

CARACTERIZACIÓN DEL ESTRÉS EN EL PROCESO DE MEDICINA LABORAL DE LA
EMPRESA CODESS

LUDY NAYIBE SANCHEZ
MAIRA ALEJANDRA TIQUE ARANGO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2018

CARACTERIZACIÓN DEL ESTRÉS EN EL PROCESO DE MEDICINA LABORAL DE LA
EMPRESA CODESS

LUDY NAYIBE SANCHEZ

MAIRA ALEJANDRA TIQUE ARANGO

Documento resultado de trabajo de grado y aprendizajes de la práctica profesional para optar por
el título de Administrador en Salud Ocupacional

Director: Julie Astrid Solano Pérez

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C.

2018

Dedicatoria

A Dios

Por permitirnos culminar nuestra carrera, dándome salud, paciencia y sabiduría en cada situación que se presentó a lo largo de nuestro desarrollo profesional; gracias a su infinito amor hemos podido cumplir todos los objetivos propuestos.

A las madres

Por ser el apoyo lo más importante en nuestras vidas, por animarnos y ayudarnos a continuar con los estudios, por aconsejarnos y guiarnos por el mejor camino, por enseñarnos en cada uno nuestros valores y por ser las dos madres que más admiramos y amamos.

A mi Padre Abel Puentes

Por los ejemplos de responsabilidad, honestidad, perseverancia y sencillez, por corregir cada uno de los errores que he cometido, por apoyarme y ayudarme a tener una profesión, por querer siempre lo mejor para mí, por ser un gran padre.

A mis familiares

A mis abuelos Pablo Sánchez y Dolores Gómez por ser uno de los motores que impulsan la culminación de mi tesis y como tal mi carrera; a mi tía Isabel y mi esposo Leonel por ser personas que con su amor ayudaron con la elaboración de esta tesis.

Agradecimiento

A la Corporación Minuto de Dios y a todo su grupo de maestros que durante el periodo de aprendizaje nos formaron como profesionales; aportándonos de sus conocimientos y experiencias personales como laborales.

A la docente Julie Astrid Solano Pérez, por guiarnos y brindarnos todos sus conocimientos, por su apoyo y motivación por su asesoría sus aportes y tiempo aportado para la realización del presente proyecto.

A nuestros compañeros de estudio por su acompañamiento, enseñanzas con nosotros sus vivencias durante esta etapa.

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
1. Árbol de problema.....	2
1.1 Descripción del problema	2
1.2 Formulación o pregunta problema	3
2. Objetivos.....	3
2.1 Objetivo general	3
2.2 Objetivos específicos	3
3. Justificación	4
4. Marco de referencia.....	5
4.1 Marco legal	5
4.2 Marco investigativo	9
4.3 Marco teórico	13
4.3.1 ¿Qué es el estrés del trabajo?	14
4.3.2 Conceptos de estrés.....	14
4.3.3 Clasificación de los componentes del estrés	15
4.3.5 Tipos de estrés	17
4.3.6 Causas y tipos de enfermedades del estrés agudo	19
4.3.7 Causas y tipos de enfermedades del estrés crítico	19
4.3.8 Causas y características del estrés laboral Factores Psicosociales en el Trabajo.	21
4.3.9 Aspectos Legales	23
4.3.10 Manejando el estrés: algunos consejos básicos	24
4.3.11 Instrumento PSQ.....	27
5. Metodología	28
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	29
5.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información	29
6. Resultados.....	32
6.1 Conocimiento de las características sociodemográficas de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS	32
6.2 Identificación de la percepción del estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS	39

6.3 Desarrollo de un plan de acción que permita disminuir el nivel de estrés reportado en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.	41
7. Presupuesto	41
8. Conclusiones	43
Bibliografía	45

Listas Especiales (Tabla figuras y apéndices)

Figura 1: Árbol de problema.....	2
Tabla 1: Normatividad Colombiana.....	5
Figura 2: Diagrama de investigación.....	28
Tabla 2: Recolección de Actividades.....	29
Figura 3: Genero.....	32
Figura 4: Rango de edad.....	33
Figura 5: Estado civil.....	34
Figura 6: Nivel de escolaridad.....	34
Figura 7: Estrato socioeconómico.....	35
Figura 8: Tipo de vivienda.....	36
Figura 9: Número de personas a cargo.....	36
Figura 10: Años en la empresa.....	37
Figura 11: Años en el cargo	38
Figura 12: Cargo que desempeña.....	38
Figura 13: Índice PSQ estrés percibido.....	40
Figura 14: PSQ estrés percibido por empleados	40
Tabla 3: Gastos.....	42

Resumen

El desarrollo del proyecto Estrés Laboral de las sociedades industrializadas, se realizó con el fin de mejorar la seguridad personal en la empresa; para evitar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo, de modo que los empleados estén más seguros y realicen sus actividades de una mejor manera. Por lo cual se realizó una encuesta en el proceso de medicina laboral de la empresa Codess, con el fin de identificar los factores intervinientes que afectaban sus actividades laborales y el nivel de estrés en la empresa. Realizadas estas encuestas se pudo identificar que el nivel de estrés percibido por los empleadores difiere al nivel de estrés expresado por los colaboradores, ya que los empleadores manifestaban un nivel de estrés alto del 2% en el transcurso de 1 a 2 años y en último mes y el resultado de las encuestas fue de 1 a 2 años con un índice de percepción del 0,40 y en relación a un mes de 0,42, siendo el más bajo el nivel más cercano a cero (0). Para el desarrollo de la investigación el objetivo general fue diseñar una intervención frente al estrés laboral de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS, ya que el nivel de estrés no sobre pasa el nivel expresado por los colaboradores pero si se puede identificar que en el último mes hubo un incremento en el estrés, es necesario recomendar la aplicación de una encuesta semanalmente diseñada por las autoras de esta investigación compuesta por 6 preguntas directas, las cuales ayudaran a identificar los factores estresores por semana y así poder generar medidas de intervención en estos.

PALABRAS CLAVE: estrés laboral, índice de percepción, seguridad personal, factores intervinientes, nivel de estrés, medidas de intervención.

Introducción

En la actualidad, todo rol laboral conlleva grandes responsabilidades con características, habilidades, capacidades, esfuerzos y dinámicas que varían de situación a situación, y que en gran volumen y magnitud manejados de forma inadecuada, pueden desencadenar una alteración en el individuo, conocida como estrés; ya que en el contexto laboral es entendida como estrés laboral, el cual repercute directamente en la salud mental de los individuos, siendo éste un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todos los sectores económicos en el mundo, y que sobrelleva un coste personal, psicosocial y económico muy importante.

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta hoy por hoy a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. Las causas y efectos del estrés en el área profesional son variados, sin embargo, lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud mental y física para obtener excelentes resultados en el logro de las metas propuestas; por lo anterior, el estudio de la salud ocupacional a lo largo de las últimas décadas ha tomado relevancia, pues las enfermedades profesionales causan graves pérdidas no solo a nivel de la organización sino a nivel personal, con lo que se afectan muchos aspectos de la personalidad y de la interrelación de un entorno y sociedad; en esto radica la importancia de adelantar el presente estudio para determinar cuan profundo y evidente es el estrés laboral y todo lo que lo acompaña en una muestra de trabajadores del equipo de medicina laboral de la empresa CODESS.

