

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA



IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE PUEDEN SER GENERADORES DE ESTRÉS AL INTERIOR DE LA ESCUELA DE AVIACIÓN HALCONES Y QUE INCIDEN DIRECTAMENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010 Y EL PRIMER SEMESTRE DEL 2011

Presentado por:

YENIFFER DIAZ BUSTAMANTE

LEIDY JOHANA RINCON MARIN

ENVIGADO

2011

Nota de aceptación

Firma del jurado

Envigado, 20 de Junio de 2011

DEDICATORIA

Este trabajo de grado va dedicado a los docentes que nos han apoyado durante nuestro proceso de formación académica y mediante sus enseñanzas fortalecieron la pasión y vocación del saber psicológico. A nuestra familia y amigos, que han estado en nuestras vidas no solo para pasar ratos sino para vivir momentos, brindándonos su apoyo incondicional ante las tristezas y alegrías que se nos presentaron durante este trayecto.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Institución Universitaria de Envigado por hacer parte de nuestro desarrollo profesional, a los docentes que nos guiaron en nuestro proceso académico, a nuestra asesora de trabajo de grado Adriana Orozco Rincón por sus enseñanzas, acompañamiento, guía y paciencia durante el desarrollo de este trabajo y a la Escuela de Aviación Los Halcones que gracias a su personal se permitió la realización de la investigación.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	15
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	20
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo General	22
1.2.2 Objetivos Específicos	22
1.3 Justificación	23
1.4 Diseño Metodológico	25
1.4.1 Población	26
1.4.2 Muestra	26
1.5 Recolección de la Información	27
1.5.1 Fuentes Primarias	27

	Pág.
1.5.2 Fuentes Secundarias	27
1.6 Presupuesto	28
1.7 Cronograma	29
2. Marco Referencial	32
2.1 Marco Histórico	32
2.1.1 Antecedentes Históricos de la Escuela de Aviación Halcones	36
2.2. Marco Conceptual	38
2.3 Marco Contextual	43
2.3.1 Misión Institucional	43
2.3.2 Visión de Futuro	44
2.3.3 Valores Institucionales	44
2.3.4 Políticas Institucionales	46
2.3.5 Ubicación Geográfica	47
2.4 Marco Legal	48
2.4.1 Consideraciones Éticas	49
2.5 Marco Teórico	55
2.5.1 Estrés Laboral	64

	Pág.
2.5.2 Tipos de Estrés	69
2.5.2.1 Estrés Agudo (a Corto Plazo)	69
2.5.2.2 Estrés Agudo Episódico	70
2.5.2.3 Estrés Crónico (a Largo Plazo)	70
2.6 Causas del Estrés Laboral	73
2.7 Fuentes Laborales de Estrés	74
2.8 Prevención y Control	80
2.8.1 Como poder manejar el Estrés	80
2.8.2 Orientación	82
2.9 Etiología del Estrés Laboral	85
2.10 Presentación y Análisis de los Resultados	88
2.10.1 Discusión	145
CONCLUSIONES	149
RECOMENDACIONES	150
BIBLIOGRAFÍA	151
CIBERGRAFÍA	156
ANEXOS	157

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de Conocimiento del Cargo	89
Tabla 1a. Calidad del Trabajo	91
Tabla 2. Aprendizaje Continuo	92
Tabla 2a. Nivel de Dificultad de Aprendizaje	93
Tabla 2b. Programas de Capacitación	95
Tabla 2c. Proceso de Mejoramiento	96
Tabla 3. Creatividad	98
Tabla 3a. Nivel de Creatividad	99
Tabla 4. Trabajo Rutinario	100
Tabla 5. Innovación	101
Tabla 6. Toma de Decisiones	102
Tabla 6a. Frecuencia permitida para la Toma de Decisiones	103
Tabla 7. Dependencia en la Realización del Trabajo	105
Tabla 8. Rapidez para la Realización de las Funciones	106
Tabla 8a. Tiempo	107
Tabla 8b. Agilidad Laboral	108

Tabla 9. Esfuerzo Físico o Mental	109
Tabla 9a. Esfuerzo Físico	110
Tabla 9b. Esfuerzo Mental	112
Tabla 10. Concentración	113
Tabla 11. Bienestar	114
Tabla 11a. Nivel de Preocupación	115
Tabla 12. Atención	117
Tabla 13. Actitud Hostil o Conflictiva	118
Tabla 13a. Frecuencia Actitud	119
Tabla 14. Facilidad en la Realización del Trabajo	121
Tabla 15. Amabilidad	122
Tabla 16. Apoyo	123
Tabla 17. Luz	124
Tabla 18. Ruido	125
Tabla 18a. Nivel de Ruido	126
Tabla 19. Nivel de la Temperatura	128
Tabla 20. Situaciones Peligrosas	129
Tabla 21. Fatiga	130
Tabla 22. Tiempo – Fatigado	131
Tabla 23. Insensible	133

Tabla 24. Cambios Personales a Causa del Trabajo	134
Tabla 25. Manifestaciones	135
Tabla 26. Satisfacción	136
Tabla 27. Plazos Estrictos	137
Tabla 28. Niveles de Producción	138
Tabla 29. Nivel de Preocupación	139
Tabla 30. Salario Adecuado	141
Tabla 31. Herramientas	142
Tabla 32. Estrés	143
Tabla 33. Estrés Laboral	144

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Nivel de Conocimiento del Cargo	89
Figura 1a. Calidad del Trabajo	91
Figura 2. Aprendizaje Continúo	92
Figura 2a. Nivel de Dificultad de Aprendizaje	93
Figura 2b. Programas de Capacitación	95
Figura 2c. Proceso de Mejoramiento	96
Figura 3. Creatividad	98
Figura 3a. Nivel de Creatividad	99
Figura 4. Trabajo Rutinario	100
Figura 5. Innovación	101
Figura 6. Toma de Decisiones	102
Figura 6a. Frecuencia permitida para la Toma de Decisiones	103
Figura 7. Dependencia en la Realización del Trabajo	105
Figura 8. Rapidez para la Realización de las Funciones	106
Figura 8a. Tiempo	107
Figura 8b. Agilidad Laboral	108
Figura 9. Esfuerzo Físico o Mental	109

	Pág.
Figura 9a. Esfuerzo Físico	110
Figura 9b. Esfuerzo Mental	112
Figura 10. Concentración	113
Figura 11. Bienestar	114
Figura 11a. Nivel de Preocupación	115
Figura 12. Atención	117
Figura 13. Actitud Hostil o Conflictiva	118
Figura 13a. Frecuencia Actitud	119
Figura 14. Facilidad en la Realización del Trabajo	121
Figura 15. Amabilidad	122
Figura 16. Apoyo	123
Figura 17. Luz	124
Figura 18. Ruido	125
Figura 18 a. Nivel de Ruido	126
Figura 19. Nivel de la Temperatura	128
Figura 20. Situaciones Peligrosas	129
Figura 21. Fatiga	130
Figura 22. Tiempo – Fatigado	131
Figura 23. Insensible	133
Figura 24. Cambios Personales a Causa del Trabajo	134
Figura 25. Manifestaciones	135

	Pàg.
Figura 26. Satisfacci3n	136
Figura 27. Plazos Estrictos	137
Figura 28. Niveles de Producci3n.	138
Figura 29. Nivel de Preocupaci3n	140
Figura 30. Salario Adecuado	141
Figura 31. Herramientas	142
Figura 32. Estr3s	143
Figura 33. Estr3s Laboral	144

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta	158
Anexo B. Consentimiento Informado	167
Anexo C. Entrevista	168

RESUMEN

A partir de un contacto directo con la **Escuela de Aviación los Halcones** se observó la necesidad de realizar un trabajo en el cual se pudiera identificar cuales son los factores que pueden ser generadores de estrés al interior de la empresa, para de esta manera generar conciencia de los fenómenos que inciden en el desempeño laboral. Partiendo de esta necesidad se diseñó un instrumento que midiera los factores que pueden generar estrés laboral en los empleados y así mismo cumplir los objetivos planteados en este estudio.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar el desempeño del trabajador (Almirall Hernández, 1996:2-22).

Los resultados obtenidos indican la presencia de algunos factores que pueden incidir de manera no significativa e influenciar en el padecimiento del estrés laboral en cada uno de los empleados de la parte administrativa de la Escuela de Aviación los Halcones; los factores identificados fueron el aprendizaje continuo,

la dificultad de aprendizaje, la concentración, el nivel del ruido, la fatiga, los plazos estrictos en la realización de las tareas asignadas, el nivel de preocupación por el rendimiento en las labores asignadas y en la presión de tiempo en las mismas.

PALABRAS CLAVES: Estrés, estrés laboral, trabajo, condiciones de trabajo, clima laboral, carga de trabajo, carga física, carga mental, factor de riesgo psicosocial,

ABSTRACT

From direct contact with **La Escuela de Aviación los Halcones**, we noted the need to do a job in which one could identify what are the factors that may to produce stress inside the company, to create awareness of phenomena that affect job performance. From this need, we designed an instrument that measures the factors that can cause stress in employees and to comply the objectives proposed in this study.

The concept of job stress is conceptualized as a set of phenomena that occur in the body of the worker with the participation of harmful stressors arising directly from work or by reason of this can affect worker performance (Almirall Hernández, 1996: 2-22).

The results indicate the presence of some factors can not significantly impact and influence the condition of stress in each of the employees of the administrative part of **La Escuela de Aviación los Halcones**, factors identified were the continuous learning, the difficulty of learning, concentration, the level of noise, fatigue, the short time to do the task, the level of concern for tasks and time pressure on them.

KEY WORDS: Stress, job stress, work, working conditions, working environment, workload, physical workload, mental workload, psychosocial risk factor

INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés laboral se ha convertido en una problemática a nivel mundial que ha llevado a grandes investigadores a realizar números estudios sobre los factores psicosociales que generan estrés al interior de las empresas, sus efectos, prevención y control. Siendo este considerado uno de los mayores problemas al cual se ve enfrentado el hombre diariamente bien sea debido a las presiones, obligaciones y responsabilidades que le demandan su entorno laboral independientemente del cargo.

Hans Selye en 1930 introdujo el término estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas no específicas que se producen en el organismo de un ser vivo, debido a diferentes agentes nocivos del ambiente en los que se desenvuelve diariamente” siendo estos de naturaleza tanto física como o química, llegando presentarse en la mayoría de los casos ante situaciones percibidas por el individuo como difíciles o peligrosas.

Es por esto que el exceso de trabajo, la mala distribución del tiempo y la desmotivación son causantes del estrés laboral, llegando a generar consecuencias diversas en cada uno de los individuos como insatisfacción profesional e incluso falencias en el desempeño laboral.

Partiendo de esta actual problemática presente en las empresas y del conocimiento que se tiene de esta, se podrán identificar con mayor claridad los factores que pueden ser

generadores de estrés al interior de la escuela de aviación halcones y que inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados mediante una investigación de tipo descriptiva cuyo enfoque será mixto.

1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

1.1 Planteamiento del Problema

El estrés durante muchos años ha sido considerado un problema mundial, debido a que el *“70% de las consultas médicas en menores de 60 años están relacionadas con agotamiento en el trabajo, y de ese total, casi el 50% se diagnostica como personas muy estresadas”* (Silva, 2010). El tratamiento de estas personas es muy costoso según informa la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en junio de 2006 se determinó que el estrés en el ámbito laboral podría generar costos entre el 0.5 % y el 3.5% del PIB (Producto Interno Bruto) de los países, al manifestarse mediante absentismo, incapacidades y menor productividad (Esqueda Ávalos, 2006). Al igual que el número de reclamaciones, la incapacidad y los costos del seguro medico son algunos factores que cada vez mas van tomando fuerza en todas las estructuras organizacionales elevando sus costos.

El estrés conlleva a que el ser humano entre en un estado de crisis creando una serie de relaciones defectuosas debido a la irritabilidad, agresividad y a la fatiga, deteriorando su entorno de vida en general (laboral, familiar, social, entre otros).

Por esto mismo se dice que el estrés se puede presentar de manera temporal o permanente afectando no solo al individuo sino también al empleador pues nadie es inmune a padecerlo.

El estrés también puede llegar a ocasionar enfermedades físicas manifestándose en diferentes partes del cuerpo, lo que conllevaría a generar baja productividad en la persona que esta laborando llevándola incluso a perder su empleo.

De acuerdo con lo anterior, se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores que pueden ser generadores de estrés al interior de la Escuela de Aviación los Halcones y que inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Identificar los factores que pueden ser generadores de estrés al interior de la Escuela de Aviación los Halcones y que inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados durante el segundo semestre del 2010 y el primer semestre del 2011.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar el concepto de estrés y su clasificación.
- Reconocer la estructura organizacional de la Escuela de Aviación los Halcones.
- Detectar los factores generadores de estrés que inciden en el desempeño laboral de los empleados de la Escuela de Aviación los Halcones.

1.3 Justificación

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la personas. Un suceso estresante en un principio puede ser generador de angustia ya sea porque perciba la situación compleja, por la presión que sienta o por un cambio radical en su vida, haciendo de esta manera que la persona entre en un estado caracterizado por tensiones que pueden ser nerviosas y que pueden afectar diversos factores ya sean psicológicos, sociales e interpersonales.

Por eso el tema del estrés es de suma importancia ya que es un problema que se presenta desde hace muchos años en nuestra sociedad generando a las personas una serie de inconvenientes e indisposiciones a nivel laboral, familiar, social, cultural. Es una patología que afecta a gran cantidad de personas deteriorando no solo a quien lo padece sino también su entorno.

Con este trabajo se pretende lograr que las personas se cuestionen, conozcan e identifiquen cuales son los principales detonantes del estrés, para que esta información les permita mejorar sus condiciones y metas, tanto laborales, como de vida, forma de ser, actuar, pensar y la manera en como la sociedad los percibe.

Por esto resulta determinante, desde nuestra formación académica como futuros profesionales de la psicología, la presentación de este trabajo de grado en el área organizacional ya que se identificaran los principales factores generadores de estrés en el puesto de trabajo, con el fin no sólo de describir sino también proponer estrategias que conlleven a minimizar esta problemática comúnmente encontrada en las organizaciones. De esta manera, se busca llevar a cabo nuestra misión como profesionales de la Institución Universitaria de Envigado que es ser profesionales idóneos con profundo sentido de responsabilidad social capaces de respetar el entorno y generar cambios adaptándonos a las circunstancias que pone el mundo contemporáneo.

1.4 Diseño Metodológico

El tipo de investigación que se utilizó para la realización de este proyecto de grado fue de forma descriptiva ya que ésta trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es presentar una interpretación correcta, por lo tanto, se logrará identificar los factores que pueden ser generadores de estrés y que inciden en el desempeño laboral de los empleados.

El enfoque es mixto, pues se realizó una encuesta y una entrevista la cual implica combinar los enfoques cualitativos y cuantitativos en este mismo estudio. Llegando de esta manera a recurrir a fuentes primarias como conversaciones directas con los empleados y observaciones a los mismos, también a fuentes secundarias como materiales escritos, libros, tesis, revistas, artículos e información de internet.

Por último, para la realización de esta investigación se llevaron a cabo tres puntos los cuales son:

- Una revisión detallada de los textos y conceptos fundamentales para la investigación
- Una confrontación de los principales enfoques teóricos encontrados en los textos recopilados.
- Elaboración de conclusiones.

1.4.1 Población

La población de esta investigación está constituida por 12 empleados del área administrativa de la Escuela de Aviación los Halcones ubicada en la ciudad de Medellín, la cual se encuentra distribuida en los departamentos directivos, administrativos y de mantenimiento.

1.4.2 Muestra

La muestra de esta investigación fue tomada mediante una encuesta que se le aplico al personal de la escuela ubicado en el área administrativa.

1.5 Recolección de la Información

1.5.1 Fuentes Primarias

Para la realización de esta investigación, fue de suma importancia contar con el apoyo del personal de la escuela, en el momento de aplicarles la encuesta ya que por medio de ellos se pretendió recolectar la información.

1.5.2 Fuentes Secundarias

Estas se realizaron a partir de la recolección de la información en textos, investigaciones realizadas, revistas y artículos que hablan sobre el tema.

1.6 Presupuesto

PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJO DE GRADO				
RUBROS	FUENTES			TOTAL
	Estudiante	Institución – IUE	Externa	
Personal	\$ 716.000	\$ 0	\$ 2.000.000	\$ 2.716.000
Material y suministro	\$ 198.000	\$ 0	\$ 0	\$ 198.000
Salidas de campo	\$ 518.000	\$ 0	\$ 0	\$ 518.000
Bibliografía	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Equipos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Otros	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL				\$ 3.432.000

1.7 Cronograma

SEGUNDO SEMESTRE 2010								PRIMER SEMESTRE 2011				
TIEMPO	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES
	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V
ACTIVIDAD												
Propuestas para la elección del tema												
Elección definitiva del tema												
Revisión bibliográfica												
Relación bibliográfica y estado del												

arte												
Asesorías												
Desarrollo marco teórico												

Diseño marco metodológico												
Diseño del instrumento de recolección de información												
Informar a los empleados												

sobre el estudio de estrés laboral												
Aplicación del instrumento de recolección de información												
Tabulación y análisis del cuestionario												
Entrega trabajo final												

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Histórico

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austríaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo" (David, Newstrom y Núñez, 2003:557).

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó doctorado y post doctorado en química orgánica, desarrolló famosos experimentos sobre el ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Por otro lado, según una investigación realizada en el hospital universitario de Glostrup, en Dinamarca, durante 15 años por científicos daneses expertos en salud ocupacional a 12.000 enfermeras entre los 45 y 65 años de edad, hasta el año 2008, se logró establecer que las mujeres menores de 50 años son más propensas a padecer estrés y enfermedades cardíacas debido a la alta tensión que manejan dentro del puesto de trabajo.

Esto se logró evidenciar luego de determinar que aunque 580 de las enfermeras investigadas, fueron hospitalizadas en algún momento de su vida por padecer isquemias, otras 369 por presión en el pecho, y 138 por ataques cardíacos, las principalmente afectadas eran las más jóvenes, ya que las enfermedades que pueden llegar a padecer las enfermeras mayores se podían atribuir directamente a la edad.

Una investigación realizada por el INSHT en el año 2002, pudo determinar que un 12.4% de los trabajadores presentan cefaleas como único síntoma de presentar estrés laboral, un 10.2% presenta alteraciones del sueño y otro 10.2% presenta sensaciones continuas de cansancio. Es decir que cerca de un 30% de los trabajadores presentan alteraciones psicosomáticas debido a las condiciones de trabajo, en donde son la administración y los servicios sociales los cargos que reúnen mayores porcentajes de trabajadores con estos síntomas, siendo un 7.6% para los Administradores y un 7.1% para Servicios sociales.

Países como Inglaterra y Estados Unidos son quizá los países más afectados con esta problemática, por ejemplo en Inglaterra se produjeron perdidas en el año 1993 hasta por \$6.718 millones aproximadamente debido al estrés y en Estados Unidos aumentaron un 700% entre los años 1979 y 1988 las demandas de indemnización por motivos psíquicos- mentales incluido el estrés, donde JONES informa que entre el 75% y el 80% de la mayoría de los accidentes industriales presentes en este país son producidos principalmente debido a la incapacidad que presentan los empleados para afrontar el estrés.

Según un estudio realizado por Associates for Research into the Science of Enjoyment, (un grupo internacional de científicos que investiga la calidad de vida de varios países del mundo) Hong Kong es la ciudad que más sufre de estrés en el mundo, llegando incluso a recibir el nombre de "capital mundial del estrés".

Y aunque en Colombia son pocos los estudios realizados hacia esta problemática, no es difícil darse cuenta del crecimiento que ha tenido el estrés cada día y del número de personas afectadas por este, especialmente si se tienen en cuenta el tráfico, la violencia, la inseguridad y la sobrecarga laboral, factores que se han convertido en la fuente predominante de casi el 80% de la población.

