

EVALUACIÓN DE SINTOMAS ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN UNA
EMPRESA DE MENSAJERÍA DEL ORIENTE COLOMBIANO

JANETH BAYONA QUIÑONEZ

MARNELLY ESPARZA DURAN

ASESOR:

PSICÓLOGA ROSALBA ANGULO RINCÓN Ph. D.



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

2014

Nota de Aceptación: _____

Presidente del Jurado: _____

Jurado 1: _____

Jurado 2: _____

Floridablanca, _____

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios por ser nuestro guía, por permitirnos vivir experiencias maravillosas, llenas de aprendizajes y caminos que hoy nos llevan a la finalización de uno de los logros más importantes de nuestras vidas.

Damos gracias a nuestros padres, quienes con esfuerzo y dedicación han estado junto a nosotras, brindándonos apoyo, compañía, consejos que siempre necesitamos y sobre todo siendo nuestros mayores ejemplos de vida.

A nuestros familiares y amigos por ser parte de nuestras vidas, por llenarnos de alegría, felicidad, por entendernos, por su paciencia y por su amor incondicional.

Gracias a Servientrega Centro de Soluciones Regional oriente, especialmente a Xiomara Sanguino, Marcela Ordoñez y Fredy Suarez por confiar en nosotras y permitirnos desarrollar nuestra tesis profesional, por brindarnos el apoyo y dedicación que siempre necesitamos.

Le damos infinitas gracias a Rosalba Angulo por ser nuestra directora de tesis, por haber sido tan paciente, por compartir con nosotros todos sus conocimientos y sobre todo por dirigirnos en este proceso.

Agradecemos a todos nuestros docentes que estuvieron acompañándonos a lo largo de nuestra carrera, llenándonos de aprendizajes, fé y amor por lo que hacemos, especialmente a: Gustavo Villamizar quien con contagio nuestra vidas de su incansable alegría y sabiduría.

Índice de contenido

Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	10
Justificación.....	12
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Referentes Conceptuales.....	18
Salud mental y trabajo.....	18
El estrés. Definición.....	19
Historia y antecedentes del estrés.....	20
Enfoques en el estudio del estrés.....	21
Estrés laboral.....	23
Medición del estrés laboral.....	26
Método.....	27
Diseño.....	27
Participantes.....	28
Criterios éticos.....	28
Instrumentos.....	28
Procedimiento.....	30
Análisis de resultados.....	30
Resultados.....	31
Descripción de la Muestra.....	31
Datos descriptivos de los resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.....	32
Análisis de los resultados en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión en relación con variables sociodemográficas.....	35
Análisis de los resultados en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión en relación con variables de la organización.....	36
Discusión.....	37
Conclusiones.....	42
Referencias.....	43

Anexos47

Índice de Tablas

	Pag.
Tabla 1. Número de ítems según categoría de síntomas	24
Tabla 2. Variables organizacionales de la muestra evaluada	26
Tabla 3. Desempeño general Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión	27
Tabla 4. Comparación de resultados e en relación con variables sociodemográficas	29
Tabla 5. Comparación de resultados en relación con variables de la organización	30
Tabla 6. Puntajes promedio por pregunta en la dimensión de síntomas fisiológicos	

Índice de Figuras

	Pag.
Figura 1. Frecuencia de los niveles generales de la sintomatología	28

Índice de Anexos

Anexo 1. Formato de consentimiento informado

Anexo 2. Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión

Índice de Abreviaturas

OIT Organización Internacional del Trabajo

SAG Síndrome de Adaptación General

NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos de América

ANOVA Análisis de Varianza

TITULO: Evaluación de Síntomas Asociados al Estrés Laboral en una Empresa de Mensajería del Oriente Colombiano

AUTOR(ES): Marnelly Esparza Duran
Janeth Bayona Quiñónez

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Rosalba Angulo Rincón

RESUMEN

El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga laboral, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. Se produce estrés laboral cuando existe una discrepancia importante entre las capacidades del individuo y las demandas o exigencias de su trabajo. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar en una muestra de trabajadores de una empresa de mensajería la respuesta de estrés laboral mediante el cuestionario de estrés laboral tercera versión (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010) para lo cual se seleccionaron 149 colaboradores de las 3 sedes de la organización. Dentro de los resultados se resalta que el grupo evaluado presenta un nivel moderado de estrés laboral, en el que predomina la presencia de síntomas fisiológicos, principalmente asociados a problemas gastrointestinales. También se halló que no existen diferencias en la respuesta de estrés entre hombres y mujeres y tampoco en los distintos grupos por estado civil. En cuanto a las variables organizacionales sólo se encontró una correlación estadísticamente significativa entre horas laboradas por semana y nivel de estrés, mientras que para las variables nivel jerárquico y sede de trabajo no se hallaron relaciones estadísticamente significativas.

PALABRAS
CLAVES:

Estrés, Carga Laboral, Síntomas fisiológicos, Nivel jerárquico, Horas Laboradas.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Evaluation of Symptoms Associated with Work Stress in a Colombian company Messaging East

AUTHOR(S): Marnelly Esparza Duran
Janeth Bayona Quiñónez

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Rosalba Angulo Rincón

ABSTRACT

Work stress is a result of multiple causal factors, including the physical environment, disruption of biological functions, responsibility, content and work organization, interacting with all the other components or dimensions of each individual's life that not necessarily depend on the job. Work stress occurs when there is a significant discrepancy between the individual's capabilities and the demands or requirements of their job. This research aimed to assess in a sample of employees of a courier organization the stress response through the work stress questionnaire third version (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010); 165 partners were selected out of the 3 offices of the organization. Among the results it is important to mention that the group evaluated presents a moderate level of job stress, in which the presence of physiological symptoms, primarily associated with gastrointestinal problems predominates. It was also found that there are no differences in the stress response between men and women and also in the different groups by marital status. As for the organizational variables only a statistically significant correlation between hours worked per week and stress level was found, while for the hierarchical level and head office variables no statistically significant relationships were found.

KEYWORDS:

Stress, Workload, physiological symptoms, hierarchical level, hours worked.

Justificación

Con la promulgación del Plan Nacional de Salud Ocupacional 2003-2007, se planteó que todos los actores del sistema: trabajadores, empleadores, aseguradores y el Gobierno nacional, se deben comprometer con fortalecer la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, fomentar una cultura del autocuidado y la prevención de los riesgos profesionales (Ministerio de la Protección Social, 2004 citado por (Peña, Colina, & Vásquez, 2009).

De lo anterior se desprende que, en las organizaciones es preciso realizar una aproximación orientada en la consecución y mantenimiento del bienestar personal que, al mismo tiempo, busque mejorar la calidad de vida y el bienestar laboral de los trabajadores (González & Garrosa, 2007 citado por, Extremadura, Duran, & Rey, 2010). Un ambiente laboral adecuado obedece a la consecución de mejorar la calidad de vida de su recurso humano. Si esto no ocurre, es posible que los trabajadores tengan manifestaciones psicosomáticas que aluden a problemas de salud, dificultades en la convivencia y problemas familiares.

Como puede verse, la importancia del ambiente psicosocial en los lugares de trabajo ha venido aumentando considerablemente, ya que como plantea la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006) el desarrollo tecnológico, económico, el incremento de la productividad, etc. no solo dependen de los diferentes medios de producción como grandes organizaciones o el incremento de maquinarias y nueva tecnología, sino también del bienestar y la salud de los trabajadores y de sus familias, ya que son ellos los que desempeñan algunas de las labores más importantes en las organizaciones.

Todo esto implica la acción preventiva y la intervención, en donde se tienen en cuenta, no solo los riesgos físicos que se pueden llegar a presentar, sino también los diversos factores psicosociales que están anexos a las organizaciones, los cuales pueden llegar a tener gran influencia sobre el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

El argumento de base que justifica la intervención de la psicología en torno al bienestar laboral es que todos los problemas psicosociales y de salud relacionados con el trabajo son por definición susceptibles de ser prevenidos, al estar éstos enmarcados en las condiciones laborales, que en últimas son construcciones sociales, creaciones humanas antes artificiales

que pueden ser modificados (Benavides, Ruiz, & García, 2000 citado por Jaramillo & Gómez, 2008).