1. Árbol de problema

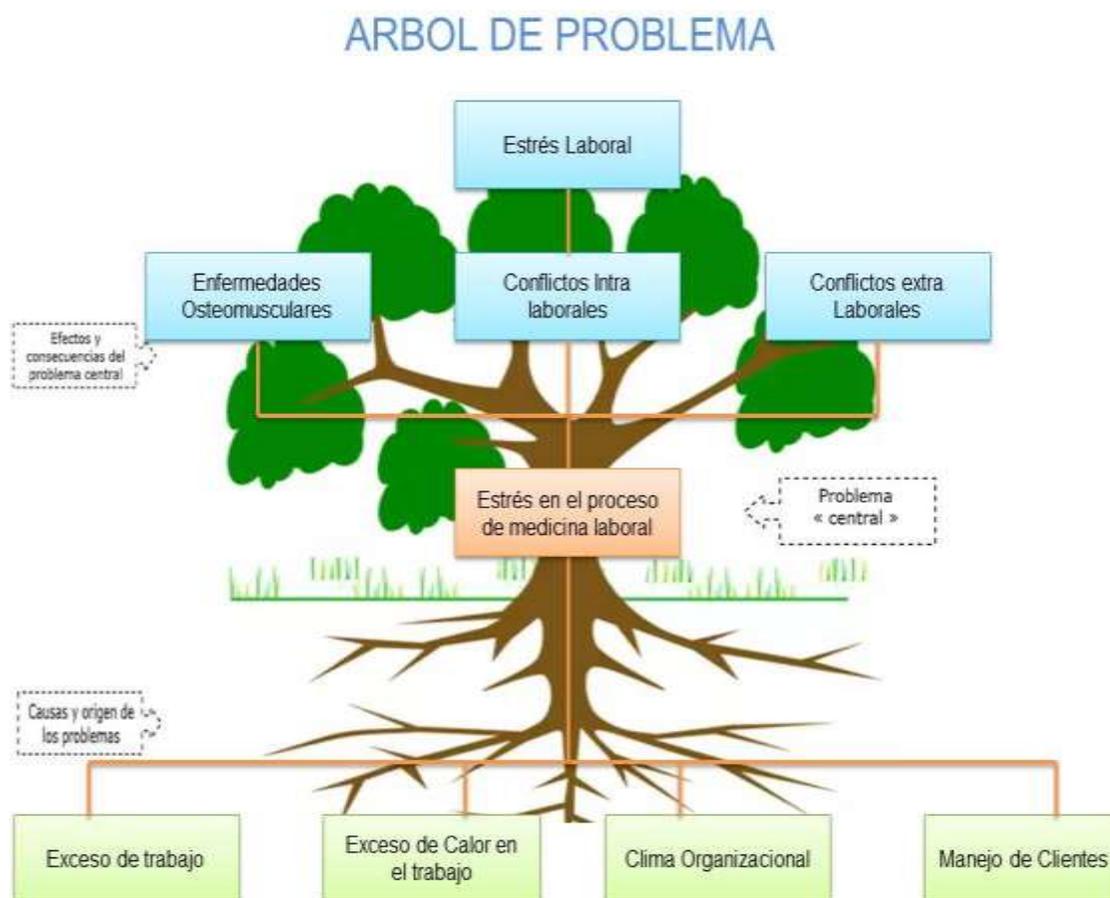


Figura 1: Árbol de problema

Fuente: Autoras

1.1 Descripción del problema

En la corporación para el desarrollo de la seguridad social CODESS, existe un proceso llamado medicina laboral en el cual los colaboradores refieren un estrés elevado ya que aún no se han detectado los principales componentes estresores lo que hace que el clima organizacional, las relaciones interpersonales en el trabajo, la dinámica laboral y la salud no solo física sino también

la salud mental se vean afectadas, siendo indispensable realizar la identificación de las características predisponentes a esta situación, la cual podrá ser a través de un instrumento o encuesta que permita identificar el índice de percepción del estrés para implementar una intervención que renueve el entorno laboral de los colaboradores y a futuro se pueda efectuar la identificación de los riesgos psicosociales.

Al desarrollar la investigación se podrá contar con las características que sobresalen frente al estrés, identificando la fuente originaria y estableciendo acciones que permitan mejorar los ambientes laborales del proceso de medicina laboral de CODESS.

1.2 Formulación o pregunta problema

¿Cuál es la percepción del estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar una intervención frente al estrés laboral de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

2.2 Objetivos específicos

- ◆ Conocer las características sociodemográficas de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

- ◆ Identificar la percepción del estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

- ◆ Desarrollar un plan de acción que permita disminuir el nivel de estrés reportado en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

3. Justificación

El presente estudio esta centra en la necesidad de prevenir y afrontar los factores y características que originan el estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral, debido a que las personas manifiestan estrés en el lugar de trabajo, y esta se debe a una respuesta básica del cuerpo frente a las demandas externas e internas que generan amenaza, por lo cual permitirá desarrollar una base en la identificación, evaluación y ejecución de estrategias, metodologías y planes de acción en mejora del bienestar de los colaboradores en su lugar de trabajo.

De acuerdo en el informe de los factores psicosociales y la salud de los trabajadores (Colombia, 2016) el estrés está relacionado con elementos muy diversos del medio laboral y de ambiente social, variables emocionales y variables actitudinales que en constante interacción desencadenan reacciones en el individuo.

Por lo tanto, el objetivo central de este trabajo, radica en el diseño de una estrategia de intervención donde se evidencie un plan de acción en mejora, fortalecimiento y optimización de los recursos humanos y la prevención de la repercusión del entorno de trabajo, contribuyendo con la calidad de vida laboral de los empleados y mejorando la calidad de servicio que la organización ofrece a sus usuarios.

4. Marco de referencia

4.1 Marco legal

En Colombia en los últimos años, se han dado importantes pasos en la legislación en salud ocupacional, al señalarse la importancia de evaluar e intervenir los factores de Estrés dentro de las políticas de prevención de riesgos profesionales; el cuadro presente se muestra las leyes, resoluciones y decretos que sirve como guía para la realización del proyecto:

Tabla 1:

Normatividad Colombiana

<i>Norma</i>	<i>Institución Normalizadora</i>	<i>Descripción</i>	<i>Año</i>	<i>Aporte al Proyecto</i>
Constitución Política de Colombia.	Congreso de Colombia	Esta edición contiene el texto de la Constitución Política de Colombia vigente, incluidos los Actos Legislativos promulgados desde 1993 a 2016. Como parte de la	1991	La importancia por la cual toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo, y a las condiciones equitativas y

		pedagogía constitucional se incluyó al inicio la relación de todos los Actos Legislativos. (Art.25) Derecho al Trabajo		satisfactorias para ejercer el trabajo con todos sus derechos personales y salariales sin discriminación alguna.
Ley 1010 Artículo 2°	El congreso de Colombia	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	2006	Partiendo del abordaje de un fenómeno social concreto como es el acoso laboral o mobbing, para analizar a la luz de la teoría y desde un enfoque analítico- descriptivo los aspectos fundamentales que intervinientes e inter- actuantes en los procesos jurídicos, determinaron la efectividad que los resultados del estudio, puedan aportar al enriquecimiento del marco jurídico del acoso laboral en lo que respecta a su

**Resolución
2646
Capítulo
II**

El ministro de la
protección social.

Por 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.

2008

penalización, dando
mayor visibilidad a
dicho fenómeno aun
en la sociedad
colombiana.

En los últimos años
el Ministerio de la
Protección Social ha
venido trabajando
para obtener datos
confiables frente a
un de los riesgos que
ha tomado fuerza
dentro de la
población
trabajadora: Estrés
Laboral por esto, ha,
hecho adelantos en
cuanto a
normatividad de la
resolución presente,
la cual exige que
todas las
organizaciones
colombianas cuenten
con un programa
para la
identificación,
prevención y control
de los riesgos de
estrés.

Ley 1751 Capítulo I	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones.	2015	Donde obliga al estado a garantizar y proteger el debido cumplimiento del derecho a la salud de los Colombianos, mediante la cual realiza la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación de una enfermedad que puede producirse por causas del estrés igualmente unas condiciones laborales justas y dignas.
Decreto 1072 (capítulo 6 -Artículo 2.2.4.6.15)	Ministerio del Trabajo	Decreto único reglamentario del sector trabajo, compila todas las normas reglamentarias preexistentes en materia laboral.	2015	Establece las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora.
NTC 3701	Norma Técnica	Higiene y seguridad. Guía para la clasificación,	1995	Refiere a una clasificación en la

	Colombiana	registro y estadística de accidentes y enfermedades laborales.		cual se da una guía para resultados concretos de estadísticas y enfermedades desarrolladas o presentes en el ambiente laboral.
Decreto 1477 (sección II, parte B, grupo XII)	Ministerio del Trabajo	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales Grupo IV Trastornos Mentales y del comportamiento Código: F43 Agente Psicosocial.	2014	Se encuentra agentes importantes como los ergonómicos, etiológicos, los factores de riesgos ocupacionales según la labor y/o oficio desempeñado.

