

**IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE ESTRÉS EN  
LAS EMPRESAS Y CÓMO ESTE SE RELACIONA CON EN EL RIESGO  
PSICOSOCIAL**



Liliana Bolívar Flórez

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ D.C.  
2019

**IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE ESTRÉS EN  
LAS EMPRESAS Y CÓMO ESTE SE RELACIONA CON EN EL RIESGO  
PSICOSOCIAL**



Autor:

Liliana Bolívar Flórez

Ensayo presentado como requisito para optar al grado de Especialización en Alta Gerencia

Asesor:

PEDRO NEL VALBUENA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ D.C.  
2019

## *Tabla de contenido*

<i>Resumen</i> .....	<b>7</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>8</b>
<i>Introducción</i> .....	<b>9</b>
<i>Revisión de literatura</i> .....	<b>10</b>
<i>Marco teórico</i> .....	<b>14</b>
<i>Antecedentes</i> .....	<b>14</b>
<i>Relación Estrés y Riesgo Psicosocial</i> .....	<b>15</b>
<i>Método</i> .....	<b>21</b>
<i>Resultados</i> .....	<b>25</b>
<i>Resultados individuales por empresa</i> .....	<b>25</b>
<i>Resultados generales</i> .....	<b>29</b>
<i>Discusión</i> .....	<b>31</b>
<i>Conclusiones</i> .....	<b>33</b>

## *Índice de tablas*

<i>Tabla 1 Concepto de estrés .....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 2 Fases o etapas de estrés .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 3 Tipos de estrés y enfermedades o patologías relacionadas.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 4 Especialidad, sector y número de empleados de la muestra.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 5. Contenido herramienta general usada (Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010).....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 6 Dimensiones o categorías del cuestionario para la evaluación de estrés, tomada de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 7 Interpretación niveles de riesgo, tomada de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 8 Resultados generales de las 5 empresas analizadas, realizando un comparativo por nivel y empresa. De la misma manera, se evidencia los promedios de cada nivel de estrés que presentan los trabajadores.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 9 Resultados generales del nivel de estrés de las empresas analizadas .....</i>	<i>29</i>

## *Índice de figuras*

<i>Figura 1. Resultados nivel de estrés empresa No. 1.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 2. Resultados de estrés empresa No. 2 .....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 3 Resultados nivel de estrés empresa No. 3.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 4 Resultados nivel de estrés empresa No. 4.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 5 Resultados nivel de estrés empresa No. 5.....</i>	<i>28</i>

**TÍTULO:**

Importancia de la identificación de los factores de estrés en las empresas y cómo este se relaciona con en el riesgo psicosocial

**TITLE:**

Importance of the identification of stress factors in companies and how this is related to psychosocial risk

## **Resumen**

Este estudio se enfocó en dar respuesta a la pregunta ¿Cómo el estrés en el trabajo es un factor que incrementa el riesgo psicosocial en los trabajadores? Los objetivos principales en esta investigación abarcan 3 principios: (1) identificar los factores o niveles de estrés en trabajadores de 5 diferentes empresas, (2) analizar la tendencia del nivel de estrés en los trabajadores evaluados, (3) comprender la importancia del estrés en el trabajo, y cómo este es un factor fundamental en el riesgo psicosocial para los trabajadores.

Para tal fin, se empleará una metodología de análisis cualitativo donde se presentarán los porcentajes de estrés en diferentes factores o dimensiones; estos factores o dimensiones están reglamentadas por el Gobierno y han sido estudiados desde hace más de 20 años en diferentes partes del mundo. Este término de estrés en el trabajo sugiere varias investigaciones en diferentes nichos y han implicado investigaciones, con el fin de determinar que el estrés puede convertirse en una enfermedad de origen laboral que está directamente relacionada con los riesgos psicosociales; en la actualidad se tienen más herramientas que permiten medir y minimizar estos riesgos, así como, intervenir de manera anticipada evitando consecuencias que puedan llegar a ser permanentes o fatales.

## **Abstract**

This study focused on answering the question ¿How stress at work is a factor that increases psychosocial risk in workers? The main objectives in this research include 3 principles: (1) to identify the factors or levels of stress in the workers of 5 different companies, (2) to analyze the tendency of the stress level in the evaluated workers, (3) to understand the importance of stress at work, and how this fundamental factor in psychosocial risk for workers.

For this purpose, a methodology of qualitative analysis will be used where stress percentages will be presented in different factors or dimensions; these factors or dimensions are regulated by the Government and have been studied for more than 20 years in different parts of the world. This term of work stress suggests several investigations in different niches and have involved research, in order to determine that stress can become a work-related disease that is directly related to psychosocial risks; currently, there are more tools that allow us to measure and minimize these risks, as well as to intervene in an anticipated manner avoiding consequences that may become permanent or fatal.

**Palabras claves:** *estrés, estrés laboral; riesgo psicosocial; seguridad y salud en el trabajo, accidente laboral, enfermedad de origen laboral*

**Keywords:** *stress, work stress, psychosocial risk, work safety and health, work accident, occupational disease.*



## **Introducción**

Este es un estudio basado en el análisis cualitativo realizado a 5 diferentes empresas colombianas de sectores industriales, en la cual plantea el estrés laboral enfocado en el riesgo psicosocial, teniendo en cuenta los resultados de la batería de riesgo psicosocial, que es exigida por el Ministerio de Trabajo, el objetivo es analizar y comparar estos resultados.

