuencias negativas que se van generando, tanto para el sector empresarial como para la clase trabajadora, se requiere de una solución inmediata.

El estrés laboral desde cualquier punto de vista, se encuentra a nivel mundial como un problema que casi de manera oculta, se encuentra presente en gran parte de las relaciones e interacciones humanas y que se van haciendo más complicada cada vez, especialmente cuando se

llevan a cabo al interior de las empresas, donde se facilita por el abuso de poder, compañerismo disfrazado, machismo y otras razones de diversa índole que conducen al estrés en cualquiera de sus presentaciones, dañando el ambiente en el trabajo y atentando contra los derechos inherentes a la personalidad.

En los últimos tiempos, especialmente desde la pasada crisis sanitaria, el gobierno dio inicio a la implementación de nuevas técnicas de flexibilidad laboral para la supuesta mejora del estado de salud de los trabajadores, la cual consistía en mejorar las condiciones de trabajo y de esta manera hacer empresas más competitivas y entornos más saludables; sin embargo, al pasar de los años los trabajadores han tenido que sufrir la ineficiencia de los empresarios para establecer condiciones que mejoren la calidad de las condiciones de trabajo, pasando por encima de sus derechos laborales, lo que deja en evidencia que se está creando una especie de inestabilidad y precarización, impidiendo así una vida digna para los empleados, un ambiente de trabajo saludable y unos trabajadores con garantías de salud y bienestar, por lo tanto, la implementación de estrategias para eliminar o al menos minimizar el estrés laboral, es una necesidad urgente, para el bien de los empleados y para la conservación de las empresas.

Referencia bibliográfica

- Acero Montoya, MA. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. Fundación Universitaria de América. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8061>
- Acosta Cifuentes, O. L., & Garnica, Y. J. (2022). El acoso laboral, antecedentes y normatividad a partir de la Ley 1010 del 23 de enero de 2006, hasta la actualidad en Colombia. Bogotá: Universidad La Gran Colombia. URI: <http://hdl.handle.net/11396/7615>
- Allende Cussó, R., García Iglesias, J.J., Fagundo Rivera, J., Navarro Abal, Y., Climen Rodríguez, J.A. & Gómez Salgado, J. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Revista Española de salud pública*, (96), 27. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8620589>
- Amaya Zúñiga, B.E., Galvis González, D.L., Aguilera Mateus, L.A. & Olarte García, Y.A. (2019). Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco. Medellín, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. URL: <http://hdl.handle.net/10823/1404>
- Arias Avila, C.A., Contreras Urrea, Y., Cubides Guerrero, J.E., García Cristiano, H. & Ospina Angulo, M. (2020). Impacto del teletrabajo para la salud mental y física del personal administrativo de la empresa Tecnoductos SAS. de Palmira. URL: <http://hdl.handle.net/10823/2594>
- Becerra Ostos, L.F., Quintanilla, D., Vásquez, X.A. & Restrepo Guerrero, H.F. (2020). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20, 574-578. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.69094>

- Blanco, G. (2004). Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas. *Revista de la Facultad de Medicina*, 27(1), 29-35. Caracas, Universidad Central de Venezuela. Recuperado de: https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-04692004000100006&script=sci_arttext
- Bruges, D.P., López, D.D. & Socarrás, C.A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. Colombia. *Revista ESPACIOS*, 41(25). Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Cáceres Serrato, K.V. & Marín Loaiza, K. (2021). Brigadas de salud mental: alternativa para la prevención y atención de riesgos psicosociales en trabajadores de entornos intrahospitalarios en Colombia. Bogotá, Corporación Universitaria Minuto de Dios. URI: <https://hdl.handle.net/10656/13989>
- Camacho Ramírez, A. & Rocío Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social. *Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159–172. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cancela Gordillo, R., Cea Mayo, N., Galindo Lara, G., & Valilla Gigante, S. (2010). Metodología de la Investigación Educativa. España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54716348>
- Foro Económico Mundial. Siete pasos para crear un lugar de trabajo mentalmente sano (revisado en 2020). Ginebra: World Economic Forum. Disponible en: <https://es.weforum.org/agenda/2017/04/7-pasos-para-crear-un-lugar-de-trabajomentalmente-sano/>
- Gil Monte PR. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. Madrid: Pirámide. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%>

Goetz, JP. & LeCompte, MD. (1988). *Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa*. Madrid: Ediciones Morata, S.A. Recuperado de:
<https://upeldem.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/03>

Gómez Restrepo, C., Malagón, N.R., Eslava Schmalbach, J., Ruiz, R. & Gil, J.F. (2021). Factores asociados al reconocimiento de trastornos y problemas mentales en adolescentes en la Encuesta Nacional de Salud Mental, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 50(1), 3-10. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2019.09.002>

Guic S.E., Bilbao R., MA. & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>

Gutiérrez R, Ángeles Y. (2013). *Estrés organizacional*. México: Editorial Trillas. Recuperado de: <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Gutiérrez, A., & Vilorio Daza, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Barranquilla, Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 30(1), 5-7. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0120-55522014000100001&script=sci_arttext