Por otra parte, Servientrega es una empresa líder que está orientada a desarrollar soluciones a sus clientes en recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, y distribución de documentos y mercancías. Cuenta con un equipo de talento humano ético, comprometido e idóneo, con una excelente actitud de servicio y trabajo en equipo. Lo cual le permite ser una empresa integral en la cadena de abastecimiento, pionera y líder en el mercado de servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial. Esta empresa busca satisfacer totalmente las necesidades de sus clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de sus líderes de acción y el sentido de compromiso con su familia y País. Servientrega se ha fundamentado en un modelo Estratégico Quinquenal, el cual le permite organizarse en periodos de tiempo de terminados y plantearse metas claras para dichos periodos. Una de esas metas es el cuidado y la mejora de su talento humano por lo cual se ha preocupado por la investigación y evaluación de malestar psicológico asociado al trabajo en busca del diseño de estrategias que permitan disminuir los riesgos en el trabajo y favorezcan la salud mental y el desarrollo integral de las personas que hacen parte de su empresa.

Por último, este tipo de estudios, si bien se han realizado en el contexto colombiano, son escasos en la región, por lo cual su realización supone un avance en la medición de este fenómeno en las empresas santandereanas. También las investigaciones son pocas para el sector productivo de servicios, por lo cual es importante evaluar el estrés en este campo laboral.

Finalmente, el estrés representa uno de los problemas de salud más graves en la actualidad debido a sus consecuencias físicas, emocionales, cognitivas y conductuales, que pueden desencadenar enfermedades incapacitantes en el individuo, afectar procesos de trabajo y la calidad de los servicios que se brindan en una institución. Es sabido que la sobre exposición a aquellos factores que resultan estresantes para las personas ocasiona un

desgaste y agotamiento de los recursos de afrontamiento y adaptación, lo que a su vez repercute en la salud física, psicológica y emocional de la persona.

Planteamiento del Problema

En las últimas décadas se han presentado una serie de cambios en el mundo del trabajo como por ejemplo, la globalización, las nuevas formas de direccionamiento, la incertidumbre producto de las nuevas modalidades de contratación, la migración laboral, los altos estándares de competencia y desempeño entre otros (OIT 2006; Smith 1997). Todos estos cambios traen consigo nuevos desafíos, tanto para las organizaciones como para cada uno de los trabajadores, por lo cual, el trabajo se ha convertido en una fuente de estrés (Maslach, 2009). Como consecuencia de estos cambios y de las repercusiones que han tenido sobre los trabajadores, distintas organizaciones internacionales, han creado normas y códigos que pretenden regular e intervenir las condiciones de las empresas y las exhorta a establecer estrategias para garantizar el bienestar de sus empleados. Uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las organizaciones es a la presencia de estrés laboral (y en su mayor expresión el síndrome de burnout) el cual disminuye el desempeño de sus trabajadores (Fernández, 2010) e impacta negativamente el clima de la organización (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

De este modo, la evaluación del estrés laboral es clave para la gestión del talento humano y de la responsabilidad que ahora tienen las organizaciones con sus trabajadores. Para responder a esta necesidad, desde la psicología organizacional se han desarrollado instrumentos de medición del estrés, protocolos de evaluación y programas de prevención e intervención.

De acuerdo a lo anterior, es claro que el primer paso en la intervención del estrés es la evaluación, de modo que se obtenga un diagnóstico completo, para generar programas que satisfagan las necesidades puntuales de las empresas. Así los factores de estrés pueden evaluarse en distintas dimensiones: conductuales, cognitivas, emocionales y sociales (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010) y en relación con variables sociodemográficas (Schaufeli, 1999) y organizacionales (Tejada & Gómez, 2009).

En departamento de Santander, los estudios sobre estrés laboral son pocos, casi inexistentes; lo cual resulta preocupante dada la alta prevalencia de este fenómeno a nivel

mundial. Además, la evaluación del estrés, es necesaria para dar cumplimiento con la nueva normatividad laboral, no solo en Colombia sino a nivel internacional. Así las cosas, el proceso de diagnóstico de los factores de estrés en este contexto resulta relevante.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la presente propuesta de investigación se ha planteado la siguiente pregunta problema: ¿Cuáles son los síntomas de estrés laboral presentes en los colaboradores de Servientrega Centro de Soluciones Regional Oriente?

Objetivos

Objetivo General

Identificar los síntomas asociados al estrés en los colaboradores de Servientrega Centro de Soluciones Regional Oriente.

Objetivos Específicos

1. Evaluar los síntomas asociados al estrés laboral en los colaboradores de la Regional Oriente.
2. Analizar los síntomas asociados al estrés laboral en función de variables sociodemográficas (sexo y estado civil)
3. Analizar los síntomas asociados al estrés laboral en función de variables organizacionales (sede, carga horaria y nivel jerárquico).

Referentes Conceptuales

Salud mental y trabajo

La salud mental implica más que la ausencia de enfermedad. Involucra un amplio rango de conductas, emociones y cogniciones. En general, la personas que tienen buena salud mental se sienten bien, toleran grados razonables de presión, se adaptan a las circunstancias que cambian, mantiene buenas relaciones interpersonales y son capaces de trabajar de acuerdo a su capacidad (Cano, 2005). Para la mayor parte de las personas el trabajo es un medio para satisfacer múltiples necesidades, no sólo de subsistencia, sino además de tipo social y de realización personal. Es a través del trabajo que la mayoría de las personas adquiere y enriquece su sentido de identidad personal. El trabajo tiene un papel positivo para la salud de las personas. Sin embargo, el trabajo también puede constituirse en un factor de riesgo, se estima que una de cada cinco personas puede presentar síntomas de algún trastorno de la salud mental en el curso de un año. Las enfermedades mentales dan cuenta de una proporción significativa del ausentismo laboral, y su costo las ubica entre las más importantes causas de pérdida de productividad y de años de vida perdidos por incapacidad (Trucco, 2004).

La depresión asociada a estrés es altamente prevalente entre las personas que trabajan y está asociada a la pérdida de productividad laboral, ya que se ha comprobado que causa discapacidad. En Latinoamérica es la segunda causa de discapacidad en mujeres y tercera en varones, únicamente superada por las enfermedades congénitas (Chamberlain & Zika, 1990). Datos clínicos revelan que un 20% de las personas que viven en los países latinoamericanos sufren de algún problema emocional, haciendo que este tema sea muy relevante para la salud pública. (Fritsch, 2005). Los potenciales factores de riesgo para la salud mental son diversos. Sin embargo, la evidencia que les vincula con resultados adversos para la salud mental es variable y, en general, inconsistente. Las características postuladas como factores de riesgo pueden derivar de las condiciones de trabajo, por una parte; y por otra, de la vulnerabilidad de ciertos individuos o grupos. Las condiciones de trabajo incluyen aquellas directamente relacionadas con el puesto; las condiciones y organización del trabajo y las condiciones del

sistema social y económico que tienen impacto en la actividad laboral (mercado laboral, medios de transporte, vivienda, alimentación, entre otros) (Trucco, 2004).

Las dimensiones del trabajo pueden influir sobre la salud mental de las personas. Debe agregarse que además de esta relación existe otra interacción entre el trabajo y la vida personal, familiar y social de los trabajadores. También deben considerarse otras variables intra-psíquicas así como la vulnerabilidad psicológica y biológica de cada individuo (Vinaccia & Alvaran, 2004).

El estrés. Definición

El estrés, puede ser definido como un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida (García, 2011). La vida humana se da en un mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar. Ahora bien, lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable. En consecuencia algunos autores como Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) afirman que el estrés es una respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción, situación o suceso, que impone exigencias especiales a un organismo.