En la actualidad se encuentran diversos estudios con respecto a estos factores y cómo estos pueden incidir en aquellas enfermedades laborales que en muchas oportunidades no se pueden identificar con un diagnóstico preciso, así como, accidentes laborales que tienen un origen laboral, de esta manera, el enfoque de este estudio y análisis se realiza desde Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este análisis es soportado con estudios y publicaciones de diversos autores, así como normas y resoluciones que se han venido actualizando rápidamente en el país, ya que el estrés desde una perspectiva de riesgo laboral conlleva altos costos a las organizaciones por incapacidades frecuentes, incapacidades permanentes, enfermedades de origen laboral y en casos extremos pensiones anticipadas por invalidez parcial o total. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que este problema tiene un alcance a todo tipo de organizaciones ya sean grandes, medianas o pymes, así como, cualquier sector empresarial y cualquier ciudad.

En los siguientes apartados se encontrará la revisión de la literatura, a partir de algunas investigaciones realizadas, a continuación, se propone un marco teórico del estrés y la relación que éste tiene en el trabajo, así mismo, síntomas del estrés y cómo éste afecta de manera fisiológica a las personas o empleados. Así mismo, se abre la relación entre el estrés y las incidencias que afectan el trabajo, los trabajadores y las empresas.

Como resultado del análisis realizado se observa que se mantiene una tendencia de las 5 empresas en mantener niveles de estrés medio; entendiendo que este porcentaje es el que predomina en los resultados; así mismo, se evidencia una empresa con un significativo porcentaje de estrés alto y dos empresas donde predomina el estrés bajo y muy bajo.

Estos resultados evidencian la existencia de riesgos psicosociales en las empresas, así como, se nombra en la revisión de literatura y en el marco teórico; se identifican algunos factores que permiten o alimentan el estrés en el trabajo; ya sea gracias a factores intra o extra laborales; de esta manera, las empresas y empleadores, deben velar por mantener o minimizar estos riesgos ya que los trabajadores son el músculo que empuja a las empresas y deben contar con empleadores que se preocupen por su bienestar.

Se concluye entonces, que es importante evaluar e identificar las variables a las que están expuestos los trabajadores en su día a día dentro y fuera de su lugar de trabajo, así mismo, realizar intervenciones de todo tipo, con apoyo de diferentes entidades enfocadas a Seguridad y Salud en el Trabajo realizar y desarrollar actividades a todos los trabajadores, con el fin de mantener el buen clima laboral, la buena salud mental y física.

### **Revisión de literatura**

En la literatura encontrada para el desarrollo de este ensayo, se pudieron identificar aspectos centrales en el tema. Un antecedente, consistió en la investigación realizada en temas de salud laboral en Colombia en los años 90, evidenciando la relevancia que tienen la intervención de áreas multidisciplinarias en la investigación y la comprensión de factores que arrojen diferentes problemáticas en la relación salud-trabajo (Jaramillo y Gómez, 2013). Históricamente las condiciones laborales se han representado como una amenaza para la

salud de los trabajadores ocasionando enfermedades ocasionadas por el trabajo, o peor aún, accidentes de tipo laboral (Moreno, 2011); estos altos índices han sido una alerta para el Gobierno y empleadores para tener control sobre esos factores de riesgo según el tiempo de empresa y el objetivo de los cargos, intensificando de esta manera la cultura del autocuidado en los trabajadores y vigilando las acciones que minimicen todo tipo de riesgo que pueda tener las personas dentro de su ámbito laboral.

Los estudios de estrés son prevalentes en la literatura. Villalobos e Ibáñez-Pinilla (2014) realizaron un análisis en trabajadores del sector público en Colombia. El objetivo de este estudio fue presentar diferentes tipos de riesgo, consecuencias y recomendaciones o intervenciones con el fin de encontrar estrategias específicas para mejorar y mantener el buen estado de salud.

Tal como lo recoge Gil-Monte (2012), se estructuran cinco puntos donde se presentan los conceptos de factores y riesgos psicosociales, se describen los principales riesgos y datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en Europa, recomendaciones sobre promoción de la salud y finalmente el objeto de la Psicología Ocupacional, concluyendo con recomendaciones para fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo.

En Colombia desde principios del siglo XX a la actualidad, se han venido incluyendo avances en el estudio para el mejoramiento de la salud y las condiciones de los trabajadores en su trabajo; las políticas públicas se han preocupado por minimizar los riesgos en las compañías que se representan en significativos gastos por concepto de enfermedades de origen laboral y accidentes de trabajo, entendiéndose que las responsabilidades adquiridas deben ser compartidas entre Gobierno, Empresas o Empleadores y Empleados.

Lo anterior a derivado en la consolidación de un marco regulado y actualizado constantemente en el sistema general de riesgos profesionales dentro del Sistema Colombiano de Seguridad Social, donde se establece el Decreto Ley 1295 de 1994; en este se define el concepto, los objetivos, campos de acción, características, prestaciones, entre otros y se instauran los Riesgos Profesionales, como parte del Sistema de Seguridad Social.

Con el pasar de los años y gracias a los diferentes estudios y observaciones se han venido realizando actualizaciones a la Normativa que cobija los Riesgos Profesionales (actualmente llamados Riesgos Laborales) y determina las necesidades que deben cubrirse para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores; la Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo principal identificar aquellos riesgos a los que están expuestos los trabajadores, como producto de factores intra, extralaborales y estrés.

El Ministerio de Protección Social ha incluido una caracterización de las patologías procedentes del estrés laboral, donde el instrumento usado (Batería de Riesgo Psicosocial), contribuye a determinar el origen de estas enfermedades y tomar decisiones profesionales desde el ámbito laboral, con el fin, de exigir a las empresas y empleadores a destinar recursos económicos y humanos para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear dichos riesgos de manera permanente en las empresas, siendo estos, responsabilidad exclusiva del empleador; el incumplimiento de lo establecido por el Ministerio dará sanciones determinadas en el Artículo 91 del Decreto Ley 1295 de 1994.