Un estudio sobre salud mental y consumo de sustancias psicoactivas realizado por el Ministerio de Salud Colombiana, determino que el 23% de la población colombiana se deprime por estrés. En cuanto a los dolores de cabeza y la gripe, las afecciones psicosomáticas preferidas del estrés producido por deficiencias inmunológicas causadas por esta problemática, son una de las principales causas del ausentismo en la industria colombiana.

2.1.1 Antecedentes históricos de la Escuela de Aviación Halcones

El centro de Instrucción ESCUELA DE AVIACION LOS HALCONES S.A. es una institución educativa creada para contribuir al desarrollo y mejoramiento de la actividad aérea colombiana, formando pilotos privados y comerciales altamente calificados en ala fija y en ala rotatoria, personal idóneo en mantenimiento para satisfacer las necesidades del mercado, inspectores Técnicos autorizados, Auxiliar de Servicios a bordo, Instructores, adiciones, habilitaciones y actualizaciones a las licencias básicas. Fue fundada en 1967, por los señores: Mayor Álvaro Peláez, Fernando Peláez y el capitán Luis Alfonso Cadavid Velilla.

La sociedad fue constituida mediante escritura pública No 582, otorgada en la Notaria de Bello (Ant.), el 11 de abril de 1967 y la Presidencia de la República le reconoce personería Jurídica Aeronáutica mediante Resolución Presidencial Ejecutiva No 264 de agosto 6 de 1968.

El 14 de noviembre de 1968, la escuela inicia vuelos con el avión HK-1010-P, arrendado al Padre Roberto Ramírez; el piloto al mando, el Mayor Álvaro Peláez Ochoa y el señor Rodrigo Sierra como alumno.

El área administrativa estaba conformada por el Mayor Álvaro Peláez Ochoa como Gerente, el capitán Luis Alfonso Cadavid Velilla como Director y el capitán Pedro Gerardo Ramírez como Instructor.

En enero de 1969 llegó desde Wichita, Kansas, el avión HK-1255-I, el primer avión traído de fábrica el cual se mantiene aún en funcionamiento y se ha convertido en patrimonio institucional.

El 21 de septiembre de 1969, en el HK-1257, se inauguró la pista “LUIS ALFONSO CADAVID VELILLA”, localizada en el paraje la isla, corregimiento de Obregón, municipio de Santa Fe de Antioquia, donde se realizó instrucción de vuelo hasta el año 2006. En el año asume la gerencia general de la Escuela el señor Francisco Javier Cadavid, quien la dirigió durante años

En el año 2002 la Escuela cambia de administración y llega a la Gerencia General el capitán William Ricardo Calle Parra, quien se encuentra actualmente dirigiendo su actividad.

2.2. Marco Conceptual

AFRONTAMIENTO: Actividad puesta en marcha por el individuo de tipo cognitivo y conductual con el fin de enfrentarse a determinada situación.

CALIDEZ: Es el sello de la atención que gusta brindar. Es el reflejo del amor, la pasión y la vocación por lo que se hace.

CARGA FÍSICA: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

CARGA 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 apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

CARGA PSÍQUICA O EMOCIONAL: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizar.

CARGA DE TRABAJO: Tensiones resultado de la convergencia de las Cargas física, mental y emocional.

CLIMA LABORAL: Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el saber hacer, el comportamiento de las personas, manera de trabajar y de relacionarse en la empresa y funciones de cada uno.

CONDICIONES DE TRABAJO: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

EFFECTOS EN EL TRABAJO: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

EFFECTOS EN LA SALUD: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

ESTRÉS: 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.

ESTRÉS LABORAL: Se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

EVALUACIÓN OBJETIVA: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

EVALUACIÓN SUBJETIVA: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

EXPERTO: Psicólogo con postgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

FACTOR DE RIESGO: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

FACTOR PROTECTOR PSICOSOCIAL: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

PATOLOGÍAS DERIVADAS DEL ESTRÉS: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

RELAJACIÓN: Estado de conciencia y del cuerpo donde los músculos están en reposo.

RIESGO: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

SALUD OCUPACIONAL: Ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

TRABAJO: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

2.3 Marco Contextual

2.3.1 Misión Institucional

En la Escuela de Aviación los Halcones, se trabaja en forma permanente por la formación integral de personal aeronáutico altamente calificado para asumir con responsabilidad, ética y disciplina su quehacer profesional.

La naturaleza de la institución se fundamenta en principios de excelencia académica y desarrollo humano, los cuales se conjugan con la constante innovación tecnológica y la utilización de los mejores recursos humanos, técnicos y materiales.

Los procesos de enseñanza se caracterizan por su actualidad y universalidad y tienen por objeto promover el desarrollo íntegro de los alumnos, fomentando el sentido de la responsabilidad social, lo cual les permite ofrecer a las empresas del sector elevar sus niveles de competitividad y productividad contando con profesionales formados en programas de alta calidad académica y humana que puedan contribuir al progreso de las organizaciones, la sociedad y el país.

2.3.2 Visión de futuro

En el año 2013, la Escuela de Aviación los Halcones, será una institución líder en la gestión del conocimiento aeronáutico, altamente competitiva y reconocida en el país y en el ámbito internacional por su innovación pedagógica, sus altos estándares de calidad, seguridad y excelencia mejorando continuamente:

- La calidad humana y técnica de sus instructores y colaboradores.
- La excelencia académica de sus alumnos.
- La infraestructura física y tecnológica.
- Las estrategias y metodologías de enseñanza y aprendizaje.

2.3.3 Valores institucionales

CALIDAD: Es la premisa de la institución en la realización de cada trabajo o proyecto que se emprenda. En cuanto a la formación de los alumnos es pilar fundamental al lado de la formación como personas.

COMPROMISO: Siempre se irá más allá de las obligaciones, porque quien trabaja comprometido, disfruta lo que hace y esa es la base de la armonía de la empresa.

HONESTIDAD: Siempre se será transparentes en todos los ámbitos de nuestro diario actuar, siempre se será honrados tanto espiritual como materialmente.

LEALTAD: Siempre se será fiel a los valores, principios, normas y a la palabra, a las ideas y a las instituciones que representan la institución, porque la lealtad significa respeto.

LIDERAZGO: Los resultados del trabajo siempre llevará a la institución a ser abanderados en el medio. Todos los esfuerzos siempre apuntarán a liderar el desarrollo y la evolución de la empresa.

RESPECTO: Consientes que el respeto es la base de la sana convivencia, siempre se estará dispuestos al diálogo, la comprensión y la tolerancia. Sin extralimitarse en los derechos que permite la libertad para interactuar con los clientes, los empleados y los competidores.

RESPONSABILIDAD: El ejercicio de la labor siempre se hará de una manera consciente sobre las consecuencias que ocasionará aquello que se haga o se deje de hacer.

SERVICIO: La actitud de servicio es una de las ventajas competitivas más grandes, es un valor diferenciador en beneficio del usuario, porque un cliente satisfecho es el mejor multiplicador de los servicios.

TRABAJO EN EQUIPO: Es fundamental para la obtención de los mejores resultados, siempre se tendrá en cuenta los aportes de cada uno de los miembros de la empresa.

2.3.4 Políticas institucionales

- La seguridad siempre será la bandera, no se hará nada que ponga en riesgo la estabilidad y el bienestar de las personas.
- Nunca se pensará que se logra todo, siempre se trabajará por ir más allá y establecer un mejoramiento continuo como personas, empresa e institución educativa.
- Siempre se buscará mantener y fomentar ventajas competitivas que fortalezcan la institución en el sector.
- La disposición al cambio será positiva.
- Se consolidarán alianzas que fortalezcan la labor, porque un trabajo en equipo siempre entrega los mejores resultados.
- Siempre se acatará las normas y las disposiciones legales que propendan por el bienestar y el buen funcionamiento de la empresa.

- Siempre se hará un manejo responsable y eficiente de los recursos, lo cual garantizará el bienestar de los proveedores, empleados y accionistas.

2.3.5 Ubicación geográfica

Dirección: Calle 3 N° 66-33 Aeropuerto Olaya Herrera Hangar 79 – 41.

Tel: 285 75 01.

2.4 Marco Legal

El Ministerio de Protección Social de la República de Colombia realizó un informe acerca del Panorama Nacional de la Salud y la Enfermedad Mental en Colombia en el año 2003 arrojando los siguientes datos:

Las enfermedades mentales de mayor prevalencia son los trastornos de ansiedad, entre los hombres el abuso de alcohol es el problema más común, y en las mujeres el episodio depresivo mayor, concluyendo que de cada cinco personas dos presentan un trastorno mental en algún momento de su vida, lo cual lleva a los investigadores a preguntarse si la causa de aparición de estos trastornos puede deberse al estrés que le ocasiona las actividades que realizan de manera cotidiana.

La Resolución número 2646 de 2008 (julio 17) del Ministerio de Protección Social tiene por objeto dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo (Miproteccion, 2008).

El Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina, trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

2.4.1 Consideraciones Éticas

“Según la ley 1090”: En el transcurso de esta investigación y debido al accionar de la misma y teniendo presente la población y métodos de recolección de información estandarizados propuestos para su implementación y desarrollo, se tendrán en cuenta las leyes y estatutos legales expuestos en la ley 1090 de 2006, que reglamenta el ejercicio de la psicología incluyendo las técnicas de las que estas se vale en la intervención.

En el artículo primero, en su numeral tres, expone que los estándares de conducta moral y ética de los psicólogos son similares a los de los demás ciudadanos, a excepción de aquello que puede comprometer el desempeño de sus

Responsabilidades profesionales o reducir la confianza pública en la Psicología y en los psicólogos.

La investigación obedece a este numeral en la medida en que la aplicación, y evaluación de las pruebas no deberán violentar psicológicamente a las personas con las cuales se pretende trabajar, por tanto se tomarán en cuenta los diferentes lineamientos morales y legales con el objetivo de aplicar con responsabilidad los diferentes instrumentos para que estos no violenten a las personas con las que se pretende desarrollar el proyecto.

El numeral cinco del mismo artículo presenta que los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad. En esta investigación se guardará total confidencialidad de los resultados de las pruebas que se aplicaran, de estas pruebas aplicadas solo se hará devolución al psicólogo encargado en la respectiva institución y a la persona implicada en la prueba.

En el numeral seis del artículo primero se presenta el bienestar del usuario en el cual los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos.

Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación. Para mantener un bienestar óptimo del usuario, en esta investigación se presentara las personas con las que se trabajará los objetivos y procedimientos de la investigación, de tal forma que las personas estén totalmente informadas de todo el desarrollo de la investigación y antes de aplicar las pruebas a estas personas firmaran una carta de autorización para realizar el trabajo correspondiente.

En el numeral nueve del artículo primero, presenta la investigación con participantes humanos, en la cual la decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos.

Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos. Este trabajo de investigación en la aplicación de las pruebas utilizara solo participantes humanos, los cuales por voluntad propia y con una autorización escrita aceptará colaborar con este trabajo, conscientes de su participación en la misma.

En el artículo quinto, se presenta que dentro de los límites de su competencia, el psicólogo ejercerá sus funciones de forma autónoma, pero respetando siempre los principios y las normas de la ética profesional y con sólido fundamento en criterios de validez científica y utilidad social.

Este artículo está estrechamente relacionado con el trabajo que se realizó ya que este no tendrá fines lucrativos ni violara la ética ni los principios profesionales pues los resultados serán únicamente utilizados para el desarrollo de esta investigación.

En el artículo diez, se presentan los deberes y obligaciones del psicólogo, los cuales consisten en guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales, responsabilizarse de la información que el personal auxiliar pueda revelar sin previa autorización.

Llevar registro en las historias clínicas y demás acervos documentales de los casos que le son consultados; Mantener en sitio cerrado y con la debida custodia las historias clínicas y demás documentos confidenciales; Llevar registro escrito que pueda sistematizarse de las prácticas y procedimientos que implemente en ejercicio de su profesión; Guardar el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizare en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se les comunicare en razón de su actividad profesional; Cumplir las normas vigentes relacionadas con la prestación de servicios en las áreas de la salud, el trabajo, la educación, la justicia y demás campos de acción del psicólogo; Respetar los principios y valores que sustentan las normas de ética vigentes para el ejercicio de su profesión y el respeto por los derechos humanos.

En este trabajo de grado se cumplen con todos los deberes que se deben tener como psicólogos ya que se guardará completa reserva de los resultados de las pruebas y solo se hará devolución al psicólogo encargado de la institución y a las personas implicadas en estas, de igual forma se tuvo una debida responsabilidad de la información en cuanto a derechos de autor, resultados de pruebas, aplicación de las mismas, y publicación de información sin la debida autorización, además se llevará registro de los datos. Se respetaron los principios y valores y se cumplirá con las normas relacionadas para esta investigación.

En el artículo treinta se presenta que los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento digital o electrónico, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos. En esta investigación los resultados obtenidos en las pruebas realizadas se mantienen en reserva bajo responsabilidad del grupo tanto en el transcurso de la investigación como posterior a esta.

2.5 Marco Teórico

El estrés es considerado uno de los mayores problemas al cual debe enfrentarse el hombre en el transcurso de su vida, debido a presiones, obligaciones y responsabilidades, siendo así una de las principales quejas en la actualidad, debido a la capacidad o incapacidad que presenta cada individuo a la hora de soportar los fracasos presentes en su diario vivir, pero sin embargo hay personas que lo nombran sin saber el significado y su principal sintomatología, pues acostumbran identificar el término estrés con las perturbaciones que este produce, cuando este “se refiere a la reacción ante una situación, no a la situación o suceso en sí”. (Andrew, P. 282)

Al estrés se le ha denominado como la respuesta psicológica que siente la persona frente a un estímulo ambiental bien sea de larga duración e intensidad que exija mecanismos suplementarios de adaptación y defensa que permitan mantener al individuo el equilibrio constante ante situaciones de urgencia. Hans Selye en 1930 introdujo este término como el conjunto de reacciones fisiológicas no específicas que se producen en el organismo de un ser vivo, debido a diferentes agentes nocivos del ambiente en los que se desenvuelve diariamente, siendo estos de naturaleza física o química. Por lo tanto este fenómeno en la mayoría de ocasiones se presenta cuando se está en situaciones que se perciben difíciles o peligrosas.

Por eso toda persona se siente estresada en un principio ante un suceso que le genera angustia ya sea porque perciba la situación compleja, por la presión que siente o por un cambio radical en su vida, haciendo de esta manera que la persona entre en un estado caracterizado por tensiones que pueden ser nerviosas y que pueden afectar diversos factores ya sean psicológicos, físicos, sociales e interpersonales.

Es por esto que los conocedores del tema están de acuerdo en decir que el estrés es la respuesta psicobiológica del cuerpo a condiciones externas e internas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

La respuesta biológica tiende a implicar cambios en el organismo, siendo a nivel corporal donde se manifiestan las perturbaciones producidas por el estrés, mientras la respuesta psicológica altera los niveles de pensamiento, de emoción y la acción.

El estrés se ha introducido con mayor intensidad en el mundo actual, debido a que la mayoría de las enfermedades son causadas por esta problemática al ser un estímulo que agrede emocional o físicamente al ser humano dado el peligro real o percibido como tal, provocando de esta manera tensión, ansiedad, y distintas reacciones como

respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas. Por lo tanto, esto se puede ver reflejado en las situaciones en las cuales estamos inmersos en nuestro diario vivir que requieran de un cambio, ya sea de carácter positivo o negativo.

Este afecta a la gran mayoría de la población en las áreas afectiva, familiar, laboral e intelectual y aunque no en todos los casos es dañino, puesto que en todos los organismos vivientes algún tipo de estrés es natural e inevitable, no hay personas que se logren escapar de esta problemática.

Según esto, la persona no solo responde ante el evento estresante como un estímulo ambiental o evalúa la posible solución entre los eventos y sus recursos personales, pues hace un proceso mediante el cual:

- A. Elabora una construcción personal donde busca y encuentra razones que la lleven a considerar el por qué un evento se vuelve estresante, partiendo de sus motivos, valores, creencias y sentimientos, dándole significado personal al acontecimiento y a los resultados obtenidos después de este.

B. Busca alternativas que le ayuden a disminuir, regular, evitar, e incluso aceptar la causa y los efectos que generan el evento.

C. Se prepara a nivel, emocional, cognitivo, y fisiológico para poner en práctica todos sus recursos con el fin de enfrentar el agente amenazante.

Con relación a lo anterior, se podría decir que el estrés es un proceso de construcción del futuro que se puede elaborar en tres pasos, (cognitivo, emocional y fisiológico) sin que la persona logre darse cuenta, estos pasos se relacionan entre si y funcionan coherentemente (Romero, 1991). El paso cognitivo, se ve descrito por los pensamientos, expectativas, creencias, valores y compromisos tanto generalizados como específicos de la situación en la cual se desarrolla el evento; el paso emocional, es representado por los sentimientos bien sean positivos o negativos y por los aspectos emocionales de los motivos y valores que surgen cuando se presenta un evento netamente estresante; por último el paso fisiológico que se ve caracterizado por las respuestas orgánicas que acompañan al estrés y que en caso de repetirse frecuentemente se pueden convertir a corto plazo en cambios somáticos que pueden generar alteraciones en la salud, propensas a terminar en enfermedades a largo plazo.

Según Jean Benjamín Stora (1991) “*el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo*”. Este instinto es bueno en casos de emergencias, como el de salirse del camino si viene un carro a velocidad. Pero éste puede llegar a ocasionar síntomas físicos, emocionales y comportamentales si continúa por mucho tiempo, así como una respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios.

Cuando esto sucede según el autor es como si el cuerpo se preparara para salir fuera del camino del carro, pero el individuo está inmóvil. El cuerpo está trabajando sobre tiempo, sin ningún lugar para usar toda esa energía extra. Esto puede hacerlo sentir ansioso, temeroso, preocupado y tenso.

Por otra parte Pierre R. Turcotte (1986), explica que el estrés puede llegar a ser positivo y negativo, mencionando que este es negativo cuando se trata de un acontecimiento percibido como fracaso o un agotamiento nervioso, mientras que positivo es cuando se relaciona al éxito que obtiene el individuo en el transcurso de su vida, pero esto no quiere decir que estrictamente sea catalogado como bueno o malo, puesto que en ocasiones opera en benéfico o a favor de la vida como cuando nos prepara para una reacción de alerta, o en contra de la vida como cuando provoca alguna alteración psicológica o fisiológica en las personas.

Aquí lo importante es la capacidad de adaptación y asimilación que posea el individuo ante el estrés para que este no genere algún tipo de malestar bien sea físico o psicológico (Tourcotte 1986).

Según Turcotte el estrés es el resultado de transacciones entre las personas y el entorno en cual se desenvuelven, requiriendo determinados ajustes en la conducta, que pueden llegar a ocasionar cambios fisiológicos. Estos cambios se producen ante la respuesta de huida o lucha al enfrentarse ante un agente estresor, siendo este inevitable cuando el sujeto no puede defenderse y cuando los acontecimientos se presentan bajo una frecuencia elevada.

En principio, se trata de una respuesta normal del organismo frente a las situaciones de peligro preparándose para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas llamadas "suprarrenales" o "adrenales" (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones).

En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de la adrenalina en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía. Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo (Blog Salud, 2009).

