



**NIVELES DE ESTRÉS EN AUXILIARES OPERATIVOS DE LA EMPRESA DE
SERVICIOS ASSIST BUS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

**HEIDY PAOLA CÓRDOBA RODRIGUEZ ID 900008029
MARLY IWON LAITON ORDOÑEZ ID 100132503**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Especialización EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C JULIO Y 2023**

**NIVELES DE ESTRÉS EN AUXILIARES OPERATIVOS DE LA EMPRESA DE
SERVICIOS ASSIST BUS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

HEIDY PAOLA CÓRDOBA RODRIGUEZ ID 900008029

MARLY IWON LAITON ORDOÑEZ ID 100132503

GINA FUENTES

GINA YURLEY FUENTES ROJAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Especialización EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ

BOGOTÁ D.C JULIO Y 2023



Índice de Tablas

Índice de Figuras



Índice de Anexos

Consentimiento Informado	24
 cuestionario para la evaluación del estrés	26
Ficha de caracterización	28

Introducción

Según la investigación de Buitrago (2021) el estrés fue identificado en 1926 por un estudiante de medicina llamado Hans Selye el cual aportó al proceso científico a través de un estudio realizado con ratas de laboratorio en el cual pudo identificar un acelerado aumento de hormonas suprarrenales, de acuerdo con los resultados encontrados Selye decide llamarlo estrés psicológico, el cual también se puede generar por exigencias sociales, lo que puede conducir a graves cambios en el estado de salud, generando sintomatología como estreñimiento, pérdida de la memoria, hipertensión arterial, cefaleas, problemas gastrointestinales, las conductas violentas suelen ser repetitivas.

De acuerdo con la teoría de Jhonson, Karasek y Theorell (2011) es importante evaluar aquellos aspectos sociales del individuo, la demanda y el control que se le impone al colaborador dentro y fuera de la organización, de acuerdo con lo anterior, es importante indicar que influyen de alguna manera en la labor y la calidad del colaborador, lo que puede generar baja productividad en sus actividades cotidianas. Según Jhonson, Karasek y Theorell indican que el apoyo social sirve como refuerzo para disminuir las consecuencias del estrés, así como puede favorecer al colaborador también puede perjudicarlo al no existir ese apoyo social, ya que se puede hacer referencia a un riesgo psicosocial generando un daño mental.

Por otro lado, la Resolución 2646 del 2008 aprueba la Batería de Riesgo Psicosocial como herramienta para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial dentro del trabajo de los individuos, con el fin de generar un diagnóstico del estado mental actual de cada colaborador para determinar el plan de acción que la organización debe implementar generando bienestar en el desarrollo de las actividades de sus colaboradores.



Con esta investigación se pretende identificar los niveles de estrés en auxiliares operativos de la empresa Assist bus en la ciudad de Bogotá, con el fin de implementar estrategias de prevención enfocadas al manejo del estrés que logren mejorar aspectos psicosociales en los colaboradores

Colocar un párrafo que diga los capítulos y que encontrará en cada capítulo

Capítulo 1. Descripción General del proyecto

1.1 Problema de Investigación

El estrés laboral es la respuesta a la alta carga laboral, la falta comunicación entre pares y/o jefe inmediato, agotamiento emocional, jornada laboral nocturna, falta de conocimiento en herramientas TIC para el diligenciamiento de encuesta de salud, un alto grado de autoexigencia y la presión laboral en las labores diseñadas para el cargo. Teniendo en cuenta el estudio de Ángulo, Bayona, & Esparza, (2014). donde indican un alto porcentaje de síntomas fisiológicos, síntomas sociales, intelectuales y emocionales por niveles de estrés. Dentro de los síntomas fisiológicos se identificaron, dolores de cuello y espalda, problemas respiratorios, dolores de cabeza, trastorno del sueño y problemas gastrointestinales los cuales fueron los más predominantes.

Por tanto, en la revisión de la empresa ASSIST BUS se evidencia un alto porcentaje correspondiente a un 40% de incapacidades por enfermedad general por tensión muscular en las manos, debe enfrentar el riesgo biomecánico, ya que puede indicar que haya un dolor somatizado por aquellas situaciones incontrolables que señalan estrés por factores de riesgo. Una característica importante presente es que, según la literatura, se observa que existe una relación entre desórdenes músculo esqueléticos y situaciones que generan estrés.

En este orden de ideas, factores relacionados con el trabajo, factores extralaborales y condiciones individuales pueden afectar al colaborador directamente generando a largo plazo consecuencias como lo pueden ser incapacidades constantes, rotación del personal, baja productividad, desmotivación en el colaborador y a largo plazo enfermedades causadas por el trabajo. Enfermedades



que pueden generar incapacidades temporales o permanentes y que en ocasiones pueden facilitar que el trabajador se pensiones por alguna discapacidad

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los Niveles de estrés que presentan los auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar los niveles de estrés en auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá que permitan la implementación de estrategias que mejoren la calidad de vida laboral.

1.2.2 Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo en los auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá.

Describir los niveles de estrés y sintomatología en los auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá, por medio del cuestionario de estrés de la Batería de riesgo Psicosocial.

Diseñar una estrategia de intervención enfocado al manejo del estrés que refuerce aquellos aspectos psicosociales en los auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá

1.3 Justificación

De acuerdo con Marsh (2022) quien realiza un estudio en el cual se analizó una muestra de 14.000 empleados en trece naciones a nivel global, de los cuales 1.000 de los empleados correspondían a ciudadanos colombianos, lo que logró identificar que la mitad de los colombianos evaluados correspondientes al 57%, el cual equivale a 3 de cada 5 trabajadores en Colombia refieren sentirse al menos un poco estresados todos los días durante sus funciones laborales. En este estudio el investigador obtuvo como resultado un porcentaje en Latinoamérica del 56% y solamente en Colombia el 57%, lo que indica que Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica.

De acuerdo con lo anterior, se establece la importancia del porque se debe realizar un diagnóstico en el cual se logre identificar los niveles de estrés en la organización, con el fin de generar procesos de prevención o mitigación frente aquellas situaciones que producen factores estresantes ya sean intralaborales, extralaborales e individuales; como bien se ha mencionado anteriormente las consecuencias que traen los altos niveles de estrés en un colaborador, puede generar problemas de salud ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Es por esto que esta investigación pretende diseñar una estrategia de prevención enfocado al manejo del estrés que refuerce aquellos aspectos psicosociales que afecten a los trabajadores, permitiendo a las organizaciones contar con herramientas que le ayuden a mitigar aquellas situaciones incontrolables que le puedan generar algún riesgo psicosocial y establecer brechas de bienestar donde el colaborador se sienta cuidado por su empleador permitiendo así unos niveles de productividad, retención de personal y cumplimiento a la norma establecida por la ley.

Este proceso investigativo le trae aporte a las compañías que lo implementen ya que como se establece en la Resolución 2646 de 2008 menciona las partes responsables deben identificar, evaluar, prevenir, generar una intervención y un monitoreo permanente

frente a la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, con el fin de determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Es importante indicar que el proceso de riesgo psicosocial no solamente abarca la aplicación de un instrumento si no que cada organización logre adentrarse en los procesos identificando aquellos aspectos a mejorar que conlleve consigo una buena imagen corporativa la cual se pueda dar a conocer por los mismos colaboradores de la compañía, generando una confiabilidad unos estándares de calidad de vida y bienestar frente a la sociedad en la cual se conviertan en organizaciones competitivas ya que al tener colaboradores motivados pueden llegar a alcanzar mayor productividad, disminuir los indicadores de ausentismo, abandono de puestos de trabajo, renuncias inesperadas y se genere estabilidad laboral en la compañía.

Capítulo 2. Marcos de referencia

2.1 Marco Teórico

En la actualidad el estrés es un tema relevante para las organizaciones ya que a lo largo del tiempo se ha vuelto importante la salud mental de los colaboradores, es por esto que para esta investigación es significativo definir diferentes conceptos de estrés que logren explicar al lector de manera clara y concisa la importancia de la salud física y mental en el individuo.

De acuerdo con McEwen (2000) define “el estrés como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (p.1), sin embargo, para Canchi (2014) “el estrés un conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor”. (p,16). Con relación a los autores anteriores, se logra evidenciar una similitud ya que los dos mencionan respuestas o reacciones fisiológicas; por otro lado, Martínez (como citó Narváez et al., 2013) establece que las condiciones físicas del trabajo como la luminosidad, herramientas propias del trabajo, gestión de tiempos laborales, carga laboral, funciones, las relaciones sociales, son factores que pueden afectar directamente al individuo, presentando de tal manera síntomas fisiológicos como: cansancio, fatiga, dolores de cabeza a causa del estrés.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, se logra evidenciar que el estrés se manifiesta de manera fisiológica en el individuo generando problemas de salud física y mental, afectando los procesos de conducta la cual genera baja productividad, desmotivación en el colaborador y a largo plazo enfermedades causadas por el trabajo.

Con el fin de mitigar o prevenir el estrés diferentes autores establecen que las relaciones sociales amortiguan los diferentes factores de riesgos a los cuales el individuo está expuesto debido al estrés, es por esto que para sustentar esta investigación es

importante tener en cuenta el modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social sustentado por Jhonson, Karasek y Theorell (2011). Este modelo describe y analiza aquellas situaciones del ámbito laboral al cual el colaborador se expone y de alguna manera genera algún tipo de estrés crónico poniendo en riesgo aquellos aspectos psicosociales en lo laboral. Este modelo ha sido uno de los más utilizados en los procesos de investigación ya que da respuestas a aquellos síntomas de salud y de conducta debido a las demandas psicológicas que se pueden ejercer en el colaborador como la presión del tiempo, cantidad de trabajo, nivel de atención que requiere la función entre otros, adicional a esto cuando se tiene mucha demanda, pero no se tiene el control de la situación para resolverla es aquí cuando la variable de control hace parte para que el nivel de estrés se intensifique.