De esta manera, se han venido realizando diversos estudios que definen y ahondan en la gran problemática actual que refiere el estrés laboral; ya que son costos significativamente altos que están pagando las empresas por la falta de intervenciones. Silla (2001) hizo

referencia a la relevancia que en la actualidad tiene el fenómeno de estrés laboral y a cómo se viene relacionando este cada vez a las actividades laborales; analizando las exposiciones clásicas a las que se ven expuestos los empleados, las características, consideraciones sociales, aquellos aspectos que se convierten en colectivos como los factores del ambiente y otros que intervienen en la generación de estrés.

Este entorno cambiante gracias a la tecnología, nuevas generaciones, ha generado nuevas exigencias en cuanto a competencias y cambios organizacionales se refiere, convirtiendo estos cambios en importantes generadores de estrés laboral y que conlleva a propiciar enfermedades como Síndrome de Burnout, adicción al trabajo y demás enfermedades con connotaciones emocionales y psicológicas (Durán, 2010). El síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo es una patología con un componente psicológico y emocional importante, así mismo, se han establecido diversas teorías que brindan herramientas o estrategias para afrontar esta patología; se hace mención de las diferentes sintomatologías físicas, emocionales, conductuales o psicosomáticas, las cuales pueden alertar a las áreas de Recursos Humanos, Seguridad y Salud en el Trabajo o Medicina Ocupacional que algún trabajador esta desencadenando esta patología, lo que dará a la empresa el tiempo de poder tomar acciones preventivas antes que se genere un accidente laboral o enfermedad de origen laboral (Quinceno y Vinaccia, 2007).

De esta manera, se puede concluir que desde hace varios años se ha venido aclarando y justificando la importancia e incidencia que tiene el estrés en el trabajo en lo que se denomina; seguridad y salud en el trabajo, observándolo desde un enfoque específico de esta área que cada vez toma más fuerza y mayor importancia para las empresas, gobierno y trabajadores.

El alcance de investigación en este ensayo identificar características del stress relacionado con el trabajo, sus propiedades y algunos rasgos de este fenómeno, teniendo en cuenta los resultados en la aplicación de la batería de riesgos psicosocial aplicada a empresas de diferentes sectores industriales. La tendencia actual en las organizaciones es prevenir y mitigar las enfermedades o accidentes que tengan un origen laboral, es decir, que se desencadenen por una situación o actividad específica de la empresa; de esta manera, las áreas de Seguridad y Salud en el trabajo, están cada vez más involucradas en encontrar estrategias e intervenciones que disminuyan los riesgos.

## **Marco teórico**

### **Antecedentes**

Desde el S.XX en diferentes países de occidente se han venido realizando diferentes estudios que miden y evalúan el estrés en el trabajo y la incidencia que tiene este factor en los accidentes de trabajo y en el desarrollo de enfermedades de origen laboral, dando así diferentes pautas y abriendo la puerta a desarrollar herramientas e investigar de manera detallada estas incidencias. Paoli (citado por Silla, 2001, p31), “en una encuesta reciente patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto”.

Partiendo de esta premisa y en adelante, se da inicio a una serie de investigaciones que permiten identificar aquellos factores estresores o estresantes en las personas que afectan las actividades laborales, generando incapacidades o enfermedades de origen común, lo que representa un alto riesgo en el cuidado de la Salud y la seguridad en el Trabajo. Si bien, una mayoría importante de la población tiene episodios de estrés laboral, es importante que “la

experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tiene resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso” (Silla, 2001, p32). Este factor o dimensión se convierte en una herramienta fundamental para minimizar este riesgo de origen laboral.

### **Relación Estrés y Riesgo Psicosocial**

De esta manera, el área de Seguridad y Salud en el Trabajo entra a evaluar e intervenir los factores que afectan el óptimo desarrollo de las funciones de los trabajadores; estas evaluaciones son exigidas por el Gobierno Colombiano; definiendo los responsables para llevar a cabo la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y de esta manera determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Resolución 2646 del Ministerio de Protección Social, 2008).

En este análisis se retomarán algunos de aquellos autores que han definido el estrés, entre ellos están:

Concepto	Cita
Respuesta adaptativa, que es una consecuencia de alguna acción, situación o evento externo que plantean a la persona demandas físicas y/o psicológicas.	Ivancevich y Matteson, 1995 (citado por Atalaya, 2001. P26)
Es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo.	Fontana, 1992 (citado por Atalaya, 2001. P26).

<p>Es el concepto para enfrentar un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal.</p>	<p>Lazarus y Folkman (citado por Atalaya, 2001. P26).</p>
<p>Es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.</p>	<p>Enciclopedia ilustrada de Salud, 2018.</p>

*Tabla 1 Concepto de estrés*

Elaboración propia, a partir de la revisión de la literatura

No necesariamente el estrés se podría catalogar o clasificar en el grupo de enfermedades o patologías mentales, ya que en ocasiones ese sentimiento es necesario como instinto de supervivencia o en situaciones en las que requiera tomar decisiones como mecanismos de defensa o bien, en situaciones laborales que exijan tiempos determinados para cumplir con los objetivos; este estrés en general hace que las personas sean reactivas de manera positiva y salven sus vidas o cumplan con lo esperado. Sin embargo, cuando este sentimiento de tensión, presión o preocupación se hace constante, deja de ser benéfico para la salud mental y física, y se convierte en una enfermedad mortal que puede tener consecuencias irremediables en las personas o trabajadores si no se tiene un tratamiento y control adecuado y a tiempo.