El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen a una úlcera, o puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. Así mismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

Cuando las exigencias son muy fuertes y el individuo no cuenta con la suficiente capacidad de adaptación, se pueden presentar graves efectos a nivel tanto fisiológico y psicológico como organizacional que también pueden ser considerados síntomas del estrés, manifestándose de la siguiente manera:

- A nivel fisiológico, se pueden ver afectados el ritmo cardíaco y la respiración, se tienden a presentar fuertes dolores de cabeza, aumento en la adrenalina, náuseas, fatiga crónica, poca energía, ansiedad, estreñimiento, diarrea, presión

arterial elevada, dificultad para conciliar el sueño, hipertensión, dolor muscular, sequedad en la boca, dilatación de las pupilas, escalofríos, mareos, entre otras.

- A nivel psicológico, se puede presentar mediante el cambio de humor e irritabilidad, agresión, preocupación, falta de concentración, ansiedad, frustración, Confusión, miedo, inseguridad y depresión.

También puede aparecer en diferentes trastornos somáticos, apatía, negativismo, lagunas mentales, incapacidad para organizarse, insatisfacción, intolerancia, tendencia a la vacilación en la toma de decisiones, delirio de persecución, melancolía, baja autoestima, incapacidad para la toma de decisiones y bloqueos mentales.

- A nivel conductual, podría existir la posibilidad de padecer accidentes, sufrir cambios en la alimentación como ingesta de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de cigarrillos o bebidas alcohólicas, risa nerviosa, olvidos, actitud neurótica gran parte del tiempo, conducta impulsiva, pérdida o aumento repentino de peso, problemas sexuales y consultas médicas frecuentes.

- A nivel organizacional tiende a disminuir el desempeño, la proactividad, el sentido de responsabilidad, la falta de interés en la organización e incrementan los accidentes, la rotación, el abandono del cargo y se comienzan a presentar alteraciones en el estado de salud de los empleados generando ausentismo en la organización.

Con relación a lo anterior, podría decirse que el estrés en la personas varía dependiendo de las demandas impuestas por el medio, y de las percepciones que el individuo obtenga de estas, pues de acuerdo a las estrategias y recursos que se obtengan para enfrentarse a él, se podría facilitar una mejor búsqueda de soluciones ante los eventos estresores.

2.5.1 Estrés Laboral

El estrés laboral también conocido como el síndrome del ejecutivo, es considerado una de las enfermedades que actualmente está más a la moda y que cada día lo padecen más personas en el mundo actual, reflejando situaciones sumamente complejas en las personas que laboran independientemente del cargo.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador (Almirall Hernandez, 1996).

Es por esto que cabe anotar que el estrés laboral son las reacciones físicas y emocionales negativas que se presentan en el momento en que las exigencias laborales no igualan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, afectando no sólo su salud, sino también su desempeño laboral.

Como es bien sabido, son muchos los factores que generan estrés en las personas, como el ambiente familiar, el bienestar individual, y el círculo social y cultural en que los individuos acostumbran desenvolverse, pero no cabe duda de que cuando se trata del campo laboral este se tiende a intensificar, bien sea por las funciones que desempeña dentro de la organización, las relaciones laborales, la sobrecarga de trabajo o la estructura institucional.

De acuerdo con una encuesta realizada por “Clase Empresarial, 1998”, el exceso de trabajo mezclado con la desorganización y la mala distribución del tiempo son causantes del estrés al igual que la motivación, la calidad de relaciones en el trabajo y la monotonía.

El estrés laboral puede generar consecuencias diversas en cada uno de los individuos que pueden llegar a causar insatisfacción profesional e incluso falencias en el desempeño laboral. Es por esto que se aconseja manejar correctamente el nivel de energía (desgaste) que se tiende a utilizar cada día y a la que los individuos no responden adecuadamente.

Según Kindler y Ginsburg, en su libro (entrenamiento de por vida contra el estrés) lo mejor que podemos hacer para combatir el estrés antes de que aparezcan los síntomas, es cambiar la impresión que se tiene frente a un suceso o una situación determinada, pues al cambiar la percepción del suceso, también cambia la respuesta al estrés. Otra solución que ambos plantean consiste en enfrentar el problema, pues a partir de ese momento se podrá vencer y ser convertido en un arma positiva. La idea es no dejar que el estrés se convierta en la principal causa de los problemas, si no por el contrario permitir que la presión obtenida cada día sea una ayuda para lograr ser un funcionario eficiente y productivo.

A pesar de todo, el estrés no solo representa un papel negativo en nuestra vida y nuestra salud que también desempeña un papel positivo al preparar el organismo para afrontar inconvenientes y alentar al sujeto hacia la obtención de un alto desempeño físico e intelectual, solo que a menor nivel de estrés mayor desempeño laboral y a mayor nivel de estrés menor productividad e ineficiencia.

El estrés laboral también puede disminuir el desempeño laboral indirectamente siendo muy probable que los empleados angustiados se ausenten del puesto de trabajo generando bajos niveles de producción e incremento en el ausentismo;

Aunque claro está que el impacto en el desempeño laboral que tiene un factor estresante sobre determinado individuo, depende de una gran variedad de factores tanto personales como ambientales.

Con relación a lo anterior, Steve M. Jex, señala cuatro factores bajo los cuales el trabajador tiende a no disminuir su rendimiento, estos son:

1. Cuando entiende con claridad lo que puede esperar de su trabajo.
2. Cuando posee una alta autoestima
3. Cuando tiene un alto compromiso con la organización
4. Cuando tiene bajos niveles de conducta tipo A.

Conducta tipo A: se refiere a un modelo de conducta en el que el sujeto es exigente, impaciente, y se esfuerza en exceso, lo que le puede generar estrés negativo. Este tipo de conducta tiene dos componentes, uno en el que el sujeto pretende hacer demasiadas cosas en un lapso de tiempo corto, y la otra es que debido a su afán se tienden a tornar hostiles, irritándose con facilidad (Andrew, P.285)

Uno de los principales problemas que puede generar el estrés laboral, es que puede llevar al individuo a padecer de un desgaste profesional, en el que se ve afectada la parte emocional, física y mental del sujeto, que surge como una respuesta a los factores estresantes de largo plazo. Se podría decir que el desgaste ocurre a menudo, a partir del momento en que el sujeto se siente fuera de control, bien sea por la falta de reconocimiento y remuneración en su lugar de trabajo, la injusticia, o la falta de apoyo emocional, aunque este desgaste se tiende a identificar mediante el distanciamiento que genera la sobrecarga laboral al empleado en su trabajo como una manera de protegerse del estrés.

Como se menciona anteriormente, la susceptibilidad de las personas ante el estrés laboral varía de acuerdo a la capacidad de asimilación que esta posea ante un evento traumático, o según sus rasgos de personalidad y características individuales. A continuación se mencionaran algunos factores tanto individuales como organizacionales que contribuyen al estrés laboral (Andrew, P. 286)

- **Poco control percibido:** Este se refiere a la percepción que tiene el sujeto de poder controlar una situación adversa incluyendo los aspectos negativos de esta.

- **Poca autoeficacia:** Se refiere a la seguridad que posee el sujeto de sus propias capacidades y que influye en la susceptibilidad del estrés.
- **Afectividad negativa:** Es una fuerte disposición a experimentar estrés emocional, acompañado de sensaciones de nerviosismo, tensión y preocupación.

2.5.2 Tipos de Estrés:

2.5.2.1 Estrés agudo (a corto plazo)

Este es el más común en la sociedad al ser producto de las presiones ya sean del pasado, presente o futuro y suele aparecer en situaciones determinadas como accidentes, agresiones, la pérdida de un contrato laboral importante, problemas ocasionales, etc., y si la persona no da la suficiente importancia al problema, este no causara daños significativos. Sus síntomas más frecuentes son: agonía emocional, problemas musculares, problemas estomacales e intestinales, sobreexcitación pasajera.

2.5.2.2 Estrés agudo episódico

Este tipo de estrés lo suelen padecer las personas que llevan una vida problemática y con crisis, quienes por lo general están apuradas, asumen muchas responsabilidades, tienen mal carácter, son ansiosas, nerviosas y hostiles a quienes el lugar de trabajo se les convierte en un lugar muy estresante y poco agradable.

El estilo de vida de estas personas puede llegar a ser adaptativo y habitual, a tal punto que no alcanzan a dimensionar la forma negativa en que conducen sus vidas, llegando a culpar a los demás por los males ocurridos en sus vidas.

Los síntomas del estrés agudo negativo son: dolor de cabeza tenso y persistente, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

2.5.2.3 Estrés crónico (a largo plazo)

Este se da como respuesta a situaciones agotadoras de la vida diaria, del ambiente de trabajo, de relaciones laborales, perjudicando día tras día a quien lo padece, destruyéndole tanto la vida como la mente.

Este tipo de estrés surge en el momento en que la persona no encuentra salida ante una situación angustiosa, abandonando toda esperanza que pueda tener debido la falta de recursos tanto físicos como mentales, llevando incluso a quien lo padece a la pobreza, la pérdida de empleo, a vidas infelices y en el peor de los casos al suicidio.

Estos tipos de estrés a pesar de ser muy comunes en nuestra sociedad, son más comúnmente encontrados en personas ejecutivas que manejan un alto nivel de carga emocional o laboral, es por esta razón que Juan Pérez Medina en su libro “Así son las comunicaciones” se encargó de denominar una serie de ejecutivos, que debido a su personalidad son más propensos a padecer estrés laboral, los cuales se mencionaran a continuación:

- **Ejecutivos tipo A:** estos son los ejecutivos que poseen una alta energía y mantienen prisa.
- **Ejecutivos tipo B:** reconocidos por ser perfeccionistas, exigentes con ellos mismos y por pretender que todo les salga bien no solo a ellos sino también a las demás personas.

- **Ejecutivos tipo C:** son personas introvertidas, las cuales tienden a no compartir responsabilidades.
- **Ejecutivos tipo D:** son adictos al trabajo, por lo general prefieren dedicar su tiempo incluso extra a las labores de su cargo, que actividades de distracción, por lo tanto nunca descansan y temen a las vacaciones.
- **Ejecutivos tipo E:** son los que generalmente debido a sus reacciones neuróticas generan problemas, tienen problemas, los crean o los inventan.
- **Ejecutivos tipo F:** son quienes cuentan con un espíritu competitivo, que siempre quieren sobresalir en sus objetivos propuestos y actúan como si fueran jefes aun sin serlo ni contar con las condiciones requeridas.

Estos tipos de personalidades, conllevan al ejecutivo a medida en que va incrementando la sobrecarga laboral, a padecer un elevado sentimiento de angustia, desesperación, perfeccionismo e inquietud en el puesto de trabajo afectando no solo salud, sino también su desempeño laboral.

2.6 Causas del Estrés Laboral

El estrés laboral, se puede presentar por una gran cantidad de factores, en donde la interacción del trabajador con las condiciones de su trabajo es la principal causa generadora de esta problemática. La personalidad y el estilo de vida de las personas juegan un papel muy importante para determinar las condiciones de trabajo que resultan estresantes ya que para una persona puede ser un problema alguna función a su cargo y para otra no.

En el año 1987, la OMS (Organización Mundial de la Salud) realizó un estudio donde se pudo determinar lo siguiente (Ascort):

1. El 50% de las personas viven descontentas con su trabajo.
2. el 90% de los trabajos no coinciden ni aportan a las metas personales.
3. El 75% de las consultas psiquiátricas incluyen problemas laborales como: insatisfacción, dificultades de adaptación, de desarrollo, y de realización.
4. El 50% de las asistencias médicas son mas para empleados que reportan un alto nivel de estrés.

2.7 Fuentes Laborales de Estrés

El ambiente de trabajo puede estar sobrecargado de una serie de situaciones productoras de estrés laboral que pueden afectar a algunos empleados, pero no en todos los casos, pues son los factores de personalidad quienes hacen más factible que una persona lo padezca. Estos factores representan el conjunto de percepciones y experiencias de cada uno de los empleados, siendo estos de carácter individual, económico y emocional.

Las tendencias que se han presentado en relación a la promoción y prevención en la seguridad e higiene de las organizaciones incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos que se pueden presentar en el ambiente laboral, sino también la variedad de factores psicosociales propios de la empresa y la manera en cómo estos influyen en el bienestar tanto físico como mental del empleado.

Estos factores se enfocan en la interacción que existe entre el trabajo, el medio ambiente laboral, la satisfacción laboral, las condiciones de la organización, las características personales, las necesidades del individuo, su cultura, sus experiencias y por lo tanto su percepción del medio. De igual forma, se podría decir que los principales factores generadores de estrés en las organizaciones involucran aspectos de organización, administración y la calidad de las relaciones humanas (Oshea, 2006).

Por muchas de estas razones, el clima organizacional de las empresas se sujeta no solamente a la estructura de esta y a la calidad de vida en el trabajo, sino también a su contexto histórico y a los problemas demográficos, económicos y sociales que allí se puedan presentar, pues de esta manera el crecimiento económico de la empresa, la productividad y la estabilidad de la organización dependerán no solo de los medios de producción, y las condiciones de trabajo, sino también de los niveles de salud y bienestar de cada uno de los empleados.

Otros de los factores externos al puesto de trabajo pero que de igual forma atribuyen en la aparición de las preocupaciones del trabajador, se derivan de agentes netamente familiares, culturales, sociales y personales, en los que se encuentran la salud, la vivienda, el transporte y la seguridad en el empleo.

Algunos de los factores que inciden en la presencia de estrés laboral son:

- La sobrecarga de funciones: puede generar estrés negativo en la medida en que la persona tienda a fatigarse y sea incapaz de tolerar la molestia y la irritación, al sentirse retrasada y sobrecargada constantemente.
- El conflicto de funciones y la ambigüedad de roles: es un contexto en el que el empleado recibe expectativas confusas o mal definidas con relación a las funciones del cargo que pueden llegar a ser imposibles de lograr.
- Las condiciones ambientales adversas: en esta se ubican el ruido, el hacinamiento, la contaminación ambiental, la luz, la temperatura, el ruido y los problemas ergonómicos.
- La inseguridad en el trabajo y la preocupación por la carrera: en este se ubican la preocupación ante la pérdida del empleo y el recorte de personal, al igual que la falta de oportunidades para el crecimiento personal de los empleados.
- La falta de cohesión y equipo de trabajo: se refiere a la unión, apoyo y recursos con lo que cuenta el sujeto dentro del grupo de trabajo.

- Los conflictos intra e intergrupales dentro de la organización: en este se ubican los conflictos de rol, el cual se presenta cuando las expectativas asociadas a dos o más posiciones establecidas por una persona son incompatibles entre sí y el conflicto de asunto, cuando se presenta un desacuerdo entre los miembros del grupo.
- La responsabilización por otros: en la medida en que responder por una persona opera como un agente estresor mucho mayor que a la responsabilidad sobre cosas, principalmente si se tiende a tomar decisiones desagradables que sean foco de tensión interpersonal.
- El diseño de los trabajos: en este se ubican los descansos poco frecuentes, el trabajo pesado, largos turnos de trabajo, la rutina, el poco sentido de autocontrol, el trabajo con gran demanda de atención y actividades de gran responsabilidad.
- El estilo de la dirección: en el cual se ubican el liderazgo inadecuado, la mala delegación de responsabilidades, la falta de capacitación y desarrollo del personal, la escasa participación de los empleados en la toma de decisiones, la falta de comunicación en la organización y la motivación deficiente.

- El medio ambiente de trabajo: donde las condiciones laborales inadecuadas, el espacio físico restringido, la exposición a riesgo físico constante, el ambiente laboral conflictivo, el menosprecio o desprecio al trabajador y trabajo no solidario, son factores estresantes al interior de las empresas.

Con relación a lo anterior, se pudo determinar que la mayoría de los puestos que exigen más esfuerzo psicológico y que hacen un bajo proceso sobre el control de trabajo, son los más propensos a desarrollar una serie de enfermedades en las cuales predominan los problemas cardiovasculares.

Es por esta razón que se recomienda hacer unos cambios en el manejo de la organización que sirvan como método para prevenir y combatir el estrés laboral, los cuales pueden ser:

- Procurar que la cantidad de trabajo sea acorde con las habilidades y recursos de los empleados.
- Definir claramente las funciones y responsabilidades del empleado.
- Darle oportunidad a los empleados de participar en las decisiones que afecten su trabajo.
- Mejorar la comunicación entre los empleados y los jefes.

- Llevar una alimentación sana y balanceada.
- Hacer ejercicio frecuentemente.
- Tener una vida sexual satisfactoria.
- Tener un grupo de apoyo para desahogarse.
- Alejarse de la rutina laboral, pero no en exceso ya que también puede resultar perjudicial.

Definitivamente, la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del profesional organizacional, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

2.8 Prevención y Control

2.8.1 Como poder manejar el Estrés

Todas las empresas, organizaciones y los individuos actualmente se sienten interesados en el tema del estrés y en sus efectos, por lo tanto se proponen diversas formas de intervenir la tensión que se genera al percibir esa situación como son el prevenirla, el controlarla y el aprender a manejar sus síntomas. Por eso en la actualidad vemos como las organizaciones tratan de disminuirla llevando a cabo procesos como lo son el implementar talleres donde se mejoren la comunicación en todo el grupo de trabajo, plantear programas donde los empleados tengan más participación o implementar formas de desarrollo organizacional.

Así mismo se habla de que existen diversos enfoques para enfrentar el estrés los cuales se pueden llevar a cabo si constantemente se realizan actividades de colaboración entre los empleados y los directivos, incluyendo también un apoyo social como también actividades de relajación y programas de bienestar social.

Por lo tanto el apoyo social se puede percibir como esa interacción y relación que satisfacen aquellas necesidades importantes de cualquier empleado, así mismo este apoyo social puede provenir tanto de supervisores, colegas, amigos o algún familiar.

Investigaciones sugieren que cuando las personas o los empleados poseen por lo menos una persona de quien les pueda brindar ese apoyo pueden experimentar bajos niveles de estrés.

También podemos encontrar como la relajación es una técnica para algunos empleados poder sobrellevar el estrés, por lo que implica un pensamiento interno, tranquilo y concentrado para que el cuerpo pueda estar en un estado de descanso tanto físico como emocional proporcionando así que las personas puedan apartasen de esos problemas e inconvenientes llenos de presiones y poder disminuir y reducir esos síntomas de estrés. Practicar esta simple técnica de relación es hacer una pausa activa o tomar un receso en el trabajo donde puede ser provechoso en el momento antes o después de un encuentro que se pueda percibir tenso.

Otro programa que se puede plantear para poder enfrentar el estrés es el bienestar personal, este es basado en la investigación de medicina de la conducta y son cada vez más difundidos por las organizaciones. Estos centros de bienestar institucionales incluyen programas de detección de enfermedades, educación para la salud y acondicionamiento físico. A partir de todos estos métodos para manejar el estrés ayudan a los individuos u empleados a adaptarse a situaciones tensas que no son posibles de controlar de manera directa.

Lo mejor de todo es poder integrar el personal y su ambiente laboral y estos enfoques alternativos pueden ser de gran ayuda para diferentes empleados.

2.8.2 Orientación

La orientación a los empleados consiste en indagar un problema que generalmente contiene un tema emocional para ayudar al empleado a enfrentarlo mejor; esta tiene como meta poder mejorar la salud mental de los individuos inmersos en una organización. La necesidad de la orientación surge por varios problemas de los empleados entre ellos el más significativo es el estrés que genera alguna situación laboral por la que esté pasando el individuo. Generalmente esta orientación es confidencial para que los empleados se sientan más abiertos al hablar sobre sus problemas ya que estos abordan problemas tanto laborales como personales, al implementar o darle importancia a la orientación de alguna manera ayuda a la organización a ser más humana y considerada con los problemas del personal.

Por lo tanto la finalidad de la orientación es poder ayudar a los empleados a aumentar ese nivel de confianza en sí mismos, la comprensión, el autocontrol y la habilidad de poder trabajar de manera eficaz en su organización; estos objetivos de la orientación son convenientes con las necesidades de orden superior de Maslow y las necesidades de crecimiento de Alderfer como lo son la autoestima y la autorrealización.