El control cuenta con dos palancas de mando la autonomía y el desarrollo de habilidades, en esta primera se puede evidenciar el proceso de toma de decisiones que tiene el colaborador y en la otra podemos evaluar el grado en el que la organización permite al colaborador desarrollar sus capacidades y creatividad, para finalizar encontramos el apoyo social esta variable hace referencia a ese clima laboral, la relación entre compañeros y líderes que al fragmentarse son un factor de riesgo para aumentar los niveles de estrés.

2.2 Marco Conceptual

Estrés: Es la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646, 2008).

La Asociación Americana de Psicología (2016) hacer referencia a unos tipos de estrés lo cuales para el proceso investigativo es importante tenerlos en cuenta para el momento de la identificación de los riesgos psicosociales, a continuación, se definen:

Estrés Agudo: Se presenta con mayor frecuencia debido a algunas situaciones de la vida cotidiana, si el estrés agudo pasa a ser intenso puede llegar a generar una sintomatología como la irritabilidad, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos estomacales, hipertensión, taquicardias, mareo, vértigo, ansiedad y depresión, sin

embargo, es importante tener en cuenta que el estrés frente a una situación de amenaza nos ayuda a dar respuesta como un mecanismo de defensa (p.1).

Estrés Agudo-Episódico: este tipo de estrés se caracteriza por ser intenso y reiterativo no crónico, las personas que presentan este tipo de estrés pueden presentar sintomatología como irritabilidad, tensión, migraña, hipertensión arterial, dolor en el pecho, punzadas y enfermedad cardíaca, sino también preocupación incesante. (p.1).

Estrés Crónico: este tipo de estrés recoge todas las características del estrés agudo y el estrés agudo-episódico generando cambios en el organismo y haciendo vulnerable al individuo el cual puede desarrollar diferentes enfermedades. (p.1).

Estrés psicológico: se da debido a diferentes estímulos generando inseguridad, o poco afecto, exposición a situaciones amenazantes donde se puede ver en peligro la integridad física y moral del individuo. (p.1).

Estrés social: se presenta cuando existen diferencias culturales, poca socialización con otras personas por timidez u otros aspectos. (p.1).

Estrés económico: se puede presentar en individuos con situaciones socioeconómicas bajas y pocas oportunidades laborales. (p.1).

Factor de riesgo psicosocial: “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Resolución 2646, 2008, (p. 2)).

Factor de riesgo intralaboral: son las características de la organización en la cual labora el individuo las cuales pueden afectar su salud o bienestar (Barrios, Moya, y Suescun (2016).

Factor de riesgo extralaboral: aquellas características que pueden afectar al individuo en su salud o bienestar fuera de la organización en la que labora, como las relaciones familiares, situaciones económicas, social o comunicación intrapersonales, desplazamientos desde su vivienda hasta su sitio de trabajo entre otras (Barrios, Moya, y Suescun (2016).

Factor de riesgo individual: aquellas características propias que hacen referencia a experiencias, vivencias, edad, sexo, estado civil y nivel educativo de cada individuo, las cuales pueden influir en los factores de riesgo intralaboral y extralaboral (Barrios, Moya, y Suescun (2016).

Condiciones ambientales: Aquellas condiciones a las cuales el individuo se encuentra expuesto como los agentes físicos (temperatura, ruido, vibraciones, iluminación y humedad) por otro lado se encuentran los agentes químicos (polvo, disolventes, desinfectantes) y para finalizar están los agentes biológicos (virus y bacterias), lo que provoca cierta desmotivación y puede afectar la salud del individuo (Resolución 2646, 2008).

Carga física: esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza movimientos y traslados de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular cardiovascular y metabólico. (Resolución 2646, 2008, (p.2).

Pausas y descansos: la falta de pausas y descansos puede influir de manera positiva o negativa frente a la productividad del individuo, las jornadas extensas y continuas de trabajo puede generar fatiga física y mental asociándose a la baja productividad y a respuestas negativas por parte del colaborador (MINSALUD, s.f).

Mental: demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el premio del tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea (Resolución 2646, 2008, p.2).

Horario de trabajo: la jornada nocturna le implica al colaborador mantenerse activo en los momentos en los fisiológicamente ya se encuentra adaptado para descansar, adicional su relación familiar y social se desajusta debido a la jornada laboral que maneja, por otro lado, las jornadas de trabajo nocturno puede generar alteraciones en la salud debido al desequilibrio en la parte biológica natural por el poco descanso nocturno (Resolución 2646, 2008).

2.3 Antecedentes o Estado del Arte

De acuerdo con Pérez (2019), indica que una de las primeras investigaciones sobre el estrés en las empresas fue por Hans Selye quien ha sido considerado como el padre del estrés, ha realizado estudios frente a las reacciones psicológicas ante estímulos físicos para lo cual lo llamo como síndrome de adaptación general, lo que determina que son un grupo de síntomas que para el estrés puede identificarse como sentirse triste, desesperado y/o desesperanzado.

A su vez. López, Cruz, Cruz y Eustolia, (2016), establecen que la actividad laboral abarca un gran espacio de tiempo en la vida personal, y de acuerdo a los cambios que se vienen realizando en las jornadas laborales algunas de estas extensas y poco remuneradas lo que conlleva al estrés de los colaboradores, generando ausentismos injustificados, falta de toma de decisiones, decisiones poco asertivas, entre otras, y cambios en su estado físico provocando enfermedades que pueden causar irritabilidad, gastritis, hipertensión arterial y patologías cardiovasculares, generando que las empresas fomenten métodos y/o correcciones en sus programas de seguridad y salud en el trabajo enfocadas en la salud mental de los colaboradores.

Por otra parte, la Resolución 2646 de 2008 establece:

Disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (p.1).

Teniendo en cuenta la Resolución 2646 de 2008, define los factores de riesgo psicosocial como “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p.2) y se pueden identificar como son: factores laborales, extralaborales y estrés.

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (s.f) el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación"(p.1). conforme a lo anterior se busca identificar dichas exigencias o presiones laborales que le generen al individuo un sentimiento de estrés, ocasionándole baja productividad en sus funciones como colaborador, según encuesta aplicada a trece países y 14.000 empleados, Colombia ocupa el cuarto lugar correspondiente a un 20% el cual representa (al menos un poco estresado) y un 57% corresponde a (alta o extremadamente estresado), en consecuencia se determina que 3 de cada 5 trabajadores refieren estar en niveles altos de estrés a diario.

Adicional el Observatorio de Seguridad y salud en el trabajo del consejo colombiano de seguridad (CCS) (2022), informa que enero y marzo de 2022 se reportaron 15.268 enfermedades calificadas, con un promedio de 172 eventos diarios.

De acuerdo con Güilgüiruca, Meza, Góngora, & Moya (2015), indican que:

el estrés laboral ha sido reconocido como una de las grandes epidemias en la vida laboral moderna, derivada de las principales transformaciones que el trabajo ha presentado durante las últimas décadas, especialmente desde la década de los 80's caracterizadas por una fuerte intensificación, precarización e inestabilidad laboral, como estrategias impulsadas para otorgar mayor adaptación de la organización a partir de la productividad. (p. 59).

Teniendo en cuenta lo anterior, esto ha generado cambios en la relación trabajo-persona, lo que ha llevado a las personas a reportar síntomas en su estado físico y mental relacionadas con el trabajo, siendo el estrés de relevancia por su rol precursor en consecuencias organizacionales como accidentes de trabajo, ausentismos, insatisfacción laboral, entre otras.

Con relación al estudio de Ángulo, Bayona, & Esparza (2014), donde realizan el análisis por grupos de los síntomas que genera el estrés e identifican que el mayor porcentaje de 57% corresponden a síntomas fisiológicos seguido a los síntomas sociales con un 24%, intelectuales a un 18% y emocionales a un 5%. De acuerdo con este estudio podemos inferir que en relación con el modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social existe una correlación frente a los resultados obtenidos en dicha investigación.

Barrios, Moya, y Suescun (2016), mencionan que las personas enfrentan diversas situaciones que logran ser estresantes por lo que se debe pensar y actuar con rapidez para lograr solucionarlas, generando una adaptación a las situaciones conflictivas y desarrolla estrategias de afrontamiento, lo que ayuda a liberar la carga que ejerce sobre el cuerpo y estabiliza las sensaciones de irritabilidad y enojo fomentando la solución de problemas con relación al estrés.

Por otra parte, Gaviria (2022), habla sobre otros factores que hacen incidencia en el estrés laboral, además de la carga de trabajo y en ocasiones la falta de independencia dada a los colaboradores, se suma las malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo como son faltas de respeto, falta de asertividad en la comunicación y apoyo entre pares para realizar una tarea, lo anterior, también es de relevancia, puesto que la relación entre pares hace que el clima laboral genere mejores condiciones de trabajo y motivación para realizar las tareas, de acuerdo a lo anterior, Jhonson y Hall y Karasek y Theorell (2011), en su proceso investigativo de la teoría del estrés se habla sobre el apoyo social como un factor importante donde se estudian las

relaciones sociales en el lugar de trabajo e identificándolas como la tercera dimensión que puede llegar a ser un moderador en las situaciones de estrés.