El estrés es fundamental en los seres vivos y representa una manera de adaptación o respuesta frente a acontecimientos que lo requiera; de esta manera el estrés cuenta con 3 etapas o fases, según Selye (citado por González y Escobar, 2002, p275):



Fases	Respuesta
De alarma	En esta primera fase el cuerpo prende una señal de alerta y se percata de la situación; se activa el sistema nervioso simpático y la corteza médula de las glándulas suprarrenales (que secretan glucocorticoides y adrenalina) y se prepara para la o las respuestas que necesitará.
De resistencia o adaptación	En la segunda el cuerpo toma sus reservas energéticas disponibles y, al mismo tiempo, los sistemas y órganos innecesarios para sobrevivir a la emergencia disminuyen sus funciones ya que no requerirá de ellos; concentrándose solo en aquellos que ayudaran a aumentar energía y por ende respuestas de escape o mecanismos de defensa.
De desgaste	En la fase final el cuerpo ha gastado demasiada energía, lo que lo puede imposibilitar ha hacer frente a otro agente estresor antes de recuperarse. De esta manera, si el factor estresante se mantiene por largos periodos de tiempo se desarrollan múltiples patologías e incluso puede llegar a la muerte.

*Tabla 2 Fases o etapas de estrés*

Elaboración propia a partir de Selye (citado por González y Escobar, 2002, p275).

El cerebro humano funciona de tal manera que envía alerta al cuerpo para que reaccione frente a situaciones que le puedan generar estrés, estas situaciones pueden ser intralaborales o extralaborales, y en muchas oportunidades no están correlacionadas, sin embargo, si tienen una correlación directa que puede impedir el óptimo desarrollo de la persona dentro y fuera de su sitio de trabajo. El cuerpo es el primer receptor de estrés, ya que

todo fenómeno que suceda en el cerebro de estrés se representa en el cuerpo de manera clara; *“incluye componentes fisiológicos: aumento de energía, transformación de glucosa, salida de proteínas y lípidos de adipocitos; incremento en entrada de oxígeno en tasas respiratoria y cardiaca; incremento de temperatura corporal ... inhibición de sistemas corporales como digestivo, reproductivo e inmune, supresión del crecimiento”* según Nelson (citado por González y Escobar, 2002, p275).

Tipo de estrés	Enfermedades o patologías asociadas
<p><b>Estrés agudo:</b> Desaparece rápidamente, puede sentirse en diferentes momentos de la vida cotidiana y es un estrés positivo; que ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando los organismos se enfrentan a situaciones nuevas o desconocidas y permite estar alerta.</p>	<p>(a) presión arterial alta; (b) insuficiencia cardiaca; (c) obesidad; (d) diabetes; (e) depresión o ansiedad; (f) problemas de piel o eczema; (g) problemas menstruales”.</p>

<p><b>Estrés crónico:</b> Dura por un período de tiempo prolongado por semanas o meses.</p> <p>Situaciones prolongadas familiares, laborales o personales puede generar este tipo de estrés En ocasiones puede ser tan persistente que se tiende a tomar como costumbre y no verse como problema.</p>	<p>Cuando los niveles de estrés son demasiado altos y se convierte en una enfermedad que no puede controlarse fácilmente, se pueden desencadenar las siguientes enfermedades o patologías: “(a) diarrea o estreñimiento; (b) mala memoria; (c) dolores y achaques frecuentes; (d) dolores de cabeza; (e) falta de energía o concentración; (f) problemas sexuales; (g) cuello o mandíbula rígidos; (h) cansancio; (i) problemas para dormir o dormir demasiado; (j) malestar de estómago; (k) uso de alcohol o drogas para relajarse; (l) pérdida o aumento de peso”</p>
---	--

*Tabla 3 Tipos de estrés y enfermedades o patologías relacionadas*

Elaboración propia. Basado en la Enciclopedia ilustrada de Salud (2018).

Estos problemas emocionales y físicos relacionados con el estrés, han llevado a las empresas a ser más atentos a este problema, ya que con el pasar del tiempo se han vuelto cada vez más exigentes, así como, los altos valores por pagos de incapacidad que se convierten en reincidentes, enfermedades huérfanas de origen laboral y accidentes de trabajo que deben cubrir en porcentajes independientes las Entidades Prestadoras de Salud, Aseguradoras en Riesgos laborales y Fondos de Pensiones. Siendo así, se definió que el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, extienda el alcance a aquellos riesgos que pueden afectar la salud en el trabajo y las variables que alrededor se desprenden.

*Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. (Gil-Monte, 2012, p. 238)*

Los riesgos psicosociales que se desprenden del estrés están relacionados con diferentes factores, no es necesario que una empresa identifique un solo riesgo psicosocial ya sea intralaboral, extralaboral o estrés; si bien una de las dimensiones descritas anteriormente es la que pueda tener prevalencia y será a la cual se debe intervenir primero, los demás factores tienen la misma relevancia. Los factores de estrés pueden estar relacionados con la cantidad de trabajo, la responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea, monotonía, así mismo, pueden influir características específicas de la empresa como; tamaño, estructura jerárquica, canales de comunicación, estilo de liderazgo de jefes, cultura organizacional, opciones de crecimiento o desarrollo de carrera, relaciones con jefes, pares y colaboradores; otros factores como salario, estabilidad laboral, desplazamiento hogar-trabajo-hogar, jornadas de trabajo, posibilidad de despido por reestructuración, cierre de la empresa, pérdida de estatus, entre otros.

Todos los factores descritos anteriormente son factores posibles de riesgo, lo que no necesariamente significa un deterioro generalizado entre los empleados por la pérdida de

empleo o reestructuración en su área, sin embargo, cuando se vuelven factores recurrentes y se juntan con factores extralaborales (familiares, interpersonales fuera de su lugar de trabajo) si podrían incluirse dentro de riesgos críticos; es por esto que se hizo indispensable contar con una herramienta que identificara estos factores y a su vez identificar las intervenciones más adecuadas para cada uno de los Riesgos Psicosociales encontrados en los resultados, con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, disminuir accidentalidad, incapacidades de origen laboral, enfermedades laborales, entre otros.