La orientación posee seis funciones con las cuales si se aplican de manera oportuna se logra el objetivo de esta, las cuales son:

- La asesoría, esta proporciona una orientación útil y requiere de un orientador que evalúe esos inconvenientes y plantee a partir de eso una gestión.
- La reafirmación, esta proporciona a los empleados la sensación de confianza para enfrentar un problema.
- La comunicación, esta es una técnica clave para que los empleados expresen sus emociones tanto de manera descendente como ascendente.
- La liberación del estrés, esta es una de la funciones más importantes ya que ayuda a liberar la tensión emocional de los problemas y sus frustraciones; esta ayuda a eliminar esos bloqueos mentales para encontrar una solución y poder enfrentar esos problemas de manera asertiva.

- El pensamiento, esta tiene como objetivo que en el momento que el pensamiento este más despejado la persona se siente con mas motivación y más animada para aceptar su responsabilidad en los problemas emocionales y hacer más oportuno para resolverlos.
- La reorientación, esta ayuda a que los empleados tengan un cambio a nivel de la esfera psíquica por medio de un cambio de las metas y los valores básicos, ayudando así a reconocer y aceptar sus propias limitaciones.

2.9 Etiología del Estrés Laboral

Con el pasar del tiempo se ha podido observar como en las organizaciones ya sea por sobrecarga laboral, límite de tiempo, rivalidad entre compañeros, frustración, e incluso por el conflicto y la ambigüedad de roles, se ha presentado un alto nivel de estrés en el puesto de trabajo y aunque no todos los empleados reaccionen de igual forma ante esta problemática, es algo que por lo general es difícil de evitar ya que hay personas a las cuales las afecta más que a otras, llegando a alterar no solo su salud, relaciones interpersonales, sino también su desempeño laboral, ya que no todos percibimos las experiencias de igual forma y no todos los cargos exigen la misma responsabilidad.

Según Cross y Kelly (1984) las causas del estrés, su afrontamiento y consecuencias, están determinados por la propia personalidad, capacidad de resistencia y estructura cognitiva de cada uno de los individuos (Ayuso Marente, 2006), ya que de cada uno de ellos depende el grado de transcendencia que le quiera dar a esta problemática.

Algunas veces se tiende a pensar que es malo contraer estrés, pero se puede decir que en algunas ocasiones este puede ser algo útil para el desempeño laboral, ya que en muchos casos cuando no hay estrés y se cuenta con poco trabajo tienden a disminuir los retos y de paso el desempeño tiende a bajar, pero a medida que se cuenta

con un estrés fácil de manejar, aumenta el desempeño de los empleados ya que este los lleva a buscar la recursividad necesaria para satisfacer las necesidades laborales, pero cuando se pierde la habilidad para enfrentar el estrés, se comienzan a elevar los niveles de tensión provocándole una serie de inconvenientes tanto a nivel laboral como de salud.

Por lo general los trabajos que implican más responsabilidad, son más rutinarios, o los que se desenvuelven en ambientes peligrosos, son los que tienden a generar altos niveles de estrés, ansiedad y frustración, llevando a las personas a desarrollar una serie de síntomas físicos y emocionales como son preocupación, inseguridad, miedo, dolor de cabeza, sudoración, taquicardia, molestias estomacales, entre otras.

Todo esto se debe, ya que en el momento en que se comienza a enfrentar una situación desagradable la cual puede ser considerada como estresante, el cerebro se encarga de recibir una serie de informaciones que el mismo analiza por medio de los sentidos, relacionando dicha información con recuerdos de experiencias ya almacenadas con anterioridad, si por alguna razón la experiencia pasada fue negativa, el cerebro se encarga de remitir una señal que libera la adrenalina, llevando al organismo a un estado de alerta o resistencia generándole al cuerpo síntomas de cansancio, fatiga, mal genio, entre otros.

Cuando la persona deja de sentirse “amenazada” por el evento traumático, el cuerpo tiende a recuperarse y sentir energías nuevamente, pero si en su defecto tanto la situación como el síntoma se extienden, ya que los síntomas aparecen lentamente con el paso del tiempo, se puede llegar a un cansancio extremo en donde los niveles de energía y motivación disminuyen drásticamente, apareciendo síntomas en algunos casos alarmantes puesto que el estado tanto emocional como físico de una persona altamente estresada puede empeorar llevándola incluso a enfermar gravemente, cuyas alteraciones interfieren para que el individuo se desenvuelva eficazmente a la hora de laborar.

2.10 Presentación y Análisis de los Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de un cuestionario que evalúa diversos factores de estrés laboral a 12 personas que desarrollan labores administrativas en la Escuela de Aviación los Halcones en la ciudad de Medellín, para efectos de la investigación se proporcionó el cuestionario sin distinción de cargo o rango al interior de la empresa con el fin de identificar posibles generadores y manifestaciones de estrés laboral que se pueden presentar en la actualidad al interior de la institución.

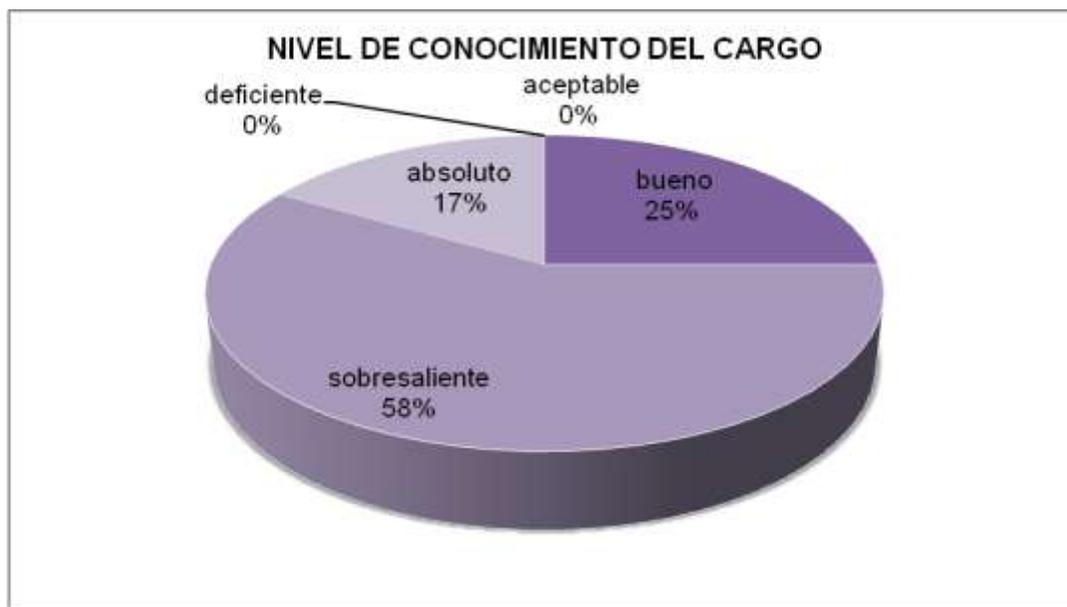
Para el conteo se tuvieron en cuenta las respuestas directas de los encuestados y se presentan con los porcentajes correspondientes con el fin de dimensionar el impacto del factor descrito y su nivel de presencia en la institución.

1. Evalúe el nivel de conocimiento que usted posee del cargo que ocupa en la actualidad, teniendo en cuenta que 1 es un conocimiento deficiente y 5 absoluto.

Tabla 1. Nivel de Conocimiento del Cargo

Nivel de Conocimiento del Cargo	Muestra	Porcentaje
<i>Absoluto</i>	2	17%
<i>Bueno</i>	3	25%
<i>Sobresaliente</i>	7	58%

Figura 1. Nivel de Conocimiento del Cargo



Los datos obtenidos en la Figura 1 informan que el 58% de los empleados poseen un conocimiento sobresaliente del cargo, mientras que el 25% un conocimiento bueno y el 17% absoluto, lo que sugiere que los empleados poseen un conocimiento previo de su cargo.

- ✓ ¿Cree que la empresa considera que la calidad de su trabajo es adecuada de acuerdo al conocimiento que usted tiene del cargo?

Tabla 1a. Calidad del Trabajo

Calidad del Trabajo	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	10	83%
<i>No</i>	2	17%

Figura 1a. Calidad del Trabajo



Los datos obtenidos en la Figura 1a informan que el 83% de los empleados consideran que para la empresa la calidad de su trabajo es adecuado de acuerdo al conocimiento que tienen del cargo, mientras que el 17% opinan lo contrario.

2. ¿Su trabajo necesita que aprenda constantemente cosas nuevas?

Tabla 2. Aprendizaje Continuo

Aprendizaje Continuo	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	11	92%
<i>No</i>	1	8%

Figura 2. Aprendizaje Continuo



Los datos obtenidos en la Figura 2 informan que el 92% de los empleados consideran que en su trabajo se necesita aprender constantemente cosas nuevas, mientras que el 8% opinan lo contrario.

- ✓ Evalué de 1 a 5 el nivel de dificultad que tiene para usted ese aprendizaje, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

Tabla 2a. Nivel de Dificultad de Aprendizaje

Nivel de Dificultad de Aprendizaje	Muestra	Porcentaje
1	1	8%
2	4	34%
3	3	24%
4	4	34%
5	0	0%

Figura 2a. Nivel de Dificultad de Aprendizaje



Como puede verse en la Figura 2a, el 34% de los empleados ubican el nivel de dificultad que tienen para ese aprendizaje en 2, otro 34% que corresponde a otros empleados lo ubican en 4, el 24% lo ubican en 3, y el 8% en 1 mínimo.

✓ ¿La empresa apoya programas de capacitación para sus empleados?

Tabla 2b. Programas de Capacitación

Programas de Capacitación	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	4	33%
<i>No</i>	8	67%

Figura 2b. Programas de Capacitación



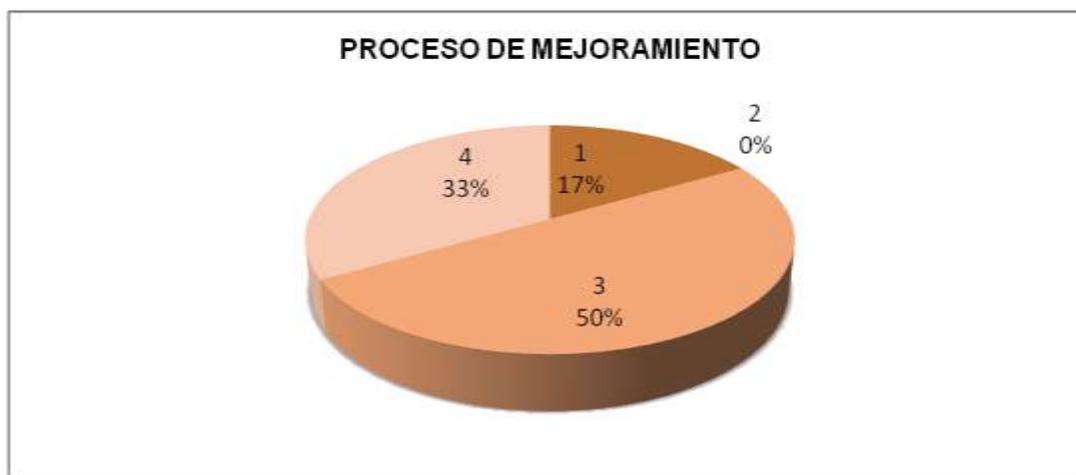
Los datos obtenidos en la Figura 2b informan que el 67% de los empleados consideran que la empresa no apoya programas de capacitación para sus empleados, mientras que el 33% opinan que la empresa si los apoya.

- ✓ Califique de 1 a 5 la importancia que la empresa da al proceso de mejoramiento que usted muestra en su trabajo, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

Tabla 2c. Proceso de Mejoramiento

Proceso de Mejoramiento	Muestra	Porcentaje
1	2	17%
2	0	0%
3	6	50%
4	4	33%
5	0	0%

Figura 2c. Proceso de Mejoramiento



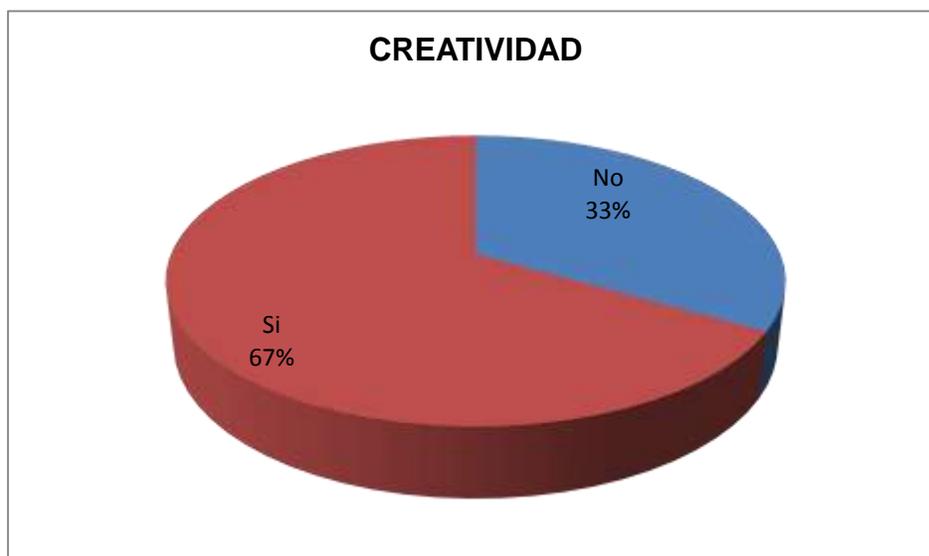
Como puede verse en la Figura 2c, el 50 % de los empleados ubican el nivel de importancia que la empresa da al proceso de mejoramiento que ellos muestran en su trabajo en 3, el 33% lo ubican en 4, y el 17% en 1. Lo que indica que 6 de 12 empleados ubican la importancia que muestra la empresa en un rango medio

✓ ¿En su trabajo debe ser creativo?

Tabla 3. Creatividad

Creatividad	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	8	67%
<i>No</i>	4	33%

Figura 3. Creatividad



Los datos obtenidos en Figura 3 informan que el 67% de los empleados consideran que en su trabajo deben de ser creativos, mientras que el 33% opinan lo contrario.

- ✓ Categorice entre alto, medio o bajo el nivel de creatividad que debe tener para desempeñar las funciones el cargo.

Tabla 3a. Nivel de Creatividad

Nivel de Creatividad	Muestra	Porcentaje
<i>Alto</i>	4	33%
<i>Medio</i>	6	50%
<i>Bajo</i>	2	17%

Figura 3a. Nivel de Creatividad



Los datos obtenidos en la Figura 3a informan que el 50% de los empleados consideran que en su trabajo el nivel de creatividad se encuentra en un estándar medio, mientras que el 33% de los empleados consideran que se encuentren en un nivel alto de creatividad y el 17% se encuentran en un nivel bajo de creatividad.

4. ¿Diariamente su trabajo le exige realizar la misma rutina?

Tabla 4. Trabajo Rutinario

Trabajo Rutinario	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	7	58%
<i>No</i>	5	42%

Figura 4. Trabajo Rutinario



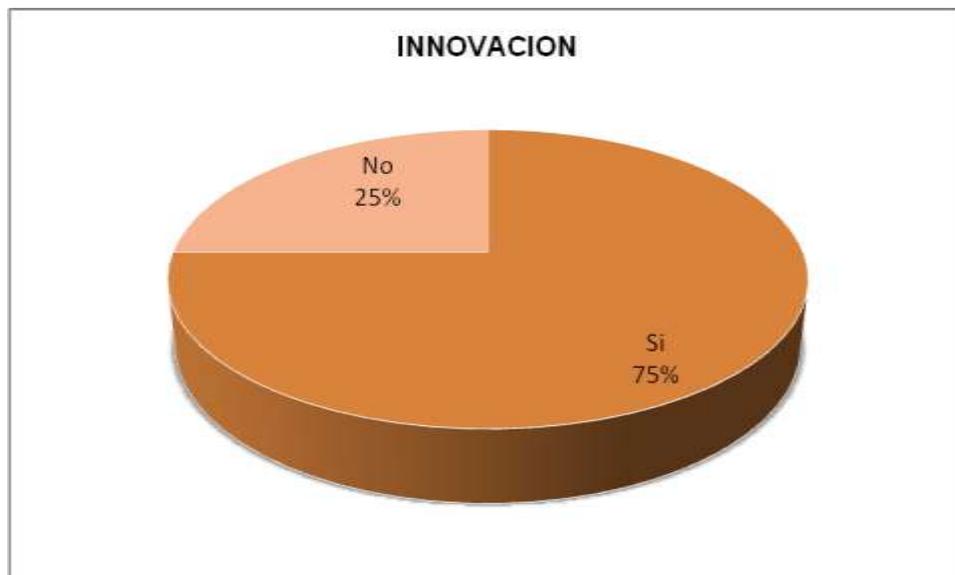
Los datos obtenidos en la Figura 4 informan que el 58% de los empleados consideran que su trabajo le exige realizar la misma rutina, mientras que el 42% opinan lo contrario.

5. ¿En el desempeño de su trabajo tiene la posibilidad de innovar con miras a obtener los resultados esperados?

Tabla 5. Innovación

Trabajo Rutinario	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	9	75%
<i>No</i>	3	25%

Figura 5. Innovación



Los datos obtenidos en la Figura 5 informan que el 75% de los empleados consideran que en el desempeño de su trabajo tienen la posibilidad de innovar con miras a obtener los resultados, mientras que el 25% opinan que no tienen la posibilidad de innovar.

6. ¿Su trabajo le permite tomar decisiones de forma autónoma?

Tabla 6. Toma de Decisiones

Toma de Decisiones	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	8	67%
<i>No</i>	4	33%

Figura 6. Toma de Decisiones



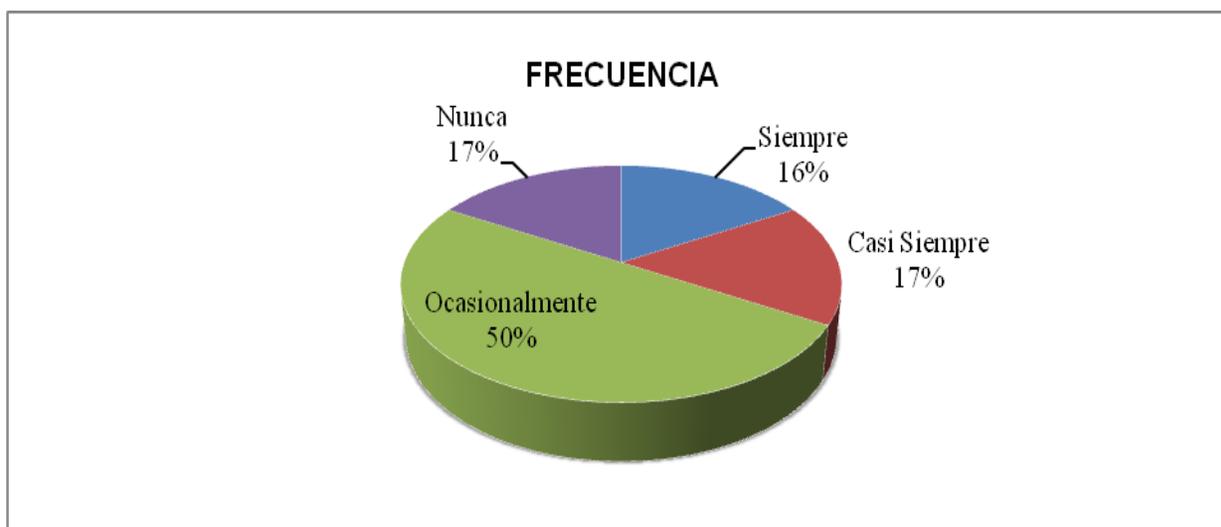
Los datos obtenidos en la Figura 6 informan que el 67% de los empleados consideran que su trabajo le permite tomar decisiones de forma autónoma, mientras que el 33% de los empleados opinan lo contrario. Sugiriendo que el mayor porcentaje de los empleados pueden ser autónomos en su puesto de trabajo.