Desde que Selye (1984) introdujo el término estrés, el concepto se ha extendido mucho más allá de las fronteras de la fisiología, convirtiéndose en un tema que ha generado un enorme volumen de investigación biológica y psicológica. El estrés se ha propuesto como uno de los principales factores que explican la relación entre las condiciones de vida, trabajo y la salud de las personas (Campos, 2001). Por su parte, Cox, Griffith y Rial-González (2000) describieron el estrés como factor de riesgo que se encuentra relacionado con la morbilidad mental, pero también con otras enfermedades y con la accidentabilidad, tanto en el trabajo como en la vida diaria. En este sentido, la Unión Europea, por su parte, ha estimado que un 28% de los trabajadores presentan síntomas significativos de estrés (Guic, Ma Bilbao, & Bertin, 2002).

Paralelamente a la clínica, que ha vinculado el estrés ambiental al desencadenamiento y evolución de trastornos emocionales; los estudios epidemiológicos y sociales han demostrado reiteradamente que el estrés psicosocial, asociado a condiciones adversas de vida, guarda relación con mayor morbilidad y mortalidad debido, tanto a trastornos mentales, como a otras causas, incluyendo enfermedades cardiovasculares, accidentes, cáncer, enfermedades infecciosas y otros eventos patológicos (Williams & House, 1991; Trucco, 2002).

Para efectos de este estudio, se definirá el estrés siguiendo a Trucco (1998) como el conjunto de procesos y respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que son percibidas e interpretadas por el individuo, como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica.

Historia y antecedentes del estrés

La palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. El término se usó por primera vez alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años se empleó en textos en inglés con numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse* (García, 2011). A mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de *milieu interieur* (medio interior). En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia.

El inicio del empleo tiene su antecedente en Selye; sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo estudios, aun en la actualidad. Quizá la contribución más significativa de Selye (1984) haya sido la publicación de su obra del estrés. En ésta modificó su definición de estrés, para conceptualizarla como una condición interna del organismo que se traduce en una respuesta ante agentes evocadores internos o externos. Propuso incluso un nombre para dichos agentes: estresores, de modo que en su trabajo determinó gran parte de la terminología actual de este campo (Selye, 1984). En la actualidad, los investigadores

del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

Enfoques en el estudio del estrés

A continuación se presentan brevemente algunas cuestiones fundamentales que se estudian bajo el rótulo estrés.

El estrés como estímulo: El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores. Se cree que uno de los grandes estresores son los grandes acontecimientos, como los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como la muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc. (Tejada & Gómez, 2009). Las anteriores constituyen el tipo de situaciones estresantes más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de las personas y exigirían un reajuste. En esta línea se han llevado a cabo investigaciones sobre las relaciones entre cantidad de estrés y salud (Quintero, Africano, & Faría, 2008). Otros acontecimientos estudiados fueron los llamados sucesos vitales menores, que son los pequeños contratiempos que pueden surgir cada día, como por ejemplo en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) (Stora, 1992). También, se consideran estresores que si bien, su dimensión es menor, tienen un gran impacto dado su carácter permanente como por ejemplo, el ruido, la contaminación, el hacinamiento, entre otros (Campos, 2001).

El estrés como respuesta: Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación

General (SAG) y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (Arias & González, 2009). Selye (1984) consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o desequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día se sabe que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés (Lazarus & Folkman, 1986).

El estrés como interacción: En tercer y último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo (López-Mena & Campos, 2002). Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus & Folkman, 1986) que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o aminorar las consecuencias no deseadas.

Según el modelo de Lazarus (1991), una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola. Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a

diferencia del estrés positivo, o eustrés que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (Stora, 1992).

Estrés laboral

El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga laboral, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. (Trucco, 2004). Se produce estrés laboral cuando existe una discrepancia importante entre las capacidades del individuo y las demandas o exigencias del medio ambiente. Es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilo de vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocia a diferentes situaciones en el escenario laboral generándose ciertos riesgos que pueden manifestarse como síntomas de estrés (Trucco, 1998; 2002; 2004).

A continuación se explicarán algunos factores que están relacionados con el estrés laboral.

Factores condicionantes de estrés laboral: sobre la base de experiencias e investigaciones del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos de América (NIOSH), se ha concluido que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés laboral. La exposición a condiciones de trabajo estresantes puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador. Pero factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia (NIOSH, 1999) Ejemplos de factores individuales y de situaciones que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen: el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal, una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo y un punto de vista relajado y positivo (Peiró, 1993). Entre las condiciones que podrían determinar estrés laboral se han descrito los siguientes factores: 1. Diseño de los trabajos: empleo pesado, descansos infrecuentes, turnos largos, trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, aquellos que no están relacionados con las habilidades de los trabajadores y

proveen poco sentido de control. 2. El estilo de dirección: falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización y falta de políticas favorables para la vida de familia. 3. Relaciones interpersonales: malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores. 4. Los roles de trabajo: expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones. 5. Las preocupaciones de la carrera: inestabilidad laboral, falta de oportunidad de crecimiento personal, el fomento o el ascenso, cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados. 6. Las condiciones ambientales: condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos (NIOSH, 1999). Otros factores que condicionarían estrés ocupacional son: el contexto macrosocial y el estrato socioeconómico; el tipo de trabajo; el apoyo social, dentro y fuera del trabajo; los sentimientos de autoestima y de control; el tipo de personalidad; la edad y el género. (Williams & House, 1991).

Otras variables importantes en la investigación del estrés son: la profesión y el status profesional; la interacción entre diferentes grupos; la edad y la etapa en la carrera profesional (Arnetz, 1997; Trinkoff & Storr 1998; Trucco, 1999).

Un estudio realizado con trabajadores de la salud en Chile demostró que las mayores causas de insatisfacción y que afectan a más de la mitad de los sujetos, son: sentir que su trabajo es poco reconocido y valorado y la escasa posibilidad de controlarlo (baja autonomía). Luego, entre los factores de tensión, destaca el sentimiento de tener que responder a muchas personas, el apremio de tiempo y las condiciones de trabajo ambientales inadecuadas. En el mismo estudio se encontraron diferencias significativas sólo en la escala de medición de síntomas psicosomáticos entre dos grupos ocupacionales, (profesionales v/s no profesionales) (Trucco, 1999).

Consecuencias del Estrés Laboral: muchos estudios han considerado la relación entre el estrés del trabajo y una variedad de enfermedades. Alteraciones del humor y del sueño, el malestar estomacal, el dolor de cabeza y descontento con el trabajo, moral baja y relaciones alteradas con la familia y los amigos, son ejemplos de problemas relacionados al estrés en el

trabajo que se desarrollan rápido y se ven comúnmente (NIOSH, 1999). Al parecer, las condiciones laborales afectarían indirectamente la salud mental, tanto de hombres y mujeres, sin embargo, existen diferencias entre los factores que afectan a uno y a otro sexo. Estas diferencias guardan relación con los roles y auto-conceptos de hombres y mujeres, de ahí la conveniencia de estudiar separadamente las causas y los efectos del estrés ocupacional en mujeres y hombres (Isis Internacional, 2001; Roxburg, 1996; Trucco, 1999).

El 28% de los trabajadores de la Unión Europea informaron problemas de salud relacionados con el estrés en el trabajo, lo que significa unos 41 millones de personas. La tensión en el trabajo representa, en el mercado laboral de América del Norte, un gasto anual de 200 mil a 300 mil millones de dólares. La tensión laboral es parte del 60 al 90% de los problemas médicos. Los trabajadores que dicen sufrir de un fuerte estrés laboral, tienen un 30% más de posibilidades de sufrir accidentes que aquellos con bajo estrés (Campos, 2001).

El estrés cuando evoluciona crónicamente, puede provocar el cuadro de agotamiento emocional, distanciamiento afectivo, trato despersonalizado y a un sentimiento general de ausencia de logros personales que se ha denominado "Burnout", cuadro que, junto con un detrimento del bienestar de la persona, se traduce en pérdida de productividad para la organización (Trucco, 1999). El término Burnout se refiere a un síndrome psicosocial, descrito en los años 70 y se explica como un tipo prolongado de estrés, laboral e institucional, generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda y cuidado hacia los demás (Ordenes, 2004; Peiró, 1993). Este síndrome, se ha asociado con elementos laborales y organizacionales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo, estructura de los programas institucionales y trabajo en equipo, un síndrome de etiología multivariable, lo cual puede dificultar las estrategias de prevención (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

Paralelo a lo anterior existe evidencia clínica, epidemiológica y experimental de que el estrés en etapas tempranas del desarrollo, en conjunto con factores de predisposición genética, contribuye a generar una vulnerabilidad de largo plazo, a las depresiones y trastornos de ansiedad (Trucco, 2004).