4.2 Marco investigativo

La importancia que el estrés laboral ha tenido en el transcurso del tiempo está relacionada con las transformaciones que se producen en los climas organizacionales afectando directamente e indirectamente las relaciones internas en la organización, la dinámica laboral, la naturaleza propia de las tareas habituales y todo a su vez está relacionado de forma general con los sistemas económicos propios de la economía e industrias.

El estrés genera diversas consecuencias que no solo afectan la salud sino el entorno, con el que se evidencia con frecuencia agotamiento y reducción de la productividad de los grupos de trabajo y de las empresas, repercutiendo en un descenso de la calidad de vida, por ello la importancia de investigar la presente temática desde todos los ámbitos internacional y nacional.

A nivel internacional:

En el año 2007 Bernaldo de Quirós-Aragón, M., & Labrador-Encinas, F. en la ciudad de Madrid España donde afirma “ la evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencias intrahospitalarias” donde se hizo indispensable entender “las condiciones laborales en el área asistencial se caracterizan por estresores que colocan a médicos y enfermeros en una situación de riesgo permanente circunstancias que les generan insatisfacción, frustraciones y desajustes cada vez mayores con su entorno laboral y que repercuten en la satisfacción personal”. Con el fin de utilizar diferentes técnicas que puedan influenciar a las personas y sus comportamientos, realizar un proceso que logra disminuir las debilidades, interviniendo con un procedimiento de cuestionario llamado “El Inventario de Burnout de Maslach” que ayuda a evaluar que grupo de profesionales conlleva más estrés y cuál es su causa. (Bernaldo de Quirós-Aragón, 2007)

Iñaki Piñuela en el año 2004, mediante el cuestionario “La escala de Cisneros” de 43 conductas de acoso psicológico, se evaluó y valoró con el objetivo de brindar periódicamente un análisis del estado y las consecuencias de la violencia en el entorno laboral de cada una de las organizaciones ; el estudio arroja la fiabilidad de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de

acoso y Tipo de conducta de acoso), donde se muestra teóricamente la medición de la “Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y estrés Postraumático” ayudando a identificar los diversos grados de acoso y posteriormente al indicador de gravedad de acoso y daño incurrido a la víctima. (Fidalgo, 2004)

Mg. Ángela Suárez Tunanña, docente de la universidad César Vallejo en el año 2013 realizó la investigación llamada “Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS”. Implementando una muestra de 203 trabajadores en la labor como asesores telefónicos, de un “Contact Center de Lima”, y de edades de 25 a 35 años, dando como objetivo la varianza que tendrá como estudio el estrés laboral que obtiene adecuadas propiedades psicométricas, confiabilidad por el método de consistencia interna y la validez de constructo y contenido. (Tunanña, 2013)

En el año 2015, Yépez y Fernanda en un estudio dan a conocer la posible relación entre el “Mobbing y su posible relación con los niveles de estrés laboral en el área administrativa de una empresa de Telecomunicaciones” identificando causas o la relación del mismo, con los factores sociodemográficos de las personas a las que le hizo tal estudio que destacan el género, estado civil, y niveles de instrucción en el personal del el área administrativa de una empresa de telecomunicaciones aplicando el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cuestionario de estrés OIT-OMS y la encuesta de características sociodemográficos.

De esa población estudiada toman como resultado una edad promedio de 31 años y predeterminando el género masculino del femenino y su nivel académico sobresaliendo los que tenían la formación secundaria, indicaron que la intensidad de la violencia psicológica fue baja y nula; sobre el Acoso Psicológico (mobbing). (Yépez & Fernanda, 2015)

En el año 2017 García Peralta y Gladys Lizzetthe investigaron la relación entre los “Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas” en una empresa de servicios, utilizando el tipo de medición de la Cultura Organizacional y la Escala de Estrés Laboral Organizacional de la OIT-OMS. Se estudió la validez y la confiabilidad de los instrumentos de medición, encontrando que la cultura dasocrática correlaciono positivamente con la problemática del estrés laboral. (Garcia Peralta, 2017)

A Nivel Nacional:

En la ciudad de Cartagena en el 2014 se llevó a cabo un estudio denominado “Estrés laboral en enfermería y factores asociados” por Ávila y colaboradores, el estudio fue analítico de corte trasversal a un grupo de personas del área de urgencias en l cual se incluyó personal de dos clínicas de la misma ciudad de género femenino y masculino cuyo instrumento fue “The Nursing Stress Scale (NSS)”, que valoró siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el hospital”, en un promedio de 33 años de edad dando como resultado los factores que conllevan el estrés laboral en su trabajo que son tener menos de 30 años, tener una un compromiso sentimental, tener más de un hijo en la familia, tener turnos de consulta externa, no contar con un contrato adecuado en su trabajo, estar

trabajando más de dos años en la misma clínica y desempeñar el mismo cargo por un tiempo aproximado de cinco años, con lo que concluyen que la manifestación de dicho problema se ve relacionado a los factores personales y factores del trabajo. (Irma Y Castillo Avila, 2014)

4.3 Marco teórico

En la década de 1930 el concepto estrés fue descubierto por un estudiante de medicina llamado Hans Selye, donde estudiando a un grupo de enfermeros descubre unas causas diferentes a las enfermedades comunes que se generan frecuentemente: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Donde le dio una importancia a los casos y lo denominó el “Síndrome de estar Enfermo”. (Bértola, 2010)

Hans Selye consideró que los factores de algunas de las enfermedades desconocidas como la hipertensión arterial, las cardíacas y los trastornos emocionales o mentales, eran causados por cambios fisiológicos como resultado de un continuo cuadro síndrome de estrés, donde se incrementan los factores de estrés en los hombres por un características del entorno del individuo y la posición social que recae en ellos, provocan estos síntomas. (Bértola, 2010)

Con referencia a estos síntomas, se inició la investigación del estrés en todo tipo de disciplinas sin importar género edad o rama de la medicina, ya sea físicas o/y psicológicas que involucran los síntomas de estrés.

Igualmente Hans Selye hace más de medio siglo definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular. (Bértola, 2010)

4.3.1 ¿Qué es el estrés del trabajo?

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

“El **estrés** en el trabajo que puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño. Además afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el **estrés** puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos”. (Perez, 2011)

4.3.2 Conceptos de estrés

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa, tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. (OIT/OMS, 1984)

“El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular” (Ramírez, 2003)

Estrés según la (OMS), es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad ya que conlleva patologías como obesidad la cual se presenta un 44% en mujeres y un 133% en hombres, esta patología trae como consecuencia diferentes enfermedades tales como; gastritis, colitis, varices hemorroides, cardiopatías, hipertensión arterial , entre otras. (Ramírez, 2003)

4.3.3 Clasificación de los componentes del estrés

Los autores mencionados anteriormente refieren que el estrés desencadena problemas de salud, por ello se presenta una clasificación de los componentes del estrés, que permite comprender las reacciones observables en el individuo:

- estímulo: fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes
- percepción: procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas:
- interacción persona-ambiente desajustes (reales percibidos) entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas

- respuesta, del individuo (fisiológico o psicológico) ante determinados estímulos

Por lo anterior, a continuación, se refiere una serie de factores estresores que permiten identificar fuentes de riesgo que se traducen en estrés:

Identificación de los Factores Estresores

- Estresores del ambiente físico
 - Ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes del trabajo
 - Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos
- Contenidos del trabajo
 - Oportunidad de control, uso habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo
- Estrés por desempeño de roles
 - Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales.
 - superiores, compañeros, subordinados, clientes.
- Desarrollo de carrera
 - Inseguridad en el trabajo, transiciones,
 - estresores en diferentes estadios

4.3.5 Tipos de estrés

Se puede entender que el estrés se presenta de formas diferentes para cada individuo, por ello se evidenció varios tipos de estrés, los cuales muestran sus causas y diferencias para la exposición o inicio de síntomas de estrés:

- a) Estrés positivo o “eustres”: es aquel estrés que nos estimula a enfrentarnos a los problemas. Permite que seamos creativos, tomemos iniciativa y respondamos eficientemente a aquellas situaciones que lo requieran. (Videl, 2013)

- b) Estrés Negativo “distres”: es el que puede producir diversas enfermedades y trastornos. Con sus consecuencias que el organismo no puede recuperarse, produciéndose un desgaste y agotamiento, debido al modo de vida como respuesta a fenómenos externos. (Videl, 2013)

- c) Estrés sociológico: es el que se produce ante una situación de crisis social, ante la proliferación comunicacional de noticias negativas, ante la proliferación comunicacional de noticias negativas, ante la violencia cotidiana, la irritabilidad urbana. (Redó, 2014)

Rodríguez González, 2002, refiere para el estrés laboral, físico, emocional y ecoambiental lo siguiente:

- d) Estrés laboral: ocasionado por condiciones laborales que violenten la resistencia física o la dignidad de las personas quienes reaccionan de distinta manera frente a las condiciones y contingencias del trabajo, según su vulnerabilidad y personalidad. Comprenden el síndrome de burnout, mobbing, etc.