- ✓ Evalúe la frecuencia con la que se le es permitido tomar decisiones en su trabajo.

Tabla 6a. Frecuencia permitida para la Toma de Decisiones

Frecuencia Permitida Para la Toma de Decisiones	Muestra	Porcentaje
<i>Siempre</i>	2	16%
<i>Casi Siempre</i>	2	17%
<i>ocasionalmente</i>	6	50%
<i>Nunca</i>	2	17%

Figura 6a. Frecuencia permitida para la Toma de Decisiones



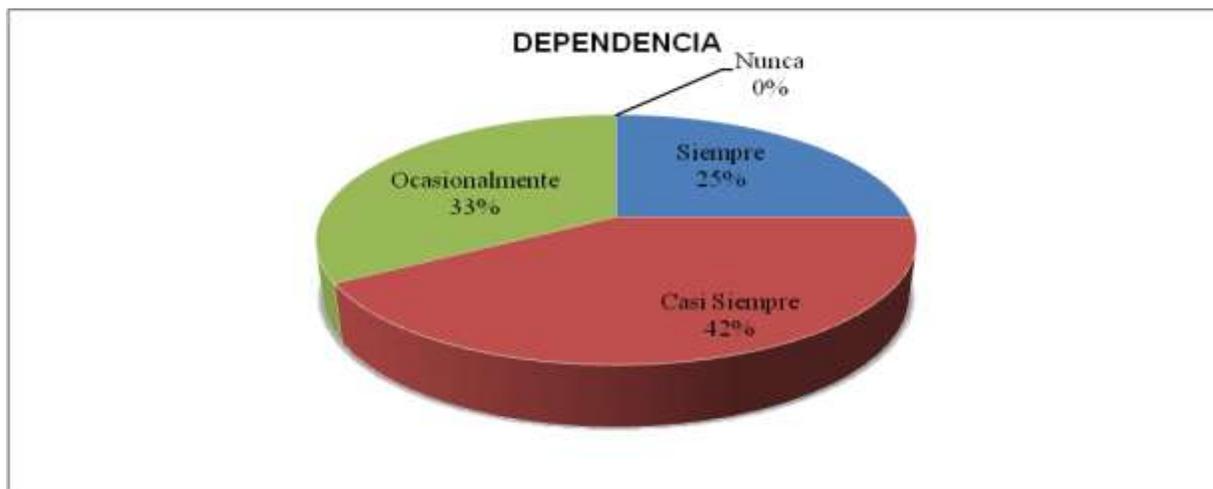
De acuerdo con los resultados arrojados en la Figura 6a se puede ver que el 16% de los empleados siempre pueden tomar decisiones en su puesto de trabajo, un 17% las pueden tomar casi siempre, el 50% de forma ocasionalmente y otro 17% nunca las puede tomar. Este resultado muestra que la mayoría de los empleados si pueden tomar decisiones en su puesto de trabajo pero ocasionalmente.

7. ¿Depende de otros para la realización de su trabajo?

Tabla 7. Dependencia en la Realización del Trabajo

Dependencia en la Realización del Trabajo	Muestra	Porcentaje
<i>Siempre</i>	3	25%
<i>Casi Siempre</i>	5	42%
<i>Ocasionalmente</i>	4	33%
<i>Nunca</i>	0	0%

Figura 7. Dependencia en la Realización del Trabajo



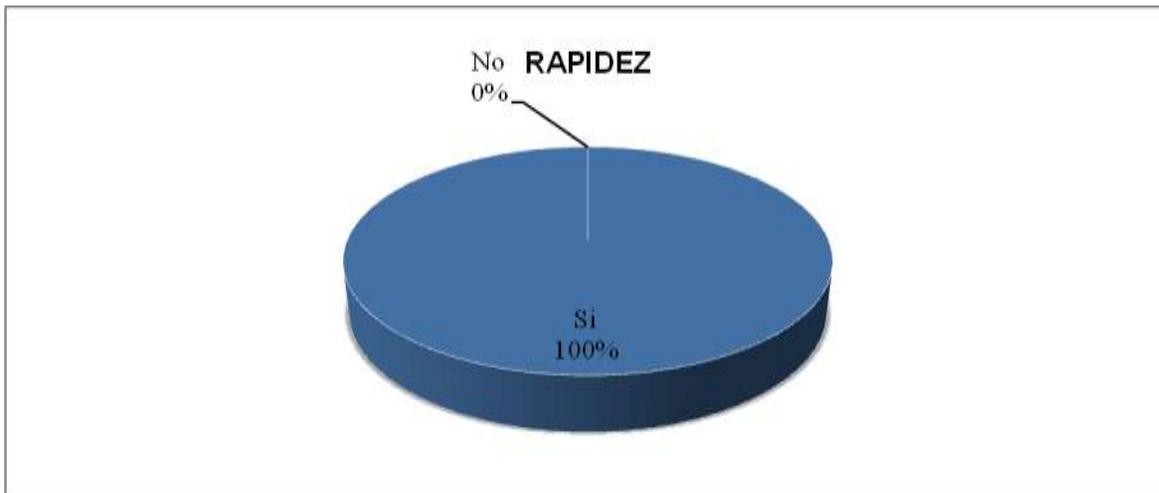
Los datos obtenidos en la Figura 7 informan que el 25% de los empleados siempre dependen de otros para la realización de su trabajo, el 42% dependen casi siempre y el 33% ocasionalmente.

8. ¿Su trabajo exige realizar las actividades y funciones con rapidez?

Tabla 8. Rapidez para la Realización de las Funciones

Rapidez para la Realización de las funciones	Muestra	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%

Figura 8. Rapidez para la Realización de las Funciones



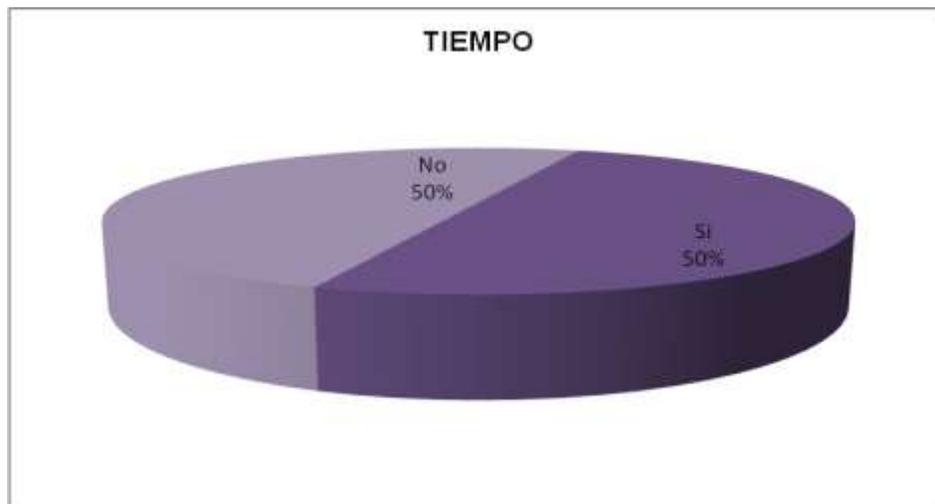
Los datos obtenidos en la Figura 8 informan que el 100% de los empleados consideran que su trabajo les exige realizar las actividades y funciones con rapidez.

✓ ¿Tiene suficiente tiempo para hacer su trabajo?

Tabla 8a. Tiempo

Tiempo	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	6	50%
<i>No</i>	6	50%

Figura 8a. Tiempo



Los datos obtenidos en la Figura 8ª informan que el 50% de los empleados cuentan con suficiente tiempo para hacer su trabajo, mientras que el otro 50% opinan lo contrario.

- ✓ ¿En qué momento del día se exige más agilidad para desarrollar sus actividades laborales?

Tabla 8b. Agilidad Laboral

Agilidad Laboral	Muestra	Porcentaje
<i>Mañana</i>	6	50%
<i>Medio Día</i>	4	33%
<i>Tarde</i>	2	17%

Figura 8b. Agilidad Laboral



Los datos obtenidos en la Figura 8b informan que en la jornada de la mañana es cuando más agilidad se les exige a los empleados para desarrollar sus actividades laborales, al ser respondida por el 50% de los empleados mientras que para el 33% es al medio día y para el 17% en la tarde.

9. ¿Su trabajo exige mucho esfuerzo físico o mental?

Tabla 9. Esfuerzo Físico o Mental

Esfuerzo Físico o Mental	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	11	92%
<i>No</i>	1	8%

Figura 9. Esfuerzo Físico o Mental



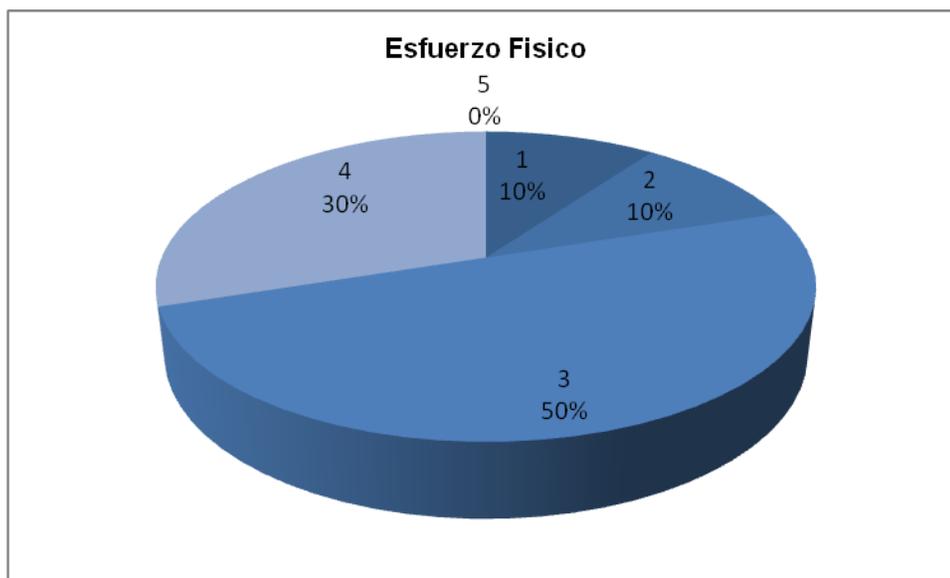
Los datos obtenidos en la Figura 9 informan que para el 92% de los empleados su trabajo le exige mucho esfuerzo físico o mental y el 8% opinan lo contrario.

- ✓ Evalúe de 1 a 5 el esfuerzo que más le exige su trabajo, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

Tabla 9a. Esfuerzo Físico

Esfuerzo Físico	Muestra	Porcentaje
1	1	10%
2	1	10%
3	5	50%
4	3	30%
5	0	0%

Figura 9 a. Esfuerzo Físico

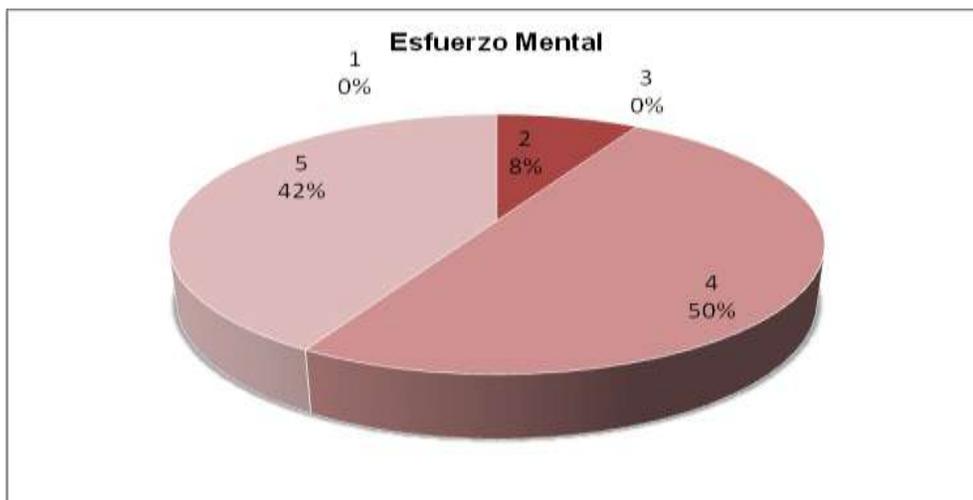


Como puede verse en la Figura 9a el 50 % de los empleados ubican su esfuerzo físico en 3, rango medio, el 30% lo ubica en 4, rango medio-alto, y el otro 20% en un rango mínimo, lo que indica que el esfuerzo físico exigido en el puesto de trabajo a los empleados se encuentra ubicado en un rango medio.

Tabla 9b. Esfuerzo Mental

Esfuerzo Mental	Muestra	Porcentaje
1	0	0%
2	1	8%
3	0	0%
4	6	50%
5	5	42%

Figura 9b. Esfuerzo Mental



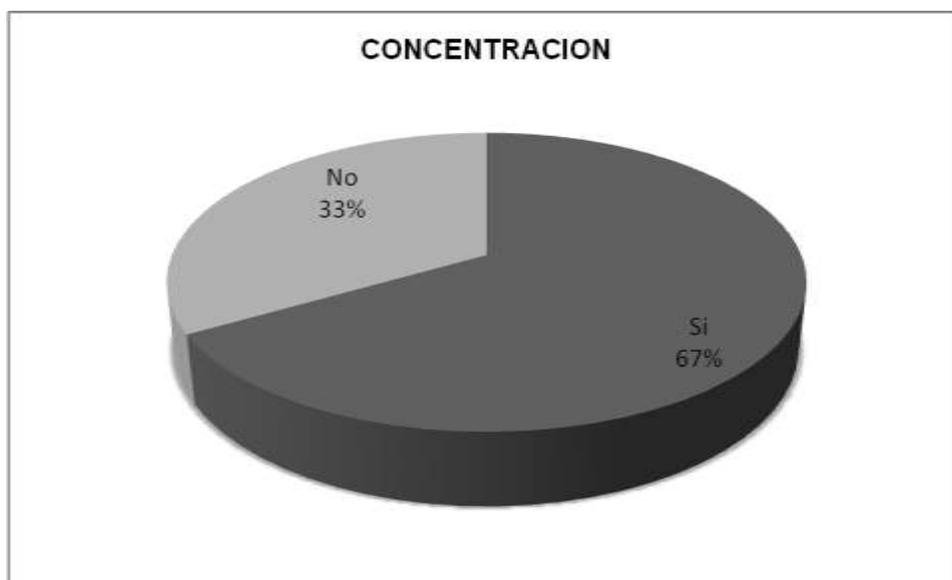
Los resultados obtenidos en la Figura 9b indican que el 50% de los empleados ubican su esfuerzo mental en 4, rango medio alto, el 42% lo ubican en el rango máximo, y el 8% en el rango mínimo.

10. ¿Su trabajo le obliga a concentrarse durante largos períodos de tiempo?

Tabla 10. Concentración

Concentración	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	8	67%
<i>No</i>	4	33%

Figura 10. Concentración



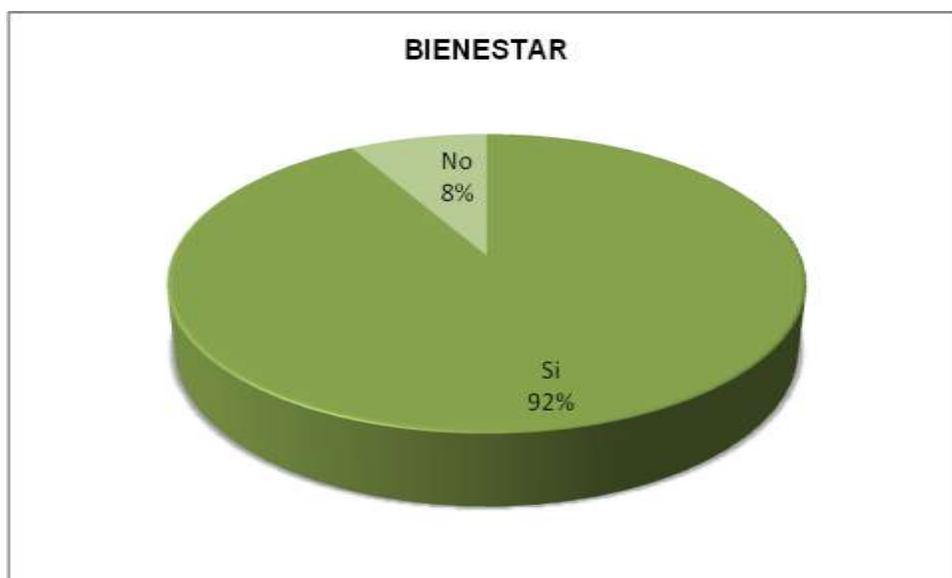
Los datos obtenidos en la Figura 10 informan que el 67% de los empleados su trabajo les obliga a concentrarse por largos periodos de tiempo, mientras que el 33% opinan lo contrario.

11. ¿Siente que su jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión?

Tabla 11. Bienestar

Bienestar	Muestra	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%

Figura 11. Bienestar



Los datos obtenidos en la Figura 11 informan que el 92% de los empleados sienten que su jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores, mientras que solo un 8% opina lo contrario.

- ✓ El nivel de preocupación que demuestra su jefe por el bienestar de los empleados se ubica en el rango:

Tabla 11a. Nivel de Preocupación

Nivel de Preocupación	Muestra	Porcentaje
<i>Alto</i>	4	33%
<i>Medio</i>	5	42%
<i>Bajo</i>	3	25%

Figura 11a. Nivel de Preocupación



Los datos obtenidos en la Figura 11a informan que el 42% de los empleados piensan que el nivel de preocupación de su jefe por el bienestar de sus empleados se encuentra en un nivel medio, mientras que el 33% piensan que el nivel de preocupación de su jefe por el bienestar de ellos se encuentra en un nivel alto y el 25% en un nivel bajo.

12. ¿Siente que su jefe presta atención a lo que usted dice?

Tabla 12. Atención

Atención	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	11	92%
<i>No</i>	1	8%

Figura 12. Atención



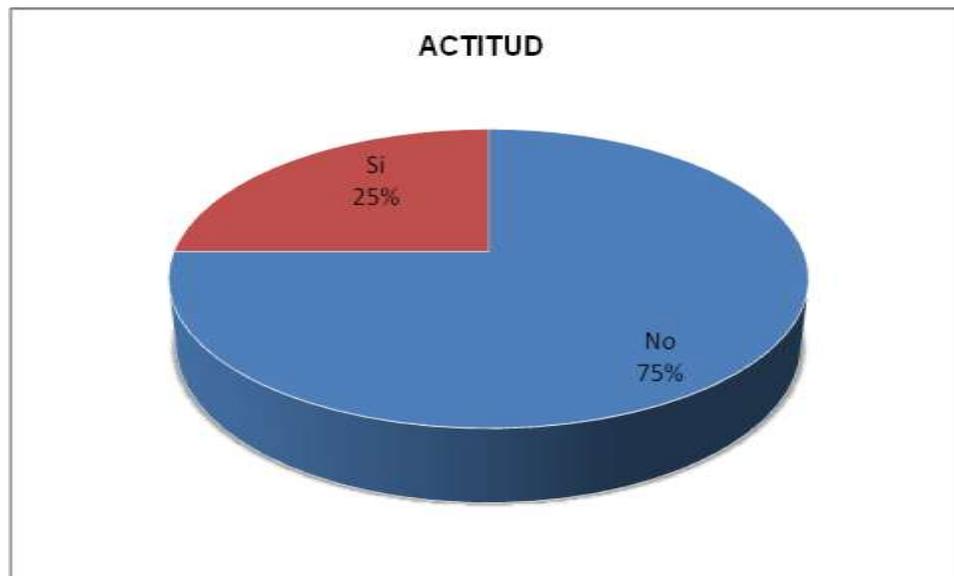
Los datos obtenidos en la Figura 12 informan que el 92% de los empleados sienten que su jefe les presta atención a lo que ellos dicen, mientras que el 8% piensan que su jefe no les presta atención.