Hernández Santiago, N. (2020). *Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental*. Universidad de Puerto Rico. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114-119. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Jiménez, A. & Dahuabe Osorio, A. (2019). Reducción de la jornada laboral y salud mental en Chile. CIPER. <https://www.ciperchile.cl/2019/08/29/reduccion-de-la-jornadalaboral-y-salud-mental-en-chile/>
- Karasek, R. (1990). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain. Massachusetts: Administrative Science Quarterly. IRL: <http://www.jstor.com/stable/2392498>
- Laborales, C.C. (2022). Tendencias del empleo: Atracción y Retención del Talento. Medellín: Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. Tomado de: <https://andi.com.co/>
- Lazarus, R.S. (1984). Estrés y procesos cognitivos. Evaluación y apreciación del estrés. California: Editorial Universitaria. URI: <http://hdl.handle.net/10045/97146>
- López Castillo, S.L. (2017). Los elementos constitutivos del hostigamiento sexual en las relaciones laborales. Perú: Universidad Católica de Perú. URI: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/431>
- Martínez Castiblanco, K.N. (2018). Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones, Ltda. Bogotá, Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.667>
- Ministerio de Sanidad. (2018) Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias (CCAES). COVID-19: Situación actual. Recuperado de: [en:https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/situacionActual.htm](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/situacionActual.htm)
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2020). Bienestar y Salud Mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público. Bogotá. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Mondragón Ruiz, Y. (2022). Estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo-2020. Universidad Mayor de Sipán. Recuperado de:
URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10000>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). La organización del trabajo y el estrés. Ginebra; 2004. Recuperado de: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>

Olave, M. (2022). No existe ninguna medida contra directivos del sector salud, acusados de acoso laboral y sexual. Bogotá: Fenats Nacional. Tomado de: <https://fenatsnacional.cl/>

Organización Mundial de la Salud (2020). Salud Mental. OMS. Recuperado de:
https://www.who.int/topics/mental_health/es/

Organización Internacional del Trabajo (OIT) & Organización Mundial de la Salud (OMS). (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Informe sobre Medicina de Trabajo. Recuperado de: <https://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Orozco Sánchez, J.J. (2018). Acoso laboral, estudio de caso sobre la situación laboral en las enfermeras del Hospital Occidente de Kennedy Bogotá. Bogotá: Universidad La Gran Colombia. URI: <http://hdl.handle.net/11396/4210>

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? México, UNAM. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext

Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. (2004). Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y Cartilla de Prevención del consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral. Universidad Manuela Beltrán. Recuperado de: <https://www.fasecolda.com/cms/wp->

content/uploads/2019/08/protocolo-determinacin-doriglas-patologas-derivadas-destrs-2014.pdf

Porras Velásquez, N. & Parra D'aleman, L. (2018). La adicción al trabajo como síntoma del malestar laboral contemporáneo. *Integración Académica en Psicología*, 6 (17), 4-14. Recuperado de:
<http://integracionacademica.org/attachments/article/197/01%20Adiccion%20al%20trabajo%20-%20%20NPorras%20LParra.pdf>

Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social. Bogotá: Secretaría Jurídica Distrital. Recuperado de:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*, 3(5), 1-3. Recuperado de: https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf

Ruiz Medina, M. I. (2011). Universidad Autónoma de Sinaloa. Recuperado de:
http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

Sáenz, K., Gorjón, F., Quiroga, M., & Díaz, C. (2012). Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales. Madrid: Dikynson. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=788494>

Salamanca Quiñones, MS. & Porras Velásquez, NR. (2019). Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. *Revista de psicología de la salud*, 7(1), 152-181. Recuperado de:
<https://www.researchgate.net/profile/Nestor-Raul-Porras-Velasquez-2/publication/359837091>

- Schettini y Cortazzo (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa. La Plata: Universidad Nacional de La Plata (EDULP). DOI: 10.35537/10915/49017
- Sen, A. (2000). Desarrollo y libertad. Buenos Aires: Ed. Planeta. Recuperado de: https://www.palermo.edu/Archivos_content/2015/derecho/pobreza_multidimensional/bibliografia/Sesion1_doc1.pdf
- Vargas Jaimes, C., Bernáldez Jaimes, G.B. & Gil Gómez, U. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil. México. *Horizonte sanitario*, 20(1), 121-130. Recuperado de: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.3972>
- Vega Ramírez, C.A. (2021). Revisión sistemática sobre la efectividad de los Programas de Apoyo al Empleado, en relación con variables de salud mental y bienestar laboral. Bogotá, Universidad Piloto de Colombia. URI: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11064>
- Velázquez Narváez, Y. & Díaz Cabrera, M. D. (2020). Violencia y desigualdad laboral en México: revisión teórica desde una perspectiva de género. Ciudad de México. *Andamios*, 17(42), 423-440. Recuperado de: <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.750>