



San José De Cúcuta 04 de diciembre de 2019

Señores:

COMITÉ TRABAJO DE GRADO
Programa de Psicología
Facultad de Salud

Por medio del presente, informo sobre mi aval del trabajo de grado (documento final) modalidad tesis denominado **Estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga de San José de Cúcuta Norte de Santander** de los estudiantes Danna Valentina Mantilla Paipa identificada con C.C 1.090.515.310 y Eymar Esneyder Lizarazo Gutiérrez identifico con C.C 1.090. 516.440

Cordialmente

Ps. Esp. Eliana María Ibáñez Casadiegos
Docente
Programa de Psicología

Estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga de San José de Cúcuta Norte de Santander.



Eymar Esneyder Lizarazo Gutiérrez

1.090.516.440

Danna Valentina Mantilla Paipa

1.090.515.310

Psicólogos en Formación

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud
Psicología

San José de Cúcuta

2019

Estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga de San José de Cúcuta Norte de Santander.



Eymar Esneyder Lizarazo Gutiérrez

1.090.516.440

Danna Valentina Mantilla Paipa

1.090.515.310

Psicólogos en Formación

Ps. Esp. Eliana María Ibáñez Casadiegos

1.095.806.630

Directora

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud
Psicología

San José de Cúcuta

2019

Tabla de contenido

Introducción	1
Problema de investigación	3
Descripción del problema.....	3
Planteamiento del Problema.	7
Formulación.....	11
Justificación	11
Objetivos.....	14
General.	14
Específicos.	14
Estado del Arte	15
Internacional.....	15
Nacional.	16
Regional.	18
Marco teórico	19
Capítulo I. Psicología organizacional.....	20
Gestión humana.....	24
Capítulo II Estrés	27
Estrés laboral.....	30
Consecuencias del estrés laboral	32
Capítulo III Ciclo vital.....	33
Capitulo IV. Prevención	35
Marco contextual	36
Misión.....	37
Visión.....	37
Marco legal	37
Metodología	40
Tipo.....	40
Enfoque.....	41
Diseño.....	41
Población	42

Muestra	42
Procedimiento	42
Instrumento	43
Variables.....	44
Resultados	48
Nivel de estrés ocupacional en la empresa	50
Afrontamiento productivo	51
Afrontamiento orientado a otros	52
Nivel de tensión psicológica.....	53
Recursos personales.....	53
Dato sociodemográfico.....	54
Sexo y estrés ocupacional.....	54
Sexo y Afrontamiento productivo	55
Sexo y afrontamiento orientado a otros	55
Sexo y tensión psicológica	56
Sexo y recursos personales	57
Discusión.....	58
Conclusión	62
Recomendaciones	63
Referencias.....	65
Anexos	70

Lista de tablas

<i>Tabla 1. Ficha técnica General</i>	44
<i>Tabla 2. Variables del Inventario de Estrés Ocupacional OSI</i>	44
<i>Tabla 3. Ficha Técnica – Cuestionario. Estresores Ocupacionales</i>	45
<i>Tabla 4. Variables del Cuestionario. Estresores Ocupacionales</i>	46
<i>Tabla 5. Ficha técnica - Cuestionario. Tensión Psicológica.....</i>	46
<i>Tabla 6. Variables del Cuestionario. Tensión Psicológica</i>	47

<i>Tabla 7. Ficha Técnica – Cuestionario. Los recursos personales</i>	47
<i>Tabla 8. Variables del Cuestionario. Los Recursos Personales.....</i>	48
<i>Tabla 9. Interpretación del Cuestionario Estresores Ocupacionales</i>	48
<i>Tabla 10. Interpretación del Cuestionario Tensión Psicológica.....</i>	49
<i>Tabla 11. Interpretación del Cuestionario Recursos Personales</i>	49

Lista de gráficos

<i>Grafico 1. Nivel de Estrés Ocupacional.</i>	50
<i>Grafico 2. Afrontamiento Productivo</i>	51
<i>Grafico 3. Afrontamiento Orientado a Otros</i>	52
<i>Grafico 4. Nivel de Tensión Psicológica</i>	53
<i>Grafico 5. Nivel de Recursos Personales</i>	53
<i>Grafico 6. Sexo y Estrés Ocupacional</i>	54
<i>Grafico 7. Sexo y Afrontamiento Productivo</i>	55
<i>Grafico 8. Sexo y Afrontamiento Orientado a Otros</i>	55
<i>Grafico 9. Sexo y Tensión Psicológica</i>	56
<i>Grafico 10. Sexo y Recursos Personales</i>	57

Lista de apéndices

<i>Anexo 1. Inventario de Estrés Ocupacional OSI</i>	70
<i>Anexo 2. Evidencia fotográfica.....</i>	75
<i>Anexo 3. Estrategias para el Estrés Ocupacional</i>	76

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros padres por su amor y apoyo incondicional, también a nuestros familiares quienes estuvieron durante el proceso.

A nuestros docentes quienes han contribuido en nuestro crecimiento y desarrollo profesional tanto como personal

Finalmente, a nuestros amigos compañeros de carrera por las experiencias y lazos de amistad, en especial, a Yolimar Gomez.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el estrés ocupacional, el cual, es entendido como una problemática común, que afecta el proceso de las funciones del trabajador en la organización trascendiendo a otras áreas afectiva y social de desarrollo humano, se desarrolló en el marco de investigación cuantitativa aplicando el inventario de estrés ocupacional-OSI a los empleados de Pepe Ganga, de la ciudad de San José de Cúcuta, para el planteamiento de estrategias de prevención del estrés laboral, en la cual se evidencio, que el 55% manifiesta un desajuste laboral, donde, las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo; por lo cual, se propone estrategias para la prevención del estrés laboral que se dirigen según los resultados a la mejora en el desajuste laboral de los empleados, reforzar los recursos de afrontamiento frente a tales situaciones desencadenantes del estrés en el trabajo, la calidad del mismo y finalmente a mantener el buen uso de recursos personales en los empleados.

Abstract

The purpose of this research was to evaluate occupational stress, which is understood as a common problem, which affects the process of the worker's functions in the organization, transcending other affective and social areas of human development, developed within the framework of Quantitative research applying the inventory of occupational stress-OSI to the employees of Pepe Ganga, of the city of San José de Cúcuta, for the approach of strategies for prevention of occupational stress, in which it was evidenced that 55% manifest a mismatch labor, where, occupational demands exceed resources in terms of their occupational role, work overload and ambiguity of the role at work; Therefore, it is proposed strategies for the prevention of work stress that are directed according to the results to the improvement in the labor mismatch of the employees, reinforce the coping resources in the face of such situations triggering the work stress, the quality of the same and finally to maintain the good use of personal resources in employees.

Introducción

Esta investigación tuvo como principal propósito de estudio el estrés ocupacional, el cual, es entendido como una problemática común, que afecta el proceso de las funciones del trabajador en la organización trascendiendo a otras áreas afectiva y social de desarrollo humano, así mismo las causas del estrés tienen su origen en factores ambientales como individuales; de esta manera, se plantearon diversos apartados que profundizan a cabalidad el tema de estudio que se desarrolló. Posteriormente, se planteó como objetivo el evaluar el estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga, de la ciudad de San José de Cúcuta, mediante el inventario de estrés ocupacional-OSI, para el planteamiento de estrategias de prevención del estrés laboral.

Por lo tanto, dentro de la descripción de la problemática de investigación, según el Ministerio del Trabajo (2013), en la encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el sistema general de riesgos laborales de Colombia, el 41% de las empresas reportó que no se tenía o no se sabía que existe la responsabilidad de contar con un programa de salud ocupacional y en cuanto a la realización de actividades en salud ocupacional, hoy seguridad y salud en el trabajo, el 58.3% de la población encuestada responden que si se realizan, sin embargo el 30.0% respondió que no considerándose un porcentaje alto de empresas en donde no se realizan programas de promoción y prevención siendo más susceptibles a presentar enfermedades laborales, como lo es el caso estrés ocupacional.

Por otro lado, la relevancia de esta investigación radica en las limitaciones respecto a estudios sobre el estrés laboral en almacenes de cadena en Colombia, así mismo, se generaron aportes orientados a tomar mayor conciencia acerca del estrés laboral, que podría estar afectando la salud mental de los empleados, a causa de lo anterior, el desarrollo de esta investigación permite

conocer la realidad de algunas empresas de almacenes de cadena en Colombia específicamente en San José de Cúcuta, siendo un tema de interés para la comunidad científica porque confronta la teoría con la práctica en relación a la salud en el trabajo.

Por consiguiente, el lector podrá encontrar estudios de carácter, internacional, nacional y regional acerca del estrés laboral, dando así información pertinente sobre estadísticas, instrumentos validados, metodologías, procedimientos, bases teóricas, problemáticas y posibles soluciones con el fin de dar un recorrido teórico acerca del mismo.

De igual manera, la presente investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo puesto que se identificó el estrés ocupacional a través de la medida de los roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recursos personales, en los empleados de Pepe Ganga, con una muestra de 20 empleados entre hombres y mujeres, de San José de Cúcuta; a quienes se les aplicó el inventario de estrés ocupacional-OSI, para el planteamiento de estrategias en prevención del estrés laboral.

Ahora bien, los resultados obtenidos se presentaron en el orden de aplicación de cada uno de los cuestionarios, en los cuales, inicialmente se habló de los niveles de Estrés ocupacional en la empresa, el afrontamiento productivo y orientado a otros, seguidamente, del nivel de tensión psicológica en el personal y finalmente del uso de los recursos personales de los empleados. Así mismo, en la aplicación se tuvo en cuenta como dato sociodemográfico el sexo para dar a conocer de manera estadística los niveles de estrés en hombres y mujeres empleados de Pepe Ganga.

Finalmente, se concluyó que deben reforzar sus recursos de afrontamiento, porque experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo y reacciona de manera emocional de valencia negativa, puesto que sienten que tiene una gran responsabilidad

sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo. Finalmente, debido que, se evidencio en los empleados de pepe ganga, mayor relevancia frente al afrontamiento productivo y orientado a los demás, en situaciones desencadenantes de estrés ocupacional, experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo, por lo cual, se plantean estrategias de prevención para la mitigación del mismo.

Por lo tanto, se establecieron estrategias para la prevención del estrés laboral que se dirigen según los resultados a la mejora en el desajuste laboral de los empleados, reforzar los recursos de afrontamiento frente a tales situaciones desencadenantes del estrés en el trabajo, la calidad del mismo y finalmente a mantener el buen uso de recursos personales en los empleados.

Problema de investigación

Descripción del problema

El estrés ocupacional es entendido como una problemática común, que afecta el proceso de las funciones del trabajador en la organización trascendiendo a otras áreas afectiva y social de desarrollo humano; así mismo las causas del estrés tienen su origen en factores ambientales como individuales, para Sánchez (2009) como se citó en García & Vélez (2018) lo cuales son:

- a) intrínsecos al trabajo: condiciones de trabajo inadecuadas, b) el papel de la organización: exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de las diferentes funciones,
- c) relaciones en el trabajo y el desarrollo de la carrera la falta de seguridad en el trabajo y la estructura del clima organizacional. (p.141)

Se debe agregar que, Moreno y Báez (2005) como se citó en, Osorio y Cárdenas (2017) se refieren al mismo como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como

riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Además, para Coduti, Belen, Sarmiento & Schmid, (2013) se desarrolla progresivamente, comenzando con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga teniendo después consecuencias más graves; lo cual a las empresas les causa pérdidas que pueden ser significativas, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo. En resumen, las definiciones de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad de afrontamiento del organismo y a un estado del mismo con síntomas físicos, psicológicos, etc.

De acuerdo con lo anterior, en la investigación estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales realizada por Osca, González, Genoveva, Bardera & Peiró, (2003) en España, mediante un estudio correlacional, indicó que la existencia de relaciones significativas entre el Conflicto y la Claridad de rol y las dimensiones del Burnout, siendo la mayor correlación la que se da entre el Agotamiento emocional y el Conflicto ($r= 0.4$, $P= 0.001$) y la menor, la correlación entre Realización personal y la Claridad ($r= 0.256$, $P= 0.001$). La correlación entre Conflicto de rol y Realización personal en el trabajo no mostró resultados significativos estadísticamente. Así mismo, podemos observar cómo las correlaciones entre el Conflicto ($r= 0.309$, $P= 0.001$) y la Ambigüedad de rol ($r= - 0.235$, $P= 0.018$) y la escala de Malestar físico también son estadísticamente significativas.

Así mismo, en la investigación el estrés laboral es: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? Realizada por Fernández, Siegristb, Rödelb & Hernández (2003), Se tuvo como resultado que entre el 10 y el 30% de los trabajadores, según sean el ramo y la posición

laboral, están expuestos a varios estresores ocupacionales. Más aún, cuando se estudian trabajos sedentarios, el porcentaje asciende al 51% en los varones y el 55% en las mujeres.

Por otro lado, en un estudio realizado por Vieco & Gómez (2009) en una importante empresa prestadora de servicios de salud (EPS) del Departamento de Antioquia, Colombia, con médicos especialistas en medicina familiar (n= 346), se encontró una prevalencia del 6,5% de burnout asociado a altas demandas cognitivas, elevadas demandas emocionales (atención de pacientes con sufrimiento emocional y físico) y necesidad de esconder sus propias emociones durante la jornada laboral. También se encontró asociación significativa entre burnout e inseguridad en el trabajo, debido a la alta rotación del personal médico, producto de reformas laborales que cursan en Colombia desde el año 2003. Del mismo modo, se consideró que los turnos rotativos (noche-día, jornadas de 24 horas continuas, trabajo en días de descanso y turnos nocturnos) se correlacionan de manera inversa con la salud general percibida.

Seguidamente, en el estudio prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) hecho por Sánchez, Ponce & Sandoval (2015) en Perú, se obtuvo que los estresores ocupacionales de manera semejante presentan 67% de estrés laboral sin diferencia estadística entre ellos. Existe diferencia estadística significativa de la mayor frecuencia de estrés laboral (77,3%) en el grupo de 27 a 30 años de edad que en los mayores de 30 años (63,7 a 65,2%); estrés laboral no se presentó estadísticamente diferente entre los solteros (70,4%), casados (71,4%) o divorciados (80,0%), en cambio el grupo de profesionales de condición convivientes fueron los que presentaron menores niveles de estrés laboral (54,4%) que los demás grupos, diferencia con significancia estadística.

Hay que mencionar, además, para Guerra (2016), en su investigación Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales en Bogotá, se obtuvo que un 75% de los participantes manifestaron sentirse estresados en el trabajo, a diferencia de un 25% que expreso que el trabajo no era desencadenante del estrés así mismo un 83% piensan que el estrés que experimentan en el trabajo afecta la organización, a diferencia de un 17 % la minoría, que no considera que su situación de estrés tenga incidencia sobre la organización por ultimo a la mayoría de los participantes un 42 % le interesaría tener actividades 1 vez a la semana, el 17% sugiere sesiones cada 8 días, un 8% opina que 2 veces por semana, un 8% tres veces por semana, otros 8% durante un periodo de tres meses y por último un 3% no respondió.

De igual manera, Montoya (2016), investiga el estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín, dando esto como resultado que luego de aplicar el estadístico Chi cuadrado, no existen diferencias del nivel de estrés estadísticamente significativas entre los empleados de nivel asistencial ya que tienen un nivel de 45,7 % y directivo un nivel de 36,6 %; por lo tanto, todos los empleados, independiente de su categoría, tienden a tener altos o muy altos niveles de estrés.