13. ¿Siente que su jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia usted?

Tabla 13. Actitud Hostil o Conflictiva

Actitud Hostil o Conflictiva	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	3	25%
<i>No</i>	9	75%

Figura 13. Actitud Hostil o Conflictiva



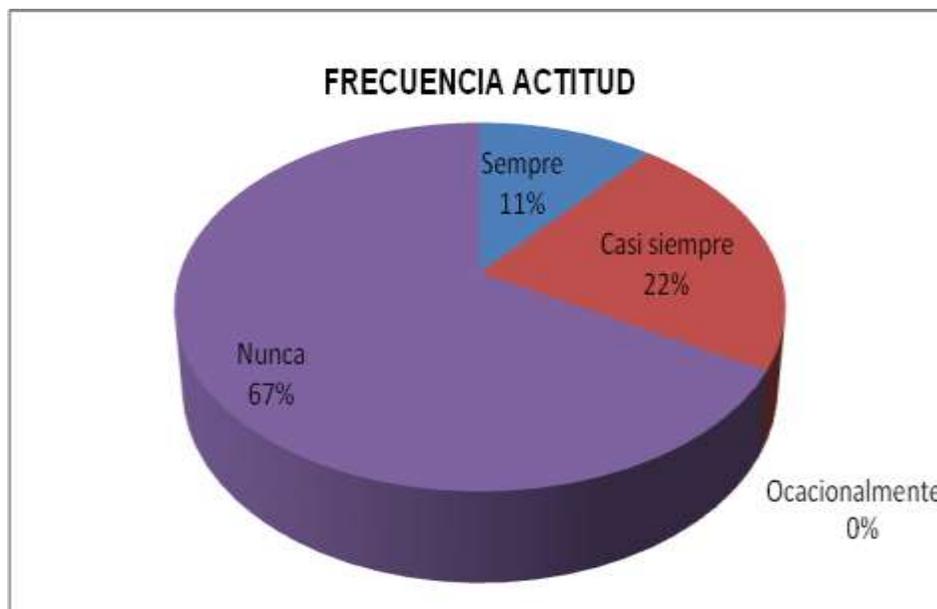
Los datos obtenidos en la Figura 13 informan que el 75% de los empleados no sienten que su jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia los empleados, mientras que el 25% piensan lo contrario.

✓ ¿Con que frecuencia la siente?

Tabla 13a. Frecuencia Actitud

Esfuerzo Físico o Mental	Muestra	Porcentaje
<i>Siempre</i>	1	11%
<i>Casi siempre</i>	2	22%
<i>Ocasionalmente</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	6	67%

Figura 13a. Frecuencia Actitud



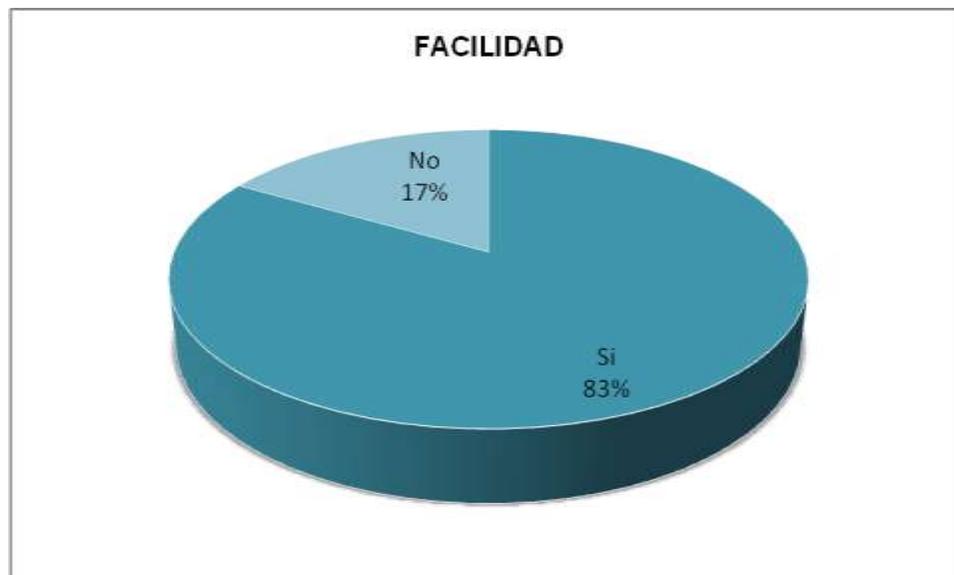
Los datos obtenidos en la Figura 13a informan que el 11% de los empleados sienten que su jefe casi siempre tiene una actitud hostil o conflictiva hacia ellos, el 22% informan sentirla casi siempre, mientras que el 67% nunca la han sentido.

14. ¿Su jefe facilita la realización del trabajo?

Tabla 14. *Facilidad en la Realización del Trabajo*

Facilidad en la Realización del Trabajo	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	10	83%
<i>No</i>	2	17%%

Figura 14. *Facilidad en la Realización del Trabajo*



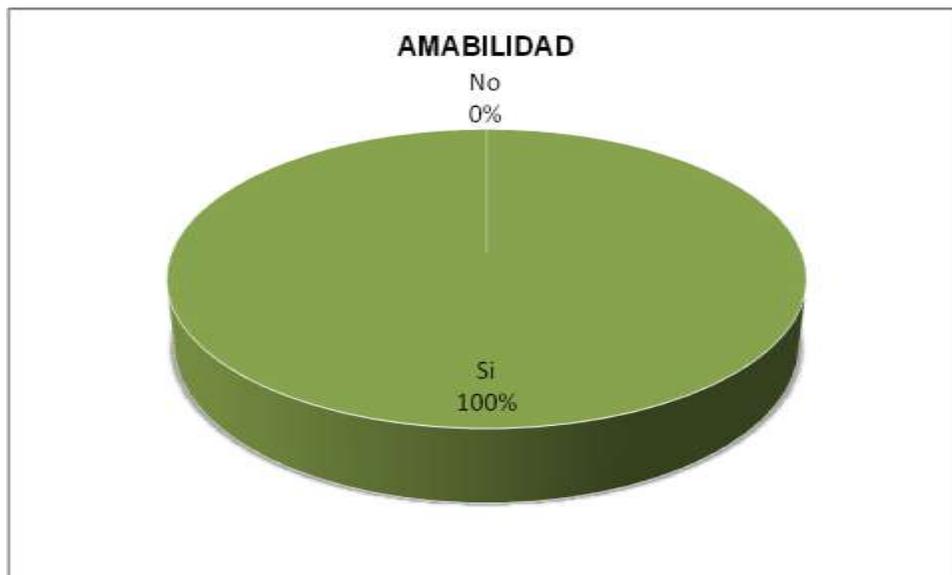
Los datos obtenidos en la Figura 14 informan que el 83% de los empleados piensan que su jefe les facilita la realización del trabajo, mientras que el 17% piensan lo contrario.

15. ¿Piensa que las personas con las que trabaja son amigables?

Tabla 15. Amabilidad

Amabilidad	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	12	100%
<i>No</i>	0	0%

Figura 15. Amabilidad



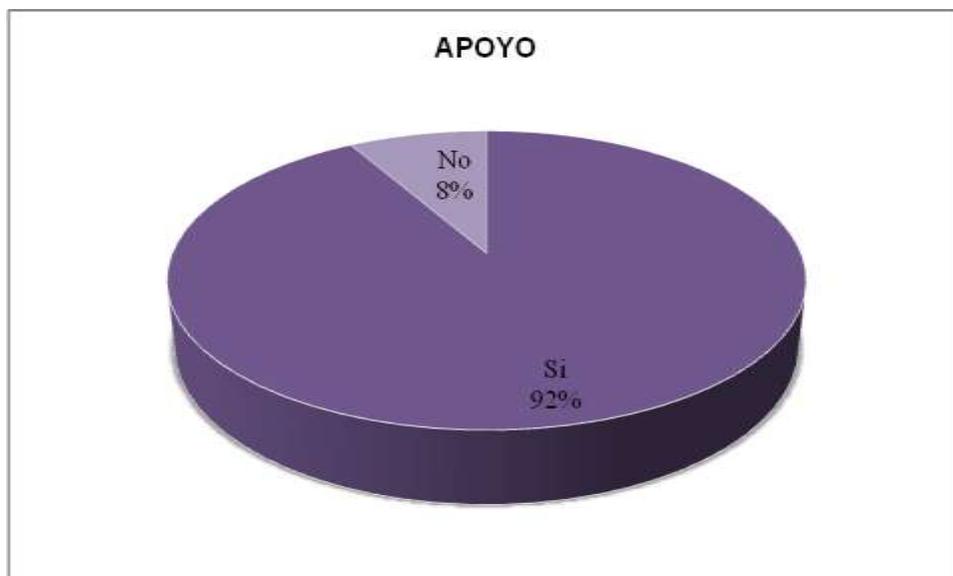
Los datos obtenidos en la Figura 15 informan que para el 100% de los empleados las personas con las que trabaja son amigables.

16. ¿Piensa que las personas con las que trabaja facilitan la realización del trabajo?

Tabla 16. Apoyo

Apoyo	Muestra	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%

Figura 16. Apoyo



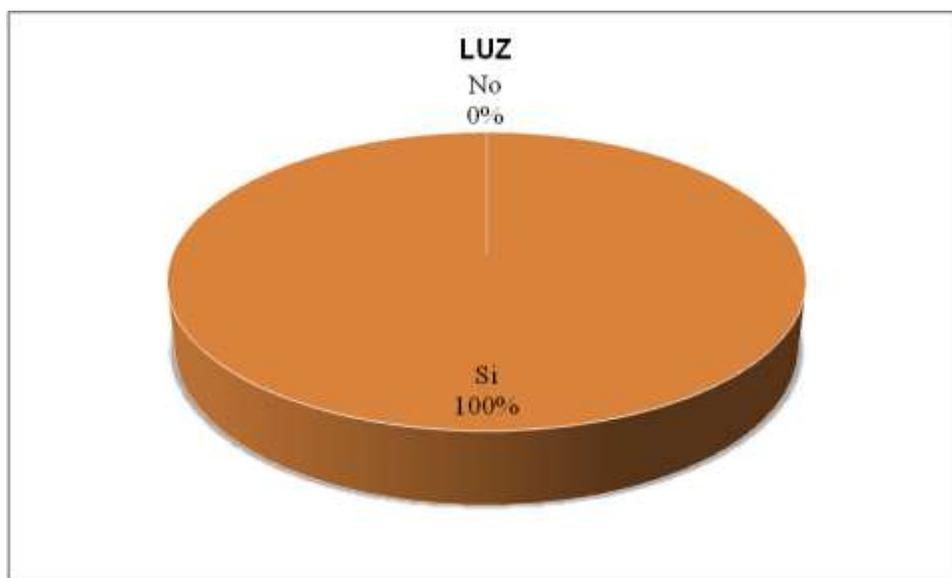
Los datos obtenidos en la Figura 16 informan que el 92% de los empleados consideran que sus compañeros facilitan la realización de su trabajo.

17. ¿Cuenta con suficiente luz para hacer bien su trabajo?

Tabla 17. Luz

Luz	Muestra	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%

Figura 17. Luz



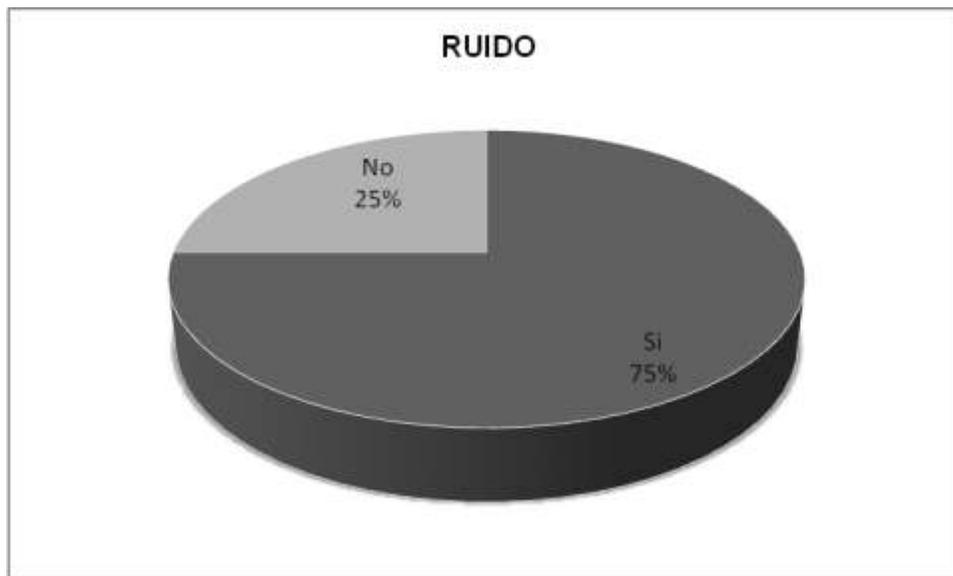
En la Figura 17 se puede ver como el 100% de los empelados cuenta con la suficiente luz en su puesto de trabajo.

18. ¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo?

Tabla 18. Ruido

Ruido	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	9	75%
<i>No</i>	3	25%

Figura 18. Ruido



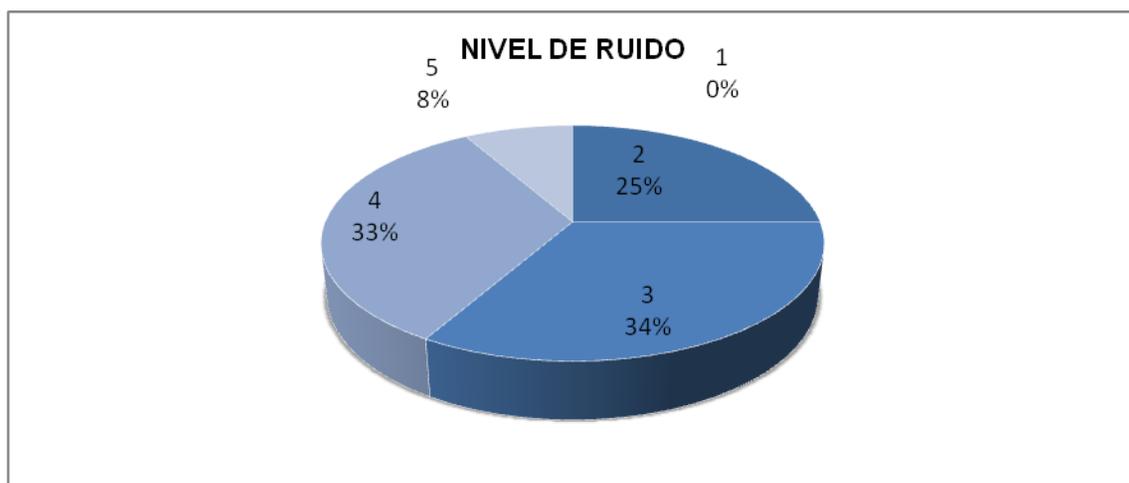
Los datos obtenidos en la Figura 18 informan que el 75% de los empelados consideran que en su lugar de trabajo se producen altos y molestos niveles de ruido, mientras que el otro 25% de los empleados opinan lo contrario.

- ✓ Evalúe de 1 a 5 el nivel de ruido que se presenta en su lugar de trabajo, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta

Tabla 18a. Nivel de Ruido

Nivel de Ruido	Muestra	Porcentaje
1	0	0%
2	3	25%
3	4	34%
4	4	33%
5	1	8%

Figura 18 a. Nivel de Ruido



En la Figura 18a puede observarse como 8 empelados divididos de a 4 cuyo porcentaje corresponde al 33 y 34%, ubican el nivel de ruido que se presenta en su lugar de trabajo en un rango medio (3) y medio- alto (4).

19. Señale la temperatura más frecuente en su lugar de trabajo

Tabla 19. Nivel de la Temperatura

Nivel de la Temperatura	Muestra	Porcentaje
<i>Alta</i>	1	8%
<i>Media</i>	11	92%
<i>Baja</i>	0%	0%

Figura 19. Nivel de la Temperatura



Los datos obtenidos en la Figura 19 informan que el 92% de los empleados piensan que el nivel de la temperatura se encuentra en un estándar medio, mientras que el 8% piensan que se encuentra en un nivel alto.

20. ¿Se producen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo?

Tabla 20. Situaciones Peligrosas

Situaciones peligrosas	Muestra	Porcentaje
Si	1	8%
No	11	92%

Figura 20. Situaciones Peligrosas



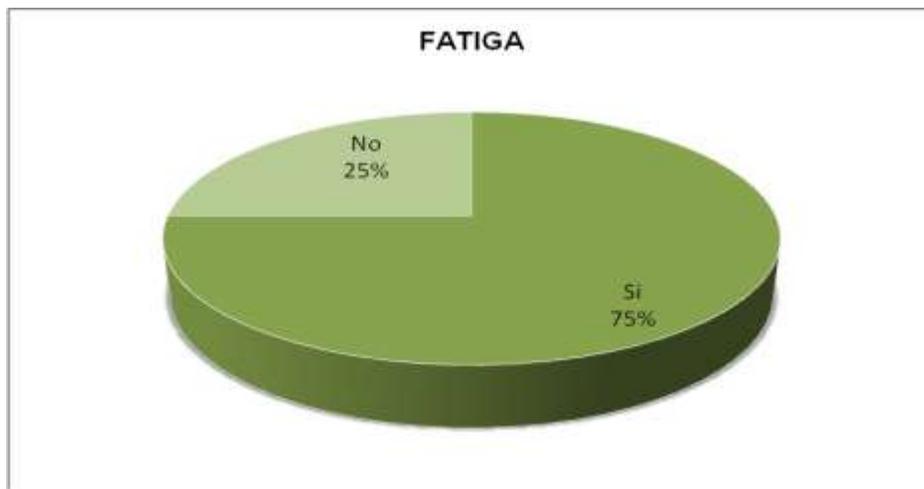
Los datos obtenidos en la Figura 20 informan que el 92% de los empleados piensan que en sus lugares de trabajo no se producen situaciones peligrosas, mientras que el 8% piensan que si hay situaciones de peligrosas en su lugar de trabajo.

21. ¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?

Tabla 21. Fatiga

Fatiga	Muestra	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%

Figura 21. Fatiga



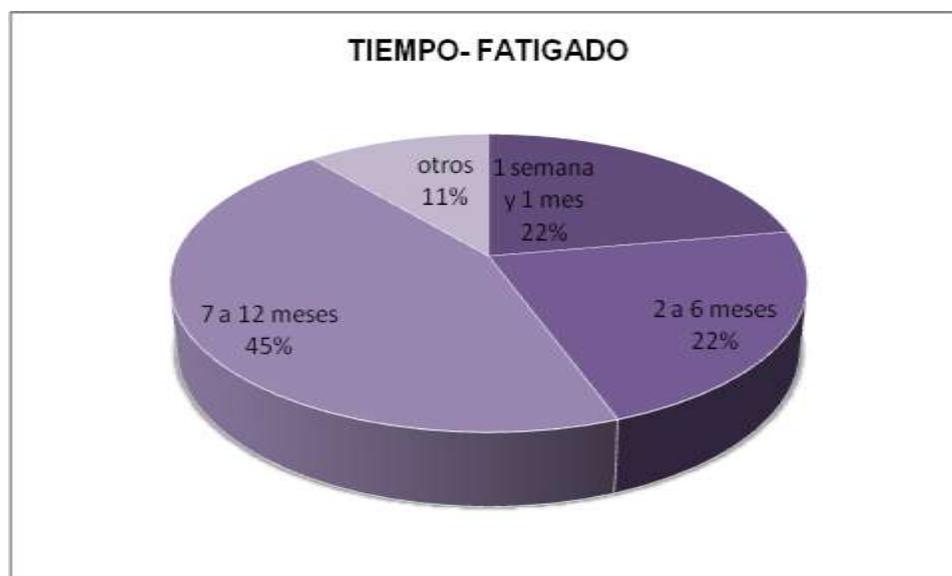
Los datos obtenidos en la Figura 21 informan que el 75% de los empleados se sienten fatigados cuando se levantan y tienen que ir a trabajar, mientras que el 25% opinan lo contrario.