- e) Estrés físico: es que se produce por la agresión al organismo por causas físicas, por ejemplo enfermedades. (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

- f) Estrés emocional: se produce por el impacto que producen las emociones cuando no pueden ser moduladas por la razón. (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

- g) Estrés ecoambiental producido frente a los cambios ambientales desfavorables, poluciones, ruidos, luminosidad, alteraciones del ecosistema, etc. (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

En realidad, la palabra Estrés, que en realidad se refiere a un proceso normal, automático, instantáneo y autónomo que se produce en el organismo en su totalidad psicofísicamente hechos o contingencias percibidas como potencialmente peligrosas para la integridad física o psicoemocional, ha dejado de usarse con esa acepción. Universalmente se utiliza como sinónimo de “trastornos o enfermedades por estrés prolongado”. (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

4.3.6 Causas y tipos de enfermedades del estrés agudo

Las causas y los tipos de enfermedades del estrés aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son: (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

- ◆ Ulcera por Estrés
- ◆ Estados de Shock
- ◆ Neurosis Post Traumática
- ◆ Neurosis Obstétrica
- ◆ Estado Postquirúrgico

4.3.7 Causas y tipos de enfermedades del estrés crítico

Rodriguez Gonzalez (2002), refiere que la persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más:

- ◆ Dispepsia

- ◆ Gastritis
- ◆ Ansiedad
- ◆ Accidentes
- ◆ Frustración
- ◆ Insomnio
- ◆ Colitis Nerviosa
- ◆ Migraña
- ◆ Depresión
- ◆ Agresividad
- ◆ Disfunción Familiar
- ◆ Neurosis de Angustia
- ◆ Trastornos Sexuales
- ◆ Disfunción Laboral
- ◆ Hipertensión Arterial
- ◆ Infarto al Miocardio
- ◆ Adicciones
- ◆ Trombosis Cerebral
- ◆ Conductas antisociales
- ◆ Psicosis Severas

4.3.8 Causas y características del estrés laboral Factores Psicosociales en el Trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. (OIT/OMS, 1984)

Estrés y Actividad Profesional

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan: (OIT/OMS, 1984)

Trabajo apresurado:

- ◆ Obreros en líneas de producción mecanizadas
- ◆ Cirujanos
- ◆ Artesanos

Peligro constante:

- ◆ Policías, Mineros, Soldados, Bomberos,
- ◆ Alpinistas, Buzos, Paracaidistas, Boxeadores, Toreros

Riesgo vital:

- ◆ Personal de Aeronavegación Civil y Militar
- ◆ Choferes Urbanos y de Transporte Foráneo

Confinamiento:

- ◆ Trabajadores Petroleros en Plataformas Marinas
- ◆ Marineros
- ◆ Vigilantes, Guardias, Custodios, Celadores
- ◆ Personal de Centros Nucleares o de Investigación
- ◆ Médicos, Enfermeras

Alta responsabilidad:

- ◆ Rectores
- ◆ Médicos
- ◆ Políticos
- ◆ Otros

Riesgo económico:

- ◆ Gerentes
- ◆ Contadores
- ◆ Agentes de Bolsa de Valores
- ◆ Ejecutivos Financieros

4.3.9 Aspectos Legales

“En EUA y algunos países europeos se ha constatado un incremento de las demandas legales de los trabajadores a las empresas en relación con daños producidos por el estrés laboral. De hecho, análisis relacionado por el Consejo Nacional de Compañías de seguro, se estudiaron las demandas realizadas en 13 estados de los EUA y se encontró que las demandas por problemas mentales sin relación con daños físicos comenzaron a aparecer a finales de los años 70 y representaban el 2.5% de las demandas por enfermedad en 1983. Es significativo señalar que las mujeres representaban el 50% de esas demandas entre 1980 y 1984, comparado con el 24% de otro tipo de demandas. Las demandas provienen de múltiples niveles ocupacionales (directivos, supervisores, agentes de ventas, empleados, trabajadores); (National Council on Compensation Insurance, 1985)” (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

En España se han producido cambios en la legislación sobre salud laboral con el fin de adecuarla a la normativa europea sobre esta materia. En ella se reconocen los posibles impactos negativos sobre la salud mental. El estudio detenido de esta nueva legislación y de la jurisprudencia que permitirá clarificar en qué medida el estrés es causa de enfermedad laboral y produce responsabilidad de las empresas por las que éstas tengan que compensar a sus trabajadores afectados. (Roberto Rodriguez Gonzalez, 2002)

En el 2000 el ministerio de trabajo y Protección Social, publica un documento técnico que plantea los alineamientos generales mínimos para la evaluación y monitoreo permanente de los factores psicosociales del trabajo y monitoreo permanente del trabajo. Además el documento

brinda orientación para el estudio y calificación de las patologías provocadas por la exposición de los colaboradores a situaciones de estrés. (MINTRABAJO)

En el año 2004 el Ministerio de protección Social expide el protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés cuyo objetivo es proveer un método homogéneo y validado; que permita tomar decisiones respecto o la determinación del origen profesional o común de las patologías derivadas de estrés. (MinSalud, 2004)

En febrero de 2011 el Ministerio de Protección, publica y coloca a disposición de los psicólogos especialistas en salud ocupacional la batería de instrumentos válidos y confiables para la evaluación de factores de riesgos psicológicos que contiene entre otros, los cuestionarios para realizar el diagnóstico de condiciones intralaborales y extra laborales el cuestionario para medir el estrés en los colaboradores. (MiniSalud, 2011)

4.3.10 Manejando el estrés: algunos consejos básicos

El manejo del estrés permite globalizar muchos aspectos los cuales ayudan a mantener un tipo de estrés en las labores rutinarias que se llevan a cabo diariamente en el trabajo, incluyendo una práctica saludable la cual ayuda a minimizar las posibles consecuencias de salud en el organismo.

Es por esta razón la importancia de seguir las recomendaciones para manejar el estrés, algunas de las cuales incluyen, el interés socio-laboral por los efectos del estrés, permite una aproximación a sus aspectos fundamentales tales como:

- ◆ **Relajación:** Es la práctica que implica aflojar una tensión muscular, a través de distintos métodos que existen para conseguir la relajación y evitar el estrés o la ansiedad que tenemos a diario.

- ◆ **Ejercicio físico:** Con la ayuda de movimientos corporales, planificados, repetitivos y en ocasiones supervisadas por un instructor, con el objetivo de estar en forma física y gozar de una salud sana.

- ◆ **Mejor manejo del tiempo:** Debido a las largas jornadas de trabajo que podemos tener es recomendable que distribuyamos el tiempo, esto permitirá asignar un espacio determinado para cada labor a realizar, organizar tareas por categorías, trabajar en equipo y delegar funciones le permitirá tener control de las labores.

- ◆ **Descanso entre tareas:** Se debe establecer las prioridades y las tareas a ejercer durante los días por que está demostrado que al darle un pequeño descanso al cerebro nos ayuda a ser más productivos en nuestras labores cotidianas.

- ◆ Dormir de 7 a 8 horas diarias: La importancia de darle un buen descanso al cuerpo implica dormir las horas necesarias entre siete a ocho y alcanzar tener un sueño profundo nos ayuda a establecer una hora fija de sueño tener energía durante el día y rendir adecuadamente, de lo contrario nuestra mente se vuelve torpe y tenemos una sensación de cansancio y malestar.

- ◆ Practicar pasatiempos: Los pasatiempos te permiten explorar intereses fuera de su línea de trabajo, le ayudan a ser más activos siendo el mejor ejercicio para nuestro cerebro como lo son los crucigramas, sopa de letras, entre otras. Los pasatiempos te ayudaran a concentrarte y a buscar la mejor forma de resolver problemas.