En el estudio realizado por Trucco (1999), con una muestra representada por mujeres y hombres trabajadores en salud, con un grupo profesional y uno no profesional, se ha

informado que los síntomas que predominan en más del 25% de la muestra corresponden a semiología de problemas de ansiedad y depresión. Además se encontraron importantes diferencias en la frecuencia de fuentes de insatisfacción, entre los grupos profesionales y no profesionales, siendo referidos los profesionales como quienes perciben significativamente más tensión. Las diferencias entre mujeres y hombres son escasas. Lo que destaca principalmente es el nivel sintomático, aunque no se ha efectuado validación clínica, por lo que los resultados siguen siendo objetables, como en la mayoría de los estudios revisados. Aunque no es poco probable que la mayoría de las personas sintomáticas probablemente presentan las molestias emocionales o somáticas inespecíficas que representan el fenómeno de estrés. (Trucco, 1999)

Medición del estrés laboral

La respuesta al estrés se puede medir mediante escalas psicométricas que permiten estandarizar unos resultados tras la evaluación. Es el caso de la Escala de González de Rivera (1993) que mide el índice de reactividad al estrés (IRE) con la medición de síntomas y conductas relacionadas con el estrés, que proporciona una cuantificación válida y fiable de la respuesta individual al estrés.

Otros instrumentos para la medición de fuentes de riesgo asociadas al estrés, se encuentran en cuestionarios como el Job Content-Demand (JD-C) de Karasek (1979). El modelo de Karasek se centra en las demandas psicológicas que se producen en el ámbito laboral y la capacidad del sujeto para atender esas demandas mediante cinco escalas que miden dimensiones concretas (margen de decisión y control, apoyo social, demandas psicológicas, demandas físicas, inseguridad laboral). De esta misma clase, es el Cuestionario de estrés (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010) el cual miden cuatro categorías de sintomatología asociada al estrés: fisiológicos, comportamiento social, factores intelectuales y laborales y variables emocionales. El Job Stress Survey (Spielberger, 1994) mide las condiciones laborales que pueden provocar alteraciones en el bienestar psicológico del sujeto, su frecuencia y su nivel de alteración psicológica. La evaluación de las fuentes de riesgo de estrés se puede obtener a su vez diferenciando los agentes estresores intrínsecos al trabajo de los estrictamente

relacionados, pero no directamente integrados como estresores laborales que genera la organización, mediante el Organizational Stress Indicator (Cooper, 1998) Este instrumento mide también las respuestas ante el estrés relacionado con la sintomatología que sufre el individuo, dependiendo de su capacidad de afrontamiento al estrés y consecuencias en sus estados de salud, bienestar y nivel de insatisfacción generada por la situación. El ASHo Auditoría del Sistema Humano (Quijano & Navarro, 1999), evalúa el sistema de gestión de recursos humanos, los resultados en los sujetos y la calidad de los recursos humanos en los diferentes puestos de trabajo. Así mismo mide el alcance de objetivos y recursos utilizados para ello. Como fuentes de estrés, propiamente dichas, Soler (2008) cita algunos instrumentos de medición multifactorial de conflicto y ambigüedad de rol, como las adaptaciones realizadas del cuestionario de Rizzo, House y Lirtman (1970), entre las que se encuentran las de Bravo, Salanova, Ripio, Hernández y Zornoza (1994), o las de Peiró (1993), Peiró, González-Romá, Martí y Gastaldi (1992), González-Romá y Peiró (1994), entre otras, donde se analiza la relación entre satisfacción laboral y bienestar psicológico. Se mencionará por último, el Cuestionario de Reviki, May y Whithley (1991), que mide las percepciones de estrés ocupacional, concretamente en el personal sanitario.

Método

Diseño

Esta es una investigación con enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo porque está dirigido hacia la medición y posterior descripción de los factores de estrés laboral que es un fenómeno medible u observable. El diseño es de tipo no experimental y transversal, ya que mediante un trabajo de campo realizado en un espacio determinado de tiempo se busca medir

que representan factores de riesgo psicosocial en el trabajo realizado por los colaboradores de Servientrega Centro de Soluciones Regional Oriente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Participantes

La población total estuvo conformada por 312 trabajadores pertenecientes a las 3 sedes de la organización. De esta población se tomaron 149 colaboradores de las distintas zonas de la Regional Oriente. La muestra fue seleccionada por conveniencia, es importante mencionar que Servientrega es una empresa que tiene constante rotación de personal y no todos sus trabajadores tienen un año de haber laborado lo cual hace parte de uno de los criterios de inclusión, también se tuvo en cuenta la disponibilidad de los trabajadores y la facilidad para que las evaluadoras se pudieran transportar de una sede a otra.

Los siguientes fueron los criterios de inclusión: Haber laborado durante mínimo un año en la organización, ser colaborador activo de la organización y trabajar en una de las sedes de la regional oriente.

Criterios éticos

Acogiéndose a lo señalado para la investigación con humanos, esta propuesta fue diseñada de forma tal que garantizara la seguridad de los participantes, así como la ausencia de cualquier perjuicio a nivel físico, psicológico, social y laboral. Así mismo, se contó con el consentimiento informado (Anexo 1), documento en el cual se informó al colaborador la naturaleza de la investigación, en la cual se llevaría a cabo la aplicación de una serie de pruebas validadas por el Ministerio de la Protección Social para la población colombiana (2010) y acerca del buen uso y confidencialidad de la que sería objeto toda la información suministrada. De igual manera, que la participación era voluntaria, pudiendo retirarse en cualquier momento de la investigación, sin que esto les generara ningún perjuicio.

Instrumentos

Ficha de datos personales: este instrumento consistió en un formato en el cual se consignarán variables sociodemográficas como edad, sexo y estado civil y también datos relacionados con variables organizacionales como la jerarquía, el número de horas semanales de trabajo y la zona de la Regional donde a la que pertenece el participante (Anexo 2).

Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010) (Anexo 3): Es un cuestionario tipo Likert que tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectual y emocional del estrés. Su aplicación tiene una duración promedio de 10 minutos. Es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntoma: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales, d) emocionales. A continuación (Tabla 1) se presenta la cantidad de ítems según la categoría.

Tabla 1. Número de ítems según categoría de síntomas

Categorías	Cantidad de ítems
Fisiológicos	8
Comportamiento social	4
Intelectuales y laborales	10
Emocionales	9
Total	31

Para efectos de validez este instrumento fue evaluado en tres oportunidades

Los baremos (en centiles) fueron obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. La validez fue concurrente tomando la segunda versión del cuestionario y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2, escalas que habían sido validadas con anterioridad en Colombia. Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 que son: estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental. La consistencia interna se estimó mediante el Alfa de Cronbach cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p=0,001$). La confiabilidad total se obtuvo por el

método test-retest y su resultado fue significativo ($r=0,851$; $p=0,005$) (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010).

Procedimiento

Inicialmente se procedió a buscar la temática de interés para desarrollar el trabajo investigativo, a continuación se seleccionó el instrumento para de evaluación. Luego de ser seleccionada la institución, se dieron a conocer los propósitos de la investigación a partir de la propuesta de trabajo, la cual fue aceptada por los funcionarios responsables de la gerencia administrativa, quienes permitieron el acceso a la institución y a la base de datos del personal de modo que las investigadoras pudieran acordar los tiempos y horarios de evaluación.