22. Indique el tiempo desde el cual comenzó a sentirse fatigado

Tabla 22. Tiempo - Fatigado

Tiempo-Fatigado	Muestra	Porcentaje
<i>Entre una Semana y un Mes</i>	2	22%
<i>De dos a seis meses</i>	2	22%
<i>De siete meses a un año</i>	4	45%
<i>Otros</i>	1	11%

Figura 22. Tiempo - Fatigado



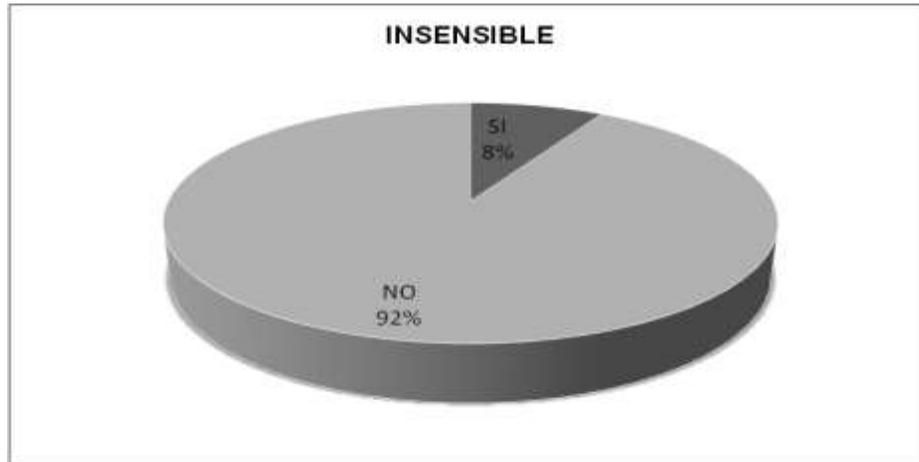
Los datos obtenidos en la Figura 22 informan que el 45% de los empleados se sienten fatigados desde hace 7 meses a un año, mientras que el 22% desde hace 2 a seis meses, el 22% desde hace una semana y un mes y el 11% otros.

23. ¿Considera que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión, tarea o tipo de trabajo?

Tabla 23. *Insensible*

Insensible	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	1	8%
<i>No</i>	11	92%

Figura 23. *Insensible*



Los datos obtenidos en la Figura 23 informan que el 92% de los empleados consideran que no se han vuelto insensibles con la gente desde que ejercen esta profesión, mientras que el 8% consideran que si se han vuelto más insensible con la gente.

24. ¿Las personas cercanas a usted le han manifestado que lo observan diferente a causa del trabajo que realiza?

Tabla 24. Cambios Personales a Causa del Trabajo

Cambios Personales A Causa del Trabajo	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	4	33%
<i>No</i>	8	67%

Figura 24. Cambios Personales a Causa del Trabajo



Los datos obtenidos en la Figura 24 muestran como al 67% de los empleados las personas cercanas no les ha manifestado cambios causa del trabajo que realiza y como al 33% si se le ha manifestado un cambio por parte de personas cercanas a ellos.

25. ¿Quiénes se lo han manifestado?

Tabla 25. Manifestaciones

Manifestaciones	Muestra	Porcentaje
<i>Familiares</i>	1	25%
<i>Amigos</i>	2	50%
<i>Compañeros de Trabajo</i>	1	25%

Figura 25. Manifestaciones



Los resultados obtenidos en la Figura 25 muestran como han sido los familiares, amigos y compañeros de trabajo, quienes le han manifestado a los 4 empleados que se observan diferentes a causa del trabajo que realizan, siendo los amigos quienes marcan el mayor porcentaje.

26. ¿Al realizar su trabajo se siente satisfecho con los resultados obtenidos?

Tabla 26. Satisfacción

Satisfacción	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	12	100%
<i>No</i>	0	0%

Figura 26. Satisfacción



Los datos obtenidos en la Figura 26 informan que el 100% de los empelados se sienten satisfechos con los resultados obtenidos al realizar su trabajo.

27. ¿Cree que el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir?

Tabla 27. Plazos Estrictos

Plazos Estrictos	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	9	75%
<i>No</i>	3	25%

Figura 27. Plazos Estrictos



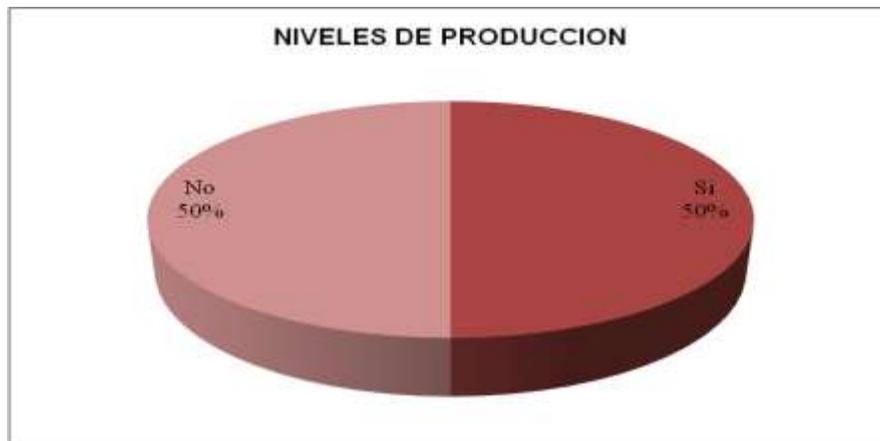
Los datos obtenidos en la Figura 27 informan que el 75% de los empelados creen que el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos que hay que cumplir, mientras que el 25% opina lo contrario.

28. ¿Cree que el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar?

Tabla 28. Niveles de Producción

Niveles de Producción	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	6	50%
<i>No</i>	6	50%

Figura 28. Niveles de Producción



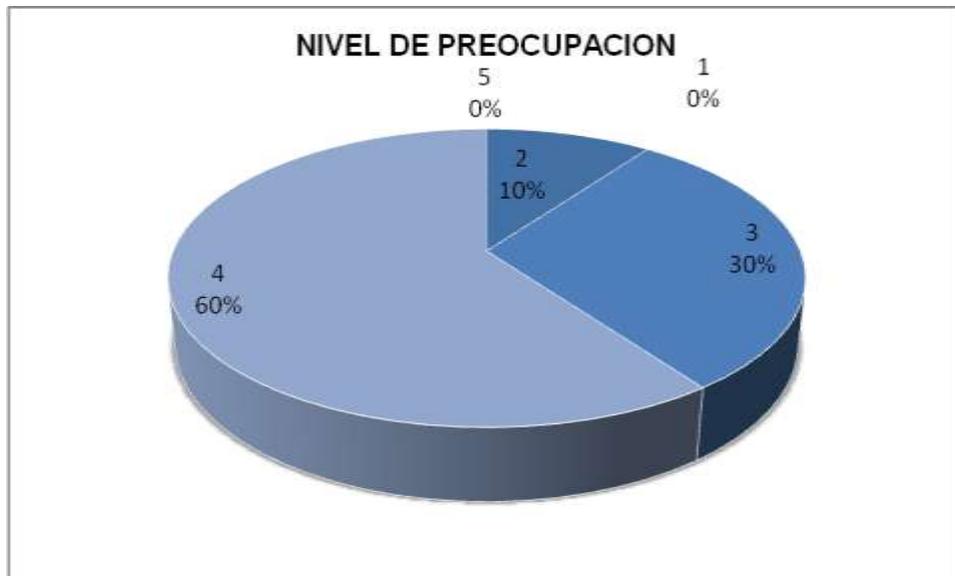
Los datos obtenidos en la Figura 28 informan que para el 50% de los empelados el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar, mientras que el otro 50% de los empelados no opinan lo mismo.

29. Califique de 1 a 5 el nivel de preocupación que le genera a usted esa situación de trabajo bajo presión, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

Tabla 29. Nivel de Preocupación

Nivel de Preocupación	Muestra	Porcentaje
1	0	0%
2	1	10%
3	3	30%
4	6	60%
5	0	0%

Figura 29. Nivel de Preocupación



Los datos obtenidos en la Figura 29 informan que el 60% de los empleados consideran que el nivel de preocupación que le genera el trabajo bajo presión se encuentra en 4, mientras que el 30% consideran que se encuentran en un nivel 3 y el 10% de los empleados consideran su nivel de preocupación en 2.

30. ¿Considera que su salario es el adecuado teniendo en cuenta su carga laboral?

Tabla 30. Salario Adecuado

Salario Adecuado	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	7	58%
<i>No</i>	5	42%

Figura 30. Salario Adecuado



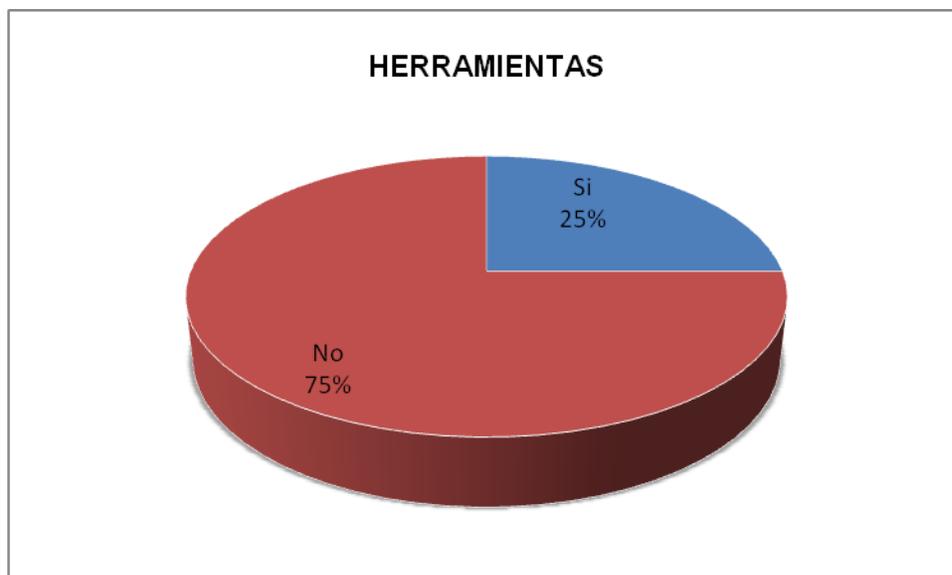
Los datos obtenidos en la Figura 30 informan que el 58% de los empleados consideran que su salario es el adecuado a su carga laboral, mientras que el 42% considera lo contrario.

31. ¿Cree que con frecuencia hay problemas en el funcionamiento de las herramientas de trabajo?

Tabla 31. Herramientas

Herramientas	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	3	25%
<i>No</i>	9	75%

Figura 31. Herramientas



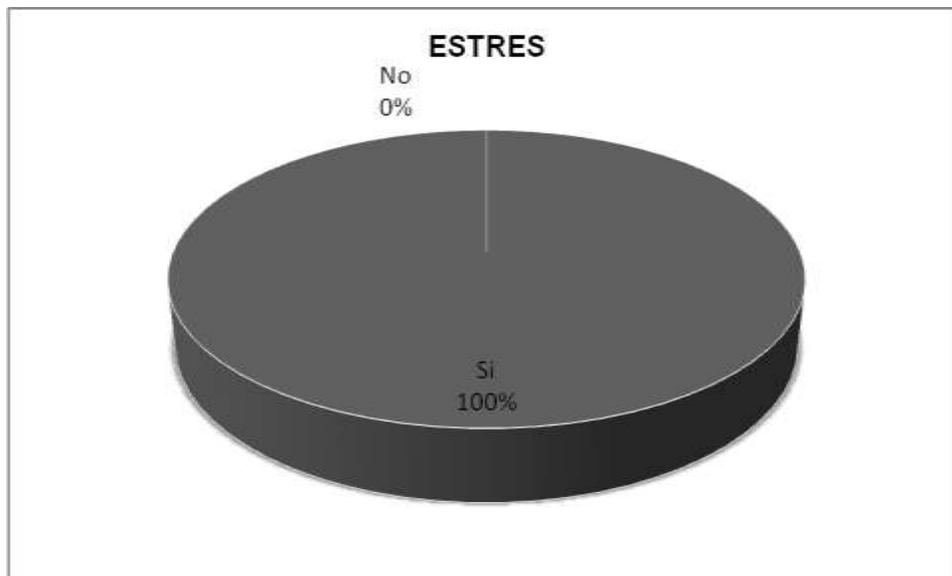
Los datos obtenidos en la Figura 31 informan que el 75% de los empleados consideran no tienen problemas con el funcionamiento de las herramientas de su trabajo, mientras que el 25% consideran lo contrario.

32. ¿Conoce que es el estrés?

Tabla 32. Estrés

Estrés	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	12	100%
<i>No</i>	0	0%

Figura 32. Estrés



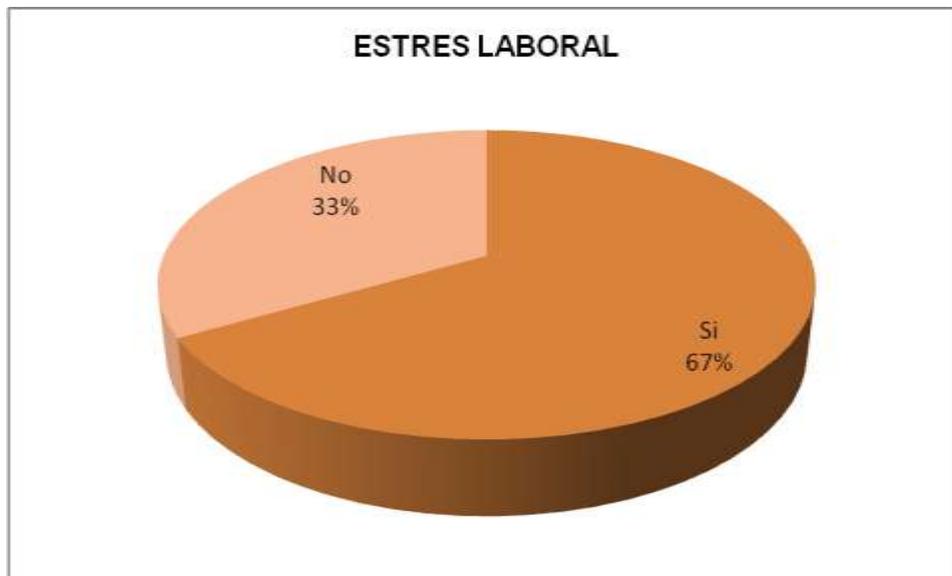
Los datos obtenidos en la Figura 32 informan que el 100% de los empleados tienen un conocimiento previo acerca del estrés.

33. ¿Cree que sufre de estrés en su sitio de trabajo?

Tabla 33. Estrés Laboral

Niveles de Producción	Muestra	Porcentaje
<i>Si</i>	8	67%
<i>No</i>	4	33%

Figura 33. Estrés Laboral



Los datos obtenidos en la Figura 33 informan que el 67% de los empleados creen que sufren de estrés en su sitio de trabajo, mientras que el 33% consideran que no.

2.10.1 Discusión

Identificar los factores generadores de estrés al interior de las empresas es algo que se ha convertido en un foco amplio de investigación bien sea para el beneficio de las empresas en relación al desempeño, los niveles de producción y el factor dinero, o para los individuos en cuanto a los niveles de salud y bienestar tanto física como mental.

Elementos como la rutina, el tiempo, el ruido, la sobrecarga de funciones, la luz, el hacinamiento, la contaminación ambiental, la fatiga, la presión, la temperatura, el trabajo pesado, el poco sentido de autocontrol, el esfuerzo físico y mental, la motivación deficiente, y el ambiente laboral conflictivo, son algunos de los factores que se han introducido con mayor intensidad en empresas del mundo actual generando estrés laboral, por lo tanto se le ha atribuido a que la mayoría de las enfermedades sean causadas por esta problemática que afecta no solo a nivel físico y mental sino también a nivel emocional.

Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, se pudieron observar factores que de una u otra manera tienden a facilitar la aparición de estrés laboral, pero aunque, no se presentan evidencias de estrés como patología general al interior de la población si se logran registrar indicadores que permiten construir una valoración de factores que pueden incidir en molestias que aunque no significativas pueden deteriorar a largo plazo las dinámicas institucionales. Entre los factores que se encontraron como

tendencias hacia este padecimiento se ubican el aprendizaje continuo 92%, la dificultad de aprendizaje 67%, la concentración 67%, el nivel de ruido 75%, la fatiga 75%, los plazos estrictos en la realización de las labores asignadas 75%, el nivel de preocupación por el rendimiento en las labores asignadas y la presión de tiempo en las mismas 60%; los cuales pueden apuntar a una percepción de dichos elementos como productores de inconformidad frente a labores asignadas y la capacidad de los encuestados por desarrollarse a nivel profesional, debido en parte a las labores propias de sus cargos y las características de sus funciones establecidas en la dinámica empresarial.

Lo anterior puede asociarse a los postulados de Turcotte, (1986) el cual expresa que las personas ante las adversidades presentes en su entorno tienden a establecer niveles de activación implícitos en la interacción con el ambiente que indican su nivel de supervivencia acorde a las expectativas propia de cada individuo y su capacidad de asociación con el bienestar percibido en las mismas, entendiendo con esto que en las estrategias organizacionales la incursión de nuevos saberes y el ejercicio de derivación de tareas en elementos capacitados para las mismas, constituyen formas estables de disminuir las activaciones negativas y regular de manera constante los procesos que al interior de las empresas se desarrollan; tal y como se encuentra consignado en algunos estudios realizados por la “revista clase empresarial, 1988” que explican que tanto la desorganización de tareas y la inadecuada distribución del tiempo para las mismas pueden ser causantes de manifestaciones de estrés y activación que sobrecarguen a

los actores empresariales así como la ambigüedad de los roles establecidos para los mismos la cual fortalece la aparición de malestar personal frente a las actividades indicadas para cada persona según sus capacidades tanto intelectuales como personales frente a la implementación de estrategias que les facilite la cobertura de nuevas tareas que se asocien a puestos de trabajo y responsabilidades no adquiridas en el momento del ingreso a las empresas ni contempladas en la idiosincrasia de los roles descritos a nivel cultural o familiar como lo plantean Cross y Kelly (1984).

Estos fenómenos personales que influyen directamente en el ejercicio laboral adecuan de manera activa lecturas focalizadas de los trabajadores en aspectos que pueden o no ser significativos en su nivel de desempeño pero que al ser interpretado como continuos en su interpretación de la realidad se configuran como eventos reincidentes que en consecuencia afectaran directamente los procesos de interacción con el ambiente inmediato y la proyección personal frente a las tareas desarrolladas en el momento en que estos estímulos se presentan, por tanto elementos distractores como el ruido fomentan un aumento en estrategias como la concentración en sus labores y por tanto dificultar una lectura funcional del ambiente generando en casos una sobrecarga cognitiva y emocional digna de ser abordada por la continuidad y funcionalidad de dichas lecturas y el impacto inmediato en el desempeño y las metas planteadas en su hacer profesional.