- ◆ Escuchar música: Escuchar tu música favorita cuando estás pasando por una situación momentánea nos ayuda a relajarnos un poco, te distrae, te despierta y termina por ponerte de buen ánimo ayudándonos a disminuir el ritmo cardiaco, reducir la ansiedad, reduce la presión arterial, estimula la memoria etc...

- ◆ Tener una actitud mental positiva: Es la manera de aprender a tener una fe inquebrantable y de ideas positivas que predominan en tu mente que te permitan tener una actitud optimista, entusiasta y creativa en tus relaciones y más.

- ◆ Técnicas TRE: Técnica Racional Emotiva de Albert Ellis, utiliza tres tipos de técnicas las cuales son cognitivas, emotivas y conductuales; las cuales intervienen y ayudan a

implementar una terapia para la solución de diferentes niveles de enfermedad mental.

(Ellis, The Albert Ellis Institute, 1989)

4.3.11 Instrumento PSQ

En Lahoz (2013), el concepto de estrés percibido es central en la teoría transaccional del estrés (Lazarus & Folkman, 1986), según la cual el estrés se refiere a una relación entre la persona y el ambiente en la que cobra gran importancia la valoración subjetiva que la persona realiza sobre el estresor, en función de su posible amenaza, daño, pérdida o inocuidad. No existe, sin embargo, un consenso claro sobre la forma de medir el estrés.

En la línea de la teoría transaccional del estrés, Levenstein et al. (1993) desarrollaron el Cuestionario de Estrés Percibido (PSQ; Levenstein et al., 1993) con el objetivo de superar algunas de las dificultades detectadas sobre la definición y medición del estrés. El instrumento, diseñado para medir el estrés percibido, pone el énfasis en la percepción subjetiva del individuo y en la respuesta emocional ante los estresores, resultando un instrumento válido para medir el grado de estrés percibido y experimentado subjetivamente a nivel cognitivo, de modo “reciente” durante el último mes (PSQ reciente) y, de manera “general”, en los últimos 2 años (PSQ general). Se trata de un instrumento auto administrado de 30 items, que se puntúan con una escala tipo Likert de 4 grados (1 = casi nunca, 4 = casi siempre). La puntuación resultante del PSQ total se transforma linealmente entre 0 y 1, siguiendo la fórmula establecida por los autores $PSQ = (\text{valor bruto} - 30) / 90$. El índice PSQ y los valores de cada escala fluctúan entre 0 (bajo nivel de estrés percibido) y 1 (alto nivel de estrés percibido). (Lahoz, 2013)

5. Metodología

Para el presente trabajo a fin de lograr los objetivos propuestos y de acuerdo a la información a la que se tiene acceso de la población se determina el uso de metodología para el análisis de los factores intervinientes de estrés en el proceso de medicina laboral en la empresa Codess.

Para ello se adoptó la metodología de investigación científica, la cual se enfoca en una observación fija de una determinada población en la cual se genera un método práctico para así identificar factores intervinientes y llegar a un análisis científico.

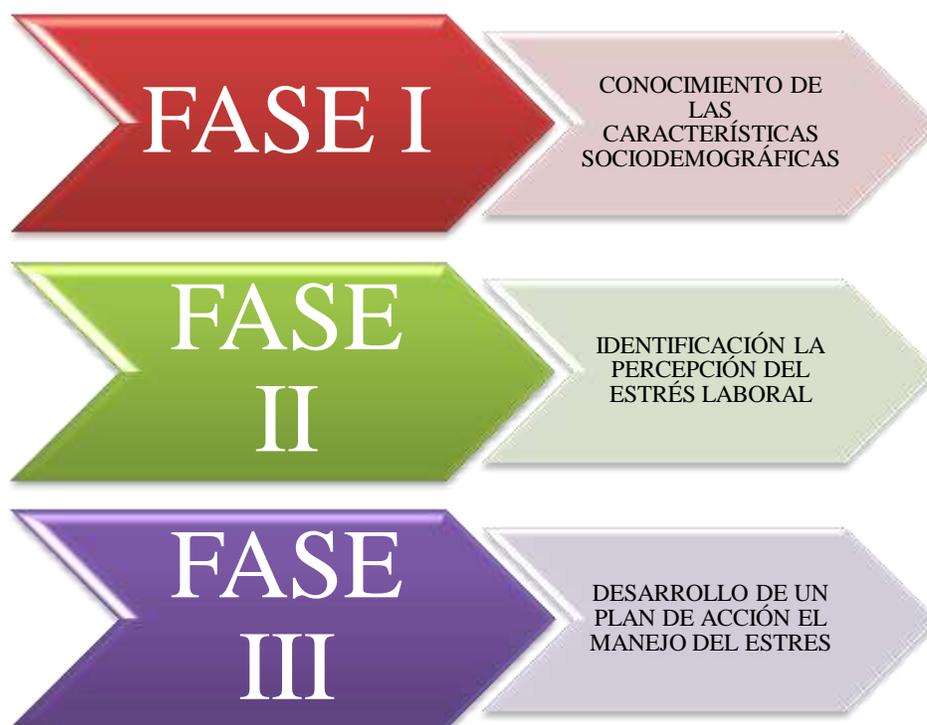


Figura 2: Diagrama de investigación

Fuente: Autoras

Tras la aplicación de las tres fases de la investigación, se podrá llegar a la caracterización del estrés en la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Codess.

Durante la aplicación de la metodología es importante recopilar los datos cualitativos descriptivos, los cuales se obtendrán de la implementación de encuestas en la cual se identifican el índice de percepción de estrés más frecuente en los colaboradores.

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de la investigación es de tipo Cuantitativo Descriptivo de Corte Transversal, con el que se describe la percepción del estrés laboral desde el índice de percepción; y el tipo de muestreo es No Probabilístico: Muestreo Intencional, cuya muestra está integrada por el 56% de la población base del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

El alcance de la investigación permite la identificación de las características del estrés laboral, el establecimiento de los estresores presentes en el entorno y la planeación de acciones para intervenir el equipo de medicina laboral de la empresa CODESS.

5.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información

Tabla 2:

Recolección de Actividades

<i>Objetivo General</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Instrumento</i>	<i>Población o Muestra</i>
Diseñar una intervención frente al estrés laboral de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.	Conocer las características sociodemográfica s de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.	Aplicar la encuesta sociodemográfica con la que se pueda identificar las características sociodemográfica s de los colaboradores del proceso de medicina	Encuesta datos sociodemográfico s – basada en la Batería de evaluación de riesgos psicosociales (base de datos)	Colaboradores CODESS PISO 31 proceso Medicina Laboral, muestra de 24 Encuesta datos sociodemográfico s – basada en la Batería de evaluación de riesgos psicosociales
	Identificar la percepción del estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.	Aplicar el cuestionario con el cual se pueda identificar la percepción del estrés a que están expuestos los colaboradores del	Cuestionario de estrés percibido Levenstein	Colaboradores CODESS PISO 31 proceso Medicina Laboral, muestra de 24 Cuestionario de estrés percibido

	proceso de		Levenstein
	medicina		Base de datos
Desarrollar un	Estructuración de	Material	Plan de acción
plan de acción	acciones	investigativo en	
que permita	preventivas y de	programas,	
disminuir el nivel	manejo en estrés	técnicas de	
de estrés		intervención y	
reportado en los		manejo de estrés	
colaboradores del			
proceso de			
medicina laboral			
de la empresa			
CODESS.			

El desarrollo de las acciones de intervención frente al estrés laboral de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS se centró conocer las características de la percepción del estrés laboral a través de la encuesta datos sociodemográficos – (basada en la Batería de evaluación de riesgos psicosociales).

La identificación de la percepción del estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS, se llevó a través de la aplicación del cuestionario con el cual se logró identificar el índice de estrés percibido; el instrumento fue el Cuestionario de

estrés percibido Levenstein, que se aplicó en la población seleccionada del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

El desarrollo del plan de acción se centró en la medición constante del nivel de estrés para generar un control constante frente a la percepción de estrés presente en el entorno laboral y así poder brindar calidad de vida en el trabajo.