Capítulo 3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Paradigma Interpretativo, de acuerdo con Rivera, Y (2010) define este paradigma como una alternativa positivista donde no pretende generalizar el objeto de estudio y se enfoca en los aspectos no medibles y/o cuantificables, es decir, a aquellas creencias, motivación e interpretación del individuo a analizar, este paradigma interpreta y valora la realidad, el investigador valida la interacción en el sujeto de investigación y todo lo que está a su alrededor.

3.2 Enfoque y alcance de investigación

Enfoque Cualitativo con Alcance Descriptivo, de acuerdo con Galarza (2020), indica que en el alcance descriptivo se conocen las características del porque la causa y consecuencias de lo investigado, y lo que se busca es exponer su presencia en grupo determinado de personas, por otra parte, el proceso cuantitativo aplica el análisis de los datos recolectados para así plantear una hipótesis que busque identificar como tal la investigación.

Por lo que el objetivo de la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo es realizar investigaciones de tipo fenomenológicos o narrativos, para identificar representaciones subjetivas en grupo determinado de personas.

3.3 Población y muestra

La organización Assist Bus se encuentra conformada aproximadamente por 250 auxiliares operativos los cuales se encuentran en diferentes patios, por lo tanto, para esta investigación se tendrá una muestra por conveniencia de 50 auxiliares operativos del patio Calle 80, los colaboradores oscilan en edades entre los 18 hasta los 40 años de sexo femenino y masculino, con el fin de determinar los niveles de estrés de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá.

3.4 Procedimiento

3.5 Instrumentos para la recolección de datos

		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				TRABAJO DE GRADO II																			
																		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4							
FASE	ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	Ideas para el desarrollo del proyecto de investigación																																				
	Resolución 2404 de 2019, Resolución 2764 de 2022, Batería de Riesgos Psicosociales, Ficha de datos generales (Sociodemográficos), de la batería de riesgo psicosocial la cual consta de diecinueve preguntas enfocadas a temas personales y e información laboral de la empresa en la que labora por otro lado está el Cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial, el cual consta de treinta y uno preguntas enfocadas a evaluar el nivel de estrés al cual está expuesto actualmente según																																				
III	Envío del planteamiento del proyecto a la población muestra																																				
IV	Correcciones de acuerdo a retroalimentación del comité de investigación																																				
IV	Socialización de Avances (Trabajo de Grado I)																																				
IV	Entrega del Informe Final del comité de investigación																																				
IV	Aplicación de Instrumentos de recolección de datos																																				
VI	Analisis de Recolección de Datos																																				
VI	Informe final con conclusiones y recomendaciones																																				
VII	Elaboración de Informe Final - Artículo - RAI (Trabajo de Grado II)																																				
VII	Entrega de Requisitos de Finalización de Opción de grado																																				

funciones, estructura, tiempos entre otros propios del trabajo. para el análisis de los resultados se tendrá en cuenta la teoría de interacción entre demanda, control y apoyo social.

3.6 Técnicas para el análisis de la información

Para el proceso de la investigación se pretende realizar la Ficha de datos generales (Sociodemográficos), de la batería de riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial se aplicará de manera presencial con los colaboradores ya que es información sensible y requiere del acompañamiento del personal profesional, el análisis de la información se realizará bajo el modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social. Seguido de la aplicación se realizará la tabulación de los datos respectivos con el fin de generar los resultados y poder hacer un informe en el cual se dará a conocer a la compañía aquellos niveles de estrés en los cuales se encuentran los colaboradores.

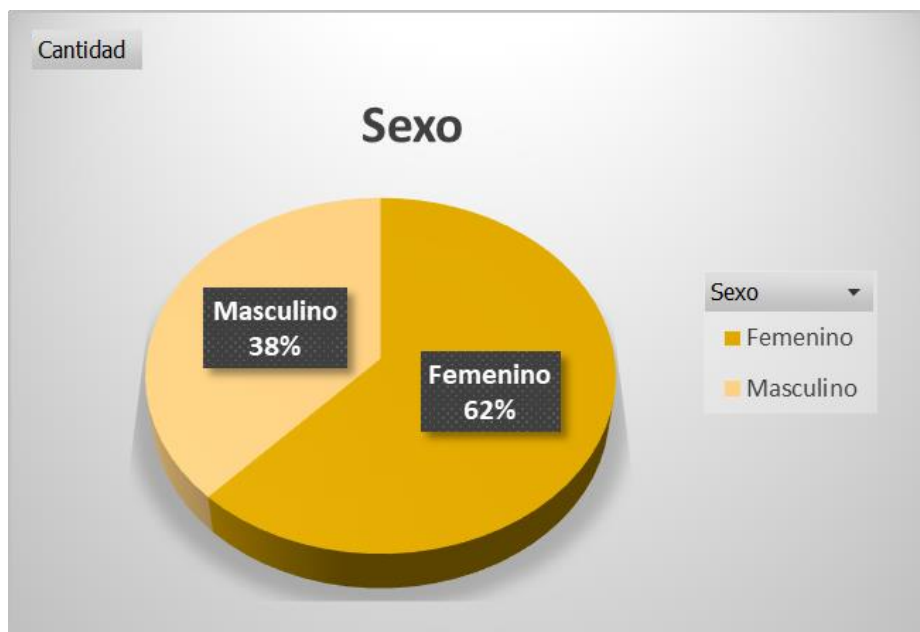
3.7 Consideraciones éticas

De acuerdo con la Resolución 08430 de 1993 del Ministerio de Salud, Capítulo I artículo 11, la presente investigación tiene un nivel de riesgo mínimo ya que se diseñará una estrategia de prevención enfocado al manejo del estrés que refuerce aquellos aspectos psicosociales en los auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá.

Adicional, se tendrán en cuenta los artículos 15 y 16 con el fin de brindar protección de los derechos y confidencialidad de la información recolectada de los colaboradores que participen en la investigación.

Capítulo 4. Resultados y Análisis de resultados

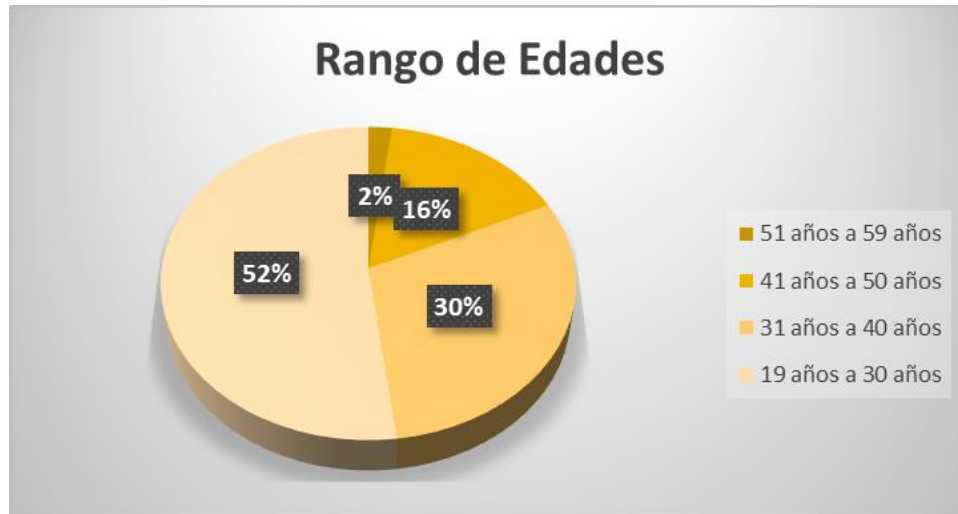
4.1 Resultados de Ficha de Datos Generales



Gráfica 1 Sexo según la muestra tomada

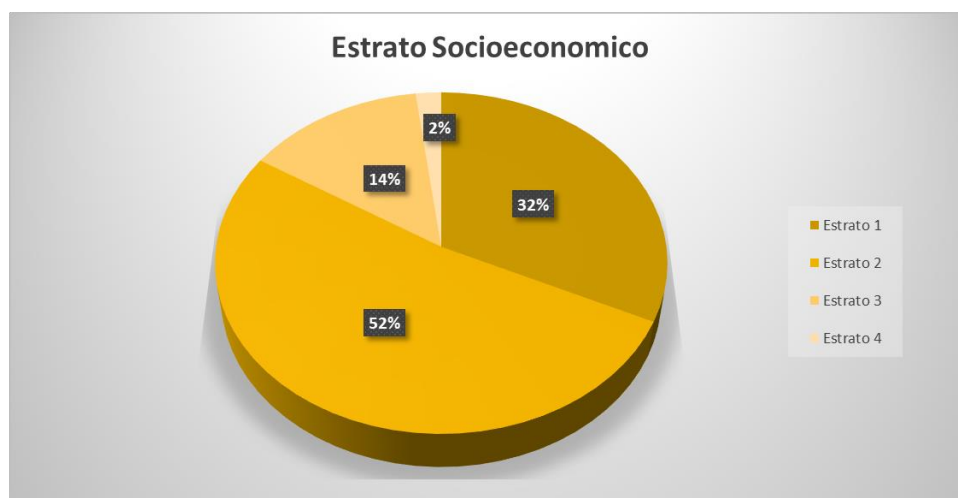
Construcción propia

De acuerdo con la gráfica se logra evidenciar que de un 100% el 62% corresponde a sexo femenino y el 38% corresponde a sexo masculino, lo que interpretamos que gran parte de la población de la empresa Assist Bus con de sexo femenino.