Los fenómenos identificados por tanto apuntan a la presencia de elementos de la interacción individuo-ambiente que si bien como se dijo anteriormente no se presentan como inhabilitantes en el desempeño personal si apuntan a una alerta relacionada a la asignación y organización de las estrategias empresariales frente a la lectura de sus empleados así como a la adaptación de prácticas que puedan fortalecer la visión de las personas que interactúan en pro del objetivo de la escuela fortaleciendo sus niveles de bienestar personal y la reestructuración de los roles o la delimitación clara de los mismos frente a las capacidades identificadas en la institución con el objetivo de atenuar las cargas actuales y la expresión de proyecciones personales que signifiquen a su vez estabilidad personal y organizacional en su cotidianidad y la percepción de su impacto en el ejercicio laboral.

CONCLUSIONES

- Se concluye que al interior de la Escuela de Aviación los Halcones no hay tendencias de estrés laboral, aunque se presentan indicadores de malestar frente a la organización y distribución de funciones en la institución.
- A su vez se presenta el tiempo disponible para la realización de actividades y el cumplimiento de tareas como una interacción que si bien no ha generado un deterioro significativo si puede llegar a impactar de manera negativa el bienestar de los empleados y su desempeño profesional.
- La ausencia de capacitaciones y procesos formativos para empleados que puedan fortalecer el desempeño profesional se puede convertir en un elemento de influencia negativa frente a las nuevas exigencias en la institución.
- La ambigüedad en la asignación y distribución de roles pueden incidir en la aparición de niveles de desorganización en la realización de actividades en la Escuela.
- La presencia de estímulos sonoros en altos niveles correspondientes al entorno en el que se encuentra ubicada la institución pueden incidir en factores como desconcentración y estrés en los empleados del área administrativa.

RECOMENDACIONES

- Generar espacios al interior de la empresa que fomenten el crecimiento laboral de los empleados.

- Realizar seguimientos al clima organizacional e implementar programas de capacitación.

- Implementar programas de control y prevención del estrés laboral donde se les brinde amplia información acerca de sus causas y el respectivo manejo frente esta problemática.

- Informar a los empleados acerca de sus respectivas funciones y responsabilidades en la institución.

- Organizar cronogramas para los puestos de trabajo donde se contemplen las actividades propias de cada dependencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar B. Jairo. (1993). *Administración de personal*. En: Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo (ASCORT). Vol. 15, N° 47. Medellín: Pág. 37 - 39.
- Alles, Martha. (2005). *Desarrollo del talento humano*. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires Argentina: Vol. 1. N°2.
- Almirall Hernández, Pedro. (1996). *Análisis psicológico del trabajo*. Cuba: Instituto de medicina del trabajo.
- Bocanument, Luis Guillermo. (1994). *Administración de personal*. En: Asociación Colombiana de Trabajo – ASCORT. Medellín: Zuluaga. Vol. 17 N°. 53. Pag. 10 - 12.
- Cejudo, José Manuel. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Valreality, 1 planta. En Madrid España.

- Consejo Colombiano de Seguridad. (2002). *Protección y seguridad*. En: Revista del Consejo Colombiano de Seguridad. Vol. 48 N° 286. Pág. 22 - 25.

- Davis, Keith, Newstrom, John W. y Núñez Ramos, Antonio. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill. Pág. 622.

- Esqueda Ávalos, Berenice. (2006). *Exposición al ruido y presencia del estrés en trabajadores de una planta de calzado en la ZMG*. En: Humanitatis. Unidad Académica de Medicina de la Universidad Autónoma de Nayarit. México, Año III, N° 9. Pág. 151 - 152.

- Fernández Collado, Carlos. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Gildardo Restrepo, Gustavo. (1989). *Administración de personal*. En: Revista Colombiana de Trabajo - ASCORT. Medellín. Vol. 9 N°. Pag. 32.

- Hernández Sampieri, Roberto. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- López Fernández, J.A. (2004). *¿De qué estrés hablan los estudios sobre su medida en enfermería? Resultados a partir de una revisión bibliográfica*. En: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Vol. 20. N°. 1. Pág. 65.
- Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2646. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- Peiro, José María. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide, Grupo Anaya.
- Pelcastre Ortega, Gustavo. (2004). *Psicología Organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. Editora Rodríguez S.A de C.V.

- Pérez Medina, Julián. (1988). *Así son las comunicaciones*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia. Pág. 9 - 10.
- Salaz, Eduardo. (1991). *Estrés ocupacional y seguridad: una revisión e implicaciones para la investigación y la práctica*. En: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 10. N° 2. Pág. 84 - 85.
- Stephen P., Robbins. (1996). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México: Prentice Hall.
- Stora, Jean Benjamín. (1991) *¿Qué sé acerca del estrés?* En: Publicaciones cruz 1° Edición México Df. Pág. 3 - 37.
- Turcotte. Pierre R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo En: Antiestres y creatividad*. México: Trillas. Pág. 53.
- Andrew J. Dubrin. *Relaciones Humanas*. En: Comportamiento humano en el trabajo. Pág. 285 – 286.

- (1998) Entender el estrés. En: Revista clase empresarial Pág. 20. Legis Editores S.A

- Antonio Núñez Partido. (1998). El estrés laboral. En: Revista Icade de las facultades de derecho y ciencias económicas y empresariales Edición 44. Pág. 180 – 182.

- Prof. H. W. Baher. Universitas. (1997). Revista Alemana de letras, ciencias y arte. Vol. XIV. N° 4. Pág. 322.

- Nancy María Morales De romero. (1991). El proceso del Estrés. En: Revista Ciencias de la Conducta. Vol. 1 N° 12.

- Ana María Isaza Arango, María Clara Londoño, Andrea Salazar Vélez, Ana Isabel Sierra Munera, Natali Uribe Naranjo. (2008). Síndrome de Bouernout en roles de dirección. En: Trabajo de grado. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de psicología. Medellín. Pág. 42.

CIBERGRAFÍA

- Blog Salud. (2009). El problema del estrés. En Internet: <http://www.blogsalud.net/el-problema-del-estres/>
- Esqueda Ávalos, Berenice. (2006). *Exposición al ruido y presencia del estrés en trabajadores de una planta de calzado en la ZMG*. En Internet: <http://www.medicina.uan.edu.mx/humanitatis/Humanitatis%20No%2009.pdf>
- Institución Universitaria de Envigado. (2006). *Reglamento Estudiantil y Académico*. En Internet: <http://www.iue.edu.co/documents/ins/reglamento.pdf>
Pág. 2.
- Oshea, Luciana. (2006). *Estrés laboral*. En Internet: <http://tupsicologa.blogspot.com/2006/12/estres-laboral-burn-out.html>.
- Silva, Olga. (2010). *Estrés en la adultez, problemas en la vejez*. En Internet: <http://www.saludymedicinas.com.mx/nota.asp?id=1905>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

A continuación encontrará una serie de preguntas enfocadas a un ejercicio de investigación desde la psicología organizacional. Esta información será confidencial, por lo tanto no es necesaria su identificación, debe contestar con la mayor sinceridad desde su propia percepción, por lo tanto no se hará ningún juicio de valor sobre ella (no hay respuestas buenas o malas) y los resultados que se presentaran serán consolidados a nivel grupal, no individual.

El propósito principal de esta investigación es identificar los factores que pueden ser generadores de estrés al interior de la Escuela de Aviación Halcones y que inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados durante el segundo semestre del 2010 y el primer semestre del 2011.

1. Evalúe el nivel de conocimiento que usted posee del cargo que ocupa en la actualidad, teniendo en cuenta que 1 es un conocimiento deficiente y 5 absoluto.

1. Deficiente	2. Aceptable	3. Bueno	4. Sobresaliente	5. Absoluto

- ✓ ¿Cree que la empresa considera que la calidad de su trabajo es adecuada de acuerdo al conocimiento que usted tiene del cargo?

SI		NO	
----	--	----	--

2. ¿Su trabajo necesita que aprenda constantemente cosas nuevas?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ Evalué de 1 a 5 el nivel de dificultad que tiene para usted ese aprendizaje, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación más mínima y 5 la más alta.

1.		2.		3.		4.		5.	
----	--	----	--	----	--	----	--	----	--

- ✓ ¿La empresa apoya programas de capacitación para sus empleados?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ Califique de 1 a 5 la importancia que la empresa da al proceso de mejoramiento que usted muestra en su trabajo, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

1.		2.		3.		4.		5.	
----	--	----	--	----	--	----	--	----	--

3. ¿En su trabajo debe ser creativo?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ Categorice entre alto, medio o bajo el nivel de creatividad que debe tener para desempeñar las funciones el cargo.

Alto		Medio		Bajo	
------	--	-------	--	------	--

4. ¿Diariamente su trabajo le exige realizar la misma rutina?

SI		NO	
----	--	----	--

5. ¿En el desempeño de su trabajo tiene la posibilidad de innovar con miras a obtener los resultados esperados?

SI		NO	
----	--	----	--

6. ¿Su trabajo le permite tomar decisiones de forma autónoma?

SI		NO	
----	--	----	--

✓ *Evalúe la frecuencia con la que se le es permitido tomar decisiones en su trabajo.*

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca

7. ¿Depende de otros para la realización de su trabajo?

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca

8. ¿Su trabajo exige realizar las actividades y funciones con rapidez?

SI		NO	
----	--	----	--

✓ ¿Tiene suficiente tiempo para hacer su trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿En qué momento del día se exige más agilidad para desarrollar sus actividades laborales?

Mañana	Medio día	Tarde

9. ¿Su trabajo exige mucho esfuerzo físico o mental?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ Evalúe de 1 a 5 el esfuerzo que más le exige su trabajo, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

Físico	1.		2.		3.		4.		5.	
Mental	1.		2.		3.		4.		5.	

10. ¿Su trabajo le obliga a concentrarse durante largos períodos de tiempo?

SI		NO	
----	--	----	--

11. ¿Siente que su jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ El nivel de preocupación que demuestra su jefe por el bienestar de los empleados se ubica en el rango:

Alto		Medio		Bajo	
------	--	-------	--	------	--

12. ¿Siente que su jefe presta atención a lo que usted dice?

SI		NO	
----	--	----	--

13. ¿Siente que su jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia usted?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Con que frecuencia la siente?

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca

14. ¿Su jefe facilita la realización del trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

15. ¿Piensa que las personas con las que trabaja son amigables?

SI		NO	
----	--	----	--

16. ¿Piensa que las personas con las que trabaja facilitan la realización del trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

17. ¿Cuenta con suficiente luz para hacer bien su trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

18. ¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en su lugar de trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ Evalúe de 1 a 5 el nivel de ruido que se presenta en su lugar de trabajo, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta

1.		2.		3.		4.		5.	
----	--	----	--	----	--	----	--	----	--

19. Señale la temperatura más frecuente en su lugar de trabajo

Alta		Media		Baja	
------	--	-------	--	------	--

20. ¿Se producen situaciones peligrosas en su lugar de trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y tiene que ir a trabajar?

SI		NO	
----	--	----	--

21. Indique el tiempo desde el cual comenzó a sentirse fatigado.

Entre una semana y un mes	De dos a seis meses	De siete meses a un año	Otros, cuales

22. ¿Considera que se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión, tarea o tipo de trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

23. ¿Las personas cercanas a usted le han manifestado que lo observan diferente a causa del trabajo que realiza?

SI		NO	
----	--	----	--

24. ¿Quiénes se lo han manifestado?

Padres	Pareja	Hijos	Familiares	Amigos	Compañeros de trabajo

25. ¿Al realizar su trabajo se siente satisfecho con los resultados obtenidos?

SI		NO	
----	--	----	--

26. ¿Cree que el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir?

SI		NO	
----	--	----	--

27. ¿Cree que el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar?

SI		NO	
----	--	----	--

28. Califique de 1 a 5 el nivel de preocupación que le genera a usted esa situación de trabajo bajo presión, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación mínima y 5 la más alta.

1.		2.		3.		4.		5.	
----	--	----	--	----	--	----	--	----	--

29. ¿Considera que su salario es el adecuado teniendo en cuenta su carga laboral?

SI		NO	
----	--	----	--

30. ¿Cree que con frecuencia hay problemas en el funcionamiento de las herramientas de trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

31. ¿Conoce que es el estrés?

SI		NO	
----	--	----	--

32. ¿Cree que sufre de estrés en su sitio de trabajo?

SI		NO	
----	--	----	--

Anexo B. Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO _____ con C.C. _____ de _____, autorizo para que la información obtenida a través de la encuesta realizada en el marco de la investigación denominada **“IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE PUEDEN SER GENERADORES DE ESTRÉS AL INTERIOR DE LA ESCUELA DE AVIACIÓN HALCONES Y QUE INCIDEN DIRECTAMENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010 Y EL PRIMER SEMESTRE DEL 2011”** sea presentada a la universidad como resultado de una investigación realizada al interior de la Escuela de Aviación Halcones.

Firmado en el municipio de _____ a los ____ días del mes de _____ de _____

Anexo C. Entrevista

Entrevista realizada a:

Javier Clavijo Ortega

Psicólogo UPB

Terapeuta Cognitivo

Registro Numero 5 - 0217-10 seccional de salud de Antioquia

Buenas tardes, en vista de la realización del trabajo de grado para optar al título profesional en psicología estamos realizando una entrevista sobre el estrés laboral, sus manifestaciones y los factores asociados a la aparición y mantenimiento de este fenómeno.

1 ¿Que conoce o como define el estrés laboral?

El estrés laboral es un cuadro de alteración personal referida al ambiente profesional en el que se deteriora tanto el rendimiento laboral y el desempeño personal, emocional etc. Se caracteriza por síntomas somáticos, disminución en la motivación y deterioro en los autoesquemas.

2 ¿En su actividad profesional ha visto e intervenido casos de estrés laboral?

Caso de estrés laboral como cuadro principal no he intervenido, aunque en una situación en particular durante la intervención, se presentaron evidencias de síndrome de burnout que reforzaban la patología primaria, aun cuando es un arquitecto con marcado éxito en su vida entre los síntomas que se observaron fueron precisamente la pérdida de motivación laboral, insomnio, cefaleas pérdida del apetito y deterioro en sus relaciones de pareja y familia por exceso de tiempo en sus labores.

3 ¿A qué cree que responde la presencia de estrés laboral en la actualidad?

A factores como la globalización, la competitividad, los altos costos de contratación de profesionales, la falta de información sobre calidad de vida laboral que se refleja en la poca importancia que la mayoría de empresas le dan a la salud mental y la expansión de carreras técnicas y la errada visión de estas como formadoras de empelados de bajo costo han favorecido por parte de las empresas la sobre exigencia en funciones de los vinculados por menos inversión en salarios, por otro lado también estaría la necesidad de mantener niveles de vida adecuados y la aparente negación de la población en general de la realidad económica actual.

4 ¿Qué ha generado a nivel de patología el incremento de casos de estrés laboral?

Pues si se toma el estrés como un desgaste a nivel emocional, físico y cognitivo debido a la sobrecarga que siente la persona en este caso laboral, se puede asociar a otros fenómenos que en la actualidad se han incrementado como trastornos límites, cuadros depresivos de menor y mayor impacto, además de despersonalizaciones y modificación de sus principios éticos, en las que los sujetos modifican sus estrategias para cumplir con sus obligaciones y sobre todo para avanzar en su dimensión laboral.

5 ¿Quiénes cree que presentan mayor incidencia en el desarrollo de estrés laboral?

La verdad hombres y mujeres están expuestos por igual a este fenómeno, no haría una separación en incidencia, aunque si tomaría las causas de la aparición de este como un factor diferenciador, si bien los hombres pueden tender más a estresarse por la carga laboral , la idea de productividad y la cantidad de ingresos esto sin decir que las mujeres no lo hagan, esto se asocia a cierto a la arcaica visión del rol masculino como sostenedor del núcleo (recordemos que el número de madres solteras va en aumento en la sociedad colombiana), y claro también se entiende que los hombres deben soportar cualquier presión sin quejarse por la asociación con debilidad de género; por

otro lado las mujeres anexo a los factores económicos también se ven más afectadas por cosas como habladurías, acoso sexual, visión de las mismas como el género débil

por lo que en muchas ocasiones son objeto de maltrato por parte de jefes y ciertas deficiencias en el establecimiento de límites personales que dificulten la aparición de actitudes como desprestigio profesional desde sus acciones personales, lo cual habla más de una cultura de respeto tanto propio como del otro y establecimiento de roles claros y equitativos en las empresas. Ahora si tomamos esas posibles causas me atrevería a decir que las mujeres se encuentran más expuestas no por incapacidad en su desempeño sino por la misma característica de la población colombiana que se centra en la idea de equidad personal aun cuando sus méritos profesionales no reflejen pruebas de esto.

6 ¿Qué falla ve en los procesos de intervención en este fenómeno en las empresas?

La verdad los programas de intervención que he podido revisar como parte de la formación que recibí y la interacción con colegas se ven bastante completos por lo que no hablaría de fallas en la intervención, aunque se ha presentado que algunos psicólogos organizacionales están realizando intervenciones terapéuticas y elaborando diagnósticos que no les competen, algo que si veo es que las empresas le dan poca importancia al rol del psicólogo rezagándolo a actividades como selección de personal

sin permitir que estos se ocupen de actividades como la prevención de la salud mental en empresas. A estos personajes que a mi parecer confunden roles y alcances éticos y prácticos les diría “zapatero a tus zapatos”

7 ¿Por qué se podría hablar de deficiencias en la intervención de los psicólogos en las empresas?

Te digo que conozco a muchos psicólogos organizacionales excelentes en su campo y con criterios muy bien sustentados desde la ciencia y lo personal, pero también está la contraparte de una gran cantidad de niños en plena formación que optan por este campo basándose en el hecho de ser paga aun desde la época universitaria, de tener funciones aparentemente más fáciles y una cuestión que me ha despertado curiosidad es el temor manifiesto a otras áreas como el campo social, clínico y educativo sin contar otros campos poco explorados en el país. Esto permite que muchos estudiantes y nuevos profesionales desempeñen funciones que primero no les compete, lo que facilita la poca diferenciación de roles en las empresas o la poca valoración de los profesionales en salud mental y la aplicación de técnicas como intervenciones grupales, interpretaciones de pruebas desde manuales que sencillamente sesgan la visión y el llamado “ojo clínico” para dar paso a intervenciones en muchos casos mediocres.

8 ¿Qué se puede proponer en las universidades para que los nuevos profesionales estén preparados para afrontar esta situación?

Las universidades han perdido el norte académico por convertirse en focos económicos y esto sinceramente se ve reflejado en la calidad de los profesionales que arrojan al medio. Yo tomaría como punto de partida exámenes diagnósticos y profundizaciones en cursos o conferencias dentro de los programas académicos en los que primero se haga una valoración concienzuda de las capacidades de los estudiantes y claro darles mayores herramientas prácticas que puedan aplicar en las empresas para intervenir con mayor claridad en las problemáticas que se presentan en la cotidianidad laboral.

9 ¿Qué se podría proponer para prevenir este fenómeno en las empresas colombianas?

A parte de los programas de prevención actuales aplicaría la figura de asambleas no con tinte sindicalista porque está claro que eso no funciona más que para complicar la dinámica empresarial, pero que si apuntarían a escuchar de manera atenta y periódica a los integrantes de las empresas, previo aviso también implementaría sanciones pedagógicas para los generadores de este fenómeno tanto para el que lo permite como el que lo ejerce, mediaciones activas en las que el psicólogo sea el conciliador entre las partes afectadas, educación obligatoria en estamentos legales al ingreso del personal en una empresa para evitar dificultades de contratación entre otros.