6. Resultados

Los resultados expuestos a continuación se obtuvieron mediante la herramienta empleada la cual fue encuesta PSQ índice de estrés percibido:

6.1 Conocimiento de las características sociodemográficas de los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS

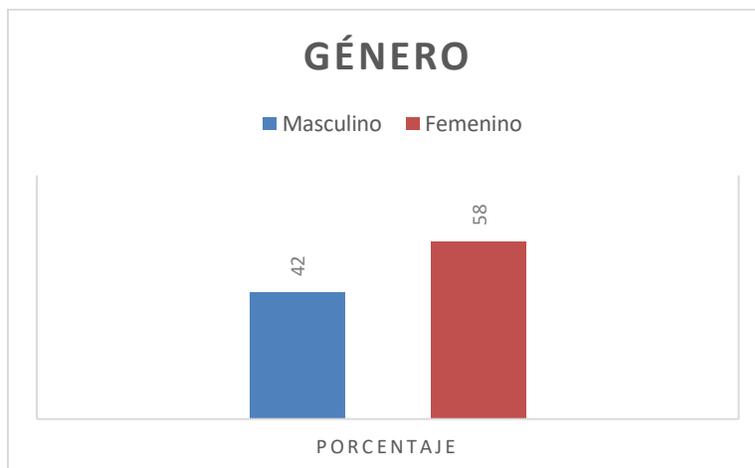


Figura 3: Genero

Para la muestra de colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, los participantes corresponden al 42% del género masculino y el 58 % al género femenino. Lo cual se evidencia en una proporcionalidad de género, sin embargo, son más mujeres las que hacen parte del proceso de medicina laboral.

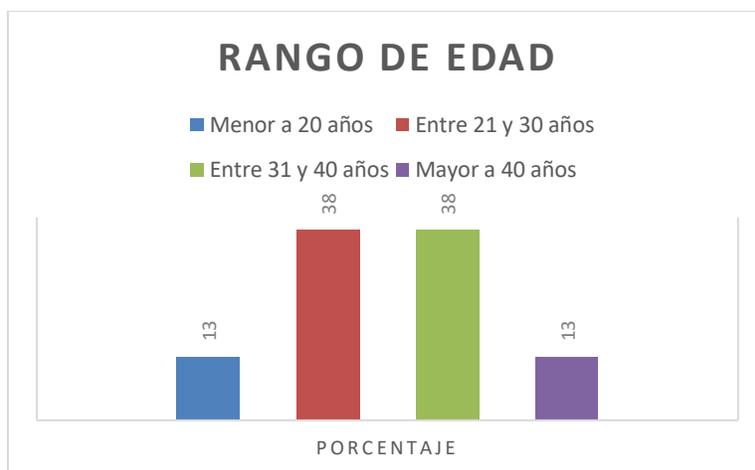


Figura 4: Rango de edad

Se evidencia en la figura anterior que para los participantes del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, que el porcentaje existente de rango de edad entre los 21 y 30 años tal cual como de 31 y 41 años corresponde a 38% sin embargo, menor a 20 años, así como mayores de 40 años refleja un porcentaje de 13%.

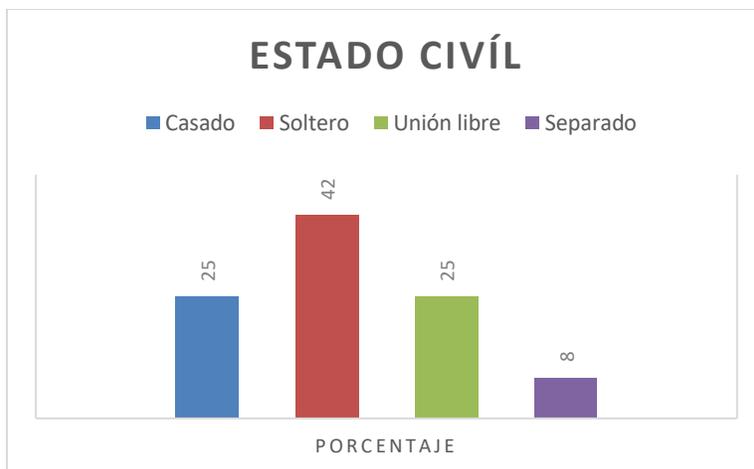


Figura 5: Estado civil

La anterior figura corresponde al estado civil del personal participe del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, observándose que el 42% de la población refiere ser soltero, seguido de un 25% para casado y en unión libre respectivamente, sólo un 8% reporta estar separado.

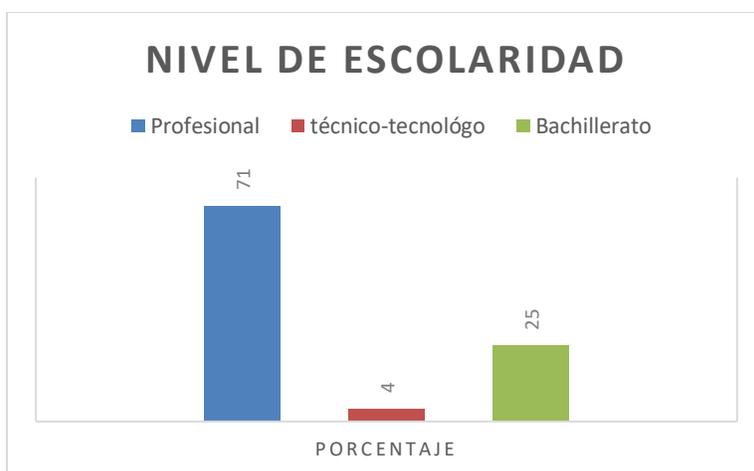


Figura 6: Nivel de escolaridad

La figura de arriba representa el nivel de escolaridad de los integrantes del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, reflejando que el 71% presenta un nivel de escolaridad profesional, por otro lado, un 25% cuenta con bachillerato y un 4% son técnico y tecnólogo.

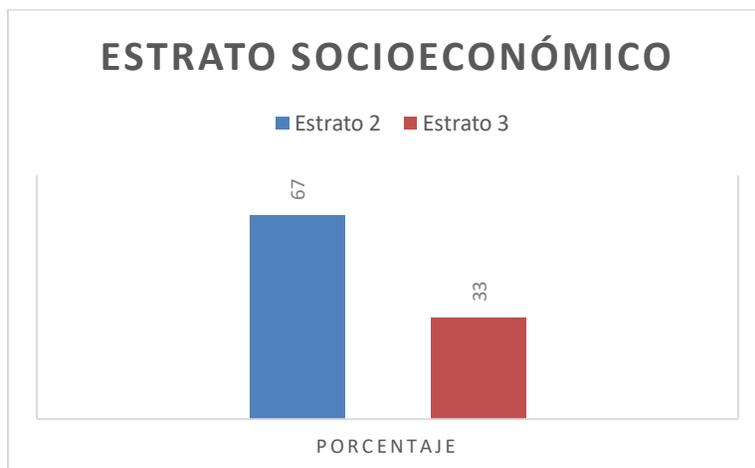


Figura 7: Estrato socioeconómico

La figura superior interpreta el estrato socioeconómico de los miembros del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, en donde se puede observar que el 67% viven en estrato 2 y un 33% pertenecen a estrato 3.

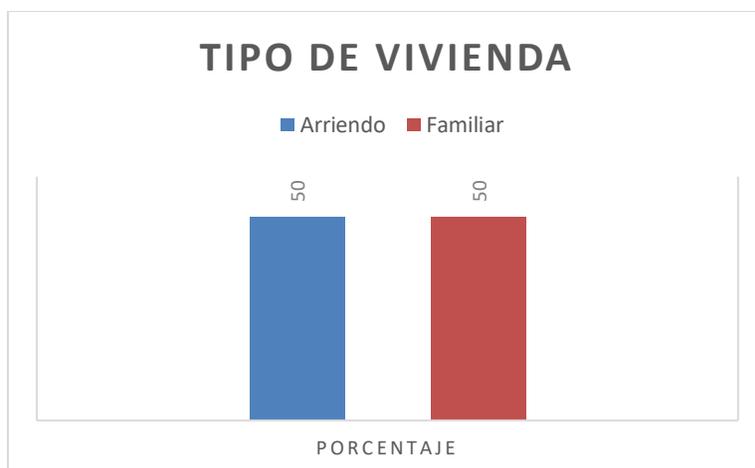


Figura 8: Tipo de vivienda

La anterior figura representa el porcentaje de tipo de vivienda, de los individuos del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, los cuales viven en un 50% en arriendo y el otro 50% en vivienda familiar.