De manera semejante, la universidad tecnológica de Pereira (2016) se interesa por estudiar el impacto del estrés laboral en la financiera FAVI, en lo que se obtiene que en el área de relaciones humanas encontramos que el 62% de los empleados piensa que estas no son tan buenas y que la empresa debería de realizar campañas de relaciones laborales entre todos los empleados, aunque el nivel no es alto, si se deberá tomar atención inmediata y el 49% de los empleados opina que la gestión de personal en la empresa es uno de los factores psicosociales que más afecta la empresa,

y por lo cual podría existir estrés laboral, el 38% opina que es un nivel medio y el 13% que es bajo.

Sin embargo, para Sánchez 2009 (como se citó en García & Vélez, 2018) existen otros factores en cuanto al estrés laboral que pueden intervenir en la organización como la presión por la productividad, la relación abusiva entre los supervisores y en este caso cuanto mayor sea la demanda menor será el control del trabajador, y más probable será que se desencadene el estrés promoviendo pérdidas tanto en las organizaciones como en el individuo.

Hay que mencionar, además, según Ministerio del Trabajo (2013), Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el sistema general de riesgos laborales de Colombia el 41% de las empresas reportó que no se tenía o no se sabía que existe la responsabilidad de contar con un programa de salud ocupacional y en cuanto a la realización de actividades en salud ocupacional hoy seguridad y salud en el trabajo el 58.3% de la población encuestada responden que si se realizan, sin embargo el 30.0% respondió que no considerándose un porcentaje alto de empresas en donde no se realizan programas de promoción y prevención siendo más susceptibles a presentar enfermedades laborales, como lo es el caso estrés ocupacional.

De esta manera se considera necesaria la evaluación e intervención de la problemática en el ámbito laboral, facilitando el manejo de un instrumento de evaluación tal como el Inventario de estrés ocupacional-OSI, el cual elabora diferentes medidas genéricas de estresores ocupacionales.

Planteamiento del Problema.

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como se citó en Rodríguez (2011), 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” (p. 74). En general, y atendiendo al modelo de Karasek y Theorel citado en Rodríguez (2011), el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico.

De este modo, evidencia que para Mendoza (2013), en determinadas situaciones el estrés ocupacional se constituye de estresores de carácter importante, puesto que el ambiente laboral dentro de las organizaciones puede ser lábil tornándose disfuncional generando como efecto inmediato, una baja en el logro de los objetivos y disminución de la satisfacción del trabajo. En este sentido se hace necesario adquirir un control y mayor autoconocimiento sobre cada una de nuestras respuestas ante diferentes situaciones, muchas de ellas patológicas.

Así mismo es importante tener en cuenta que el estrés es adaptativo puesto que para Coduti, Belén, Sarmiento & Schmid (2013), es una reacción ante acontecimientos externos inevitables que proporcionan un aumento en la energía corporal y mental permitiendo afrontar lo inesperado. Además, para Selva 2006 como se citó en Coduti, Belen, Sarmiento & Schmid (2013), en el contexto del trabajo el estrés se identifica como una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores donde sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Así las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez 2004 como se citó en Coduti, Belen, Sarmiento & Schmid (2013) son:

Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. (...) La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. (...) Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros. (p.9)

De esta manera otra fuente de estrés se relaciona con la demanda de trabajo y la sobrecarga, puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de 10 trabajos o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. Por lo tanto, para Martínez (2004) como se citó en Coduti, Belen, Sarmiento & Schmid (2013) se derivan de:

Nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente; También en las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y las habilidades para afrontar el estrés. (p.10)

En función de los factores estresores, se manifiestan consecuencias como tener exceso de trabajo generando en el trabajador irritabilidad, dificultades para conciliar el sueño, agotamiento

y tristeza (Borja, 2016). Además, el acoso moral en el trabajo siendo una fuente grave de estrés debido al maltrato en su ámbito laboral con la intención de que abandone su puesto de trabajo, sintiendo síntomas como irritabilidad, labilidad, insomnio y depresión.

En síntesis, las formas de perpetrar acoso laboral van desde pedir tareas muy por debajo de las competencias profesionales, maltrato psicológico, excesiva e inadecuada escrupulosidad o dejar sin funciones al trabajador. Finalmente, esta la extenuación y agotamiento psíquico laboral siendo una forma consecuente del estrés que se manifiesta cuando la persona ha sido sometida a mucha presión y sufre una serie de síntomas como agotamiento psíquico, despersonalización o merma en la autoestima.

Debido a lo expuesto anteriormente, llevar a cabo de forma directa estrategias de prevención sobre estrés ocupacional es complejo, puesto que lo frecuente es que este asociado al área de recursos humanos con aspectos relacionados entre sí como satisfacción laboral, clima laboral y motivación laboral. Coduti, Belen, Sarmiento & Schmid (2013), las intervenciones empresarias deben comenzar concentrándose en aspectos limitados, sin intentar cambiar todo de golpe. Debe planificarse y comunicarse con anterioridad y procurar siempre de disponer de indicadores de resultados: reducción de absentismo, descenso de las quejas, aumento de la productividad o disminución de bajas por estrés o depresión.

Así mismo otra línea general de acción se abre cuando la empresa es innovadora, persigue la mejora continua en los procesos y procedimientos y está abierta a nuevas formas de gestión de recursos humanos como: rotación del personal, planes de formación y desarrollo de carrera profesional, trabajo en equipo, conciliación de la vida laboral y familiar.

Cabe entonces mencionar que la prevención del estrés ocupacional se basa en quejas específicas o en datos de absentismos, rotación de personal, bajas médicas, indicadores de salud laboral general, de clima o satisfacción laboral o procedente de la evaluación del personal. De manera inicial se identifican los estresores: condiciones físicas, ajustes al puesto de trabajo o problemas de rol, entre otros, para actuar sobre ello Martínez (2004) como se citó en Coduti, Belen, Sarmiento & Schmid, (2013), la detección del estrés en los trabajadores y su relación con la organización del trabajo puede indicar problemas de organización que la dirección puede analizar y proceder, en su caso, a modificar: estructuras o procedimientos, variedad en las tareas, disminución en la carga de trabajo, cambios temporales de horarios, flexibilidad, claridad en los roles laborales, entre otras.

De modo que en la presente investigación se aplica el inventario de estrés ocupacional-OSI, identificando así estresores ocupacionales en las escalas roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recurso personales para el planteamiento de estrategias en prevención del mismo. Puesto que dicho instrumento ha sido desarrollado para aplicar en diferentes ambientes laborales, y ocupacionales variados uniendo diferentes fuentes de estrés potenciales percibidos por los individuos.

Formulación

¿Cómo el estrés laboral afecta los roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recursos personales, en los empleados de Pepe Ganga, de la ciudad de San José de Cúcuta?

Justificación

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que el estrés no sólo afecta al empleado, sino también al desarrollo y la productividad de la empresa, de ahí la importancia de

su detección y prevención. El estrés se ha vuelto en un concepto de interés investigativo adquiriendo cierta relevancia social, está con frecuencia relacionado con el trabajo y/o la actividad laboral; siendo más específicos, Peiró 2010 como se citó en Flórez (2014) refiere que los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo enfatizan en que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias se asocian a las experiencias laborales de los individuos.

Así, particularmente en Colombia, la segunda encuesta sobre salud en el trabajo realizada en el año 2013 en empresas de diferentes regiones del país, menciona que, el 41% de las empresas reportó no tener o no saber que existe la responsabilidad de contar con un programa de salud ocupacional. Y en cuanto a la realización de actividades en salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo el 58.3% de la población encuestada responden que si se realizan, sin embargo, el 30.0% respondió que no, considerándose un porcentaje alto de empresas en donde no se realizan programas de promoción y prevención siendo más susceptibles a presentar enfermedades laborales, como lo es el caso estrés ocupacional. Tales planteamientos son notables para establecer consideraciones preventivas sobre la vivencia y las consecuencias de éste en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Por otro lado, la relevancia de esta investigación radica en las limitaciones respecto a estudios sobre el estrés laboral en almacenes de cadena en Colombia. Así mismo brinda aportes orientados a tomar mayor conciencia acerca del estrés laboral que podría estar afectando la salud mental de los empleados, dado que el agotamiento físico, aspectos relacionados con el cargo y psicoemocionales puede incrementar los niveles de accidentalidad, ausentismo y desinterés en la labor, repercutiendo así en los indicadores de productividad.

A causa de lo anterior, el desarrollo de esta investigación permite conocer la realidad de algunas empresas de almacenes de cadena en Colombia específicamente en San José de Cúcuta, siendo un tema de interés para la comunidad científica porque confronta la teoría con la práctica en relación a la salud en el trabajo; de esta manera, aporta a la psicología organizacional un estudio sobre el estrés laboral en Colombia forjando la posibilidad de generar nuevos estudios en este campo.

En tal sentido el aporte que esta investigación realiza a nivel social radica en los empleados de Pepe Ganga de la ciudad de San José de Cúcuta, debido que contarán con información sobre su realidad y así mismo estrategias de prevención lo que posibilita hacer mejoras en sus procesos internos en materia de estrés laboral. Así mismo, el impacto en el ámbito práctico de esta investigación consiste en contribuir a resolución del objeto de estudio que posiblemente se encuentre en la población participante, lo anterior se realizaría mediante la propuesta de estrategias en un nivel de prevención secundaria, es decir, intervenir para reducir la prevalencia, esto es acortar la duración del problema.

Por otro lado, dada la posibilidad de que la población presente niveles bajos o nulos de estrés ocupacional, se propondrían estrategias para la prevención primaria, donde se busca reducir la incidencia puesto que todavía no ha aparecido el problema y se pretende evitar que suceda. Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de las funciones relacionadas con la gestión administrativa dentro de toda institución.

En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios de las categorías que evalúa el Inventario de Estrés Ocupacional y la

aplicación de la misma mediante el modelo que se tiene propuesto en este trabajo y que pretende generar soluciones puntuales a este elemento fundamental del estrés ocupacional en los miembros del plantel objeto de estudio.

Finalmente, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos, en relación a los procesos de manejo y control de inventarios, así como también organizar la información sobre esta área, adquirida a través de su aprendizaje en el alma mater.

Objetivos

General.

Evaluar el estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga, de la ciudad de San José de Cúcuta, mediante el inventario de estrés ocupacional-OSI, para el planteamiento de estrategias de prevención del estrés laboral.

Específicos.

Analizar los roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recursos personales, por medio del Inventario de estrés ocupacional-OSI.

Determinar el grado de las demandas ocupacionales, problemas psicológicos, emocionales y habilidades cognitivas de afrontamiento mediante la interpretación del inventario de estrés ocupacional-OSI.

Proponer estrategias para la prevención del estrés laboral en los empleados, de Pepe Ganga en la ciudad de San José de Cúcuta.

Estado del Arte

En el presente apartado el lector podrá encontrar estudios de carácter, internacional, nacional y regional acerca del estrés laboral, dando así información pertinente sobre estadísticas, instrumentos validados, metodologías, procedimientos, bases teóricas, problemáticas y posibles soluciones con el fin de dar un recorrido teórico acerca del mismo.

Internacional.

Inicialmente el autor Obando, Calero, Carpio & Fernández. (2017). En su artículo de investigación el cual estudia el Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral, con el objetivo disminuir el estrés laboral del personal administrativo de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador; se realizó sobre una muestra una muestra de 47 trabajadores administrativos de una población de 255 sujetos, a quienes se aplicó una encuesta de 10 preguntas diseñadas para determinar la presencia de algunos síntomas relacionados con el estrés antes y después de implementar un programa de actividades físicas durante seis meses. Las pruebas realizadas antes y después de iniciar el proceso de aplicación demostró la existencia de diferencias significativas favorables en el postest ($p= 0,000$) por la incidencia efectiva del programa de actividades físicas en el grupo intervenido, corroborado por la Prueba de los Rangos con Signo de Wilcoxon que demostró diferencias significativas en todas las categorías estudiadas en las variables (Siempre: $p= 0,011$; Casi Siempre: $p= 0,005$; Raras Veces: $p= 0,005$ y Nunca: $p= 0,015$).

Seguidamente, Pando, Gascón, Varillas & Aranda. (2019). Investigan la Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. Con el objetivo de determinar el grado de riesgo de diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés. Se realizó un estudio transversal, descriptivo, con una muestra de Población Activa de

542 trabajadores peruanos, todos pertenecientes a la economía formal con diversos tipos de puestos de trabajo. Los factores psicosociales con mayor exposición negativa fueron las “Exigencias Laborales”, el “Contenido y características de la tarea” y la “Carga de Trabajo”. Los siete factores psicosociales estudiados fueron consistentemente factor de riesgo para los síntomas fisiológicos e intelectuales; en ningún caso se mostraron como factor de riesgo para los síntomas psicoemocionales del estrés, y para los síntomas comportamentales solo el factor de “Papel laboral y desarrollo de la carrera” calificó como factor de riesgo.

Finalmente, Félix, García Y Mercado. (2018); Llevaron a cabo un estudio del estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría con el objetivo de obtener una idea de la dirección que a tomando este tema y en qué área se ha visto mayor interés como objeto de estudio dentro del entorno laboral mediante un diseño descriptivo cualitativo, de lo que se concluye que las personas, antes que trabajadores son seres humanos capaces de sentir, pensar y crear experiencias y percepciones individuales, sociales y organizacionales con lo cual el trabajador definirá los estresores laborales, sin embargo es responsabilidad de las organizaciones el atender los factores estresores externos al individuo propios del entorno laboral con el motivo de que estos no conciban las condiciones propicias para la aparición de niveles de estrés que provoquen en el trabajador situaciones que le generen problemas de salud laboral.

Nacional.

Para empezar Martínez y Martínez. (2018) desarrollan un estudio comparativo México - Colombia para conocer los principales factores de estrés laboral, con el objetivo de Conocer si los factores que generan estrés laboral son los mismos en México y Colombia. Se realizó una investigación de tipo descriptiva, transaccional, utilizando Aldebarán-Test para identificar los

factores principales de generación de estrés laboral, con una muestra de sujeto tipo de 540 considerando a México (359) y Colombia (181) así tanto en México como Colombia los principales factores causantes de estrés resultaron ser los Extra organizacionales. Y los niveles de estrés grave se comportan muy similares, un gran porcentaje de la muestra está consumiendo medicamentos para ansiedad y/o depresión principalmente los que presentan estrés grave.

Ahora bien, Aristizabal, Mejía y Quiroz. (2018). Estudian el Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura, el objetivo de este fue analizar la relación entre el estrés laboral y el engagement en los trabajadores del área de producción de una empresa de manufactura de Dosquebradas (Colombia). Para esto, se realizó un estudio no experimental con una muestra conformada por 238 trabajadores. Se utilizó el cuestionario para la Evaluación del Estrés y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). Los resultados señalan una relación inversamente proporcional del perfil del estrés laboral con las dimensiones del engagement; se recomienda a las empresas de manufactura proponer programas de intervención tanto para la prevención del estrés laboral como para la promoción del engagement.

Por último, Hermosa & Perilla. (2014) tienen una investigación llamada Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral, tiene como propósito exponer los retos de la investigación en psicología de la salud ocupacional, en particular el estrés en el trabajo, uno de los temas de mayor desarrollo en esta disciplina. Se hace mediante un estudio cualitativo donde se describe los elementos conceptuales y determinantes del estrés en el trabajo, se identifican las dificultades de la investigación en esta área y, se plantean sugerencias metodológicas para enriquecer esta investigación. De lo que se concluye que el reto es promover organizaciones y personas saludables, en este sentido, se requiere examinar la naturaleza cambiante del trabajo (globalización, cambios en las estructuras organizacionales) y de la fuerza laboral (ej. edad,

sexo) para definir las fuentes de riesgo ocupacional a las cuales están expuestas las personas y el contexto en el cual trabajan.