La aplicación de la prueba se llevó a cabo durante dos meses, ésta se realizó de manera individual. El cuestionario fue diligenciado de manera voluntaria por cada funcionario luego de firmar el respectivo consentimiento informado. Después de haber evaluado la muestra se llevó a cabo la sistematización de los datos con el programa Excel y el paquete estadístico Sigma Stat® 3.5 con el fin de obtener de una forma condensada los datos recogidos y la posibilidad de realizar los diferentes análisis estadísticos pertinentes para el desarrollo del estudio. Luego se procedió a analizar los resultados obtenidos y la construcción del libro. Finalmente, se realizó entrega de los formatos de evaluación debidamente calificados para su respectiva devolución a los participantes.

Análisis de resultados

En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo a través del programa Excel, utilizando medidas de tendencia central (media) y medidas de variabilidad (error estándar de

la media) para las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los instrumentos de evaluación aplicados.

En segundo lugar, con el objetivo de establecer si existía relación entre los resultados del Cuestionario de Estrés y variables sociodemográficas y organizacionales, se llevó a cabo un análisis por medio del programa estadístico Sigma Stat 3.5, para lo cual se empleó el test *t* para muestras relacionadas y un análisis de varianza de una vía, con el fin de llevar a cabo una diferenciación entre grupos distribuidos según variables sociodemográficas (edad y sexo, estado civil) y variables organizacionales (jerarquía, sede y carga horaria). El nivel de significancia establecido fue de $p < 0.05$.

Resultados

Descripción de la Muestra

Participaron de forma consentida y voluntaria 149 colaboradores de las distintas zonas de la Regional Oriente con edades comprendidas entre los 19 y los 57 años, con un promedio de 32,61 años. La muestra estuvo conformada por 123 (83%) hombres y 26 mujeres (17%).

Con respecto a las variables relacionadas con las condiciones de trabajo, 99 (66%) pertenecen a la sede de Bucaramanga, 35 a Barrancabermeja (24%) y 15 (10%) a la sede de Cúcuta. En cuanto al tipo de contrato 129 (87%) tienen un contrato a término fijo y 20 (13%) a término indefinido. En el nivel jerárquico, se evaluaron 22 (15%) con cargo administrativo y 127 (85%) operarios o subalternos. En la carga horaria por día, la mayoría de los colaboradores trabaja 8 horas diarias (105, 71%); sin embargo, se evidenció una carga horaria de hasta 14 horas (ver Tabla 2).

Tabla 2.

Variables organizacionales de la muestra evaluada

Variable	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

	Bucaramanga	99	66
Sede	Barrancabermeja	35	24
	Cúcuta	15	10
	Fijo	129	87
Contrato	Indefinido	20	13
	Administrativo	22	15
Nivel jerárquico	Subalterno	127	85
	8	105	71
	9	11	8
	10	11	7
Carga horaria (diaria)	11	2	1
	12	8	5
	13	7	5
	14	5	3

Nota. Muestra total: 149 colaboradores.

Datos descriptivos de los resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión

Al analizar los puntajes obtenidos en el cuestionario se encontró que en promedio los trabajadores presentan sintomatología asociada al estrés en un nivel medio. Los puntajes promedio se observan a continuación.

Tabla 3.

Desempeño general promedio de la muestra en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión

Puntaje directo (dt)	Puntaje corregido (dt)	Nivel de estrés
8,9 (2,5)	14,5 (4,03)	Medio

Nota. dt= desviación estándar de la media.

Se llevó a cabo un análisis de la frecuencia el cual arrojó que la sintomatología de estrés es media, seguida de los niveles bajo y muy bajo (ver figura 1).

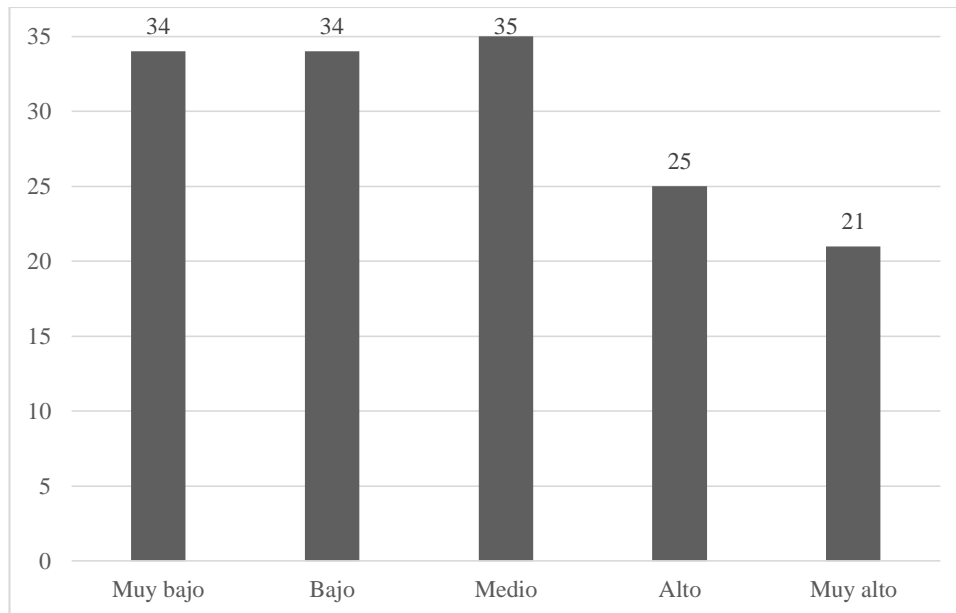


Figura 1. Frecuencia de los niveles generales de la sintomatología de estrés reportados por los colaboradores.

Lo anterior significa que el 24% de la muestra reportó un nivel medio de estrés, seguido por una percepción baja y muy baja (23%), siendo los niveles alto y muy alto los porcentajes menos significativos (17% y 14% respectivamente).

En cuanto a los promedios por grupos de síntomas se encontró que el puntaje más alto se presentaba en los síntomas fisiológicos (5). Los promedios de las cuatro clases de síntomas evaluados se muestran en la Figura 2.

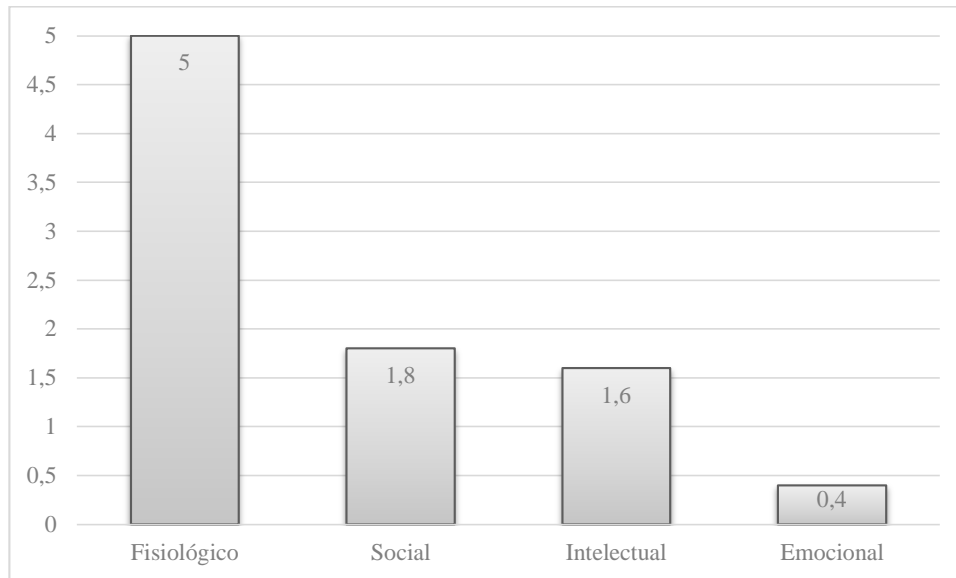


Figura 2. Puntajes promedio por grupo de sintomatología de estrés en la muestra evaluada.

El mayor porcentaje de la muestra (57%) puntúo con el valor más alto los síntomas fisiológicos, seguido por los síntomas sociales (24%), los intelectuales (18%) y los emocionales (5%)

Debido a que los síntomas fisiológicos fueron los que obtuvieron un mayor puntaje en la muestra evaluada se realizó un análisis de los promedios por pregunta, hallándose que los síntomas asociados a problemas gastrointestinales son los que los trabajadores puntúan más alto (ver tabla 4).

Tabla 4.

Puntajes promedio por pregunta en la dimensión de síntomas fisiológicos

Ítem	Promedio
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	2
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón.	2,6
3. Problemas respiratorios	1,6
4. Dolor de cabeza	1,5

5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	1,4
6. Palpitaciones en el pecho	0,9
7. Cambios fuertes de apetito	0,7
8. Problemas relacionados con la función órganos genitales (impotencia, frigidez).	0,4

Análisis de los resultados en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión en relación con variables sociodemográficas

Se realizó un análisis de comparación de medias (*t Student*) para determinar si existían diferencias en los resultados de los puntajes según el sexo. Los resultados indicaron que no existe una diferencia estadísticamente significativa en función de estas variables (ver tabla 5).

Tabla 5. Comparación de resultados en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión en relación con variables sociodemográficas

Puntajes directos			
	Promedio	EMM	P
Hombres	10,30	0,59	0,068
Mujeres	7,58	1,05	
Puntajes corregidos			
Hombres	12,39	0,97	0,068
Mujeres	16,85	1,71	
Nivel de estrés			
Hombres	3	0,12	0,13
Mujeres	3	0,25	

Nota. Muestra total= 149 colaboradores; 123 hombres, 26 mujeres. Nivel de significancia $P < 0,050$.

Para el estado civil se llevó a cabo un análisis de varianza de una vía (ANOVA), el cual arrojó que no existe una diferencia estadísticamente entre los grupos evaluados en ninguno de los puntajes obtenidos (puntaje directo, $P=0,18$ y nivel de estrés, $P=0,19$).

Análisis de los resultados en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión en relación con variables organizacionales

Para analizar si existían diferencias entre los niveles de jerarquía (administrativos ($N=22$) y subalternos ($N=127$)) se llevó a cabo un test de comparación de medias (*t Student*) directos, $P=0,14$ corregidos $P=0,14$, nivel $P=0,19$. Así mismo, se realizó este análisis para establecer la diferencia entre los colaboradores con contrato a término fijo y contrato indefinido, no hallándose un índice estadísticamente significativo; puntajes directos $P=0,97$, corregidos $P=0,97$ y nivel de estrés $P=0,96$.

Para las sedes a las que pertenecen los trabajadores (Bucaramanga, Barrancabermeja y Cúcuta) y la carga horaria diaria (8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 horas) se realizó un análisis de varianza de una vía (ANOVA). En dichas variables no se encontraron diferencias estadísticamente significativas (ver tabla 6).

Tabla 6. Comparación de resultados en el Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión en relación con variables de la organización

	Puntaje directo	Puntaje corregido	Nivel de estrés
Carga horaria diaria	0,07	0,07	0,90
Sedes	0,22	0,22	0,20

Nota. Nivel de significancia $P<0,50$.

Además se realizó una correlación de Spearman entre el número de horas laboradas y el puntaje de estrés y hallándose una correlación positiva entre estas variables. Puntajes directos $P=0,01$, corregidos $P=0,01$, nivel de estrés $P=0,01$.

Discusión

De forma general los resultados revelaron que los trabajadores perciben un nivel medio de sintomatología asociada al estrés, lo cual sugiere que la capacidad de afrontamiento a factores estresores de los colaboradores de la empresa les permite ubicarse en el límite de soporte de su propia respuesta ante contextos amenazantes. Sin embargo, cabe señalar que los síntomas más frecuentes y críticos (síntomas asociados a problemas gastrointestinales) ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Estos resultados indican que sería adecuado detectar los factores de riesgo psicosocial (intra y extra laborales) que pudieran tener una relación con los efectos identificados (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales., 2010).

Al hacer un análisis del factor que mayor puntaje obtuvo en el cuestionario se encontró que las variables fisiológicas fueron las más frecuentes. Estos resultados son consistentes con otras investigaciones en donde los síntomas somáticos del estrés son los más identificados y por los cuales las personas reportan sentirse más cansados (Alkhader, 2006). Por ejemplo, un estudio realizado por Barragan-Solís (2000) resalta que la sintomatología física puede conducir a otro tipo de malestares que inciden en el comportamiento de las personas; aumentando su irritabilidad así como su percepción del cansancio y el agotamiento. Esto último resulta importante si se tiene en cuenta que de acuerdo con el modelo de Lazarus y Folkman (1986) luego del agotamiento la respuesta pasa de eutres a distress, tornándose perjudicial.

Contrario a lo propuesto en la literatura (Isis Internacional, 2001; Roxburg, 1996; Trucco, 1999) no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de colaboradores en función del sexo. Sin embargo, algunos estudios sugieren que debido a los cambios en la perspectiva de género y a la desaparición paulatina de los roles tradicionales, las respuestas de estrés en relación con el género se han hecho cada vez menos

notables (Aldrete, Pando, Aranda, & Torres, 2006). Este es un debate que sigue abierto, llegándose incluso a proponer que existen estilos de trabajo diferenciables con base en el género y que al menos, en los cargos administrativos los perfiles de liderazgo como jefes son diferentes; se habla entonces, de estilos directivos predominantemente femeninos o masculinos.

También se hallaron diferencias entre hombres y mujeres, especialmente para las trabajadoras el temor de perder el empleo o de disminuir su desempeño laboral constituye un factor que aumenta la percepción de los niveles de estrés (Torkelson & Muhonen, 2004).

En cargos de menor jerarquía, algunos autores (Catalina, Corrales, Cortés, & Gelpi, 2008) han propuesto que debido al acceso limitado a la educación, se siguen manteniendo los roles de género tradicionales, por lo cual la carga de los oficios del hogar podría resultar perjudicial para las trabajadoras aumentando las posibilidades de presencia de síntomas de estrés. Otro factor que ha sido analizado es la maternidad/paternidad, así en un estudio realizado en una empresa de producción de alta demanda de dónde se encontró que dependiendo de la edad de los hijos su presencia puede constituirse en un factor protector o predisponente del estrés; de esta forma, los trabajadores con hijos edades entre los 0 y 6 años presentaban mayores síntomas de estrés que los empleados con hijos adolescentes. Por otro lado, contar con hijos adultos si actuaba como factor protector (Marrero, Aguilera, & Aldrete, 2008).

Con respecto al estado civil, tampoco se observaron diferencias estadísticamente significativas, siendo este resultado contrario a los obtenidos en otras investigaciones, en las cuales la red inmediata de apoyo constituye un factor determinante para la percepción del estrés laboral (Luceño, García, Jaén, & Díaz, 2005; Schaufeli, 1999). Aquí es importante resaltar que para la evaluación de la red de apoyo y factores psicosociales de la familia es necesario considerar que no en todos los casos la presencia de la familia se constituye una fuente de apoyo o de ayuda para el afrontamiento y el manejo del estrés. De acuerdo con Durán (2010) en ocasiones los grupos de trabajadores que reportan mayores niveles de estrés son aquellos que señalan tener problemas familiares o de relación, de modo que se vería necesario discriminar cuáles son las variables de la organización que contribuyen con el estrés, para así intervenirlas directamente y cuáles hacen parte de los factores extrínsecos, de

modo que, puedan manejarse a través de los programas de bienestar laboral y responsabilidad social que existen en las empresas (Goiria, San Sebastián, & Torres, 2003).

Finalmente en las variables de la organización no se encontraron diferencias en cuanto al nivel de jerarquía lo cual sugiere que los administrativos y los subalternos perciben el mismo nivel de estrés independientemente de esta variable. Una investigación en la cual se comparó el nivel de estrés en gerentes de alto cargo y personal de tareas operativas encontró que la variable de responsabilidad asociada a la jerarquía no era un factor que determinaba la percepción del estrés, mientras que otras dimensiones como capacidad de decisión y nivel de control si resultaban influyentes (Poelmans, Chinchilla, & Cardona, 1999). De este modo, aquellos cargos en los cuales los trabajadores podían mantener mayor margen de control sobre lo que debían realizar (administrativos) reportaban un menor nivel de estrés que los subalternos cuyas actividades laborales eran modificadas por los jefes; esta misma situación ocurría con la capacidad de decisión. No obstante, existen estudios (Naranjo & González, 2012) que han hallado que en los cargos de alta gerencia los trabajadores se sienten más presionados, en especial aquellos que ejecutan cargos intermedios pues deben administrar personal y responder por los resultados de su equipo de trabajo, mientras que los subalternos al conocer que la responsabilidad inmediata no recae sobre ellos perciben menos estrés respecto de esta variable.

Otras investigaciones (De los Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila, & Tristán, 2007) han encontrado resultados contrarios, según los cuales los cargos administrativos son puestos de menor estrés en la medida en que se relacionan con mayores garantías y con factores de recompensa tales como posibilidades de ascenso y reconocimiento, además que se promueve de forma más asidua la constante preparación de los trabajadores, lo que resulta un factor motivacional. Respecto a este último aspecto, algunos estudios han encontrado resultados que apoyan la idea de que la motivación es clave para el manejo del estrés laboral debido a que favorece que los trabajadores se perciban como competentes y capaces para hacerle frente a las situaciones problemáticas que se presentan en su contexto laboral (Fernet, 2013).

Lo anterior tiene sentido si se tiene en cuenta que de acuerdo con la teoría del estrés de Lazarus y Folkman (1986) el distress sobreviene cuando en la evaluación secundaria la persona determina que no posee los recursos suficientes para solucionar un problema; claro

que debe recordarse que en este punto, las personas ya han pasado la fase de agotamiento el cual ocurre únicamente después de haber estado expuesta por un periodo de tiempo prolongado a la fuente de estrés (factor). En el caso del estrés (distres) laboral los factores pueden estar relacionados con variables externas o internas a la organización, mientras en el caso de las variables internas la carga laboral, las demandas bajo presión, la carga horaria y las relaciones interpersonales, así como el apoyo de los jefes pueden ser factores que mejoran o empeoran la percepción de los niveles de estrés. En las variables externas se reportan dos tipos factores sociales e intrínsecos, los primeros se refieren a la red de apoyo y los segundos se refieren a problemas psicológicos como historia de depresión y ansiedad, el control de impulsos entre otras (Sánchez, 2010).

Las variables organizacionales se relacionan directamente con las demandas del trabajo (cuantitativas, emocionales, de carga mental, responsabilidad, esfuerzo físico, jornada laboral, rol asumido) el control sobre el trabajo (autonomía, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, claridad del rol y capacitación), el liderazgo y las relaciones interpersonales y la recompensa (reconocimiento y compensación) (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010).

La variable carga horaria de trabajo se correlacionó positivamente con el nivel percibido en la muestra evaluada. Al respecto, la mayoría de los estudios coincide con este hallazgo (Leka, Griffiths, & Cox, 2004). Dado el tipo de empresa en la cual se accedió a la muestra, podría hipotetizarse que los largos turnos son especialmente agotadores debido al trabajo que deben realizar los colaboradores, además, los turnos de duración prolongada ha correlacionado en otros estudios con presencia de síntomas físicos producto de las posturas inadecuadas, los movimientos repetitivos y la gran cantidad de atención activa que requieren algunas tareas (Muñoz, 2010).

A pesar de ser común que la carga horaria signifique mayor nivel de estrés, algunas investigaciones han encontrado que la variable “carga horaria” no es un factor que module la percepción del estrés, si no que su nivel se encuentra asociado a la tarea que deba realizarse en el turno (Cruz et al, 2010). Por otra parte, debe considerarse que en algunas organizaciones existe un sistema de compensación que permite largos periodos de descanso luego de los turnos con una carga laboral extendida. Según Díaz y Feldman (2008) los trabajadores

pueden ver en esos días libres una recompensa por el trabajo de modo que se sienten motivados hacia el trabajo, reduciendo la presencia de estrés. Esta última idea coincide con el sistema de carga horaria de la empresa evaluada, por lo cual sería una variable de interés a estudiar en futuras investigaciones.

Con la motivación, existen otros factores que pueden resultar protectores del estrés laboral como el clima organizacional óptimo, la legislación laboral, el liderazgo, la percepción de la calidad de vida en relación con la dimensión ocupacional y otras variables de orden subjetivo como el proyecto de vida, el significado del trabajo para los empleados, la satisfacción laboral y personal. Como sugieren Keeton, Fenner, Johnson y Hayward (2007), ante lo cual la empresa debe promover la articulación el trabajo con la vida del empleado de modo tal que haga parte de las actividades para las cuales él es competente, se percibe como tal y en la medida de lo posible, disfrute hacer. Si se tiene en cuenta el modelo de estrés de Lazarus y Folkman (1986) se comprenderá que es importante la percepción adecuada de la competencia, pues en la medida que la persona perciba que es capaz de afrontar determinada situación, el estrés disminuirá, mientras si el trabajador considera que la tarea sobrepasa sus capacidades, podría sobrevenir el estrés ya que en su valoración secundaria, se determinaría que no se posee los recursos adecuados para llevar a cabo su labor.

Debe considerarse que la medición del estrés no es una variable aislada sino que debe pertenecer a la evaluación de los factores psicosociales, los cuales comprenden aspectos intralaborales y extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una relación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas (Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010).

Finalmente, cabe señalar que este estudio hace una exploración de la percepción del nivel de estrés en una empresa que pertenece a un sector productivo que poco ha sido relacionado con el estrés laboral. Los resultados obtenidos en esta investigación constituyen una aproximación en el contexto Santandereano, que podrían orientar la creación de protocolos de intervención de la sintomatología de estrés asociado al trabajo, siendo para el caso puntual el manejo de los síntomas físicos del estrés.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la escala de estrés laboral, se puede afirmar que los trabajadores de la empresa presentan síntomas que en conjunto sugieren un nivel medio de estrés laboral, lo cual indica que la capacidad de afrontamiento a factores estresores de los colaboradores de la empresa les permite ubicarse en el límite de soporte de su propia respuesta ante contextos amenazantes.

Del conjunto de síntomas evaluados el mayor puntaje promedio lo obtuvieron los síntomas fisiológicos del estrés, dentro de los cuales los problemas gastrointestinales fueron los más representativos, indicando que la respuesta que predomina en este grupo de trabajadores es principalmente somática.

Al analizar los resultados en relación con variables sociodemográficas se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas en los puntajes promedio entre hombres y mujeres y tampoco en los grupos por estado civil. Este resultado sugiere que dichas variables no interfieren en la respuesta de estrés laboral en este grupo de trabajadores.

En cuanto a las variables de la organización se halló que al comparar los grupos por nivel jerárquico y sede de trabajo, no se observan diferencias estadísticamente significativas en el nivel de estrés, lo que indica que dichas variables no modulan la respuesta de estrés en este grupo de trabajadores.

Finalmente, el análisis de correlación entre horas trabajadas y nivel de estrés indicó que existe una correlación positiva entre horas de trabajo diarias y el nivel de estrés laboral. Este resultado permite afirmar que los trabajadores perciben mayor estrés laboral cuanto más tiempo deban trabajar, sugiriendo que las jornadas largas de trabajo pueden provocar que se genere la respuesta de estrés.

Referencias

- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C., & Torres, T. (2006). Acoso psicológico en el trabajo: ¿un problema de género? *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(1), 53-63.
- Alkhader, O. (2006). Assessing occupational stress, strain and coping for North American teachers in Kuwait. *Psychological Reports*, 99(3), 681-690.
- Arias, F., & González, M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. *Ciencia & Trabajo*, 33, 172-176.
- Arnetz, B. (1997) Physicians' view of their work environment and organization. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 66, 155-162.
- Barrangan-Solís, A. (2000). La salud y el ambiente laboral entre los anestesiólogos. Contexto social y laboral. *Revista de Medicina del Hospital General*, 63(4), 247-253.