*Grafica 2 Rango de Edades según la muestra tomada
 Construcción propia*

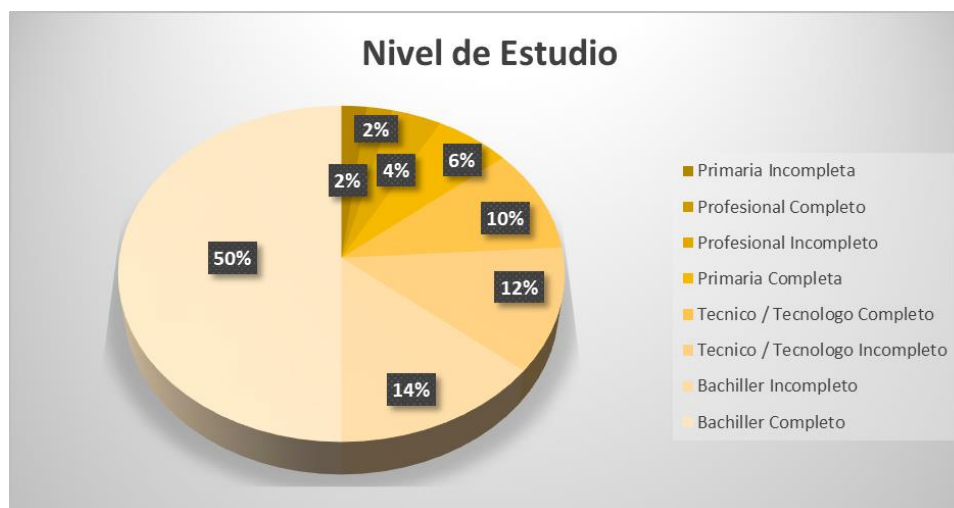
Como se logra evidenciar en la gráfica anterior contamos con edades de los 19 años a los 59 años de edad, el rango de edad correspondiente al 52% es de los 19 a los 30 años de edad, seguido de los 31 a los 40 años con un 30%, con un 16% de los 41 a los 50 años y con un 2% de los 51 a los 59 años de edad.



Grafica 3 Estrato Socioeconómico según la muestra tomada

Construcción propia

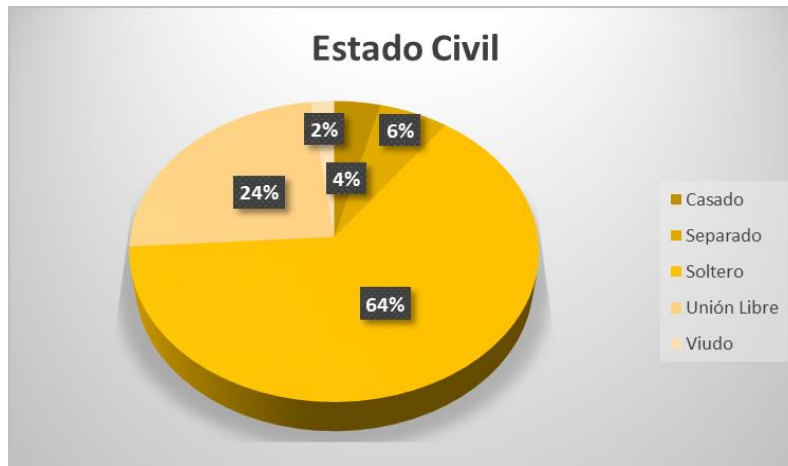
Con relación a la gráfica número tres podemos evidenciar que gran parte de los colaboradores corresponden a estrato uno con un porcentaje del 52% seguido con un 32% correspondiente a estrato dos, con un 14% a estrato tres y con un 2% a estrato 4.



Gráfica 4 Nivel de Estudio según la muestra tomada

Construcción propia

Como se logra evidenciar en la gráfica gran parte del personal a la fecha cuenta con su bachiller completo correspondiente a un 50% seguido con un 14 % encontramos el bachiller incompleto con el 12% Primaria completa con el 6%, 2% primaria incompleta, Técnico / Tecnólogo Incompleto el 12% Técnico / Tecnólogo Completo 10%, con el 4% profesional incompleto y el 2% profesional incompleto.



*Grafica 5 Estado civil según la muestra tomada
Construcción propia*

En la gráfica de estado civil podemos evidenciar que el 64% de los colaboradores son solteros seguido de los colaboradores en unión libre con un 24%, el 6% separados el 4% casados y el 2% actualmente son viudos.



*Grafica 6 Tipo de Vivienda según la muestra tomada
Construcción propia*

En la gráfica anterior se observa que el 84% de los colaboradores viven en arriendo que es el porcentaje más alto, seguido del 12% de los colaboradores que se encuentran en vivienda familiar y tan solo el 4% cuentan con vivienda propia.



*Grafica 7 Cantidad de Personas que dependen del colaborador según la muestra tomada
Construcción propia*

Como se observa en la gráfica, se evidencia que del 100% de los colaboradores el 30% tienen a cargo a 3 personas de su familia, seguido del 28% que tienen a cargo 2 personas, el 20% de los colaboradores cuentan a su cargo con 1 persona, el 12% no tienen a cargo familiares y posterior a ello, el 8% tienen a su cargo 4 personas y tan solo el 2% tienen a cargo 6 personas.

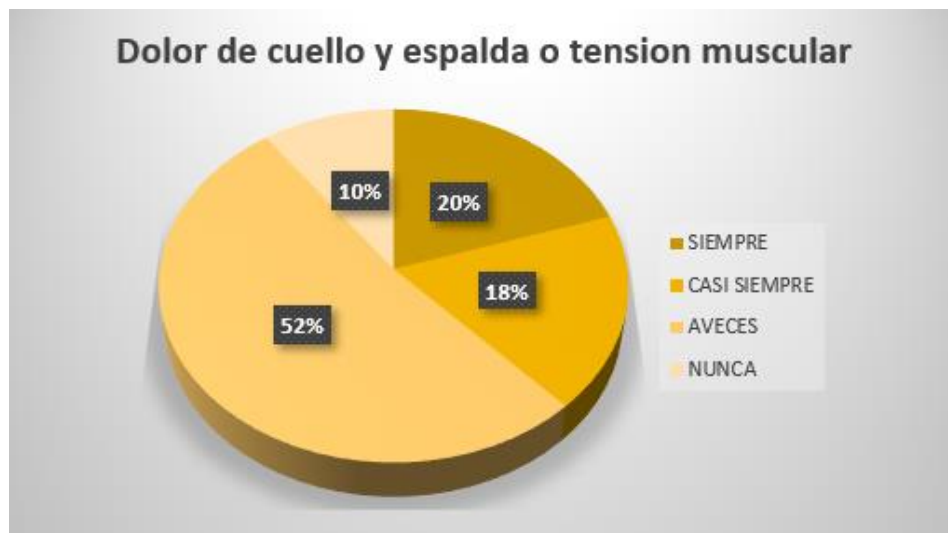


Grafica 8 Ciudad de Residencia según la muestra tomada

Construcción propia

En la gráfica anterior se evidencia que el 86% de los colaboradores residen en la ciudad de Bogotá D.C, el 12% residen en Soacha y el 2% residen en Facatativa.

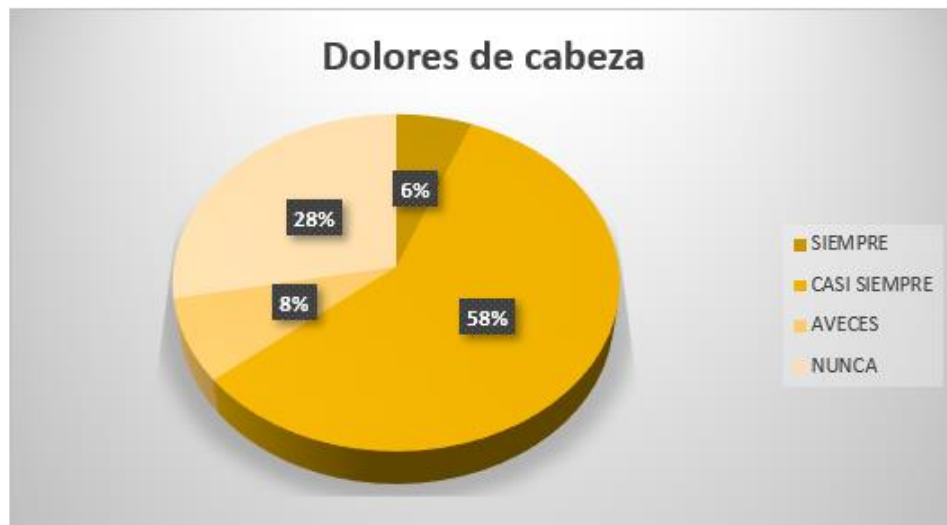
4.2 Resultados de Sintomatología Fisiológica



Gráfica 9 Dolor de Cuello y Espalda o Tensión Muscular según la muestra tomada

Construcción propia

En la gráfica anterior se evidencia que gran parte de los colaboradores sufren de dolores de cuellos y espalda o tensión muscular puesto con un 52% indican que a veces presentan esta sintomatología, seguido con un 20% refieren que siempre, con un 18% a veces y con un 10% nunca.