Regional.

De manera inicial se presenta un artículo realizado por Moreno, Maestre, Flórez, Palomino & Villamizar (2017) de un estudio de caso del análisis de neuroseñales de un cliente interno de una organización de tejidos en la ciudad de Pamplona, ante situaciones cotidianas con el fin de evaluar cómo las condiciones laborales afectan el desempeño de los trabajadores en relación a su rendimiento laboral, siendo el estrés un problema que acoge a la organización, causando disminución en la productividad y en la competitividad, por ende en la disminución de utilidades. En la investigación se utilizó un instrumento base denominado Emotiv Insight, con el cual se realizaron las mediciones de las frecuencias emitidas por el cerebro. Al ejecutar los eventos que englobaban el experimento, se pudo observar que al cliente interno cuando le asignan una tarea que no le agrada tiene alto nivel de estrés, mientras que al hacerle entrega de un incentivo los niveles del mismo estado comienzan a decaer.

Seguidamente, Guerrero en el (2017). Tiene una investigación llamada Las empresas de Norte de Santander y su perspectiva acerca de la seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de medir el grado de conocimiento, que tienen las empresas legalmente constituidas de Norte de Santander, con respecto a este tema de la seguridad laboral, con la finalidad de tener un panorama claro que pueda determinar las posibles estrategias que faciliten esta transición, de lo que se obtiene que el 71% de las empresas legalmente constituidas del departamento de Norte de Santander desconocen la existencia de legislación en seguridad y salud en el trabajo. De modo que solo el 29% de las empresas legalmente constituidas de este departamento tiene conocimiento de esta nueva legislación. Esto significa que un alto porcentaje de las empresas en

el Norte de Santander tiene poca idea del tema de seguridad laboral. Al indagar a las mismas empresas respecto a si cuentan con un programa de salud ocupacional o un sistema de gestión, se encontró que el 79% no lo posee, en tanto que el restante 21% sí cuenta con el programa de salud ocupacional o sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente Vélez y Mayorga, (2013). Estudian la Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña en el periodo del 2011-2012, teniendo como objetivo determinar la relación entre factores psicosociales y el síndrome de burnout en los docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo 2011-2012. La investigación desarrolló una metodología cuantitativa descriptiva, correlacional de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por el total de 112 profesores. La recolección de la información se realizó a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico. Se encontró que el 42,2% de la población puede considerarse con síndrome, pues presentan al menos una de las dimensiones quemada de las tres dimensiones del síndrome de burnout.

Marco teórico

En el presente apartado se procede a exponer mediante capítulos los tópicos relevantes en cuanto a la conceptualización de la variable del estudio en desarrollo como lo es el estrés ocupacional, siendo así el capítulo I. Psicología organizacional, capítulo II. Ciclo vital, Capítulo III. Estrés y por último el capítulo IV. Prevención.

Capítulo I. Psicología organizacional

En este capítulo el lector encontrará definición, campos generales, lo competente al rol del psicólogo organizacional y aportes de la ley 1090 de 2006 del Código Deontológico y Bioético; así mismo la estructura de la importancia de la gestión humana. Para dar un inicio, es importante definir la psicología organizacional, la cual ha logrado instaurarse con mucha más fuerza en las últimas décadas con un enfoque interdisciplinario. Para realizar un acercamiento a la dinámica de la psicología organizacional, es importante hacer un breve recuento de los orígenes de la misma, recordando que han sido muchos los precursores quienes han hecho aportes y cuestionado ésta área de la psicología.

Así mismo, en el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo, define la psicología como una ciencia “sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo de las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales” (Ley 1090 de, 2006). Lo anterior conduce a que el objetivo de la psicología no sea otro que crear condiciones propicias para favorecer el bienestar emocional y mental de las personas, ya sea de forma individual o en la colectividad que implican las comunidades y las organizaciones.

Además, la psicología organizacional es definida como el estudio del comportamiento humano y los procesos mentales que este presenta dentro del contexto laboral, de forma más específica, se habla del estudio de los factores inmersos en la socialización de las personas en sus lugares de trabajo, además de las recompensas que se utilizan para motivarlas y en los tipos de liderazgo que generan mejores resultados. La psicología organizacional también incluye el análisis de los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los empleados y de cómo influyen las organizaciones en estos (Furnham, 2001). Por su parte, Schaper 2009 (como se citó

en Correa, 2013), considera la psicología organizacional y del trabajo, como “una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana”. (p.13)

En este orden de ideas, para Orozco Rincón et al (2013), las organizaciones colombianas de hoy, exigen la participación de un profesional especialista en el comportamiento humano, que tenga la habilidad de aplicar toda una estructura de conocimientos desarrollados por la ciencia de la psicología a un ambiente en el cual se exige ser altamente competitivo y calificado, contar con personal idóneo, con la habilidad de gestionar, incorporar y aportar cada vez más sus conocimientos al proceso de producción, participar en el análisis de solución de problemas inherentes a su gestión que podrían en algún momento obstaculizar la calidad de su trabajo y, por ende, la productividad de la organización.

Por lo tanto, para el autor ya mencionado, es importante resaltar el aporte de este autor ya que, en toda organización, el rol del psicólogo organizacional es de vital importancia no sólo es un agente que analiza la conducta humana, sino que contribuye en los procesos de Gestión Humana, es decir en procesos de selección de personal y el manejo del clima organizacional, que garantiza, una mejor adecuación y mejor rendimiento laboral.

Por otro lado, se hace referencia al código deontológico y bioético, ley que rige a los profesionales en Psicología, desde su ética sus principios derechos y deberes entre los cuales se hacen mención: Artículo 1º. Definición. La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, desde la perspectiva del paradigma de la complejidad, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y

contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida.

Con base en la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida; Parágrafo.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la definición de salud por parte de OMS; En la que se subraya la naturaleza biopsicosocial del individuo, que el bienestar y la prevención son parte esencial del sistema de valores que conduce a la sanidad física y mental, que la Psicología estudia el comportamiento en general de la persona sana o enferma. Se concluye que, independientemente del área en que se desempeña en el ejercicio tanto público como privado, pertenece privilegiadamente al ámbito de la salud, motivo por el cual se considera al psicólogo también como un profesional de la salud.

Por consiguiente tenemos en cuenta los Deberes del Profesional de la salud siendo de vital importancia su ejecución en dicha área , pero también se resaltan los deberes y obligaciones del psicólogo

- a) Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales;
- b) Responsabilizarse de la información que el personal auxiliar pueda revelar sin previa autorización;
- c) Llevar registro en las historias clínicas y demás acervos documentales de los casos que le son consultados;
- d) Mantener en sitio

cerrado y con la debida custodia las historias clínicas y demás documentos confidenciales; e) Llevar registro escrito que pueda sistematizarse de las prácticas y procedimientos que implemente en ejercicio de su profesión.

Además de, f) Guardar el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizará en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se les comunicará en razón de su actividad profesional; g) Cumplir las normas vigentes relacionadas con la prestación de servicios en las áreas de la salud, el trabajo, la educación, la justicia y demás campos de acción del psicólogo; h) Respetar los principios y valores que sustentan las normas de ética vigentes para el ejercicio de su profesión y el respeto por los derechos humanos.

Así mismo nos presenta los derechos del Psicólogo y su importancia desde la psicología Organizacional, el psicólogo tiene los siguientes derechos, a) Ser respetado y reconocido como profesional científico; b) Recibir protección especial por parte del empleador que garantice su integridad física y mental, en razón de sus actividades profesionales como lo establece la Constitución; c) Ejercer la profesión dentro del marco de las normas de ética vigentes; d) Proponer innovaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud; e) Contar con el recurso humano, tecnología e insumos adecuados y necesarios para el desempeño oportuno y eficiente de su profesión.

El psicólogo organizacional tiene derecho a hacer uso de materiales psicotécnicos según los siguientes artículos lo describen, Artículo 45. El material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales en Psicología. Los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes y la supervisión y vigilancia de la respectiva facultad o escuela de psicología. Artículo 46. Cuando el psicólogo construye o estandariza test psicológicos,

inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados. Dichos test deben cumplir con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad. Artículo 47. El psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos test psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integral. Artículo 48. Los test psicológicos que se encuentren en su fase de experimentación deben utilizarse con las debidas precauciones. Es preciso hacer conocer a los usuarios sus alcances y limitaciones.

Gestión humana.

Así mismo, el papel de la Administración del Talento Humano siendo necesario tener en cuenta algunos conceptos para dicha comprensión “La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”. El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el capital humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano)

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar, por tanto para Chiavenato (2007) afirma:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de

cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p.98)

En este orden de ideas la gestión del talento humano se basa en tres aspectos fundamentales; en primer lugar, ve a los seres humanos como individuos dotados de personalidad y que poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales (Chiavenato, 2007). Así mismo ve a las personas como activadores inteligentes de los recursos organizacionales, ya que son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos. Y para finalizar otro aspecto importante son los socios de la organización, ya que invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae un retorno razonable.

Por ende, dentro de los objetivos más importantes de la Gestión Humana se encuentran ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, no se puede imaginar la función de recursos humanos sin conocer los negocios de una organización es decir el principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión. De igual forma es importante proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

Es importante saber que el proceso de la Gestión del talento Humano se enmarca como lo menciona Chiavenato (2007), en su libro Administración de Recursos Humanos, divide los procesos de la Gestión del talento Humano en seis procesos los cuáles son: Admisión de

personas, División de reclutamiento y selección de personal, estos son procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

Siguiendo en ese orden de ideas el segundo proceso de Gestión del Talento Humano sería Aplicación de personas, División de cargos y salarios los cuales son procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

Así mismo, se encuentra la Compensación de las personas, División de beneficios sociales como tercer proceso el cual es utilizado para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios como también servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar). Un cuarto proceso sería el desarrollo de personas, es decir la División de capacitación la cual hace alusión a los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

Seguido a esto el quinto proceso es el mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad son procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos,

Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida). Una vez finalizado estos procesos tenemos el sexto la Evaluación de personas, o División de personal, son procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina)

Capítulo II Estrés

Como es sabido el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es también una consecuencia de alguna acción, situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas, según Duran (2010), se asume, así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo. Así mismo refiere, que existe un nivel de estrés óptimo para cada persona (Euestres), de manera que si esta mantiene un nivel de activación por encima o por debajo de ese nivel repercutirá negativamente sobre el desempeño laboral Por lo tanto muy poca o demasiada tensión (Diestres) pueden resultar en una disminución de la productividad.

Una experiencia se considera como estresante cuando se percibe cognoscitivamente como retadora, desafiante, amenazante, dañina o desagradable para la persona, estas a su vez se diferencian por sus reacciones al estrés, dependiendo del significado psicológico que tenga el evento para ellos (Duran, 2010). El grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de la situación, como lo plantea el autor ya mencionado, el estrés se puede entender en términos de cuán importante es el estresor para la persona y hasta donde el evento estresor puede controlarse, es decir, qué habilidad tiene la persona para responder al estrés. La

respuesta al mismo es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis experimentando así estrés cuando se mantiene o se recupera ese equilibrio personal.

Además, para el autor, el estrés tiene diferentes grados o manifestaciones, y que estas están en relación con las demandas o compromisos adaptativos (estresores potenciales) y los recursos de control y afrontamiento situacional con que cuenta, que son afectados por factores personales. Así mismo, según Cerezo, Hernández, & Rivas, 2010 (como se citó en Ospina 2016), sostiene el distrés y el eustrés, donde el primero se entiende como aquel exceso de estrés “negativo” durante períodos prolongados, no necesariamente debe ser extremadamente intenso, pero sí excede la capacidad del individuo para adaptarse y controlarlo; esto se manifiesta principalmente como ira, angustia y agresión. Del otro lado, el eustrés, es más de tipo cognoscitivo, el cual se enfoca en la preocupación por el bienestar y mejoramiento de la comunidad, así se caracteriza por ser positivo y benéfico para la salud.

Habría que decir también, que el autor ya mencionado, describe un conjunto de reacciones de orden biológico que experimenta el organismo frente a situaciones estresantes y que lo preparan para la acción; esto se evidencia cuando los estímulos ambientales se presentan más rápido de lo que el organismo los puede procesar, generando desequilibrio cognitivo y conductual, como el Síndrome de Adaptación General, el cual está conformado por determinadas respuestas a nivel fisiológico que parten desde la cognición, la cual, a su vez, se origina en la percepción de la realidad por parte del individuo; puesto que son una serie de respuestas biológicas, cuenta con diferentes fases o etapas dentro de las cuales se pueden observar las siguientes: Fase de alarma o de alerta, Fase o etapa de resistencia y Fase o etapa de agotamiento.

De esta manera, la primera es la fase de alarma o de alerta, siendo aquella donde se reacciona ante el estresor, “su manifestación es la hipervigilancia, que se caracteriza por el incremento de la frecuencia cardíaca, de la tasa respiratoria y de la vasodilatación facial, entre otros efectos.” (Ospina, 2016, p.19). Seguidamente, la Fase o etapa de resistencia, se presenta únicamente si se mantiene el estresor y la condición de alerta se refuerza, en esta etapa, el organismo se encuentra preparado para afrontar el estresor de manera inmediata, aunque, el organismo tiene mayor capacidad para enfrentar un estresor en particular, también pierde la capacidad de mantener el control sobre otros. Finalmente, la Fase de agotamiento, en apariencia normal de estrés, el individuo experimenta un aumento en su capacidad de respuesta por un tiempo determinado. “Sin embargo, cuando dicho estado se mantiene, sobreviene una disminución ostensible en la activación, presentándose un déficit en las capacidades cognitivas y/o intelectivas, manifiestas en la falta de concentración y de memoria.” (Ospina, 2016, p.20).

Por otro lado, las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida cotidiana de un individuo, de hecho, según Lomas 2000 (como se citó en Ospina 2016), un solo evento puede causar estrés en una persona, ya que este se presenta cuando hay muchas situaciones que han permanecido en latencia y sin una evidente manifestación. Así pues, atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado, entonces son algunas de las causas más comunes del estrés son desde las causas sociales, causas biológicas, causas químicas, a causas ambientales. De esta manera los autores Lisboa & Spadoti, 2004 (como se citó en Ospina 2016), definen estas causas de la siguiente forma:

Las causas del estrés son tan variadas como experiencias de vida tenga un individuo. Estas podrían ser exógenas o endógenas, estando las primeras fundamentalmente ligadas al contexto, y las segundas, a factores cognitivos, biológicos y de aprendizaje. Aplican por igual

para exógenas y endógenas, el ambiente que rodea al individuo y su exposición a los estímulos proporcionados por este, los cuales juegan un papel fundamental en la determinación de los hechos generadores del estrés. (p.23)

Se puede condensar lo dicho hasta aquí, que en condiciones de vida como las que actualmente se tienen no es posible eliminar el estrés; lo que sí se puede hacer es desarrollar habilidades y estrategias tanto individualmente, para manejar y controlar de una manera más sana las situaciones de estrés negativo, es decir, crear defensas mediante el conocimiento de las reacciones del organismo ante estas situaciones y aprender a manejarlo utilizando diferentes técnicas, para una mayor productividad y mejores resultados de un estado óptimo.

Estrés laboral.

Ahora bien, el estrés laboral para Duran (2010), se entiende como un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral. Es entonces, una respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla.