- Bravo, M., Salanova, M., Ripoll, P., Hernández, E., & Zornoza, A. (1994). *Conflicto y ambigüedad de rol laboral*. Valencia: Nau Llibres.
- Campos, J. (2001). *Análisis y Evaluación de variables presentes en el estrés laboral: bases para la elaboración de un modelo de intervención*. (Tesis no publicada) Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Cano, V. (2005). *Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral*. (En línea). http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm.
- Catalina, C., Corrales, H., Cortés, M., & Gelpi, J. (2008). Las diferencias de género en el nivel de exposición a riesgos psicosociales entre trabajadores/as de la comunidad autónoma de Madrid. Resultados preliminares del plan de investigación del estrés laboral de Ibermutuamur. *EduPsykhé*, 7(2), 185-200
- Chamberlain, K., & Zika, S. (1990). The minor events approach to stress: Support for the use of daily hassles. *British Journal of Psychology*, 81, 469–481.
- Cooper, C., Sloan, S., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management guide*. Windsor: Englan National Foundation for Educational Research.
- Cox, T., Griffith, E., & Rial-González. (2000). Work- related stress. *Eashw European Agency for Safety and Health at Work*, 2, 1-4.
- Cruz, M., Chaves, M., Barcellos, R., da Silva, L., de Oliveira, I., & Pedrão, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64.
- De los Ríos, J., Ocampo, M., Landeros, M., Ávila, M., & Tristán, T. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: Análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34.
- Díaz, A., & Feldman, L. (2008). *Validación preliminar del cuestionario de estrés laboral (desbalance-esfuerzo/recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud venezolanos*. Ponencia presentada en el Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Jalisco: Universidad de Guadalajara.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Extremadura, N., Durán, A., & Rey, L. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. *Ansiedad y Estrés*, 16(1), 47-60.
- Fernández, H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio* 13(25), 111-124.
- Fernet, C. (2013). The role of work motivation in psychological health. *Canadian Psychology*, 54(1), 72–74.
- Fritsch, R. (2005). Cómo tratar la depresión laboral. *Diario Financiero*, 6, 4-12.
- García, A. (2011). *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud*. (Tesis no publicada). Málaga: Universidad de Málaga.

- González de Rivera, J. (1993) Stress reactivity in the general population. *European Journal of Psychiatry*, 19, 290-297.
- González-Romá, V., & Peiró, J. (1994). Estrés y salud en ambientes organizativos. *Cuadernos de Medicina Psicosomática*, 30, 35-40.
- Goiria, J., San Sebastián, X., & Torres, E. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(7), 5-8.
- Guic, E., Ma Bilbao, M., & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista Médica de Chile*, 130, 1101-1112.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional (NIOSH) (1999). *El estrés en el trabajo*. (En línea). http://cdc.gov/spanish/niosh/docs/99_101.html
- Isis Internacional. (2001). El estrés. *Agenda Salud*, 24, 2-6.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jaramillo, V., & Gómez, I. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4, 9-25.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Keeton, K., Fenner, D., Johnson, T., & Hayward, R. (2007). (2007). Predictors of physician career satisfaction, work-life balance, and burnout. *Obstetrics & Gynecology*, 109(4), 949-55.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leka, Griffiths, & Cox, (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.
- López-Mena, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 11(1), 149-163.
- Luceño, L., García, J., Jaén, M., & Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 4(1), 19-42.
- Marrero, M., Aguilera, M., & Aldrete, M. (2008). Estrés psicosocial laboral en embarazadas del sector de la salud de ciudad de la habana, cuba 2005-2006. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 25(2), 200-203.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Bournout. *Ciencia & Trabajo*, 11 (32), 37-43.
- Muñoz, G. (2010). *Estrés laboral y factores ergonómicos como determinantes de dolor musculoesquelético en diversas zonas corporales*. Trabajo libre presentado en el Tercer Foro de las Américas sobre Factores Psicosociales. Cuernavaca: Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo.

- Naranjo, R., & González, M. (2012). Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región caribe colombiana. *TEACS, 10*, 25-36.
- Ordenes, N. 2004 Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río *Revista Chilena de Pediatría, 75* (5), 22-37.
- Oficina Internacional del Trabajo-OIT. (2006). *Cambios en el mundo del trabajo. Conferencia internacional del trabajo, 95ª reunión 2006. Informe I (C)* (En línea). <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-i-c.pdf>
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J., González-Romá, V., Martí, C., & Gastaldi, C. (1992). Estrés de rol y desempeño de roles en organizaciones de servicios. *Revista de Psicología Social Aplicada, 2*, 55-74.
- Peña, E., Colina, E., & Vásquez, A. (2009). Actividad Física en empleados de la Universidad de Caldas, Colombia. *Hacia la Promoción de la Salud, 14*, 52-65.
- Poelmans, S., Chinchilla, M., & Cardona, P. (1999). *Un estudio exploratorio de estrés laboral en directivos españoles*. Barcelona: División de Investigación Universidad de Navarra.
- Pontificia Universidad Javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.F.: Ministerio de la Protección Social.
- Quijano, S., & Navarro, J. (1999). El ASH. Auditoría del Sistema Humano. Los Modelos de calidad y la evaluación organizativa. *Revista de Psicología Social y Aplicada, 52*, 293-320.
- Quintero, Africano, & Faría, (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa del Lago. *Negotium, 9*, 33-51.
- Reviki, D., May, H., & Whitley, W. (1991) Reliability and validity of the work related strain inventory among health professionals. *Behavioral Medicine, 17*, 11-16.
- Rizzo, J., House, R., & Lirtman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*, 150-163.
- Roxburg, S. (1996). Gender differences in workand well-being: effects of exposure and vulnerability. *Journal of Health and Social Behavior, 37*, 265-277.
- Sánchez, O. (2010). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica, 17*, 1-9.
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15* (2), 147-171.
- Seley, H. (1984). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Soler, M. (2008). *Estrés laboral*. (Tesis no publicada). Murcia: Universidad de Murcia.
- Spielberger, C. (1994). *Professional manual for the Job Stress Survey (JSS)*. Odessa: FL. Psychological Assessment Resources.

- Tejada, P., & Gómez, V. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38 (3), 488-512.
- Torkelson, E., & Muhonen T. (2004). The role of gender and job level in coping with occupational stress. *Work Stress*, 18(3) ,267-274.
- Trinkoff, A., & Storr, C. (1998). Work schedule characteristics and substance use in nurses. *American Journal of Industrial Medicine*, 34, 266-271.
- Trucco, M. (1998). *Promoción de la salud mental en el ámbito laboral*. Washington, DC. Organización Panamericana de la Salud.
- Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista Chilena de Neuropsiquiatría*, 40, 8-19.
- Trucco, M. (2004). El estrés y la salud mental en el trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 6 (14), 185-188.
- Vinaccia, S., & Alvaran, L. (2004). El síndrome del Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un estudio exploratorio. *Terapia Psicológica*, 22 (1), 9-16.
- Williams, D., & House, J. (1991). *Stress, social support, control and coping: A social epidemiological view*. Copenhagen: Health Promotion Research.

Anexos

Anexo 1. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL SISTEMA DE VIGILANCIA
EPIDEMIOLÓGICA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Yo, _____ con C.C. _____, expedida en la ciudad de _____ manifiesto que he sido informado del objetivo y propósito para participar en el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial de la Empresa _____.

Doy mi consentimiento para que se incluya la información aportada en los informes del programa. Los datos recolectados y proporcionados por mi, serán utilizados de manera confidencial en el programa, y en ningún momento perderé mis beneficios legales a los cuales tengo derecho en la Empresa.

FECHA: _____

día mes año

NOMBRE Y APELLIDO DEL TRABAJADOR:

FIRMA DEL TRABAJADOR:

CIUDAD: _____

Anexo 3. Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes: malestares en los últimos tres meses.

Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.

2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
3. Problemas respiratorios.
4. Dolor de cabeza.
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.
7. Cambios fuertes del apetito.
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).
9. Dificultad en las relaciones familiares.
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .
12. Sensación de aislamiento y desinterés.
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.
17. Cansancio, tedio o desgano.
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.
19. Deseo de no asistir al trabajo.
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.
21. Dificultad para tomar decisiones.
22. Deseo de cambiar de empleo.
23. Sentimiento de soledad y miedo.
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