Es bien entendido que el estrés laboral no solo tiene este origen intralaboral, ya que existen factores extralaborales que permite el aumento significativo en los resultados de las diferentes investigaciones de medición de Riesgo Psicosocial enfocado en estrés.

## **Método**

El método empleado para el desarrollo de este ensayo es cualitativo, ya que se realizó un análisis cualitativo de los resultados obtenidos en el test de estrés de las pruebas de Riesgo Psicosocial, realizadas en 5 empresas distribuidas de la siguiente manera:

<b>Empresa</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Sector</b>	<b>N. de empleados evaluados</b>
1	Administración y Gerencia de Proyectos	Construcción	35
2	Automatización	Hidrocarburos	42
3	Interventoría	Construcción	85
4	Ingeniería Hidráulica y Sanitaria	Construcción	43

5	Maquinaria Amarilla	Construcción	79
		<b>Total evaluados</b>	284

Tabla 4 Especialidad, sector y número de empleados de la muestra

Elaboración propia.

Para la obtención de estos resultados se utilizó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial que ha sido diseñada y avalada por el Ministerio de Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, la cual tiene como objetivo principal de medir e identificar los posibles riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores; esta batería consta de los siguientes cuestionarios:

Contenido de la herramienta
Ficha de Datos Generales con información socio-demográfica y ocupacional del trabajador
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma A y B
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral
Cuestionario para la Evaluación del Estrés

Tabla 5. Contenido herramienta general usada (Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010)

Elaboración propia.

Para la realización de este ensayo cualitativo solo se tomarán los resultados arrojados en el Cuestionario para la Evaluación de Estrés; que identifica los síntomas fisiológicos, del comportamiento social y laboral, intelectual y psicológico del estrés.

Se identificaron los niveles de riesgo más sobresalientes y cuál es la tendencia de estrés en las 5 empresas analizadas, así mismo, se analiza de manera cualitativa los resultados

promedio de estas, teniendo en cuenta las categorías o dimensiones del cuestionario para la evaluación de estrés.

Categoría/Dimensión	N. de preguntas
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9

*Tabla 6 Dimensiones o categorías del cuestionario para la evaluación de estrés, tomada de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010.*

Elaboración propia

Para el análisis de los resultados se toma como base la descripción de cada nivel de riesgo tomada del instructivo dado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, puntuando los niveles de estrés, como lo indica la batería.

<b>Muy bajo</b>	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
<b>Bajo</b>	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas

	de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
<b>Riesgo Medio</b>	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
<b>Riesgo alto</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de SVE. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
<b>Riesgo muy alto</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de SVE. Así mismo, es imperativo



identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Tabla 7 Interpretación niveles de riesgo, tomada de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010.

## Resultados

### Resultados individuales por empresa

Con el fin de representar los resultados de las pruebas realizadas a las 5 empresas que han sido seleccionadas para participar en el análisis cualitativo que se lleva a cabo de la relación que existe entre el estrés y el riesgo psicosocial en los trabajadores.

Se presentan a continuación los resultados de cada empresa analizada, después de la aplicación de la evaluación de Riesgo Psicosocial:

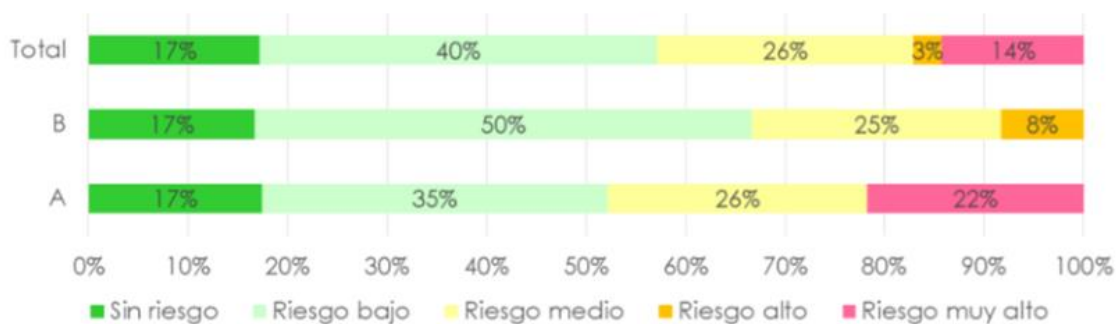


Figura 1. Resultados nivel de estrés empresa No. 1

En la figura 1. se observa el nivel de estrés de la empresa No. 1 que la tendencia es un nivel de riesgo bajo predominando sobre los demás riesgos. Es importante a su vez resaltar que la brecha entre este nivel de riesgo y el riesgo medio es corta.

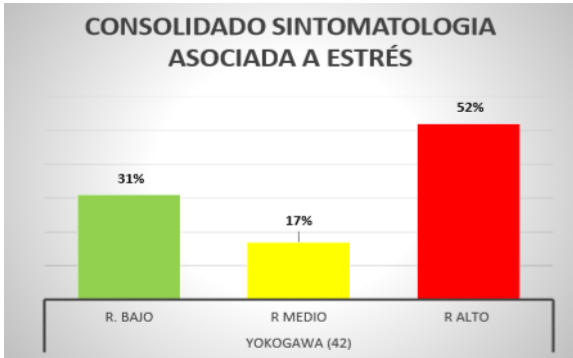
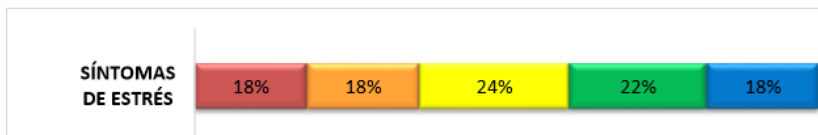


Figura 2. Resultados de estrés empresa No. 2

En la Figura 2. se observa un alto porcentaje de trabajadores que indican tener niveles altos de estrés, que se presentan en sus trabajos; este resultado puede abarcar factores intralaborales y extralaborales.