De igual manera, la percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales) Duran, (2010). La percepción y la valoración están mediada por las características personales (diferencias individuales) frente a las exigencias de las tareas en sus diferentes grados, así como la percepción de logro resultante. De esta manera, en

situaciones laborales según el autor ya mencionado, todos poseen diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo (eustrés)

También es importante tener en consideración y distinguir muy bien ciertos aspectos de los trabajos que funcionan como agentes estresores; cargas excesivas de trabajo, el ambiente físico del trabajo, cambios en los ritmos biológicos como cambiar los horarios de sueño, la toma de decisiones importantes o alto nivel de responsabilidad, monotonía o poca estimulación, condiciones de trabajo inapropiadas o factores extra laborales que predisponen a el individuo al momento de iniciar su jornada laboral. En contraste con esta información algunos el autor Barrera, 2013 (como se citó Guerra, 2016), propone 6 condiciones que llevan al empleado padecer estrés:

- a). El diseño inadecuado de los trabajos, es decir manejar horarios largos, sin recesos para que el empleado tome unas pausas o se alimente b), Escasas relaciones interpersonales o falta de apoyo, c). Una mala asignación del trabajo, roles desdibujados o trabajos imposibles de llevar a cabo porque implica demasiada responsabilidad, d). La preocupación de la carrera que son las oportunidades de crecimiento o cambios repetidos que no dan la oportunidad de prepararse, e). Condiciones de peligro o desagradables. (p.10)

De acuerdo con estos factores, se expone sobre la variable relaciones interpersonales la cual se ve influida en el contexto de estrés laboral, para García (2009), en el trabajo se hace presente otra particular manera de estar y relacionarse con los demás, la cual debe ser interpersonal, y nunca meramente laboral; el hecho de que exista la necesidad de trabajar en equipo dado que diversos servicios ameritan dichos trabajos, estos deben ser una constante invitación a crecer y

desarrollarnos como seres humano, de esta manera, se comprende que la persona al estar bajo mucha presión genera niveles de estrés que varían de una a otra, una persona con una carga alta de estrés manejado inadecuadamente se tornará hostil, dejará de ser amable y tendrá un gestos desagradables, por lo que su relación con otras personas no será satisfactoria. Debido a esto resulta importante la implementación de estrategias sobre el manejo adecuado del estrés laboral.

Consecuencias del estrés laboral

En relación a los factores causantes de riesgo del estrés laboral, se mencionan las consecuencias que este genera a nivel, físico, psicológico y conductual. De acuerdo con Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007). El impacto de situaciones estresantes sobre el bienestar físico y mental del individuo puede ser substancial o extremo como es el caso del suicidio o arritmias cardiacas. En el aspecto físico, los cambios pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés, que abarcan estados de nerviosismo, decaimiento corporal, tensión física y problemas cardiacos, del mismo modo, en lo que se refiere a lo psicológico, este genera efectos subjetivos donde destaca la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, sentimientos de culpa, irritabilidad, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y soledad; efectos cognitivos que influyen en la incapacidad de tomar decisiones, de concentrarse, olvidos, resistencia a la crítica.

Además, en cuanto a las consecuencias conductuales, Mamani et al (2007), se dirige a estas como efectos fisiológicos, sobre la salud y en la organización donde destaca el ausentismo laboral, relaciones laborales pobres, escasa productividad, altas tasas de accidentes, altas tasas de cambio de trabajo, mal clima en la organización, antagonismo con el trabajo, insatisfacción con el desempeño de tareas. Otros autores, como Quik y Quik (2005) citados en Mamani et al (2007) establecen dos tipos de consecuencias de estrés: la directa e indirecta, donde, la primera se

encuentra ausentismo laboral, tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca membresía y participación; la segunda, se relaciona con la ejecución del trabajo y los aspectos organizacionales como: cantidad y calidad de la productividad, accidentes, maquinarias averiadas y demoras en su reparación y sobreutilización de la iniciativa y la creatividad.

Capítulo III Ciclo vital

De manera inicial se menciona que a finales del siglo XX, cuando se avanza en el reconocimiento de la diversidad de los seres humanos, se observa un énfasis en el estudio de las especificidades de las etapas del ciclo vital y en el reconocimiento de derechos particulares para cada una de ellas; la determinación de las edades correspondientes a estas etapas es motivo de permanentes estudios y definiciones por parte de diversas áreas; ejemplo de ello son las elaboraciones de la psicología sobre las características del ciclo vital y las polémicas que se ocasionan en los diversos países de la mayoría de edad y el momento más adecuado para la jubilación. Enríquez, Garzón, Acosta, y Pantoja (2016). Si bien desde la Biología o desde la Psicología se han propuesto con alguna precisión modelos acerca de actitudes y prácticas de las personas según el grupo etéreo de referencia, cada etapa de la vida es asimilada y construida por cada ser de una manera diferente.

Así mismo, para Enríquez, et al (2016), existen momentos de la vida contienen características específicas para cada particular; cada subjetividad elabora una historia de vida, única, intransferible y sentida de una manera especial. No siempre los cambios del ciclo vital son aceptados como si fueran una inevitable fuerza del destino; en el curso de la vida es posible construir proyectos personales como consecuencia de la capacidad de optar. En algunos casos ocurren eventos que están acompañados de la creación de nuevos espacios sociales. De esta

manera se encuentran diferentes etapas dentro del ciclo vital, la cual es de interés la adultez inicial o juventud.

Es decir, que durante el comienzo de la vida adulta que abarca de los 20 a los 40 años, que alcanzamos el punto de máximo desempeño físico, la mayoría de los adultos jóvenes son más fuertes, saludables y fértiles de lo que fueron o llegarán a ser; tienen más vigor y han definido una identidad y unas pautas sexuales que han de durar toda la vida, además, en la juventud la mayoría de los hombres y las mujeres disfruta del auge de su vitalidad, fuerza y resistencia. Tales son las expectativas normadas por la edad. Casi todas las culturas reconocen este apogeo físico y esperan que las jóvenes tengan hijos. La fuerza física, el funcionamiento orgánico, los tiempos de reacción, las habilidades motoras y otras capacidades físicas están a su máximo entre los 25 y los 30 años, después de los cuales disminuyen lenta pero significativamente (Enrique, et al, 2016). A lo largo de todo este período la mayoría de las capacidades y habilidades físicas se mantienen a niveles funcionales si se ejercitan con regularidad. Los índices de muerte en la juventud son menores que en cualquier otro período adulto, después, hay una rápida declinación de los óvulos que afecta la fertilidad.

De igual manera, según García et al., 2012 (como se citó en Enrique, et al, 2016), en la esfera de lo personal, las situaciones desencadenantes de estrés están relacionadas con los cambios en las redes de apoyo social, familiar y la adaptación a nuevos entornos, pudiendo afectar leve o gravemente según la percepción que tenga de ellos, es así como, en la adultez se pueden identificar casos de trastornos depresivos, inducidos por el estrés crónico, con el riesgo de sufrir afecciones de salud derivadas que aumentan en esta etapa vital. Finalmente, Hernández y Romero, 2010 (como se citó en Enrique, et al, 2016), señalan que:

Los eventos estresantes en la vida adulta son de cualquier índole, siempre y cuando influyan directamente en el entorno de la persona, ya sean eventos vitales como el fallecimiento de familiares significativos, el cambio de la institución escolar, el fracaso académico, el casamiento o la muerte de alguno de los padres, la paternidad o maternidad o incluso la ocurrencia de incidentes de la vida cotidiana. (p.101)

Capítulo IV. Prevención

El objetivo principal de la prevención, como su nombre lo indica es prevenir la enfermedad, curarla o aliviarla cuando se presenta y rehabilitar al enfermo. Por lo que, según Pérez, (2016), existen tres niveles de prevención que corresponden a las diferentes fases del desarrollo de la enfermedad: primaria, secundaria y terciaria, elementos relevantes acerca de la prevención que puedan servir de insumo al médico general para su quehacer diario en el primer nivel de atención.

La prevención primaria se entiende como las medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o problema de salud, mediante el control de los factores causales y los factores predisponentes o condicionantes. Pérez (2016) afirma: “El primer nivel es el más cercano a la población; es el primer nivel de contacto. Permite resolver las necesidades de atención básicas y más frecuentes que pueden resolverse por medio de la prevención.” (p. 12). Las estrategias para la prevención primaria pueden estar dirigidas a prohibir o disminuir la exposición del individuo al factor nocivo, hasta niveles no dañinos para la salud. El objetivo de las acciones de prevención primaria es disminuir la incidencia de la enfermedad.

Así mismo la prevención secundaria aporta medidas orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o problema de salud ya presentado un individuo en cualquier punto de

su aparición. En la prevención secundaria, según Pérez (2016) “se ubican los hospitales y establecimientos donde se prestan servicios relacionados a la atención en medicina interna, (...). Se estima que entre el primer y segundo nivel se pueden resolver hasta el 95% de problemas de salud de la población” (p. 12). Así, el diagnóstico temprano, la captación oportuna y el tratamiento adecuado, son esenciales para el control de la enfermedad. De allí, la importancia de la captación temprana de los casos y el control periódico de la población afectada para evitar o retardar la aparición de las secuelas. La prevención secundaria pretende reducir la prevalencia de la enfermedad, por lo que lo ideal sería aplicar las medidas preventivas en la fase preclínica, cuando aún el daño al organismo no está tan avanzado y, por lo tanto, los síntomas no son aún aparentes.

La prevención terciaria tiene como orientación evitar, retardar o reducir la aparición de las secuelas de una enfermedad o problema de salud, se refiere a la atención de patologías complejas que requieren procedimientos especializados y de alta tecnología (Pérez, 2016). Se trata de minimizar los sufrimientos causados al perder la salud; facilita la adaptación de los pacientes a problemas incurables y contribuye a prevenir o a reducir al máximo, las recidivas de la enfermedad. Así mismo, en la prevención terciaria son fundamentales el control y seguimiento del paciente, para aplicar el tratamiento y las medidas de rehabilitación oportunamente.

Marco contextual

El proceso de investigación se llevará a cabo en el almacén Pepe Ganga ubicado en la Avenida 1a #24 - 20 Local 1-117 1-120 centro comercial Unicentro, Cúcuta, Norte de Santander. La cual ofrece ventas en Juguetes, ropa para niños, productos para el hogar, videojuegos, artículos deportivos y útiles escolares.

Misión

Pepe Ganga es una cadena de almacenes, especializada por Departamentos. En los cuales, los productos que la componen son diferenciados y especializados por ser importados y de excelentes marcas nacionales e internacionales. Garantizando a nuestros clientes que encuentren el mejor surtido en cada uno de los departamentos.

Visión

Es ser reconocidos por el mercado colombiano como una Red de Almacenes moderna, ágil e innovadora, líder en productos importados de las mejores marcas, de mayor cubrimiento nacional en sus categorías.

Marco legal

En contexto legal para la resolución 002646 de 2008, el estrés laboral se entiende como una respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. También menciona que, para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, los empleadores deben suministrar, como soporte técnico, la información sobre exposición a factores psicosociales intralaborales, los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. A su vez, corresponde a las administradoras de riesgos profesionales suministrar la información de la cual disponga, en relación con los factores de riesgo psicosocial.

De la misma manera el estrés está enmarcado en la constitución política Nacional, como la enfermedad profesional que nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen

profesional. (Salazar, 2011) Luego, el Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona 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 o colectiva en los lugares de trabajo.

Por otro lado, se decreta la Ley 100 en 1993 afirma en su artículo 208 (11), de la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional. La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Tales servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley. (Salazar, 2011) Decreto 1832 del 03 de agosto de 1994.

Para efectos de los riesgos profesionales de que trata el Decreto 1295 de 1994(12), se adoptó la tabla de enfermedades profesionales y en donde las patologías asociadas, como ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable, podrían ser catalogadas como profesionales siempre y cuando se establezca la relación de causalidad.

Ahora bien, en 1994 el Ministerio de Salud emitió el Decreto 1918, en el que se estableció la operación de un Consejo Nacional de Acreditación. (Salazar, 2011) En 1996, el Ministerio expidió el Decreto 2174, derogado posteriormente por el Decreto 2309 de 2002, en el cual se reglamentó por primera vez, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para las EPS e IPS y se definió la Acreditación como un procedimiento sistemático, voluntario y periódico, orientado a demostrar el cumplimiento de estándares de calidad superiores a los requisitos mínimos de

prestación de servicios de salud. La primera reglamentación del SOGC se realizó en 1996 con la expedición del Decreto 2174 21 y posteriormente con el Decreto 2309 de 2002 (derogado), en el que se dispone: 1. El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos, deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Así mismo, el decreto 1011 de 2006 establece La Calidad de la Atención en Salud como "la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios", para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad. (Salazar, 2011) Además, se definen como componentes del SOGC para los Prestadores de Servicios de Salud y Entidades Administradoras, los siguientes: La habilitación de IPS y EPS, la Auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC), la acreditación en salud y el sistema de información para los usuarios.

También, dentro del Código Deontológico (2011) el cual es un conjunto de compromisos que guían al psicólogo dentro de su profesión, en su capítulo 4 en el Artículo 33° afirma que todo psicólogo, en el ejercicio de su profesión, procurará contribuir al progreso de la ciencia y de la profesión psicológica, investigando en su disciplina, ateniéndose a las reglas y exigencias del trabajo científico, así mismo en el Artículo 34° para la investigación rehusara el psicólogo a la producción en la persona de daños permanentes, irreversibles o innecesarios para la evitación de

otros mayores. La participación en cualquier investigación deberá ser autorizada explícitamente por las personas con la que se realiza.

De la misma forma, en el Artículo 35° dentro de Código Deontológico (2011) Cuando la investigación psicológica requiera alguna clase de daños pasajeros y molestias, como choques eléctricos o privación sensorial, el investigador, ante todo, se asegurará de que los sujetos participen en las sesiones experimentales con verdadera libertad, sin constricciones ajenas de tipo alguno, y no los aceptará sino tras informarles puntualmente sobre esos daños y obtener su consiguiente consentimiento. Aun habiendo inicialmente consentido, el sujeto podrá en cualquier momento decidir interrumpir su participación en el experimento. Artículo 36° Cuando la investigación requiera del recurso a la decepción o al engaño, el psicólogo se asegurará de que éste no va a producir perjuicios duraderos en ninguno de los sujetos, y, en todo caso, revelará a éstos la naturaleza y necesidad experimental de engaño al concluir la sesión o la investigación.

Finalmente, en el Artículo 40° Toda la información que el psicólogo recoge en el ejercicio de su profesión sea en manifestaciones verbales expresas de sus clientes, sea en datos psicotécnicos o en otras observaciones profesionales practicadas, está sujeta a un deber y a un derecho de secreto profesional, del que, sólo podría ser eximido por el consentimiento expreso del cliente. (Código Deontológico, 2011) El psicólogo velará porque sus eventuales colaboradores se atengan a este secreto profesional.

Metodología

Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo el cual para Dankhe, (1989) como se citó en, Hernández, Fernández y Baptista, (2014) especifica propiedades importantes de personas,

grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis midiendo o evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno en estudio. Para este caso se menciona tal tipo, puesto que se pretende identificar el estrés ocupacional analizado en sus tres dimensiones, roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recursos personales en los empleados de Pepe Ganga, mediante el inventario de estrés ocupacional-OSI, para el planteamiento de estrategias en prevención del estrés laboral.

Enfoque

En relación al tipo de investigación establecido, cabe mencionar el enfoque el cual es cuantitativo que, para Gómez, (2006) como se citó en Ruiz (2015) es un proceso donde la recolección e interpretación de datos es medir, asignando números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Así el enfoque en el que se desarrolla esta investigación es cuantitativo puesto que se identifica el estrés ocupacional a través de la medida de los roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recursos personales.