*Gráfica 10 Dolor de Cabeza según la muestra tomada
Construcción propia*

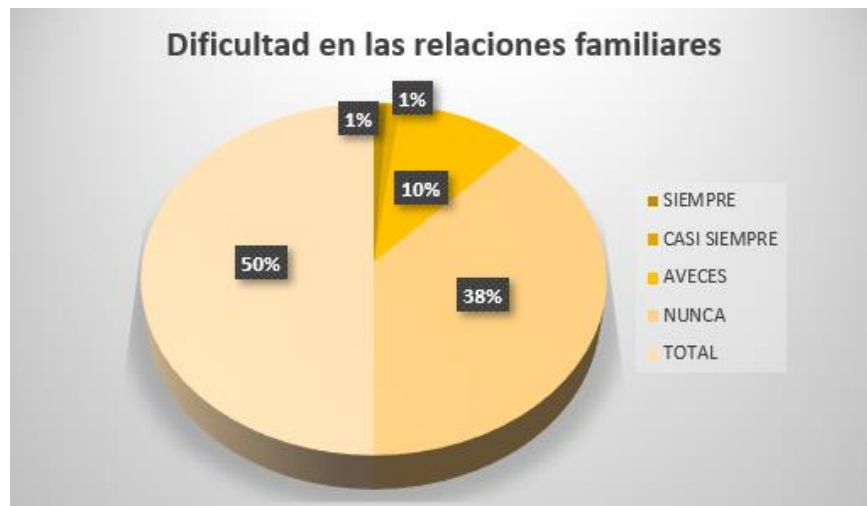
En la anterior grafica se evidencia que el 58% de los colaboradores han padecido de dolores de cabeza sobresaliendo el “Casi siempre”, posterior a ello continua con el 28% indicando que “Nunca” han estado con dolor, el 8% “A veces” han presentado dolor de cabeza y el 6% “Siempre” presentan dolor de cabeza.



Gráfica 11 Trastorno del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche según la muestra tomada
Construcción propia

En esta grafica se logra evidenciar que el 44% de los colaboradores a veces tienen trastorno del sueño, seguido con el 36% el personal que nunca ha tenido trastornos, con un 12% casi siempre y un 8% de los colaboradores siempre tienen trastorno del sueño.

4.3 Resultados de Comportamental Social



Gráfica 12 Dificultad en las relaciones personales según la muestra tomada
 Construcción propia

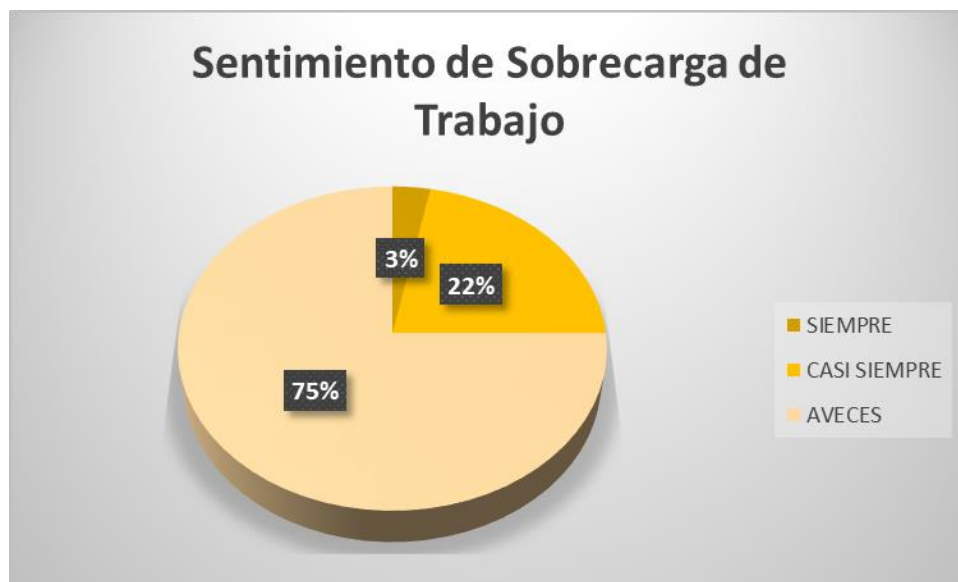
La gráfica anterior indica que el 38% de los colaboradores “Nunca” han tenido dificultades en sus relaciones familiares, el 10% “a veces” tienen dificultades en sus familias, más que los resultados de “casi siempre” y “siempre” se refleja con el 1% de que han tenido dificultades en sus relaciones familiares.



Gráfica 13 Dificultad en las relaciones con otras personas según la muestra tomada
 Construcción propia

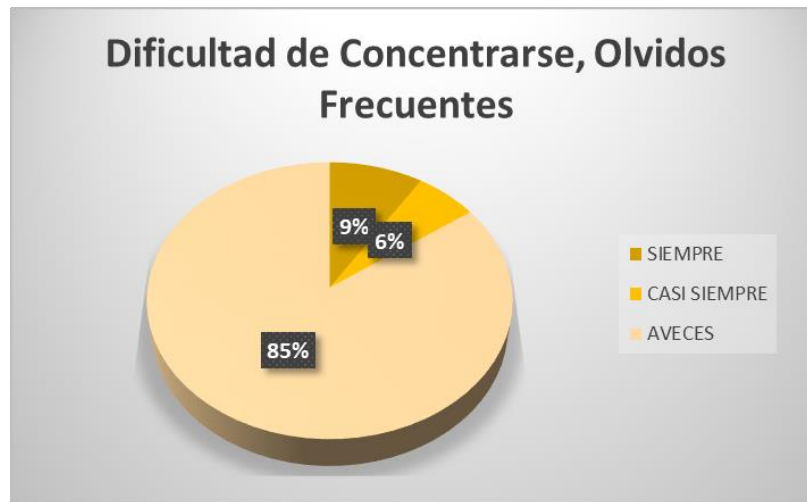
Esta grafica muestra que el 54% de los colaboradores “nunca” han tenido dificultades en las relaciones con otras personas, el 40% indica que “a veces” cuentan con dificultades en las relaciones con otras personas, el 4% “casi siempre” han tenido dificultades y el 2% “siempre” han tenido dificultades en las relaciones con otras personas.

4.4 Resultados de Síntomas Intelectuales y Laborales



Gráfica 14 Sentimiento de sobrecarga de trabajo según la muestra tomada
Construcción propia

En esta grafica se evidencia que gran parte de los colaboradores a veces tienen sentimientos de sobrecarga de trabajo con un 75%, con un 22% casi siempre y con un 3% siempre



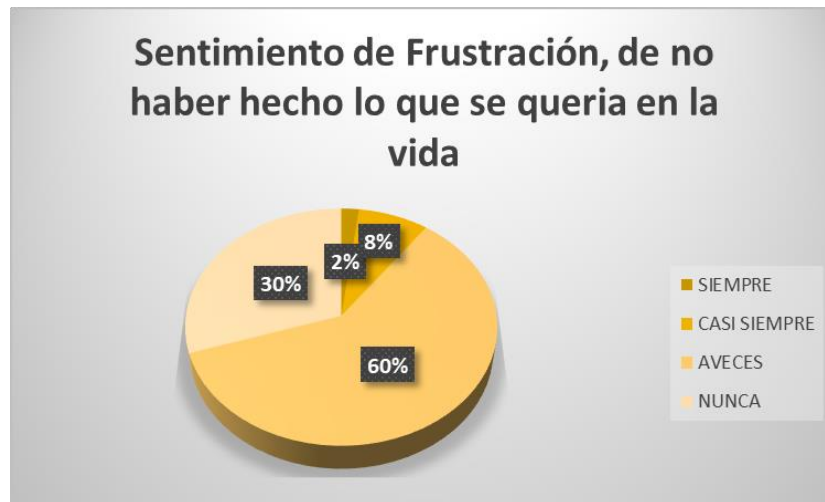
Gráfica 15 Dificultad de concentrarse, olvidos frecuentes según la muestra tomada
Construcción propia

En la gráfica se evidencia que el 85% de los colaboradores tienen dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes el 9% siempre y el 6% casi siempre.



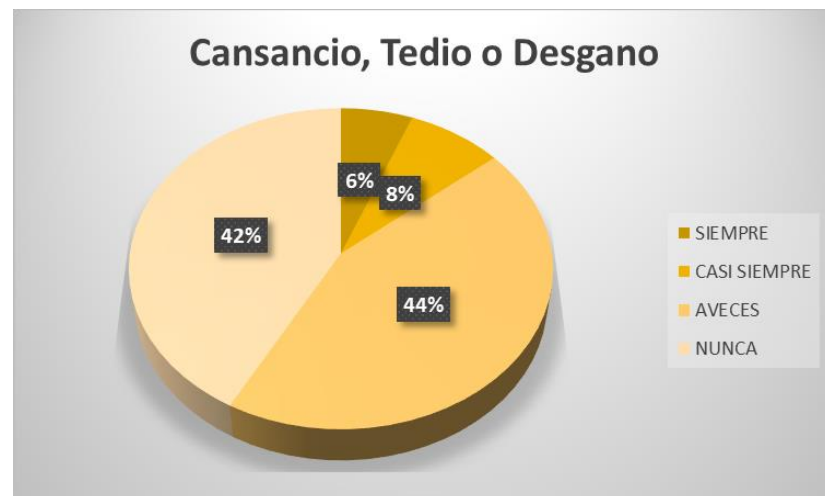
Gráfica 16 Aumento en el número de accidentes según la muestra tomada
Construcción propia

En esta gráfica podemos ver que el 78% nunca ha evidenciado aumento en el número de accidentes el 14% a veces evidencia aumento un 4% casi siempre y siempre evidencian un aumento.