### Resultados evaluación subjetiva factores de riesgo psicosociales – Operativos

-Resultado global riesgo psicosocial



### Resultados evaluación subjetiva factores de riesgo psicosociales – Administrativos

-Resultado global riesgo psicosocial

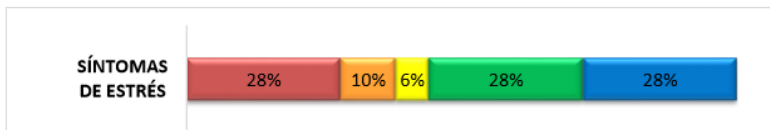


Figura 3 Resultados nivel de estrés empresa No. 3

En la figura 3. en los resultados de cargos operativos, se observa que los niveles de estrés tienen porcentajes similares, es decir, no es representativa la brecha entre los niveles de estrés.

De una manera similar, se encuentran los resultados de los trabajadores en áreas administrativas, donde el nivel de riesgo muy alto, muy bajo y bajo son representativos y representan un puntaje significativo de trabajadores. Esta similitud en los resultados podría presentarse según áreas de trabajo, es decir, que un indicador podría ser el estilo de liderazgo del jefe de área.

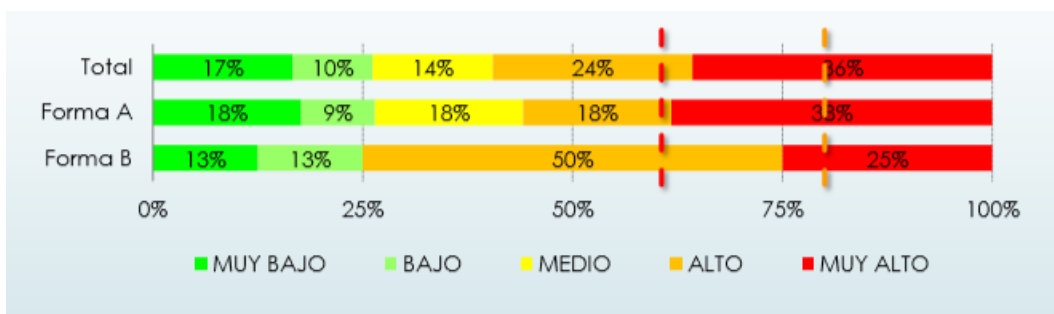


Figura 4 Resultados nivel de estrés empresa No. 4

En la figura 4. se puede observar que la tendencia en esta empresa se mantiene en niveles de estrés muy altos; en este caso, es mayor el nivel de estrés en el área operativa (Forma A) que en el área operativa (Forma B).

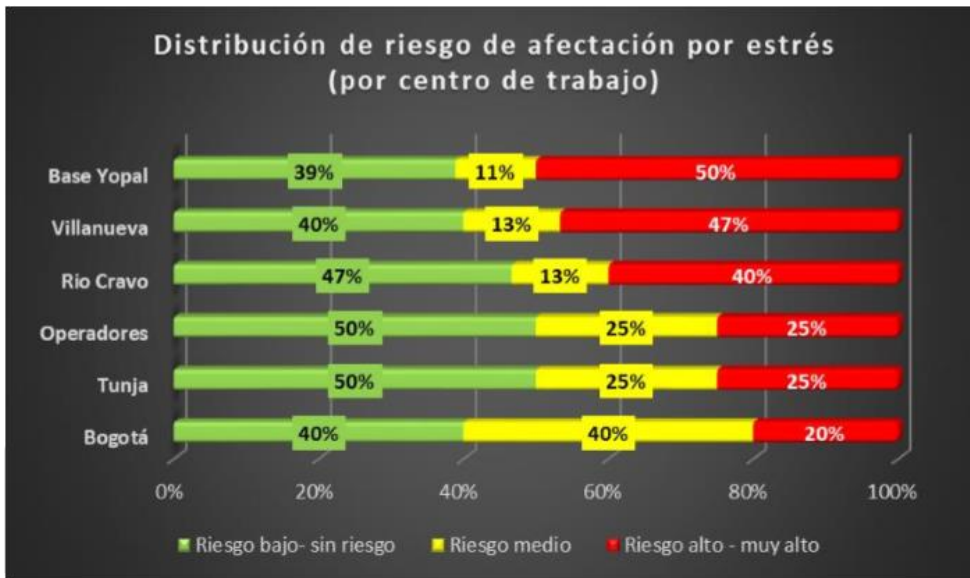


Figura 5 Resultados nivel de estrés empresa No. 5

En la figura 5. después de promediar los resultados de las diferentes bases o centros de trabajo, se puede identificar que la tendencia de los trabajadores en cuanto al nivel de estrés se refiere es muy bajo, lo que significa que los trabajadores mantienen niveles de estrés adecuados en sus roles independientemente del lugar y área de trabajo. Sin embargo, se observa que el nivel de estrés muy alto representa un porcentaje significativo en general.

Después de unificar los resultados de las 5 empresas seleccionadas, donde se realiza el promedio de cada una de ellas, según los porcentajes entregados ya sea por regiones, por forma o niveles organizacional, se llevó a cabo la realización de la síntesis numérica de los promedios porcentuales de los resultados, con el fin de analizar, la tendencia del nivel de estrés de 5 empresas y 284 trabajadores.