Diseño

Ahora bien, se expone el diseño de esta investigación que para Hernández, Fernández, & Baptista (2014), se refiere al plan o estrategia que se debe llevar cabo, el cual es no experimental, este se define como el estudio que sólo observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es así que para los autores anteriormente mencionados, se plantea como:

El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un

tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. (p.31)

De esta manera, se busca alcanzar el objetivo de estudio, que, en este caso es identificar el estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga, mediante el inventario de estrés ocupacional-OSI.

Población

Una población es entendida para Selítiz, (1974) Hernández, Fernández y Baptista (2014) como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones además deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo, así está conformada por los empleados de Pepe Ganga de San José de Cúcuta.

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, a la que Hernández, et al (2014), se refieren como un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características de la población. Dentro del proceso de investigación se opta por usar un tipo de muestreo no probabilístico ya que este se basa según Hernández, et al (2014), en un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. De esta manera, en la presente investigación la muestra es no probabilística, siendo constituida por 20 empleados hombres y mujeres, de Pepe Ganga, de la ciudad de San José de Cúcuta.

Procedimiento

Inicialmente se presentan los permisos necesarios en el espacio para realizar la investigación siendo Pepe Ganga en san José de Cúcuta, para dando inicio adecuadamente a la inmersión en el

campo, posterior a realizar la inmersión en el campo, se procede a entregar el consentimiento informado a los participantes de Pepe Ganga sede Cúcuta, en el cual se postula que el fin y los resultados de esta investigación son netamente académicos, y que estos no serán revelados por ningún motivo; Una vez socializado el consentimiento informado, se da inicio al primer encuentro donde se desarrolla la primera parte del inventario de estrés ocupacional OSI, los roles ocupacionales. En el Segundo encuentro se aplica el siguiente cuestionario del inventario llamado tensiones personales y finalmente en cuanto a inmersiones al campo se responde el tercer cuestionario del inventario, los recursos personales.

Instrumento

Se aplica el instrumento estandarizado y probado en Colombia Inventario de Estrés ocupacional OSI de García, Piraquive & Salazar (2012) el cual ha sido desarrollado para elaborar medidas genéricas de estresores ocupacionales que se puedan aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales. Este inventario está constituido por 140 ítems, cada uno con una escala Likert de 5 puntos (nunca, algunas veces, a menudo, muy a menudo y siempre) que evalúa la frecuencia con la cual el ítem se aplica al evaluado. Comprende tres dimensiones o dominios del estrés ocupacional: primero los estresores ocupacionales que se miden a través de seis subescalas que conjuntamente se denominan Cuestionario de Roles Ocupacionales Sobrecarga ocupacional, Insuficiencia del rol, Ambigüedad del rol, Fronteras del rol, responsabilidad y Ambiente físico.

Seguidamente, la tensión psicológica que, para Schmidt, Leibovich, González y Marconi, (2017) es una medida que comprende cuatro subescalas: Tensión vocacional, psicológica, interpersonal y física. Finalmente, los recursos de afrontamiento cubiertos por cuatro subescalas,

Recreación, Autocuidado, Soporte Social y Afrontamiento racional/cognitivo, por lo que constituye una medida concisa del estrés ocupacional.

Tabla 1. Ficha técnica General

Inventario de Estrés Ocupacional OSI	
Autores	García, M; Piraquive, K; Salazar, L (2012)
Población	Hombres y Mujeres trabajadores activos en Colombia
Objetivo	Elaborar medidas genéricas de estresores ocupacionales que se puedan aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales.
Numero de Ítems	Constituido por 140
Escalas del Estrés Ocupacional	Los estresores ocupacionales
	La tensión psicológica
	Los recursos personales
Dimensiones a evaluar	Sobrecarga ocupacional, Insuficiencia del rol, Ambigüedad del rol, Fronteras del rol, responsabilidad y Ambiente físico.
	Tensión vocacional, psicológica, interpersonal y física.
	Recreación, Autocuidado, Soporte Social y Afrontamiento racional/cognitivo
Escala	Tipo Likert de 5 puntos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.88
Validez	Análisis factorial

Nota: Producción propia guiada de García, Piraquive & Salazar (2012)

Variables.

Las categorías de análisis se direccionan desde el estrés ocupacional en cada una de sus tres dimensiones, la cuales se definen según García, et al (2012), como:

Tabla 2. Variables del Inventario de Estrés Ocupacional OSI

Variables	
El Cuestionario Estresores ocupacionales:	El dominio de estresores ocupacional se mide a través de seis subescalas que conjuntamente se denominan Cuestionario de Roles Ocupacionales (ORQ). Estas subescalas son: Sobrecarga ocupacional (RO): mide el grado en que las demandas ocupacionales exceden los recursos

	(personales y del lugar de trabajo) y el grado en que el individuo es capaz de cumplir con la carga esperada en el trabajo. Insuficiencia del rol (RI): mide el grado en que el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están ajustadas a los requerimientos del trabajo. Ambigüedad del rol (RA): mide el grado en que las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo, son claros para el individuo. Fronteras del rol (RB): mide el grado en que el individuo experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo. Responsabilidad (R): mide el grado en que la persona tiene o siente que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo y ambiente físico (PE): mide el grado en que el individuo está expuesto a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas.
El Cuestionario de Tensión Psicológica:	Comprende cuatro subescalas: Tensión vocacional (VS): mide el grado en que el individuo tiene problemas con la calidad de su trabajo. También mide actitudes hacia el trabajo. Tensión psicológica (PSY): mide el grado en que la persona experimenta problemas psicológicos y/o emocionales. Tensión interpersonal (IS): mide el grado en que la persona percibe disrupción en las relaciones interpersonales y Tensión física (PHS): mide el grado en que el individuo expresa quejas sobre enfermedades físicas o malos hábitos de autocuidado. Los recursos de afrontamiento constituyen el tercer dominio del OSI.
El Cuestionario de Los recursos personales:	Comprende cuatro subescalas: Recreación (RE): mide el grado en que el individuo hace uso, y obtiene placer y relajación de actividades recreativas regulares. Autocuidado (SC): mide el grado en que el individuo practica regularmente actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico. Soporte Social (SS): mide el grado en que la persona siente apoyo y ayuda por parte de los demás y Afrontamiento racional/cognitivo (RC): mide el grado en que la persona posee y usa habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Nota: construcción propia guiada por García, et al (2012).

Una vez expuesta la ficha técnica general, de acuerdo con García, et al (2012), se continúa dando explicación de cada uno de los cuestionarios que compone el inventario de estrés ocupacional (OSI), donde el primero del mismo se denomina Estresores Ocupacionales.

Tabla 3. Ficha Técnica – Cuestionario. Estresores Ocupacionales

Inventario de Estrés Ocupacional OSI - Cuestionario de estresores ocupacionales	
Autores	García, M; Piraquive, K; Salazar, L (2012)
Población	Hombres y Mujeres trabajadores activos en Colombia
Objetivo	Elaborar medidas genéricas de estresores ocupacionales que se puedan aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales.
Numero de Ítems	Constituido por 60

Escalas del Estrés Ocupacional	Los estresores ocupacionales
Dimensiones a evaluar	Sobrecarga ocupacional, Insuficiencia del rol, Ambigüedad del rol, Fronteras del rol, responsabilidad y Ambiente físico.
Escala	Tipo Likert de 5 puntos

Nota: construcción propia guiada por García, et al (2012).

Las categorías de análisis se direccionan desde el estrés ocupacional en cada una de sus dimensiones, la cuales se definen según García, et al (2012), como:

Tabla 4. Variables del Cuestionario. Estresores Ocupacionales

Variables	
El Cuestionario Estresores ocupacionales:	El dominio de estresores ocupacional se mide a través de seis subescalas que conjuntamente se denominan Cuestionario de Roles Ocupacionales (ORQ). Estas subescalas son: Sobrecarga ocupacional (RO): mide el grado en que las demandas ocupacionales exceden los recursos (personales y del lugar de trabajo) y el grado en que el individuo es capaz de cumplir con la carga esperada en el trabajo. Insuficiencia del rol (RI): mide el grado en que el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están ajustadas a los requerimientos del trabajo Ambigüedad del rol (RA): mide el grado en que las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo, son claros para el individuo. Fronteras del rol (RB): mide el grado en que el individuo experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo. Responsabilidad (R): mide el grado en que la persona tiene o siente que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo y ambiente físico (PE): mide el grado en que el individuo está expuesto a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas.

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

Seguidamente, de acuerdo con García, et al (2012), está el cuestionario de Tensión Psicológica, en el cual se mide tensión vocacional, psicológica, interpersonal y física.

Tabla 5. Ficha técnica - Cuestionario. Tensión Psicológica

Inventario de Estrés Ocupacional OSI - Cuestionario. Tensión Psicológica	
Autores	García, M; Piraquive, K; Salazar, L (2012)
Población	Hombres y Mujeres trabajadores activos en Colombia
Objetivo	Elaborar medidas genéricas de estresores ocupacionales que se puedan aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales.

Numero de Ítems	Constituido por 40
Escalas del Estrés Ocupacional	La tensión psicológica
Dimensiones a evaluar	Tensión vocacional, psicológica, interpersonal y física.
Escala	Tipo Likert de 5 puntos

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

Las categorías de análisis se direccionan desde el estrés ocupacional en cada una de sus dimensiones, la cuales se definen según García, et al (2012), como:

Tabla 6. Variables del Cuestionario. Tensión Psicológica

Variables	
El Cuestionario de Tensión Psicológica:	Comprende cuatro subescalas: Tensión vocacional (VS): mide el grado en que el individuo tiene problemas con la calidad de su trabajo. También mide actitudes hacia el trabajo. Tensión psicológica (PSY): mide el grado en que la persona experimenta problemas psicológicos y/o emocionales. Tensión interpersonal (IS): mide el grado en que la persona percibe disrupción en las relaciones interpersonales y Tensión física (PHS): mide el grado en que el individuo expresa quejas sobre enfermedades físicas o malos hábitos de autocuidado Los recursos de afrontamiento constituyen el tercer dominio del OSI.

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

Finalmente, García, et al (2012), menciona el cuestionario de recursos personales, donde se identifican la recreación, autocuidado, soporte social y afrontamiento racional/cognitivo.

Tabla 7. Ficha Técnica – Cuestionario. Los recursos personales

Inventario de Estrés Ocupacional OSI - Cuestionario. Los Recursos Personales	
Autores	García, M; Piraquive, K; Salazar, L (2012)
Población	Hombres y Mujeres trabajadores activos en Colombia
Objetivo	Elaborar medidas genéricas de estresores ocupacionales que se puedan aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales.
Numero de Ítems	Constituido por 40
Escalas del Estrés Ocupacional	Los recursos personales
Dimensiones a evaluar	Recreación, Autocuidado, Soporte Social y Afrontamiento racional/cognitivo.
Escala	Tipo Likert de 5 puntos

Nota: construcción propia guiada por García, et al (2012).

Las categorías de análisis se direccionan desde el estrés ocupacional en cada una de sus dimensiones, la cuales se definen según García, et al (2012), como:

Tabla 8. Variables del Cuestionario. Los Recursos Personales

Variables	
El Cuestionario de Los Recursos Personales:	Comprende cuatro subescalas: Recreación (RE): mide el grado en que el individuo hace uso, y obtiene placer y relajación de actividades recreativas regulares. Autocuidado (SC): mide el grado en que el individuo practica regularmente actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico. Soporte Social (SS): mide el grado en que la persona siente apoyo y ayuda por parte de los demás y Afrontamiento racional/cognitivo (RC): mide el grado en que la persona posee y usa habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

Resultados

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), el cual, se califica sumando los ítems respondidos en cada cuestionario del instrumento, en el que se obtiene del primer cuestionario, el nivel del Estrés Ocupacional, así como el nivel del Afrontamiento Productivo y el Afrontamiento Orientado a Otros; en el segundo cuestionario de Tensión Psicológica, el nivel de la misma y con el tercer cuestionario se tiene una descripción del uso de los Recursos Personales.

Mediante las siguientes tablas, se muestra la interpretación de los puntajes por cada cuestionario aplicado del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), estandarizado y probado en Colombia por García, Piraquive & Salazar (2012)

Tabla 9. Interpretación del Cuestionario N°1 Estresores Ocupacionales

Cuestionario Estresores Ocupacionales	
Total puntaje	Ajuste de los ítems
1 a 68	Nivel de estrés ocupacional controlado

69 a 102	Ritmo elevado de estrés ocupacional
102 a 136	Desajuste laboral trabajo fundado en conflictos y poca autonomía
137 a 170	Sobre carga de estrés ocupacional pasa el límite. Riesgo psicosocial laboral
Afrontamiento Productivo y Orientado a otros	
Total puntaje	Ajuste de los ítems
1 a 32	Reacciones emocionales de valencia negativa- no posee recursos de afrontamiento
33 a 48	Evento controlable debe fortalecer sus recursos de afrontamiento
49 a 64	Posee recursos de afrontamiento- pero sus estrategias se centran en las emociones
65 a 80	Posee recursos de afrontamiento frente a las diferentes situaciones y retos.

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

En la siguiente tabla se muestra, del cuestionario dos, los niveles de Tensión Psicológica, con los puntajes e interpretación.

Tabla 10. Interpretación del Cuestionario N°2 Tensión Psicológica

Cuestionario Tensión Psicológica	
Total Puntaje	Ajuste de los Ítems
1 a 40	Nivel de tensión psicológica básico
41 a 80	Ritmo elevado de tensión psicológica
81 a 120	Tensión psicológica aguda derivada del trabajo
121 a 160	Sobre carga de tensión psicológica extralímite
161 a 200	Alta tensión psicológica personal

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

Se muestra también, del cuestionario tres, la descripción del uso de los Recursos Personales, con los puntajes e interpretación.

Tabla 11. Interpretación del Cuestionario N°3 Recursos Personales

Cuestionario Recursos Personales	
Total Puntaje	Ajuste de los Ítems
1 a 40	Recursos personales deficientes

41 a 80	Ritmo muy bajo de recursos personales
81 a 120	Buen equilibrio de recursos personales
121 a 160	Buen uso de sus recursos personales
161 a 200	Excelente uso de recursos personales

Nota: construcción propia, según García, et al (2012)

Ahora bien, los resultados obtenidos se muestran en el orden de aplicación de cada uno de los cuestionarios, en el cual, inicialmente se habla de los niveles de Estrés ocupacional en la empresa, el afrontamiento productivo y orientado a otros, seguidamente, del nivel de tensión psicológica en el personal y finalmente del uso de los recursos personales de los empleados. Así mismo, en la aplicación se tuvo en cuenta como dato sociodemográfico el sexo para dar a conocer de manera estadística los niveles de estrés en hombres y mujeres empleados de Pepe ganga.

Nivel de estrés ocupacional en la empresa

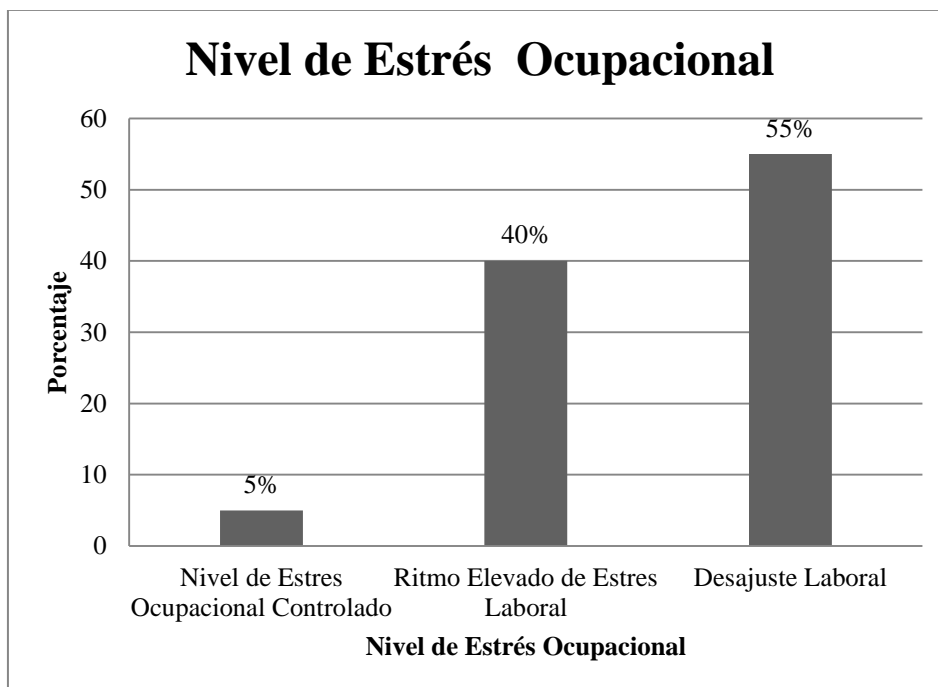


Grafico 1. Nivel de Estrés Ocupacional.

De acuerdo con la gráfica anterior se identifica que, de los empleados de pepe ganga de la ciudad de San José de Cúcuta, el 5% tienen un nivel de estrés ocupacional controlado, puesto que, todo lo relacionado con su rol en el trabajo, en cuanto, a responsabilidad y carga laboral son claras las prioridades, expectativas, criterios de evaluación del mismo, seguidamente, el 40% presenta un ritmo elevado de estrés laboral, debido que, las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo no son claras para los empleados y finalmente el 55% manifiesta un desajuste laboral, en el cual, las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo.

Afrontamiento productivo

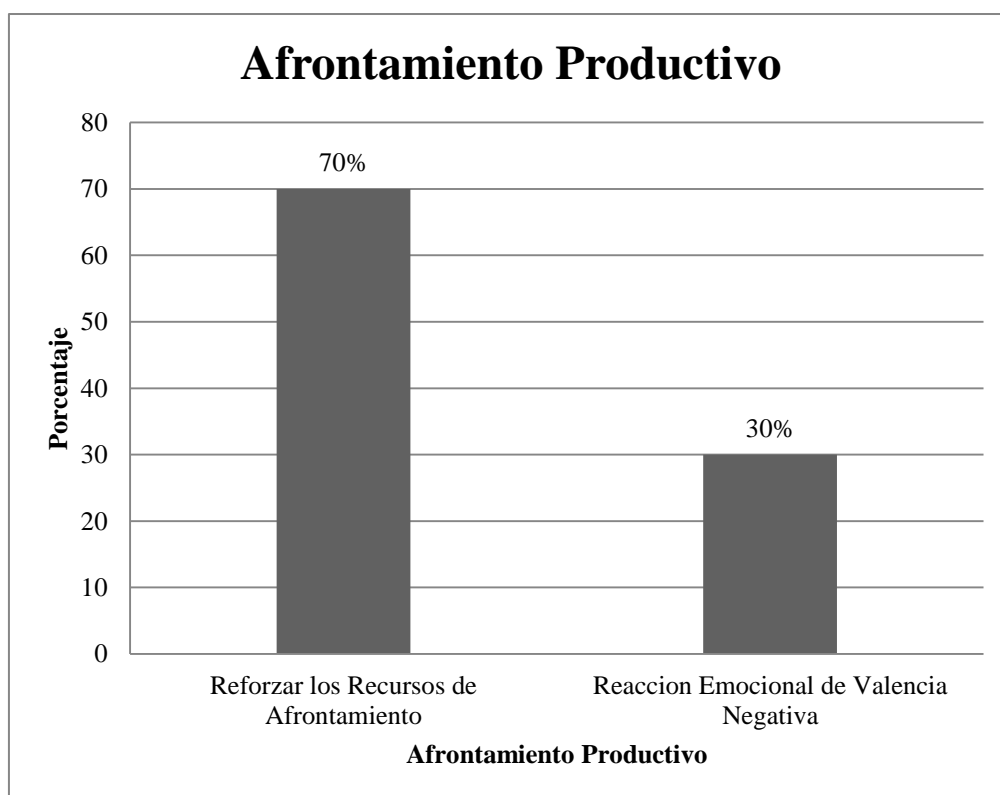


Grafico 2. Afrontamiento Productivo

En cuanto al afrontamiento productivo del estrés en los empleados de Pepe ganga, se encontró que el 30% reacciona emocionalmente de valencia negativa, experimentan demandas de rol y

lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo frente a situaciones que son identificadas como estresantes, en las cuales, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están medianamente ajustadas a los requerimientos del trabajo, además, el 70% de los empleados, experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo, por lo cual deben reforzar sus recursos de afrontamiento, debido a esto tienen o sienten que tienen una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo.

Afrontamiento orientado a otros

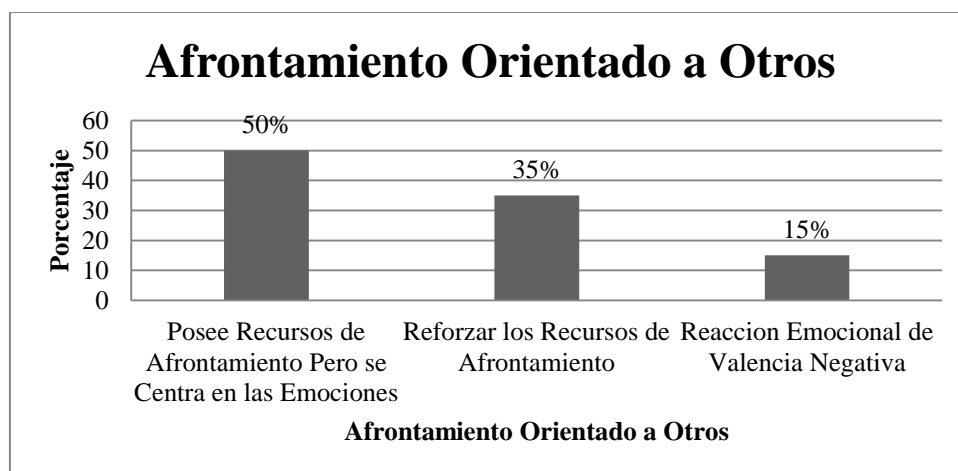


Gráfico 3. *Afrontamiento Orientado a Otros*

En lo referido al afrontamiento orientado a otros, se obtuvo que el 50% de los empleados posee recursos de afrontamiento pero se centra en las emociones, donde, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están medianamente ajustadas a los requerimientos del trabajo, el 35% debe reforzar sus recursos de afrontamiento, porque experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo y el 15% reacciona de manera emocional de valencia negativa, puesto que sienten que tienen una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo.

Nivel de tensión psicológica

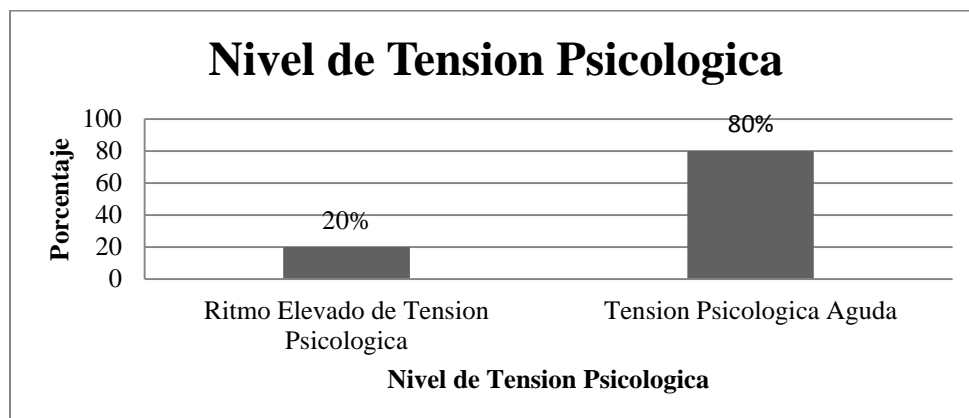


Grafico 4. Nivel de Tensión Psicológica

Los empleados de Pepe ganga, en lo relacionado con la tensión psicológica, el 20% tiene un ritmo elevado de tensión psicológica, debido que perciben disrupción en las relaciones interpersonales, además, el 80% presentan una tensión psicológica aguda, tienen problemas con la calidad de su trabajo y experimenta problemas psicológicos y/o emocionales.

Recursos personales

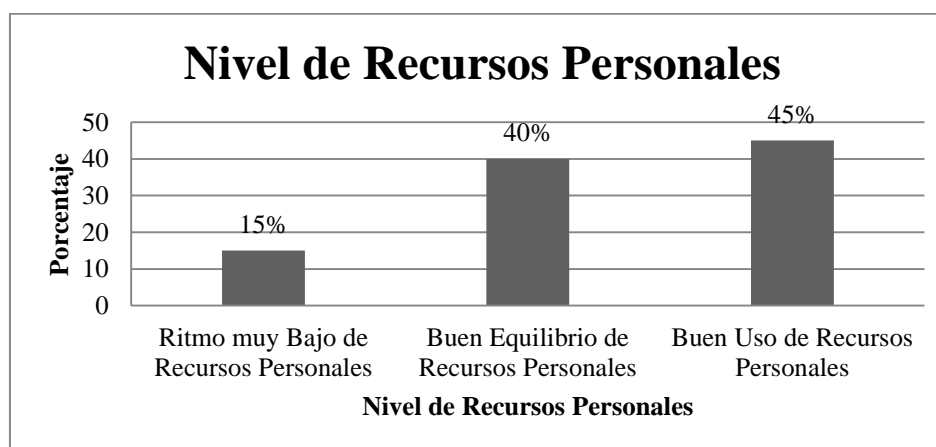


Grafico 5. Nivel de Recursos Personales

En lo que respecta a los recursos personales de los empleados de Pepe ganga, el 15% tiene un ritmo muy bajo de recursos personales, practican pocas actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico, el 40% presenta un buen equilibrio de los recursos personales, hacen uso, y obtienen placer y relajación de actividades recreativas regulares y el 45% manifiesta un

buen uso de recursos personales, sienten apoyo y ayuda por parte de los demás y cuentan con habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Dato sociodemográfico

Para el presente estudio se tuvo en cuenta el sexo de cada empleado en aplicación de los cuestionarios, bajo el mismo orden establecido, como lo es estresores ocupacionales, tensión psicológica y recursos personales.

Sexo y estrés ocupacional

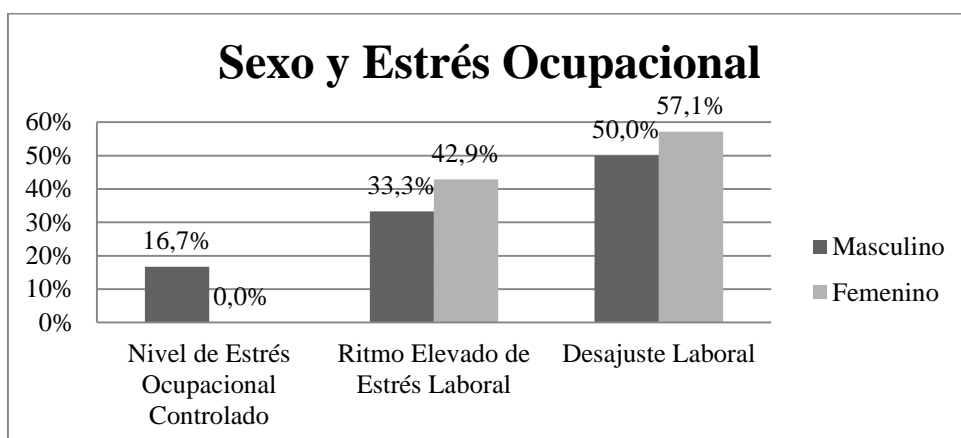


Grafico 6. *Sexo y Estrés Ocupacional*

Con la gráfica anterior se logra identificar el nivel de estrés ocupacional en los hombres y mujeres empleados de Pepe ganga, en el cual, se evidencia que las mujeres presentan, el 42,9% un ritmo elevado de estrés laboral, las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo no son claras y el 57, 1% desajuste labora, en el cual, las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo, por otra parte, los hombres, en cuanto al nivel de estrés ocupacional controlado debido que, solo son el 16,7%, el 33,3% tiene un ritmo elevado de estrés laboral debido que, las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo no son claras y el 50,0% se clasifican en un desajuste laboral, puesto que, las demandas

ocupacionales exceden los recursos en lo referido a sobrecarga laboral y ambigüedad de sus funciones en el trabajo.

Sexo y Afrontamiento productivo

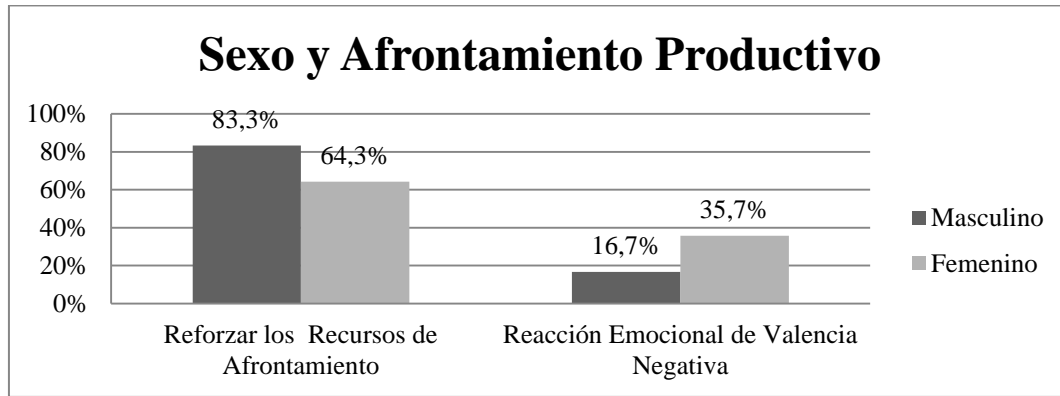


Grafico 7. Sexo y Afrontamiento Productivo

Se puede evidenciar, que los hombres deben reforzar los recursos de afrontamiento en situaciones desencadenantes de estrés, ya que esto se comprende del 83,3%, y el 16,7% una reacción emocional de valencia negativa, así mismo, el 64,3% de las mujeres debe reforzar los recursos de afrontamiento en situaciones desencadenantes de estrés, y el 35,7% presenta una reacción emocional de valencia negativa.