Gráfica 17 Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida según la muestra tomada
Construcción propia

En la gráfica se evalúa que gran parte de los colaboradores con un 70% han tenido algún sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida, seguido con un 30% de los colaboradores que nunca han tenido ese sentimiento.



Gráfica 18 Cansancio, Tedio o Desgano según la muestra tomada
Construcción propia

En esta grafica se evidencia que el 44% de los trabajadores “a veces” han presentado cansancio, tedio o desgano, posteriormente el 42% de los trabajadores manifiestan que “nunca” han presentado estos síntomas, más que el 8% indican que

“casi siempre” los presentan, seguido del 6% de los trabajadores manifiestan que “siempre” tienen cansancio, desgano o tedio.



Gráfica 19 Disminución del rendimiento de trabajo o poca creatividad según la muestra tomada
Construcción propia

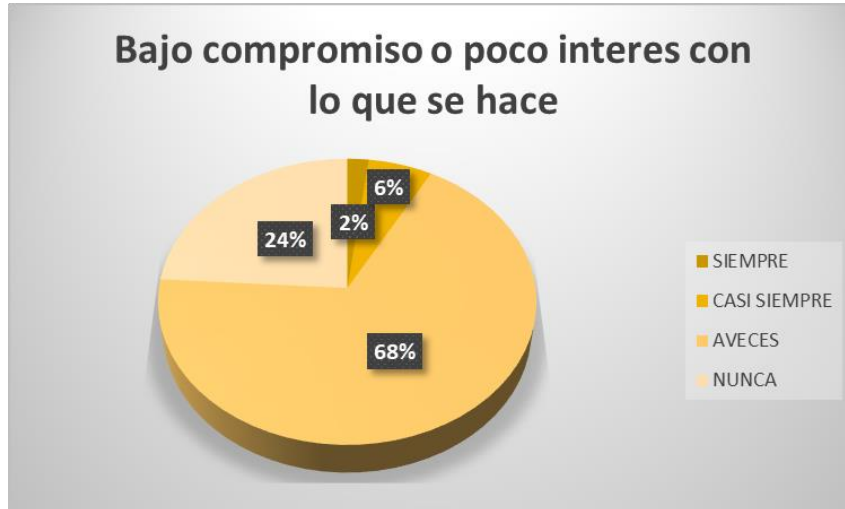
En esta grafica evidenciamos que el 66% de los colaboradores en algún momento han tenido síntomas de la disminución del rendimiento de trabajo o poca creatividad y el 34% nunca ha tenido esos síntomas.



Gráfica 20 Deseo de no asistir al trabajo según la muestra tomada
Construcción propia

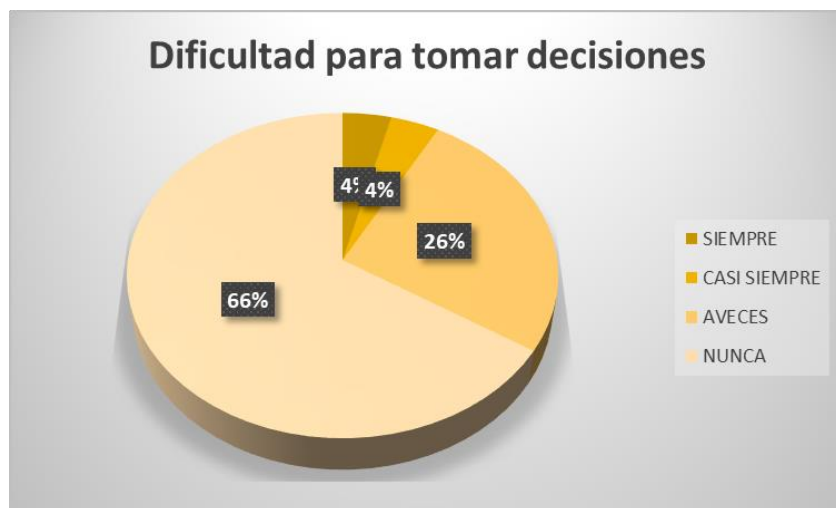
En la gráfica anterior, muestra que el 48% de los colaboradores manifiestan que “a veces” desean no asistir al trabajo, seguido del 42% que indican que “nunca” han

deseado no asistir al trabajo, más que el 6% de los colaboradores “casi siempre” han deseado no presentarse a trabajar y luego está el 4% que “siempre” han deseado no asistir al trabajo.



Gráfica 21 Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace según la muestra tomada
Construcción propia

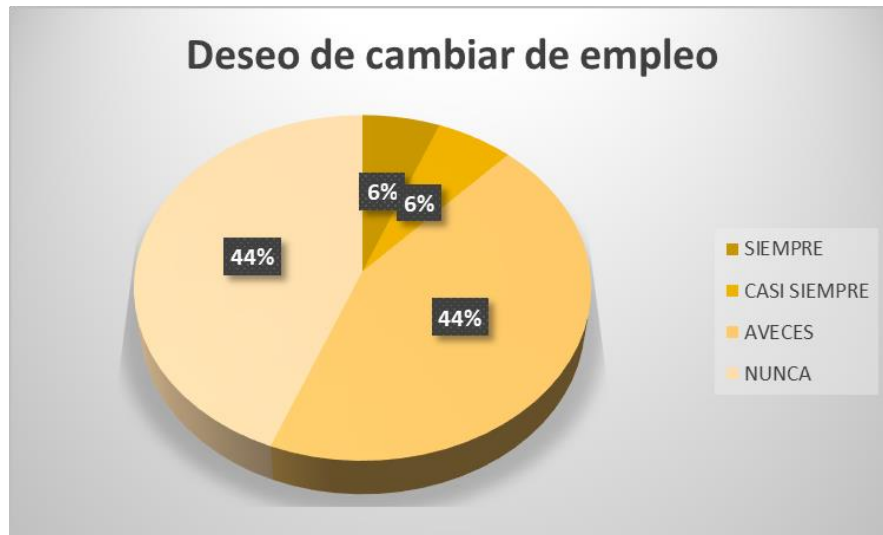
En la gráfica se puede evidenciar que el 76% de los colaboradores han tenido síntomas de bajo compromiso o poco interés con lo que se hace y por otro lado tenemos a los colaboradores que nunca han tenido estos sentimientos con un 24%



Gráfica 22 Dificultad para tomar decisiones según la muestra tomada
Construcción propia



En la gráfica de dificultad para tomar decisiones muestra que el 66% de los colaboradores “nunca” han tenido dificultades para tomar decisiones, seguido del 26% donde muestra que “a veces” han tenido dificultades para tomar decisiones, y los estados como “siempre” y “casi siempre” indican que han tenido dificultades al momento de tomar decisiones.



Gráfica 23 Deseo de cambiar de empleo según la muestra tomada
Construcción propia

En la gráfica anterior el 56% de los colaboradores tienen o han tenido el deseo de cambiar de empleo, por otro lado, tenemos a los que nunca han dejado cambiar de empleo con un 44%.

4.5 Resultados de Síntomas Psicoemocionales



Gráfica 24 Sentimientos de soledad y miedo según la muestra tomada
Construcción propia

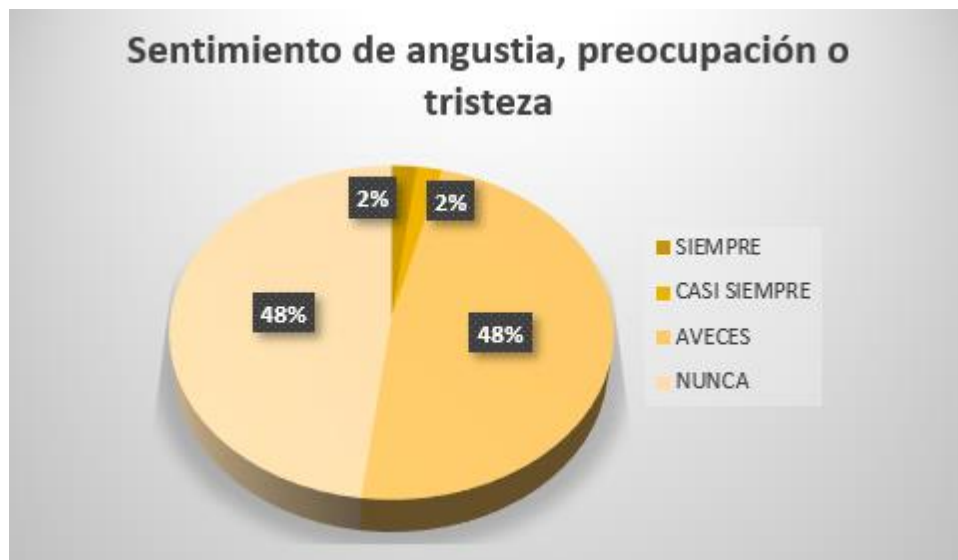
En la anterior grafica se observa que el 58% de los colaboradores “nunca” han tenido sentimientos de soledad y miedo, más que el 36% manifiesta que “a veces” presentan

sentimientos de soledad y miedo, el 4% manifiestan que “casi siempre” y el 2% “siempre” cuentan con los sentimientos mencionados.



Gráfica 25 Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos según la muestra tomada
 Construcción propia

En la gráfica anterior el 74% de los colaboradores nunca han tenido sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos por otro lado tenemos a los colaboradores que si han tenido sentimientos de irritabilidad con un 26%.