A continuación, se presenta el análisis de resultados por factores y por empresa; este porcentaje representa el nivel de estrés que se presenta:

## Resultados generales

	Factores %				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Empresa 1	17%	40%	26%	3%	14%
Empresa 2	0%	31%	17%	52%	0%
Empresa 3	23%	14%	15%	25%	23%
Empresa 4	17%	10%	14%	24%	36%
Empresa 5	44%	0%	21%	0%	35%
	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>22%</b>

Tabla 8 Resultados generales de las 5 empresas analizadas, realizando un comparativo por nivel y empresa. De la misma manera, se evidencia los promedios de cada nivel de estrés que presentan los trabajadores.

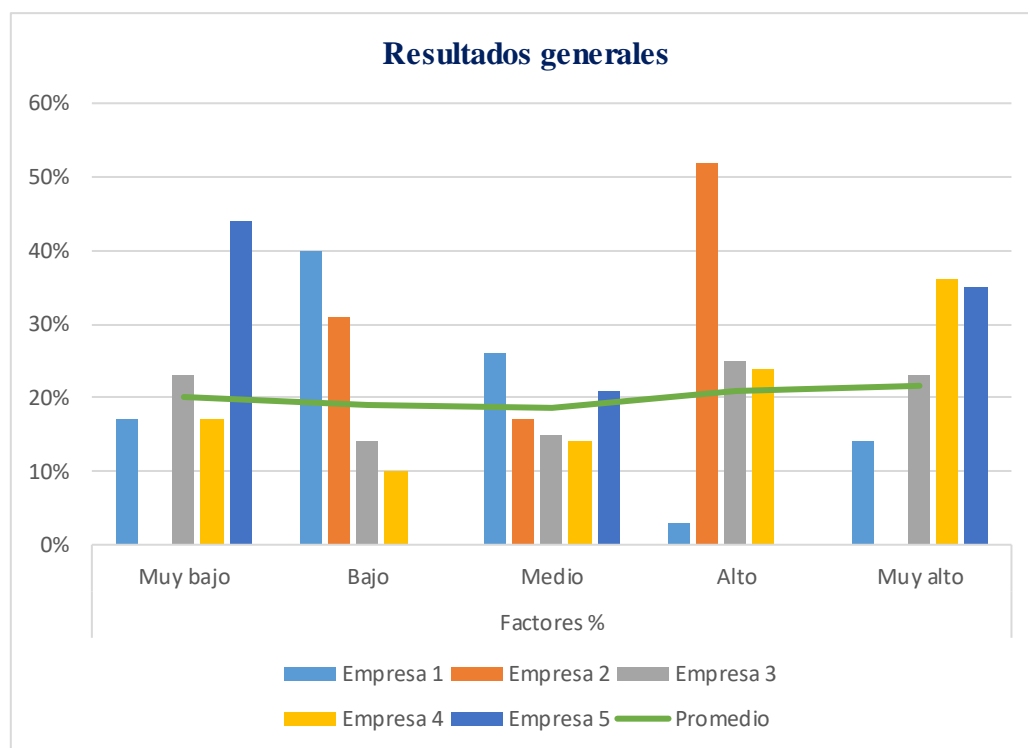


Tabla 9 Resultados generales del nivel de estrés de las empresas analizadas

Elaboración propia.

Después de organizar, unificar y analizar los resultados objetivo, se puede observar una clara tendencia a mantener altos y muy altos niveles de estrés; esto independientemente del sector de la empresa, el nivel de cargo (operativo o con personal a cargo); lo que claramente representa un alto riesgo psicosocial que, así como, se presenta en este estudio, también en diferentes empresas.

Como se ha mencionado anteriormente, el estrés no es un factor del todo negativo, ya que con él, las personas están alerta, pueden tomar decisiones rápidas, actuar de manera acorde y asertiva frente a situaciones que le generan esos sentimientos que se representan de manera fisiológica; lo que se observa en los resultados, es que se mantiene la tendencia de las 5 empresas analizadas en mantener unos niveles de estrés medio y que si bien puede estar alguna más alta que otra, la brecha no es tan significativa como en los demás factores, donde se evidencian brechas altas entre empresas y entre factores.

Así mismo, se observa que el promedio de estrés se mantiene entre todos los factores, realizando un promedio de los resultados generales, lo que representa que las empresas puedan estar realizando diferentes intervenciones o acciones para disminuir el riesgo Psicosocial de estrés en sus trabajadores. Esto, generando a las empresas incapacidades ya sea por enfermedad laboral, accidente laboral, enfermedad común o enfermedad de origen laboral. Es importante resaltar la importancia que tiene la empresa y en sí los trabajadores para lograr disminuir este riesgo que también involucra o afecta los factores extralaborales e intralaborales.

## **Discusión**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante el cual se encontró una tendencia media a mantener niveles de estrés moderados en las empresas analizadas, es importante resaltar y comprender por qué todas las empresas tienen niveles de estrés altos en sus equipos de trabajo.

Actualmente el tema y las patologías o enfermedades por estrés laboral ya sea crónico o agudo (Enciclopedia ilustrada de Salud 2018), son cada vez más recurrentes y se han convertido en discusiones normales o frecuentes entre las áreas de Recursos Humanos y Seguridad y salud en el Trabajo, razón por la cual, si bien, las empresas con apoyo de la ARL realizan actividades o intervenciones enfocadas en el tema, no existen programas específicos que ayuden a mejorar esta tendencia y por consiguiente incrementa los factores de riesgo bajo y muy bajo.

Compañías en Colombia han implementado una posición en su mayoría flexible y abierta ante el tema del estrés, teniendo en cuenta que si bien es un tema de vieja data y que viene investigándose, hasta hace pocos años se han venido haciendo más estrictas las normas, razón por la cual el Gobierno exige que este tipo de cuestionarios o pruebas se realicen de manera obligatoria a todos los trabajadores de manera anual; adicionalmente se exige a empleadores que lleven un estricto control de los resultados y las intervenciones realizadas, ya que este control y seguimiento disminuye accidentes de trabajo, enfermedades de origen laboral, enfermedades comunes que generan incapacidades, que a su vez genera costos a la empresa, costos que en ocasiones pueden llegar a ser altos o significativos.

Por esta razón es indispensable continuar desarrollando estas estrategias y vincular cada vez más a trabajadores y directivas a hacer parte de este camino de riesgo psicosocial, comprendiendo la importancia de éste en la productividad y el ausentismo. Es fundamental que el gobierno y las entidades involucradas continúen realizando estudios y actualizando los cuestionarios actualmente establecidos, con el fin de continuar evaluando estos factores de riesgo Psicosocial.

Así mismo, es vital que las Administradoras de Riesgos Laborales, de la mano con las empresas, dispersen la información y socialicen los resultados a las directivas de la empresa, ya que el apoyo, la integración y respaldo de gerentes de compañía les brinda a los programas de intervención, profesionalismo, seguridad, seriedad y formalismo, lo que seguramente generará mayor impacto.

Por otro lado, y no menos importante, los trabajadores deben ser los primeros responsables de sí mismos, deben ser responsables por hacer saber a sus empleadores que pueden existir factores que se estén convirtiendo en un riesgo, sea cual sea, ya que tener un punto de vista más enfocado al detalle del rol y menos generalizado, puede llevar a evitar o minimizar algunos riesgos.

En este análisis se encontró que si bien existe una plantilla predeterminada para realizar el análisis y para la obtención de resultados; muchos profesionales aplican o adhieren a los resultados formatos o resultados que pueden llegar a no ser completos o brindar información completa, clara, precisa y concisa con respecto a los factores que se evaluaron en la Batería, en este caso especial el Cuestionario de estrés; por lo cual es importante



mantener los estándares que la norma indica a los profesionales responsables de aplicar la prueba y garantizar resultados confiables.

Teniendo en cuenta lo anteriormente nombrado y lo relacionado con la literatura, se puede observar que el estrés en el trabajo es un problema o situación que se viene presentando en los trabajadores de toda índole desde hace muchos años (Moreno Jiménez, 2011), sin embargo, hasta hace relativamente pocos años es cuando diferentes entidades se han unido para atacar estos problemas. En la actualidad existe una tendencia marcada en trabajadores con respecto al estrés las consecuencias que este producen en el cuerpo, la productividad, la motivación y demás factores que influyen en el rendimiento y resultados de los trabajadores; lo que ha desencadenado en que las empresas cuantifiquen los altos gastos en incapacidades, enfermedades de origen laboral, enfermedades huérfanas y otros.

## **Conclusiones**

Algunas de las conclusiones con respecto a al problema que trató este ensayo (omite lo de la batería).

- Es fundamental realizar estudios e investigaciones que brinden información sobre cuáles son aquellos riesgos psicosociales a los cuáles están principalmente expuestos los trabajadores.
- Definir de manera clara con las áreas y líderes correspondientes que el estrés en el trabajo produce enfermedades fisiológicas que impactan el bienestar de los trabajadores

- Mostrar a empleadores que el estrés en el trabajo si genera incapacidades que le cuestan dinero a la empresa y que este costo es más alto que realizar intervenciones que disminuyan este y los demás riesgos.
- Comprender que los síntomas que el estrés produce son reales y por ser reales, las enfermedades graves y crónicas que produce también lo son.
- Es importante que las empresas cuenten con los profesionales adecuados para intervenir y realizar actividades necesarias para disminuir las incapacidades y ausentismo, que a su vez también significa que el empleador asuma costos adicionales a los salarios y provisionamientos ya establecidos.
- Este estudio aporta de manera significativa en observar, analizar y comprender de manera cercana los resultados de las evaluaciones que miden el nivel de estrés en los trabajadores; es un asunto que compete a todos los trabajadores y las empresas.
- Así mismo, cabe resaltar que este análisis nos da un claro indicio que estas empresas mantienen brechas de estrés muy alto y alto, lo que representa que el riesgo psicosocial al que están expuestos puede tener consecuencias monetarias importantes.
- Por último y no menos importante, este análisis lleva a la conclusión que a pesar que, el Gobierno y diferentes empresas realizan e invierten en este tipo de pruebas para identificar e invertir en identificar estos riesgos, aún se presentan altos niveles de estrés. Es incierto afirmar que las empresas analizadas han tomado acciones e intervenciones para disminuir o eliminar los riesgos más latentes para los trabajadores; este sería el panorama ideal para hacer más segura la labor de las personas que día a día se esfuerzan por mantener las empresas activas.

## Referencias

- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data – revista de investigación*, 4 (2), 25-36.
- Charria, O, V., & Sarsosa, P, K., & Arenas, O, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29 (4), 380-391.
- Durán, M, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1 (1), 71-84.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2), 181-197.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241
- González, B., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 3 (5), 273-282.
- Jaramillo, V., & Gómez, I. (2013). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, 4 (10), 9-25.
- Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrio, S., & Quintana, L. (2011). Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 14 (1), 38-42.

- Biblioteca Nacional de Medicina. (2018). *Medline Plus- Enciclopedia ilustrada de salud* (versión electrónica). Maryland, EU: <https://medlineplus.gov/spanish/>.
- Monsalve, G. (2003). El marco normativo del sistema de riesgos profesionales en la seguridad social colombiana. *Vniversitas*, 52 (105), 584-633. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14858>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-15.
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1), 80-84.
- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2), 117-125.
- Silla, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 88 (13), 31-40.
- Villalobos Fajardo, G. H., & Ibáñez-Pinilla, M. (2014). Prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una entidad del estado colombiano. *Repositorio Universidad El Rosario. Colombia*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10061/41954875-2015.pdf;sequence=1>.