Sexo y afrontamiento orientado a otros

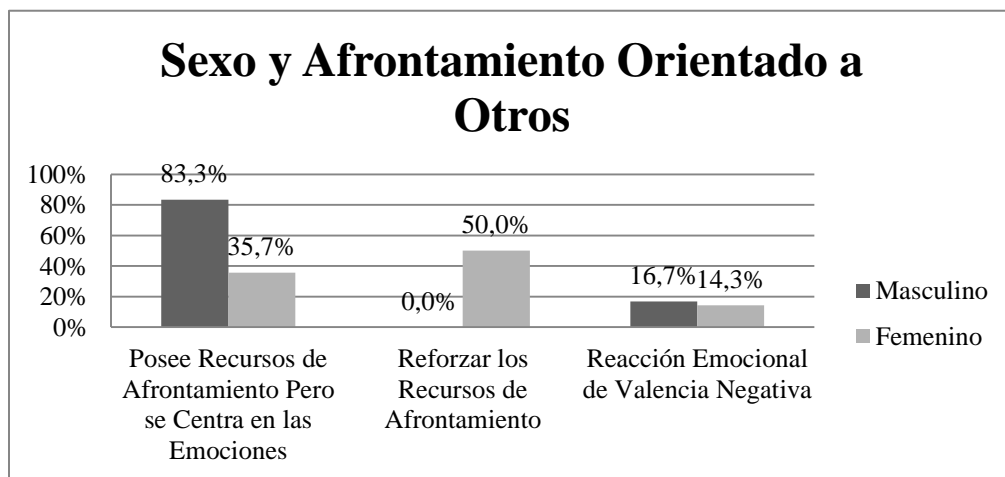


Grafico 8. Sexo y Afrontamiento Orientado a Otros

Los hombres presentan mayor uso de recurso de afrontamiento orientado a otros en el trabajo, debido que, el 83,3% posee recursos de afrontamiento pero se centran en las emociones, y el 16% tiene una reacción emocional de valencia negativa, en cuanto a las mujeres, el 35,7% también posee recursos de afrontamiento pero se centran en las emociones, y el 16% tiene una reacción emocional de valencia negativa, el 50 % debe reforzar los recursos de afrontamiento y finalmente el 14,3% presenta una reacción emocional negativa.

Sexo y tensión psicológica

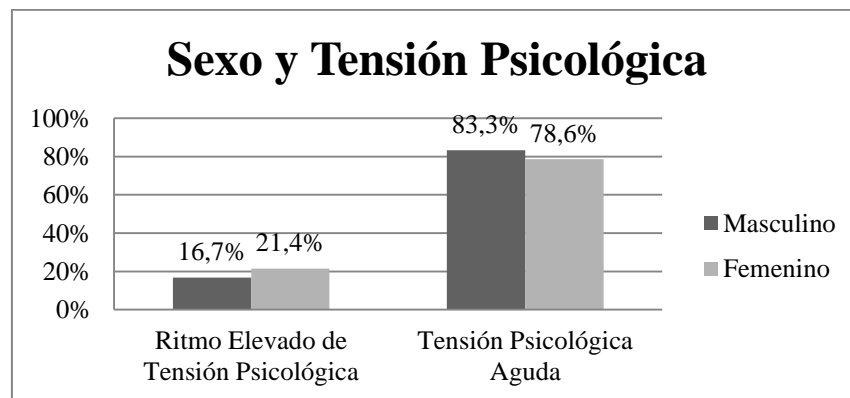


Gráfico 9. Sexo y Tensión Psicológica

En la tensión psicológica de los empleados, se obtiene que, el 83,3% de los hombres tiene una tensión psicológica aguda, así mismo, las mujeres en un 78,6% tienen problemas con la calidad de su trabajo y experimenta problemas psicológicos y/o emocionales. El ritmo elevado de la tensión psicológica solo el 16,7% de los hombres y el 21,4% lo presentan, debido que perciben disrupción en las relaciones interpersonales; de lo que se puede decir que el hombre tiene más afectaciones psicológicas en el trabajo debido al estrés laboral que estos presentan.

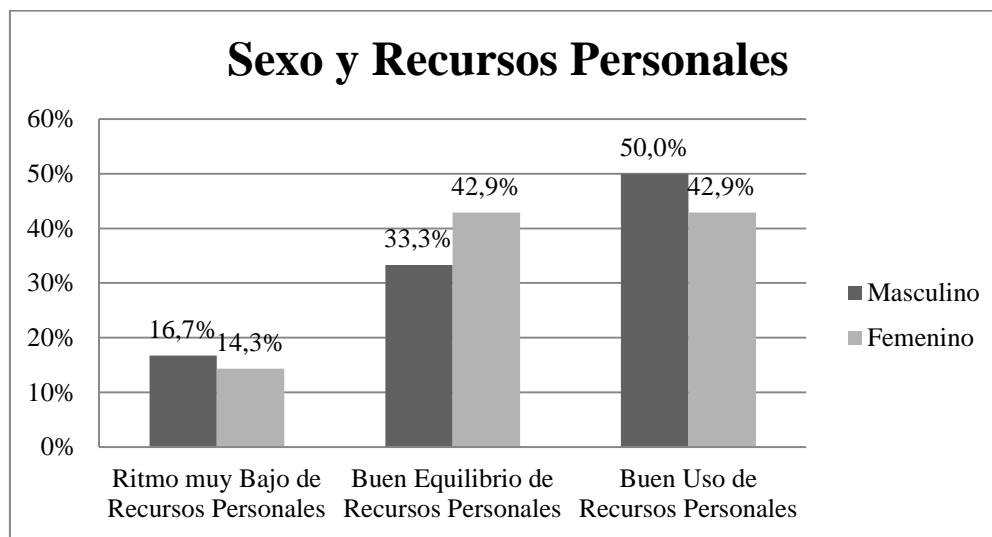
Sexo y recursos personales

Grafico 10. *Sexo y Recursos Personales*

En cuanto a los recursos personales, los hombres presentan, el 16,7% un ritmo muy bajo de recursos personales, ya que estos no poseen y ni usan habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo y practican pocas actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico, el 33,3% un buen equilibrio de recursos personales sintiendo apoyo y ayuda por parte de los demás, por lo cual, hacen uso, obtienen placer y relajación de actividades recreativas regulares y el 50,0% hace un buen uso de recursos personales sienten apoyo y ayuda por parte de los demás y cuentan con habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Para el caso de las mujeres, el 14,3% tiene un ritmo muy bajo de recursos personales, no poseen y ni usan habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo, el 42,9% un buen equilibrio de recursos personales sintiendo apoyo y ayuda por parte de los demás, por lo cual, hacen uso, obtienen placer y relajación de actividades recreativas regulares y el 42,9 un buen uso de recursos personales obteniendo placer y relajación de actividades recreativas regulares que reducen o alivian el estrés crónico.

Discusión

El objetivo de esta investigación se centra en evaluar el estrés ocupacional en los empleados de Pepe Ganga, de la ciudad de San José de Cúcuta, mediante el inventario de estrés ocupacional-OSI, para el planteamiento de estrategias de prevención del estrés laboral, por lo cual se presta atención a los resultados obtenidos en aquellos indicadores fundamentales que pudieran dar una pauta para dar respuesta a dicho objetivo; con base a lo obtenido de las tres principales dimensiones del OSI; que son roles ocupacionales, tensión psicológica y recursos personales de afrontamiento; se llegan a las siguientes planteamientos:

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre los niveles de estrés ocupacional, se identifica que, de los empleados de pepe ganga de la ciudad de San José de Cúcuta, el 5% tienen un nivel de estrés ocupacional controlado, por lo cual para estos son claros las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo (Leibovich y Schmidt, 2017), puesto que, está claro todo lo relacionado con su rol en el mismo, en cuanto, a responsabilidad, carga laboral y frontera de rol.

Seguidamente, el 40% presenta un ritmo elevado de estrés laboral, donde la mayoría es capaz de cumplir con la carga esperada en el trabajo, las demandas ocupacionales que exceden los recursos personales o del lugar de trabajo y a la exposición de altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas (Leibovich y Schmidt, (2017), debido que, las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo son medianamente claras para el personal.

Posteriormente, el 55% de los empleados manifiesta un desajuste laboral, por lo cual, las demandas ocupacionales exceden los recursos personales o del lugar de trabajo, además, poseen

poca capacidad de cumplir con la carga esperada en el trabajo, así mismo, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están poco ajustadas a los requerimientos del mismo (Leibovich y Schmidt, 2017). Donde, las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo, en el que están expuestos a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas.

En cuanto al afrontamiento productivo del estrés en los empleados de Pepe ganga, se encontró que el 30% reacciona emocionalmente de valencia negativa, afirmando que un porcentaje bajo de los mismo, experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo (Leibovich y Schmidt, 2017). Frente a situaciones que son identificadas como estresantes, donde, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están medianamente ajustados a los requerimientos del trabajo.

Además, el 70% de los empleados, experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo, por lo cual deben reforzar sus recursos de afrontamiento, debido a esto tienen o sienten que tienen una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo (Leibovich y Schmidt, 2017). Frente a tales situaciones desencadenantes del estrés, experimentando demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo. Por otro lado, en lo referido al afrontamiento orientado a otros, se obtuvo que el 50% de los empleados posee recursos de afrontamiento, pero se centra en las emociones, puesto que tienen o sienten una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo (Leibovich y Schmidt, 2017). Donde, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están medianamente ajustados a los requerimientos del trabajo.

Así mismo, un 35% de los empleados experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo, por lo que una gran parte tienen reforzadores de recursos de afrontamiento adecuados, aunque, tiene o siente que gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo (Leibovich y Schmidt, (2017). Porque experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo. Así mismo, el 15% experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente laboral, reaccionando de manera emocional de valencia negativa en situaciones poco relevantes (Leibovich y Schmidt, 2017). Puesto que sienten que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo.

Por otra parte, los empleados de Pepe ganga, el 20% tiene un ritmo elevado de tensión psicológica, no evidencian problemas con la calidad de su trabajo y actitudes hacia el mismo, además, disrupción en las relaciones interpersonales es inapreciable (Leibovich y Schmidt, 2017); el 80% presentan una tensión psicológica aguda, ya que experimenta problemas psicológicos y/o emocionales generando problemas con la calidad de su trabajo.

En lo que respecta a los recursos personales de los empleados de Pepe ganga, el 15% tiene un ritmo muy bajo de los mismos, ya que estos no poseen y ni usa habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo (Leibovich y Schmidt, 2017) practican pocas actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico. Por otro lado, el 40% presenta un buen equilibrio de los recursos personales, sintiendo apoyo y ayuda por parte de los demás, Leibovich y Schmidt, (2017). Por lo cual, hacen uso, obtienen placer y relajación de actividades recreativas regulares; el 45% manifiesta un buen uso de recursos personales, obteniendo placer y relajación de actividades recreativas regulares que reducen o alivian el estrés crónico (Leibovich

y Schmidt, (2017). Sienten apoyo y ayuda por parte de los demás y cuentan con habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Con respecto al sexo de los empleados se logra identificar el nivel de estrés ocupacional en los hombres y mujeres, donde, se evidencia que las mujeres presentan, el 42,9% un ritmo elevado de estrés laboral, dado que las demandas ocupacionales exceden los recursos personales o del lugar de trabajo y la capacidad de cumplir con la carga esperada en el trabajo es poca (Leibovich y Schmidt, 2017) y el 57, 1% desajuste laboral, porque, según el mismo autor las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo, en el que están expuesto a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas.

En relación a los empleados hombres, en cuanto al nivel de estrés ocupacional controlado, el 16,7% poseen prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo, debido que son claros para estos (Leibovich y Schmidt, 2017). El 33,3% tiene un ritmo elevado de estrés laboral donde estos cumplen con la carga esperada en el trabajo, las demandas ocupacionales que exceden los recursos personales o del lugar de trabajo y a la exposición de altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas (Leibovich y Schmidt, 2017). Finalmente, el 50,0% se clasifican en un desajuste laboral, pues las demandas ocupacionales exceden los recursos personales y del lugar de trabajo, además no son capaces de cumplir con la carga esperada en el trabajo, también, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están poco ajustadas a los requerimientos del trabajo (Leibovich y Schmidt, 2017)

De modo que, según lo fundamentado por Leibovich y Schmidt, (2017), se evidencia una relevancia teórica en relación con la evaluación hecha sobre el estrés ocupacional en los

empleados de pepe ganga, dado que, las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a el rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo, planteamientos que según los autores ya mencionados son congruentes con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Conclusión

En conclusión, según la evaluación realizada en la presente investigación se llegó a un análisis de las dimensiones como los roles ocupacionales, la tensión psicológica y los recurso personales, por medio del Inventario de estrés ocupacional-OSI, de acuerdo con lo anterior, se identifica que, de los empleados de pepe ganga las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo referido a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo; así mismo, en cuanto al afrontamiento productivo del estrés, se encontró que los empleados, deben reforzar sus recursos de afrontamiento frente a situaciones desencadenantes del mismo, experimentando demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo.

En lo relacionado con la tensión psicológica, presentan una tensión aguda, puesto que, tienen problemas con la calidad de su trabajo y experimentan problemas psicológicos y/o emocionales; no obstante, manifiestan un buen uso de los recursos personales sintiendo apoyo y ayuda por parte de los demás contando con habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo.

Igualmente, se logra determinar el grado de las demandas ocupacionales, problemas psicológicos, emocionales y habilidades cognitivas de afrontamiento mediante la interpretación del inventario de estrés ocupacional-OSI, los cuales están medianamente ajustadas a los

requerimientos del trabajo, dado que, los empleados poseen recursos de afrontamiento, pero se centra en las emociones, en el que, el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo son acordes frente a determinadas situaciones identificadas como estresores.

Así, mismo deben reforzar sus recursos de afrontamiento, porque experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo y reacciona de manera emocional de valencia negativa, puesto que sienten que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo. Finalmente, debido que, se evidencia en los empleados de pepa ganga, mayor relevancia frente al afrontamiento productivo y orientado a los demás, en situaciones desencadenantes de estrés ocupacional, experimentan demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo, por lo cual, se plantean estrategias de prevención para la mitigación del mismo.

Por lo tanto, se propone estrategias para la prevención del estrés laboral que se dirigen según los resultados a la mejora en el desajuste laboral de los empleados, reforzar los recursos de afrontamiento frente a tales situaciones desencadenantes del estrés en el trabajo, la calidad del mismo y finalmente a mantener el buen uso de recursos personales en los empleados.

Recomendaciones

En relación a los resultados obtenidos, se manifiesta un desajuste laboral, en el cual, las demandas ocupacionales exceden los recursos en lo relacionado a su rol ocupacional, sobrecarga laboral y ambigüedad del rol en el trabajo, se propone que se asegure que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.

Del mismo modo, al encontrar que los empleados, deben reforzar sus recursos de afrontamiento frente a tales situaciones desencadenantes del estrés, experimentando demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo, se recomienda mejorar las comunicaciones, reducir la incertidumbre sobre el desarrollo de del mismo y las posibilidades de trabajo en el futuro.

Por otro lado, se evidencia una tensión psicológica aguda, presentando problemas con la calidad de su trabajo y experimenta problemas psicológicos y/o emocionales, es necesario dar oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones que generen consecuencia en su desempeño laboral; además, se encontró un buen uso de recursos personales, sienten apoyo y ayuda por parte de los demás y cuentan con habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el mismo, por lo cual se considera importante, generar estrategias dirigidas a mantener esto en los empleados, como proveer estímulos, y oportunidades generando esto uso de habilidades; y de esta manera, postular claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.