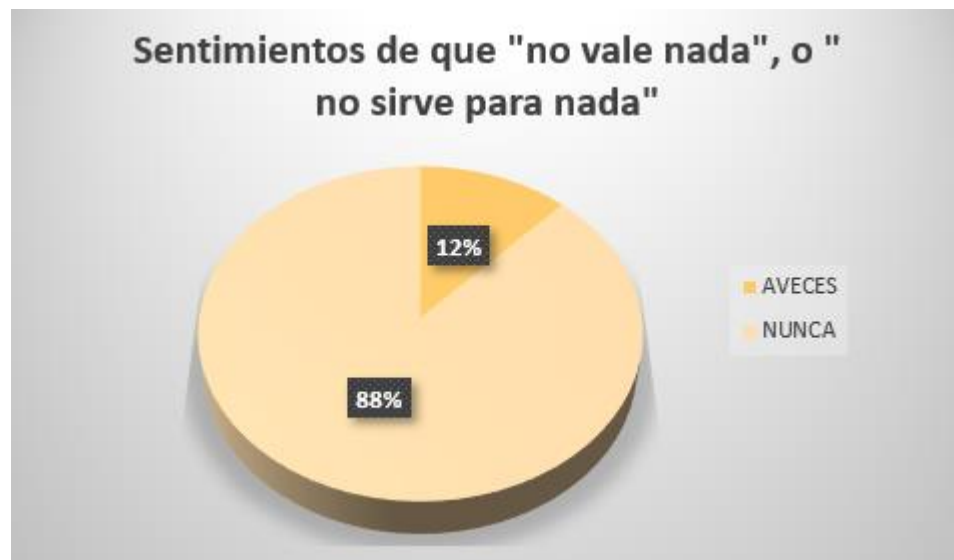
Gráfica 26 Sentimiento de Angustia, preocupación o tristeza según la muestra tomada
 Construcción propia

En esta gráfica se evidencia que los resultados “a veces” y “nunca” cuentan con el mismo porcentaje donde los colaboradores manifiestan que han presentado o nunca han presentado sentimientos de angustia, preocupación o tristeza. Más que los resultados “siempre” y “casi siempre” obtienen el 2%.



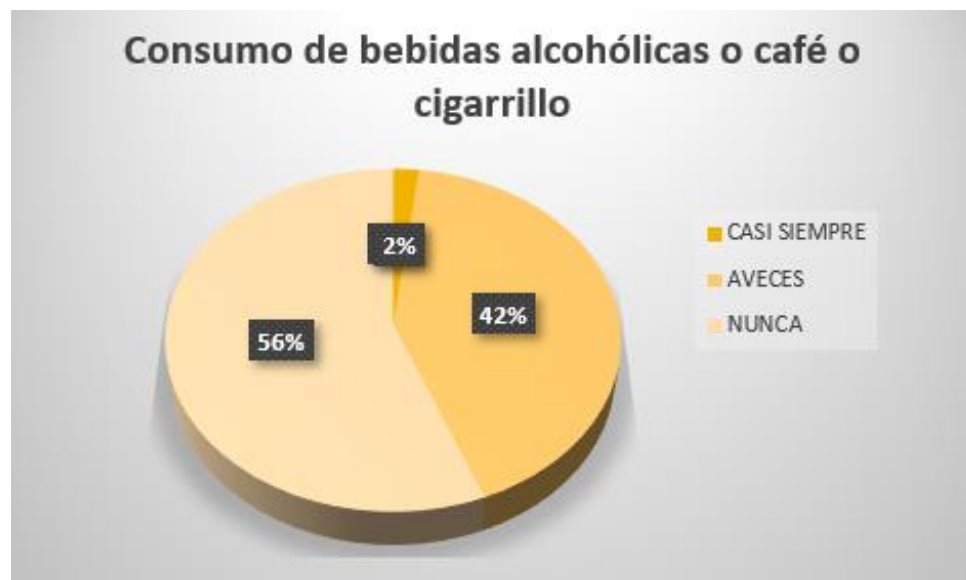
Gráfica 27 Consumo de Drogas para aliviar la tensión o los nervios según la muestra tomada
Construcción propia

En la gráfica anterior se evidencia que el 98% de los colaboradores nunca consume drogas para aliviar la tensión o los nervios y un 2% a veces hace uso de ellas.



*Gráfica 28 Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada” según la muestra tomada
Construcción propia*

En esta grafica se analiza que el 88% de los colaboradores nunca ha tenido sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve para nada” sin embargo el 12% indican que a veces ha tenido este tipo de sentimientos.



*Gráfica 29 Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo según la muestra tomada
Construcción propia*

En los colaboradores se presenta que el 56% “nunca” consumen algún tupo de bebida o consumo de cigarrillo, seguido del 42% indica que “a veces” consumen alcohol, café o cigarrillo, y el 2% “casi siempre lo hacen.



Gráfica 30 Sentimiento de que está perdiendo la razón según la muestra tomada
Construcción propia

En esta grafica vemos que el 90% de los colaboradores nunca han tenido sentimientos de que está perdiendo la razón, sin embargo, el 10% de los colaboradores en algún momento han tenido esos sentimientos de que está perdiendo la razón.



Gráfica 31 Comportamiento rígidos, obstinación o terquedad según la muestra tomada
Construcción propia

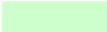




En la gráfica anterior, se muestra que el 82% de los colaboradores “nunca” han tenido comportamientos rígidos, obstinación o terquedad, el 16% “a veces” y el 2% “casi siempre” presenta este tipo de comportamientos.

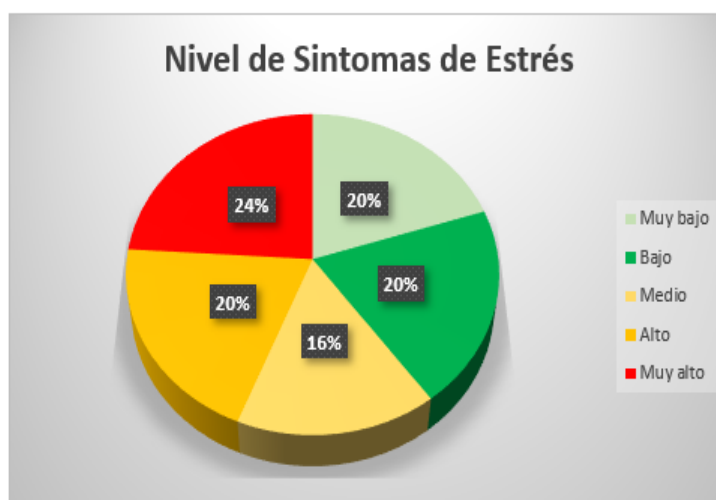


*Gráfica 32 Sensación de no poder manejar los problemas según la muestra tomada
Construcción propia*

En esta grafica el 78% de los colaboradores nunca han tenido la sensación de no poder manejar los problemas de la vida, y el 22% en algún momento si han tenido esa sensación.

4.6 Niveles de Síntomas de Estrés

	Nivel de síntomas de estrés	Porcentaje de personas
	Muy bajo	20,0%
	Bajo	20,0%
	Medio	16,0%
	Alto	20,0%
	Muy alto	24,0%
	TOTAL	100,0%



*Grafica 8 Nivel de Síntomas de Estrés según la muestra tomada
Construcción propia*

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de estrés, se evidencia en la gráfica anterior que, el 24% de los colaboradores se encuentran en un nivel de estrés Muy Alto, seguido de los niveles Alto, Bajo y Muy Bajo los tres con un 20%, y el nivel Medio con un porcentaje de 16%.

4.7 Discusión de resultados

De acuerdo con la encuesta realizada en 2022 a 13 países y 14.000 empleados se logra identificar que Colombia ocupa el cuarto lugar donde el 20% corresponde a la categoría de al menos un poco estresado y un 57% a alto o extremadamente estresado, de acuerdo con este estudio, los resultados obtenidos en este proyecto de investigación se logra identificar que el nivel de estrés encabeza en “Muy Alto” correspondiente a un 24% seguido el nivel “Alto” con un 20% y un 16% correspondiente a un nivel “Medio”, lo que quiere decir que más del 50% de los colaboradores se encuentran estresados ya sea por situaciones extralaborales, intralaborales o individuales.

Según Jhonson, Karasek y Theorell (2011) definen que el estrés puede ser evitado una vez el individuo cuente con relaciones sociales estables, en los resultados obtenidos se logra evidenciar que el 50% de los colaboradores han presentado dificultad en las relaciones familiares, el 46% han tenido dificultad en las relaciones con otras personas, por lo cual, puede afectar a la hora de intentar evitar las situaciones intralaborales que generan algún tipo de estrés.

Por otra parte, McEwen (2000) indica que el estrés se convierte en un arma en contra de la integridad fisiológica o psicológica del individuo, sin embargo, para Canchi (2014) el estrés se presenta en diferentes reacciones fisiológicas las cuales se dan por cualquier exigencia ejercida en el organismo, identificados por Canchi como nocivos o estresor, de acuerdo a lo anterior, los resultados obtenidos se pueden identificar que gran parte de los colaboradores se encuentran en un estrato socioeconómico uno (1) seguido

de esto el estrato socioeconómico dos (2), por otro lado, se logra identificar que solo el 50% de los colaboradores cuentan con un nivel de estudio como bachiller, y el 84% de los colaboradores habitan en vivienda arrendada, también se observa que el 66% de los colaboradores tienen a su cargo de dos a cuatro personas a su cargo o que dependen de ellos.

Dicho lo anterior, es importante indicar que los factores mencionados anteriormente pueden generar un estrés en el individuo como factores extralaborales o individuales, por otro lado, se presentan factores de riesgo intralaborales importantes de mencionar con el fin de generar una estrategia de intervención para la compañía, así las cosas, esta investigación se basa en la teoría de modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social sustentado por Jhonson, Karasek y Theorell (2011).