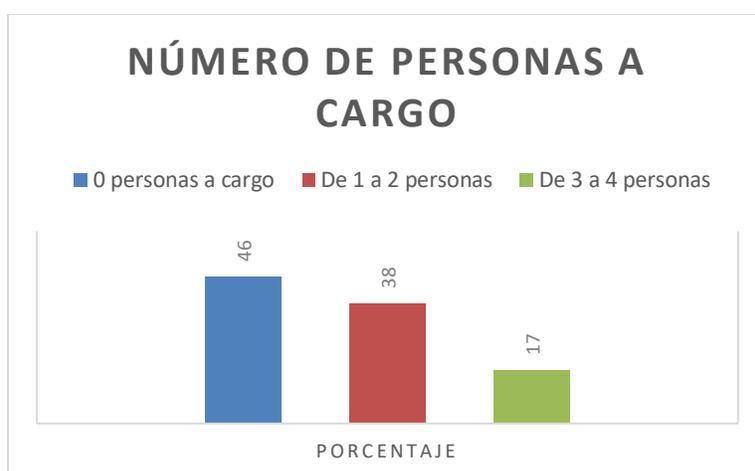


Figura 9: Número de personas a cargo

La presente figura atribuye al número de personas que dependen económicamente del colaborador de Codess, bajo su proceso de medicina laboral indica que el 46% No cuentan con personas a cargo, el 38% cuentan con 1 o 2 personas a cargo y un 17% tienen 3 o 4 personas a cargo.

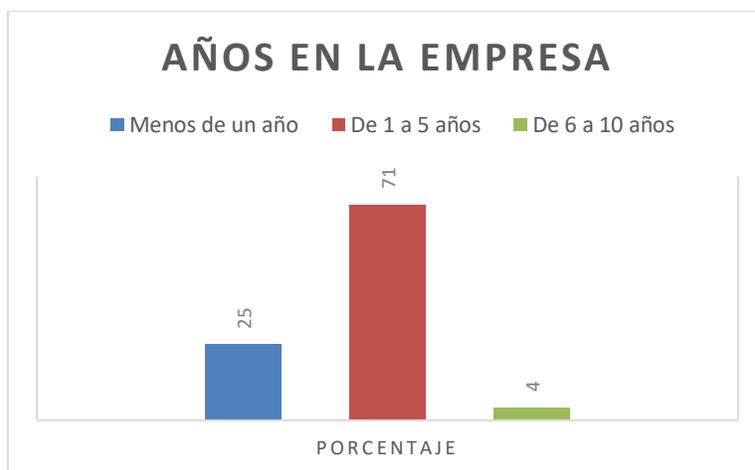


Figura 10: Años en la empresa

La figura de antigüedad en la empresa, refiere que para los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, el 71 % lleva de antigüedad en la empresa entre 1 y 5 años, el 25% lleva menos de 1 año y el 4% llevan entre 6 a 10 años en la empresa.

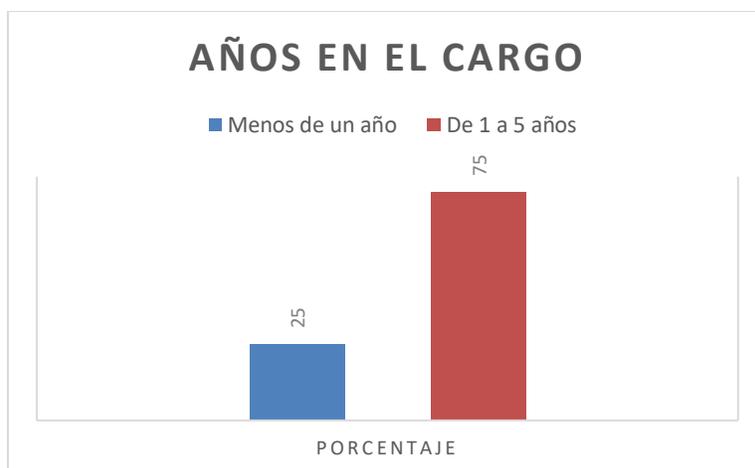


Figura 11: Años en el cargo

La figura de años en el cargo, permite apreciar que para los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, el 75 % lleva de antigüedad en el cargo entre 1 y 5 años, y solo un 25% lleva menos de 1 año.

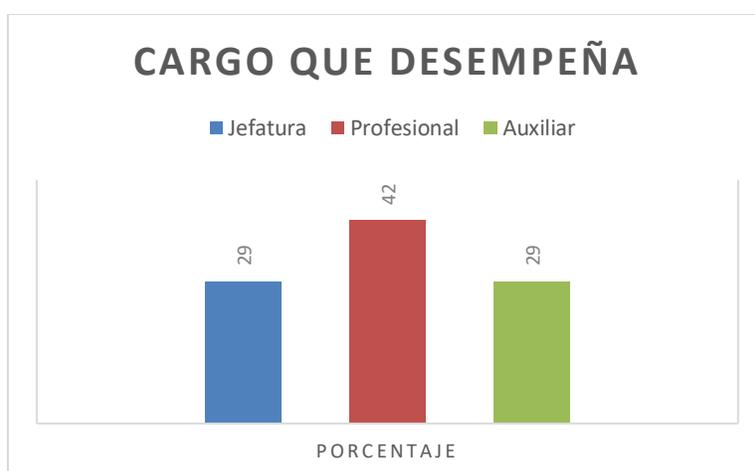


Figura 12: Cargo que desempeña

La figura de cargo que desempeña, muestra que los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa Codess, refiere que los cargos están representados por tipo de profesional con el 42%, jefatura y auxiliar con el 29% respectivamente, lo que nos evidencia, que en su mayoría son cargos de desarrollo profesional, técnico, administrativo y operativo. El tipo de cargo de jefatura representa las condiciones de coordinación, líder, directivo que tiene personas a cargo en su área de trabajo.

De los resultados conseguidos se puede concluir que el instrumento empleado permitió aplicar ó la encuesta a 24 colaboradores del proceso de medicina laboral, de los cuales el 58% de la muestra pertenece al género femenino, el 42% pertenece al género masculino y cuya edad varían entre los 21 y 40 años; el 42% de los colaboradores es soltero; el 46% no tiene personas a cargo, el 71% de los colaboradores es profesional y el 75 % lleva de 1 a 2 años en la empresa, lo cual nos dice que los factores de estrés se atribuyen al ámbito laboral y no personal.

6.2 Identificación de la percepción del estrés laboral en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS

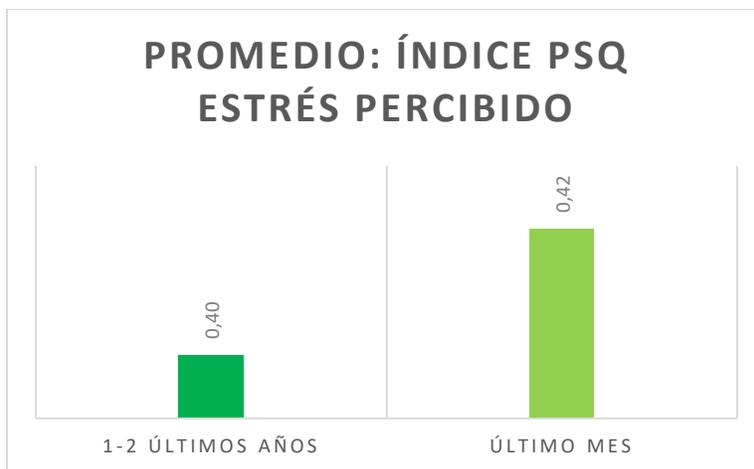


Figura 13: Índice PSQ estrés percibido

La figura anterior permite observar el promedio del índice PSQ de estrés en los trabajadores de la empresa CODESS, dentro del rango 1-2 años y como lo perciben en el último mes. Siendo el primero un promedio de 0,40 y el segundo de 0,42. Es de aclarar que el índice PSQ entre más se acerque a cero será menor el nivel de estrés y entre más cercano a uno mayor el nivel de estrés.

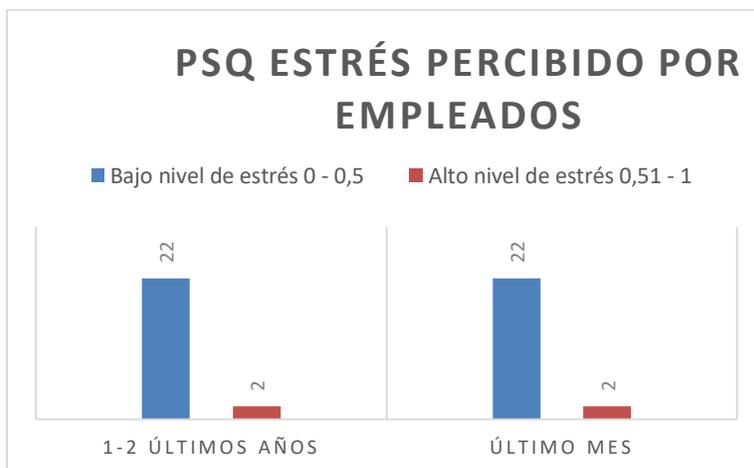


Figura 14: PSQ estrés percibido por empleados

La figura de estrés percibido por empleados permite observar el promedio de índice PSQ de los trabajadores de la empresa CODESS que para 1- 2 últimos años 22 colaboradores lo perciben en un nivel bajo y solo 2 en un nivel alto. Para el último mes los valores que corresponde al número de colaboradores es igual siendo 22 a 2. Es de aclarar que el índice PSQ entre más se acerque a cero será menor el nivel de estrés (0 a 0,5) y entre más cercano a uno (0,51 a 1) mayor el nivel de estrés.

6.3 Desarrollo de un plan de acción que permita disminuir el nivel de estrés reportado en los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS.

Con base en los datos anteriores frente al índice PSQ de estrés percibido se evidencia que no es necesario realizar una intervención en los colaboradores, pero si se recomienda realizar encuestas de estrés con máximo 3 preguntas y las cuales sean más directas con un periodo de aplicación semanal para identificar el aumento o disminución de estrés cada semana y así poder analizar los factores que inciden y pueden afectar el nivel de estrés en los colaboradores.

7. Presupuesto

Para la realización de nuestra investigación durante estos 4 meses los costos que se tuvieron fueron los siguientes:

Tabla 3:

Gastos

Actividad	Costo
Impresión de Encuestas PSQ	\$9.000
Movilidad para aplicación de Encuesta Mental	\$9.200
Total	\$18.200

8. Conclusiones

El índice PSQ de estrés percibido para los colaboradores del proceso de medicina laboral de la empresa CODESS tiene un índice general de los 2 últimos años de 0,40 y un índice reciente del último mes de 0,42. Lo que permite observar que se mantiene en un nivel bajo la percepción de estrés laboral.

El índice PSQ por los trabajadores tanto en el general como en el reciente es proporcional de 22 a 2, siendo 22 el número de trabajadores que están en un nivel bajo de estrés y 2 el número de trabajadores que están en un nivel alto de estrés.

Por los resultados anteriormente expuestos, podemos concluir que la percepción de estrés por parte de los empleadores difiere al resultado expuesto por los colaboradores, ya que el nivel de estrés obtenido en las encuestas es inferior al expuesto inicialmente por los empleadores, por lo tanto, se expresa la importancia de realizar una encuesta semanalmente para realizar un seguimiento a los niveles de estrés. Por tanto, se plantean las siguientes preguntas que pueden ser modelo para utilizar e indagar sobre el estrés percibido:

Preguntas:

- ◆ ¿Durante su jornada laboral ha notado aumento de carga laboral?
- ◆ ¿Se han presentado situaciones NO comunes, que requieran de su total concentración y mayor tiempo laboral?

- ◆ ¿Durante su jornada laboral ha podido interactuar amigablemente con sus compañeros?
- ◆ ¿Ha presentado dolores de cabeza, dolor de cuello y espalda?
- ◆ ¿En las mañanas se siente motivado para realizar sus diferentes actividades laborales?
- ◆ ¿Durante su jornada laboral ha tenido la oportunidad de realizar pausas activas?

Bibliografía

- Bernaldo de Quirós-Aragón, M. &.-E. (2007). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33717060005>
- Bértola, D. (Diciembre de 2010). *ELSEVIER*. Obtenido de Medicina Universitaria: <http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-sus-ratas-estresadas-X1665579610537461>
- Boada i Grau, J. &. (2004).
- Colombia, U. P. (2016). *Programa de gestion de Riesgo Psicosocial*. Obtenido de http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/2017/doc/anexo6_informe.pdf
- Distrital, S. J. (05 de 08 de 2014).
- Distrital, S. J. (05 de 08 de 2014). *Alcaldia Mayor de Bogota D.C.* Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=58849>
- Distrital, Secretaria Juridica. (23 de 01 de 2006). Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=18843>
- Ellis, A. (1955). *La terapia racional emotiva (TRE)- CAT Barcelona*. Obtenido de Publicaciones y materiales para la Psicoterapia: <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/TRE7.pdf>
- Ellis, A. (1989). *The Albert Ellis Institute*. Obtenido de <http://www.rebt.org/>
- Fidalgo, Á. &. (2004). *Google Academico*. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72716413>
- Garcia Peralta, G. L. (8 de Marzo de 2017). *Google Academico*. (U. P. (UPC), Editor) Obtenido de Repositorio Academico UPC: <http://hdl.handle.net/10757/621313>
- Icontec. (15 de 03 de 1995). Obtenido de <https://es.slideshare.net/turbaco/ntc-3701-higieneyseguridadguiaparaclasificacionregistroyestadisticadeaccidentesdeltrabajoyfermedadesprofesionales-ansi-z-16-1-y-z-162pdf-31737063>
- Irma Y Castillo Avila, N. T. (14 de Abril de 2014). *Google Academico*. (P. P. Juan Manuel Ruiz, Editor) Obtenido de Revista Científica Salud Uninorte, Vol 30, No 1 (2014): <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333/5590>
- Lahoz, S. (Enero de 2013). *Google*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/282850150_Adaptacion_y_validacion_de_la_version_espanola_del_Cuestionario_de_Estres_Percibido_PSQ_aplicado_al_proceso_migratorio
- MiniSalud. (22 de 02 de 2011). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minproteccionpublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>
- MinSalud. (2004). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>
- MINTRABAJO. (s.f.). *Proyecto Resolución- Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y el Protocolo de promoción*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>
- OIT/OMS. (18-24 de septiembre de 1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_antteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

- Perez, E. J. (31 de 03 de 2011). *La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos*.
Obtenido de
<https://search.proquest.com/openview/01e9f535db053c4d5bf699ab857bb81a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2037661>
- Ramírez, S. M. (Junio de 2003). *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, Print version ISSN 1409-1259. (E. N. Social, Editor) Obtenido de
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12592003000100009&script=sci_arttext
- Redó, N. A. (15 de 03 de 2014). *Investigacion Research*. Obtenido de
[file:///C:/Users/Alejandra/Downloads/Dialnet-AspectosSocialesYSociologicosEnElEstresDeLosDocent-4974256%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Alejandra/Downloads/Dialnet-AspectosSocialesYSociologicosEnElEstresDeLosDocent-4974256%20(2).pdf)
- Roberto Rodriguez Gonzalez, Y. R. (Enero de 2002). *Revista Internacional de Psicología*.
Obtenido de <http://revistapsicologia.org/index.php/revista/pages/view/entidad>
- Secretaria Jurídica Distrital. (05 de 08 de 2014). Obtenido de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=58849>
- Secretaria Jurídica Distrital. (16 de 02 de 2015). Obtenido de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=60733>
- Secretaria Jurídica Distrital. (26 de 05 de 2015). Obtenido de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=62506>
- Secreteria Jurídica Distrital. (17 de 07 de 2008). Obtenido de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
- Trabajo., A. H. (1996). *Analisi Psicologico del Trabajo*. (I. d. Cuba, Ed.) Cuba.
- Tunanñaña, Á. S. (Junio de 2013). Obtenido de Google Academico:
<http://ojs.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Videl, A. C. (2013). *SEAS*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/info/seas/faq/estres.htm>
- webconsultas. (07 de 08 de 2017). *Que es el etres*. Obtenido de webconsultas:
<https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/controlar-el-estres-772>
- Yépez, A., & Fernanda, m. (Julio de 2015). *Google Academico*. (U. I. SEK, Editor) Obtenido de
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1375>