Finalmente, dentro de la dimensión sociodemográfica, se evidencia que las mujeres presentan, un ritmo elevado de estrés y desajuste laboral, por lo tanto, se recomienda que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de las trabajadoras; en cuanto a, los hombres que deben reforzar los recursos de afrontamiento en situaciones desencadenantes de estrés, se propone establecer calendarios de trabajo que sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

Referencias

- Aristizabal, D; Mejía, C y Quiroz, E. (2018) Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Eliana_Quiroz_Gonzalez/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/links/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/Estres-laboral-y-engagement-en-los-trabajadores-de-una-empresa-de-manufactura.pdf
- Borja, S. (2016). El estrés laboral: problemas en el entorno del trabajo. Psicodex. Servicio Psiquiatría y Psicología Hospital Universitario Dexeus. Recuperado de <http://www.psiquiatriapsicologia-dexeus.com/es/unidades.cfm/ID/944/ESP/el-estres-laboral-problemas-entorno-trabajo.htm>
- Código Deontológico (2011). Código Deontológico del Psicólogo. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/codigodeontologicojunio2010.pdf>
- Coduti, P; Belen, Y; Sarmiento, S; Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Universidad de CUYO. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral, Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia, obtenido de <Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf>
- Enríquez, M; Garzón, F; Acosta, A y Pantoja, E. (2016). Estrés y ciclo vital. Revista de Psicología GEPU, 7 (2). PP. 91-114. Recuperado de <https://revistadepsicologiagepu.es.tl/Estres-y-Ciclo-Vital.htm>
- Félix, R; García, C Y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. 64 (15).
- Fernández, J; Siegristb, J; Rödelb, A; Hernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? Revista Atención Primaria. 31(8). Recuperado de

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41187246/Stress_at_work_a_new_risk_factor._What_d20160114-31887-aavgme.pdf20160115-19908-hnni9q.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DStress_at_work_a_new_risk_factor._What.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190925%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190925T055254Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=32bc1a95b4dba408c3b624b2b0f3b401db52b6fbe2a48d8de02458c9dd0652e9

Flórez, C. (2014). Estrés laboral en empresas de producción. Maestría en gerencia del talento humano. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

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

García, M; Piraquive, K; Salazar, L (2012). Adaptación lingüística del cuestionario de estrés ocupacional (OSI) versión argentina por Schmidt, Leibovich de Figueroa, Schufer, González y Marconi (2003) para el contexto colombiano. Universidad santo Tomás. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3252/Garciamaria2012.pdf?sequence=1>

García, M; Vélez, H. (2018). Validación de constructo del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. *Revista KATHARSIS*. 25: 91-107. Recuperado de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>

García, S. (2009). Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales, informe final de investigación, universidad de san Carlos de Guatemala escuela de ciencias psicológicas, obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/9866/1/T13%20%282501%29.pdf>

Guerra, J. (2016) Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. Universidad católica de Colombia facultad de psicología curso de especial interés evaluación y manejo del estrés.

- Guerrero, Y. (2017). Las empresas de Norte de Santander y su perspectiva acerca de la seguridad y salud en el trabajo. Universidad de Pamplona. (5) 2. Recuperado de <https://10.17081/invinno.5.2.2755>
- Gutiérrez, C. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia. *Ámbito Jurídico*. Recuperado de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia>
- Hermosa, A; Perilla, L. (2014). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Salud Pública* 3(2): P. 252-261. Recuperado de [10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12](https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12)
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). 6. Metodología de la investigación. McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Leibovich, N; Schmidt, V. (2017). El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio. Instituto de Investigaciones Facultad de Psicología Universidad de Buenos Aires. (17) 1. Recuperado de http://www.aidep.org/03_ridep/R17/R177.pdf
- Madrid Salud. (2016). El estrés laboral y su prevención. El estrés laboral y su prevención. ¿A qué llamamos estrés laboral?. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Mamani, A; Obando, R; Uribe, A; Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Per Obst Enf.* 3(1). Recuperado de <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
- Martínez, J y Martínez, V. (2018) Estudio comparativo México - Colombia para conocer los principales factores de estrés laboral. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2947/2267>

- Montoya, B (2016). El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín. Maestría en talento humano. Universidad de Manizales.
- Moreno, L; Maestre, M; Flórez, L; Palomino, L Y Villamizar, J (2017). Avances en el análisis del estrés laboral a partir de la captura de Neuroseñales en el cliente interno dentro de una organización textil en la ciudad de pamplona. (17) 2. Pp 81-90. Recuperado de http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/2648/1382
- Obando, M. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Quito, Ecuador. 33 (3). Recuperado de <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382/152>
- Organización internacional del trabajo (OIT). (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Osca, A; González, C; Genoveva, C; Bardera, P Y Peiró, J. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. Revista Psicothema. (15)1. Pp. 54-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72715109.pdf>
- Osorio, J; Cárdenas, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. Universidad de San Buenaventura. Revista diversitas - perspectivas en psicología (13) 1. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Ospina, A. (2016). Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. Tesis de maestría. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>
- Pando, M; Gascón, S; Varillas, W y Aranda, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. Revista Ciencia UNEMI 12, (29). pp. 01 – 08. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08>

Pérez, O. (2016). Intervención psicológica en prevención del estrés laboral en maestros y maestras de escuelas del Programa A.Pr.En.D.E.R de Montevideo. (Trabajo de Grado). Universidad de la República de Uruguay, Montevideo, Uruguay

Resolución número 002646 de 2008. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20ODE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Rodríguez, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Revista medicina y seguridad del trabajo* 1. P 72-88. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Ruiz, M. (2015). Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. Enfoque cuantitativo. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

Salazar, G. (2011). Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *CES Salud Pública*, 2(1), 85-90

Sánchez, K; Ponce, R Y Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). *Revista de enfermería Herediana*. 8(2). Pp 3-10. Recuperado de https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia_estres_laboral.pdf

Segunda encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo en el sistema de riesgos laborales en Colombia. (2013).

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Lumisa.

Universidad Tecnológica de Pereira. (2016). Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI.

Vélez, P; Mayorga, L. (2013). Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. *Revista ciencia y cuidado*. 10 (2)

Vieco, G Y Gómez, G. (2009). Factores de riesgo psicosocial y burnout en médicos del Programa de Salud Familiar de la eps Comfama. Medellín. Máster en Salud Ocupacional, Universidad de Antioquia, Medellín, Antioquia. Colombia.

Vieco, G; Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el caribe.* (31) 2. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.554>

Anexos

Anexo I. Inventario de Estrés Ocupacional OSI

Inventario de Estrés Ocupacional OSI

El cuestionario OSI de estrés Ocupacional, busca medir de una manera objetiva, tres de las áreas más afectadas según lo revelan los estudios de desajuste laboral; estrés laboral, tensión psicológica y recursos de afrontamiento. Este inventario se divide en tres, inicialmente se desarrolla el cuestionario de estresores Ocupacionales que tiene 60 preguntas, seguidamente el cuestionario de tensión psicológica con 40 preguntas y finalmente los recursos personales que cuenta con 40 preguntas, para un total de 140 preguntas.

A continuación, ponemos a su disposición las preguntas con el fin de que responda **1 (nunca), 2 (algunas veces), 3(a menudo) 4 (muy a menudo) y 5 (siempre)**, la propuesta, obedece a la elaboración de un estudio en la empresa sobre el estrés laboral que se maneja con el fin de generar estrategias de prevención. Agradeciendo, su colaboración y su más objetiva respuesta posible.

Cuestionario de estresores ocupacionales 1 (nunca), 2 (algunas veces), 3(a menudo) 4 (muy a menudo) y 5 (siempre)

	1	2	3	4	5
En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo					
Siento que mis responsabilidades en el trabajo están aumentando					
Se espera que desempeñe tareas para las cuales nunca fui preparado					
Tengo que llevar trabajo a casa					
Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
Me siento competente en mis labores					
Realizo mi trabajo con tiempos muy limitados.					
Desearía tener más ayuda para cumplir con mis obligaciones en el trabajo					
Mi trabajo requiere que realice varias actividades importantes al mismo tiempo					

Se espera que haga más trabajo de lo que es razonable					
Siento que mi carrera laboral está progresando como lo esperaba					
Considero que mi trabajo se acomoda a mis capacidades e intereses					
Estoy aburrido (a) de mi trabajo					
Siento que tengo las responsabilidades suficientes en mi trabajo.					
Considero que aprovecho mis capacidades en el trabajo					
Siento que mi trabajo tiene futuro					
Mi trabajo satisface mis necesidades de éxito					
Considero que mis capacidades superan lo requerido para mi trabajo					
En mi trabajo aprendo cosas nuevas					
Tengo que realizar tareas que están por debajo de mis habilidades					
Mis jefes hacen retroalimentaciones útiles sobre mi desempeño					
Tengo claro que es lo que tengo que hacer para progresar.					
Tengo dudas sobre mis funciones en el trabajo					
Cuando se me asignan varias labores tengo claro que debo priorizar					
Cuando me asignan un nuevo proyecto sé por dónde empezar.					
Mi superior pide una cosa pero realmente quiere otra.					
Se cuáles son las conductas personales,(vestimenta , relaciones interpersonales, etc.) apropiadas en el trabajo					
Tengo claras las prioridades de mi trabajo.					
Entiendo claramente cómo mi jefe quiere que emplee mi tiempo.					
Conozco los criterios con los que me evalúan					
tengo conflicto entre lo que mi empleador espera que haga y lo que creo que es correcto o apropiado					
En mi trabajo debo atender exigencias de diferentes grupos o personas					
hay más de una persona que me dice que es lo que tengo que hacer					
me siento responsable de una parte del éxito de mi jefe o empresa					
me siento bien con el trabajo que hago					
mis superiores no se ponen de acuerdo con el trabajo que debo hacer					

Estoy orgulloso de lo que hago para ganarme la vida donde trabajo es claro quién manda realmente					
Soy leal hacia diferentes grupos de personas en el trabajo.					
El trabajo que realizo es beneficioso para mí como para mi empleador					
Durante el día trato a más personas de lo que me gustaría					
En el trabajo, pierdo tiempo preocupado con los problemas que otras personas me traen.					
Soy responsable del bienestar de los empleados a mi cargo					
La gente en el trabajo busca que yo sea el líder					
En el trabajo tengo responsabilidad por las actividades de otras personas.					
Me preocupo por que mis compañeros o empleados hagan las cosas adecuadamente					
Mis compañeros o empleados son muy difíciles de tratar.					
Si cometo un error en mi trabajo, las consecuencias para otros pueden ser bastante malas.					
En mi trabajo debo tratar personas de mal humor					
me gusta la gente con la que trabajo					
En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de ruido					
En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de humedad.					
En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de polvo.					
En mi trabajo estoy expuesto a altas temperaturas					
En mi trabajo estoy expuesto a luces fuertes					
En mi trabajo estoy expuesto a bajas temperaturas					
Tengo un cronograma de trabajo irregular					
En mi trabajo estoy obligado a estar aislado					
En mi trabajo estoy expuesto a olores desagradables.					
En mi trabajo estoy expuesto a sustancias venenosas.					

Cuestionario de tensión psicológica

1 (nunca), 2 (algunas veces), 3(a menudo) 4 (muy a menudo) y 5 (siempre)

	1	2	3	4	5
Me parece que no soy capaz de cumplir con todas mis tareas					
Últimamente detesto ir a trabajar.					
Estoy aburrido/a de mi trabajo.					
Últimamente, me retraso en mis tareas					
Constantemente sufro accidentes de trabajo					

La calidad de mi trabajo es buena.					
Recientemente he faltado al trabajo.					
Encuentro mi trabajo interesante y/o (estimulante o gratificante)					
Me puedo concentrar en las cosas del trabajo.					
Cometo errores en mi trabajo.					
Últimamente, me irrito con facilidad					
Últimamente, me he sentido triste					
Últimamente, me he sentido inquieto(a)					
Últimamente me siento contento/a.					
Tantos pensamientos me dan vueltas en la cabeza que en la noche tengo dificultad para dormir					
Últimamente, respondo de mala manera en situaciones que normalmente no me molestarían					
Me quejo por cosas sin importancia					
Últimamente, he estado preocupado/a.					
Tengo buen sentido del humor.					
Las cosas me están saliendo bien					
Desearía tener más tiempo para pasarlo con mis amigos.					
Me peleo con mi pareja.					
Me peleo con mis amigos.					
Mi pareja y yo somos felices juntos					
Últimamente, hago las cosas solo y no con otras personas					
Tengo discusiones con mi familia					
Últimamente mis relaciones con las personas son buenas					
Necesito tiempo para mí, para resolver mis problemas					
Desearía tener más tiempo para mí					
Últimamente me he distanciado de las personas					
He aumentado o bajado de peso sin quererlo					
Mis hábitos de comida son irregulares					
Últimamente, estoy consumiendo alcohol en gran cantidad					
Últimamente, me siento cansado					
Me siento tenso/a					
Tengo dificultades para conciliar el sueño y dormir					
Tengo dolores que no puedo explicar					
No estoy comiendo bien					
Siento que tengo poca energía					
Me siento somnoliento					

Cuestionario de Recursos Personales**1 (nunca), 2 (algunas veces), 3(a menudo) 4 (muy a menudo) y 5 (siempre)**

	1	2	3	4	5
Cuando necesito vacaciones las tomo					
Hago lo que quiero en mi tiempo libre					
Los fines de semana paso el tiempo haciendo las cosas que más me gustan					
Últimamente, para distraerme mi principal actividad recreativa es ver televisión.					
Una gran parte de mi tiempo libre lo dedico a presenciar espectáculos tales como cine, conciertos, espectáculos deportivos, etc					
Dedico una gran parte de mi tiempo libre a realizar actividades tales como practicar deportes, pintar, coser, trabajar en madera, etc.					
Dedico parte de mi tiempo a actividades comunitarias (scouts, escolares, religiosas, municipales, gubernamentales, etc.).					
Encuentro que participar en actividades recreativas es relajante.					
El tiempo que paso en actividades recreativas es suficiente para satisfacer mis necesidades					
Dedico gran parte de mi tiempo libre a hacer algo que me gusta					
Soy cuidadoso/a con mi dieta (como regularmente, moderadamente y teniendo en cuenta la buena nutrición)					
Asisto regularmente a controles médicos					
Evito el consumo excesivo de alcohol.					
Hago ejercicio regularmente (por lo menos veinte minutos varias veces por semana)					
Practico técnicas de "relajación"					
Duermo lo que necesito					
Evito consumir cosas que sé que hacen mal a la salud (ej. café, cigarrillos, etc.).					
Practico técnicas de autoconocimiento, meditación, control mental, etc					
Practico ejercicios de respiración profunda por algunos minutos varias veces al día					
Me dejo un tiempo para hacer las cosas que realmente me gustan.					
Hay por lo menos una persona importante para mí que me valora					
Cuento con ayuda para realizar las labores de la casa					
Cuento con apoyo al momento de realizar cosas importantes					

Hay por lo menos una persona dispuesta a quien puedo contarle mis preocupaciones					
Hay por lo menos una persona dispuesta con quien puedo hablar sobre mis problemas de trabajo.					
Sé que cuento por lo menos con un buen amigo.					
Me siento querido/a.					
Hay una persona con la cual me siento muy unido (a)					
Tengo un grupo de amigos que me valora.					
Me hace bien participar en grupos formales (religiosos, políticos, organizaciones profesionales, etc.).					
Puedo olvidarme del trabajo cuando llego a casa.					
Siento que hay otros trabajos que puedo hacer aparte de mi trabajo actual.					
Periódicamente reexamino y reorganizo mi estilo y mi plan de trabajo					
Puedo establecer prioridades en el uso de mi tiempo.					
Una vez que establezco mis prioridades las llevo a cabo.					
Uso técnicas para concentrarme.					
Puedo identificar los aspectos importantes de los problemas que se me plantean					
Cuando me enfrento a un problema lo analizo detalladamente					
Cuando tengo que tomar una decisión intento analizar bien las cosas					
Intento ser consciente de cómo actúo y qué hago.					

Anexo 2. Evidencia fotográfica



Anexo 3. Estrategias para el Estrés Ocupacional



DESDE LA SALUD PARA EL TRABAJO

HABILIDADES



- La carga laboral debe coordinar con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Facilitar herramientas y oportunidades para el uso de habilidades laborales, creando cargos claros en los trabajadores.

COMUNICACIÓN

Mejorar los canales de comunicación y contribuir al desarrollo de estos.



(RECUERDA)
Como nos comunicamos con los demás y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas.

PARTICIPACIÓN



Dar oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones que generen consecuencia en su desempeño laboral.

ORGANIZACIÓN



Establecer calendarios de trabajo que sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera de horario laboral.

 UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PSICOLOGÍA II - 2019 