Dentro de los factores intralaborales que se presentan en los resultados se encuentran los siguientes: el 75% de los colaboradores “a veces” tienen sentimientos de sobre carga de trabajo, el 58% de los colaboradores en algún momento han sentido cansancio, tedio o desgano, el 66% de los colaboradores han tenido disminución en el rendimiento de trabajo o poca creatividad, el 58% de los colaboradores han tenido deseo de no asistir al trabajo, el 76% un bajo compromiso o poco interés con lo que hacen, el 56% han tenido el deseo de cambiar de empleo.

De acuerdo con lo anterior, y lo establecido por López, Cruz, Cruz y Eustolia, (2016) la actividad laboral abarca un gran espacio de tiempo en la vida personal y según los cambios de jornadas laborales conllevan a un nivel de estrés alto en los colaboradores, conforme a lo anterior y los resultados obtenidos existe una congruencia con lo dicho por los autores y el análisis realizado en la presente investigación.

4.8 Conclusiones

Después de la aplicación de los instrumentos y el análisis de los datos se llega a la siguiente conclusión:

Para la muestra seleccionada se encuentra un nivel de riesgo alto el cual representa a la gran parte de los colaboradores, este resultado observado en la mayoría de los factores intralaborales y extralaborales. En tanto a lo anterior, es importante generar un monitoreo constante que logre establecer un programa de intervención epidemiológico de prevención de riesgo psicosocial.

Recomendaciones

Se logra identificar que existe un nivel alto de estrés en los colaboradores tanto intralaboral, extralaboral e individual.

De acuerdo con esta investigación y como se identifica el nivel de estrés se debe realizar una estrategia de intervención de acuerdo a la Resolución 2646 de 2008 la cuál dispone que se debe evaluar, identificar, prevenir, intervenir y monitorear el riesgo psicosocial.

La aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial con el fin de identificar e implementar actividades de intervención según los resultados obtenidos.

Realizar un seguimiento cada seis meses para prevenir o disminuir los niveles de estrés en los colaboradores.

Diseño Estrategia de Intervención enfocada en el Manejo del Estrés

Nombre: Enfrentemos el estrés

Objetivo:

Implementación de la estrategia para el manejo del estrés reforzando los aspectos psicosociales en los auxiliares operativos.

Fortalecer las habilidades blandas de auxiliares operativos.

Tipo de acción: Intervención secundaria se focaliza en acciones sobre los individuos para dotarlos de herramientas o estrategias que les faciliten el manejo de los factores de riesgo

Población objeto de la acción: Auxiliares Operativos de la empresa Assist Bus de la ciudad de Bogotá.

Metodología:

- Desarrollo de estrategias de afrontamiento.
- Rotación de puestos de trabajo.
- Servicio de asistencia al trabajador.
- Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas, familiares, y cajas de compensación familiar.
- Fomento de la calidad de las relaciones familiares.
- Actividades de preparación para la pensión.
- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.
- Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.



- Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo.

Indicadores:

- Dar el cumplimiento de al menos del 80% de las actividades del programa de intervención.
- Debe asistir al programa de intervención en un 90%, si hay una inasistencia injustificada no se certificará al colaborador.
- Establecer trabajos con diferentes personas donde se desarrollen la habilidad de trabajo en equipo y el ap

Referencias

Acuña, L. y Huertas, K. (2018) factores de riesgo psicosociales intralaboral extralaboral e individual en los trabajadores del laboratorio clínico marly Daniel gamboa cia y Ltda. recuperado de <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8246/3/Trabajo%20de%20grado%20final%20completo%20corregido.pdf>

American Psychological Association (APA) (2016); Los distintos tipos de estrés recuperado de <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. Revista Le Bret (6). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351-366. ISSN 2145-5996, recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5983202>

Avila, C., Rojas, J. y Santos, L. (2018) relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39045/RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=En%20Colombia%2C%20a%20Resoluci%C3%B3n%202646,salud%20o%20en%20el%20trabajo%E2%80%9D>.

Bairero, M. (2017) El estrés y su influencia en la calidad de vida recuperado de <file:///C:/Users/Ivon%20Laiton/Downloads/688-3348-1-PB.pdf>

Barrios, C., Moya, A. y Suescun, D. (2016). Relación entre riesgo psicosocial intralaboral, estrés y Estrategias de afrontamiento en trabajadores de una institución Prestadora de servicios de salud mental recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21819/BarriosRodriguezCarolina2016.pdf?sequence=1>

El estrés Laboral, Función Pública (s.f), https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938

Forastieri, V., Pillinger, J., Laviolette, S., Ahlers, E., Akhtar, P., y Moore, P. (2016) *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Boletín Internacional de Investigación Sindical Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2017

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

Galarza, C. (2020). Los alcances de la Investigación, recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Gaviria, N. (2022). Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global, La república. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464#:~:text=El%20porcentaje%20de%20empleados%20que,tres%20de%20cada%20cinco%20trabajadores>

Gonzales, E. (2017) factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del alto – talara recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10645/gonzales_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Güilgüiruca, M., Meza, K., Góngora, R., & Moya, C. (2015), Medicina y Seguridad del Trabajo, 11(3), <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>

Herrera, D., Coria, G., Muñoz, D., Graillet, O., Aranda, G., Rojas, F., Hernández, M. y Ismail, N. (2017) Impacto del estrés psicosocial en la salud recuperado de [https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)

López, B. y Osca, A. (2011). El papel del modelo de demandas – control – apoyo en la salud de trabajadores de la construcción, recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717207019.pdf>

López, E; Cruz. M; Cruz. O y Eustolia. M. (2016). Impacto de la competencia en el estrés de los directores de las micro y pequeñas empresas de Tecámac, Estado de México, recuperado de

https://www.ecorfan.org/actas/relat_TI/ACTA_1_13.pdf

Narváez, O. (2019) Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y el manejo del estrés recuperado de [https://revistas.umariana.edu.co/index.php/](https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322)

[BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322](https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322)

Navinés, R., Martín, R., Olivé. V. y Valdés, M. (2016) Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental recuperado de

https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Valdes/publication/304336915_Workrelated_stress_Implications_for_physical_and_mental

Observatorio de Seguridad y salud en el trabajo del consejo colombiano de seguridad (CCS) (2022). Siniestralidad Laboral Primer Trimestre 2022, recuperado de

<https://ccs.org.co/portfolio/durante-el-primer-trimestre-de-2022-se-redujeron-las-tasas-de-siniestralidad-laboral-en-el-pais/>

Perez, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? recuperado de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Resolución 2646 (17 de julio 2008) recuperado de

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Resolución 2404 (22 de julio 2019) recuperado de <https://>

www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resol



[ucion+2404+de+2019-](#)

[+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf](#)

Resolución 2764 (18 de julio 2022) <https://acmineria.com.co/acm/wp-content/uploads/2022/07/Resolucion-N0002764-de-2022.pdf>

Rivera, Y. (2010). ¿Cómo Se Pueden Aplicar Los Distintos Paradigmas De La Investigación Científica A La Cultura Física Y El Deporte?, Revista electrónica Ciencia e innovación tecnológica en el deporte N. 11, recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174061>

Sifuentes, R. (2021) Estrés y rendimiento laborales del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020 recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65372/Sifuentes_ERSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zúñiga, E. (2019) El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores recuperado de <file:///C:/Users/paola/Downloads/EI%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20y%20su%20Influencia%20en%20el%20Desempe%C3%B1o%20de%20los%20Trabajadores.pdf>

Anexos

Consentimiento Informado

Niveles de estrés en auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá

La presente investigación de la Corporación Universitaria Iberoamericana Facultad de Ciencias Empresariales – Especialización en Gerencia de las SST de acuerdo con la Resolución 08430 de

1993 del Ministerio de Salud, Capítulo I artículo 11, la presente investigación tiene un nivel de riesgo mínimo ya que se diseñará una estrategia de prevención enfocado al manejo del estrés que refuerce aquellos aspectos psicosociales en los auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá, para lograr esto se debe determinar los niveles de estrés en auxiliares operativos de la empresa de servicios ASSIST BUS en la ciudad de Bogotá.

Yo, _____ identificado con número de cedula _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Heidy Paola Cordoba Rodríguez y Marly Iwon Latón Ordoñez, estudiante de Corporación Universitaria Iberoamericana Facultad de Ciencias Empresariales – Especialización en Gerencia de las SST, para la aplicación de los siguientes instrumentos:

1. Aplicación de la Ficha de datos generales (Sociodemográficos)
2. Cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial

• Yo _____ declaro que se me informa que mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.

• Yo _____ declaro que se me informa que no recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de las organizaciones contar con herramientas que le ayuden a mitigar aquellas situaciones incontrolables que le puedan generar algún riesgo psicosocial y establecer brechas de bienestar donde el colaborador se sienta cuidado por su empleador permitiendo así unos niveles de productividad, retención de personal y cumplimiento a la norma establecida por la ley.

• Yo _____ declaro que se me informa que toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados Confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá bajo la responsabilidad de los investigadores.

Recuerde que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores,



organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Nombre

Documento de identidad No. _____ de _____



Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS
TERCERA VERSIÓN**



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



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.

Malestares	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.				



ANEXO 2
Ficha de datos generales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca No sé
2	5	
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



IBERO
Planeta Formación y Universidades

**FICHA RESUMEN DE PROYECTO PARTICULAR O DE
SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN**