

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

**ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO UTILIZADAS POR  
LOS GUARDAS DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO  
ASOCIADO CLAVE SEGURIDAD C.T.A. 2012 – 2013**

**BEITY JOHANNA CARMONA DÍAZ**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLGIA**

**2013**

**ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO UTILIZADAS POR  
LOS GUARDAS DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO  
ASOCIADO CLAVE SEGURIDAD C.T.A. 2012 - 2013**

*ESTUDIANTE*

*BETSY JOHANNA CARMONA DÍAZ*

**ASESOR**

**JAIME ALONSO MEJIA OCAMPO**

**PSICÓLOGO**

**MAGISTER EN SALUD MENTAL**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLGIA**

**2013**

*“En el ámbito de la salud en el trabajo, uno de los pecados capitales consiste en emprender estudios sofisticados que describen con todo lujo de detalles el estrés, sus causas y consecuencias... y que se quedan en eso. Diagnosticar sin tratar y aún menos prevenir equivale a pecar por omisión”*

Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo  
¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?  
Comisión Europea, 2000

## **Dedicatoria**

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr cada uno de mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Beatriz Elena Díaz Tabares y José Ignacio Carmona Gil por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanos, Gino Marttelo y Ketzya Janinne, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A celeste por su constante compañía día tras día mientras realizaba mi trabajo de grado

A mi novio Jerson Rodríguez Ramírez por su amor, apoyo, colaboración y compañía durante mi carrera y la realización de mi trabajo de grado.

## **Agradecimientos**

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera Universitaria, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme día tras día diversos aprendizajes y experiencias que me han fortalecido cada vez más como profesional y ser humano.

A mis padres por ser un apoyo constante a lo largo de mi carrera de psicología.

A todas las personas que de alguna forma hicieron posible la realización de este proyecto de grado, a los señores de Clave seguridad Jaime Arias, Luis Fernando Loaiza, Jorge Iván Urrego, Jacqueline Valdés

A los guardas de seguridad sin la participación de ellos no hubiese sido posible este trabajo de grado.

A mis asesores Jaime Mejía y Olga Estefan por su confianza, dedicación de tiempo y por haber compartido conmigo además de sus conocimientos su valiosa amistad.

## Contenido

GLOSARIO.....	11
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2 OBJETIVOS.....	21
1.2.1 Objetivo General.....	21
1.2.2 Objetivos específicos.....	21
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4 DISEÑO METODOLOGICO.....	25
1.4.1 Enfoque/tipo de investigación.....	25
1.4.2 Población/Muestra.....	25
1.4.3 Instrumentos/Operacionalización.....	26
1.4.4 Limitaciones de la investigación.....	29
1.4.5 Plan de análisis.....	31
2. MARCO TEORICO.....	32
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	32
2.2 REFERENTES TEORICOS.....	35
2.2.1 Trabajo de seguridad privada.....	35
2.2.2 Efectos del trabajo como guarda de seguridad.....	37
2.2.3 Salud ocupacional.....	39
2.2.4 Riesgo psicosocial.....	43
2.2.5 Estrés.....	45
2.2.6 Estrés Laboral.....	52
2.2.7 Estrategias de afrontamiento.....	57
2.2.8 Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.....	61
2.3 MARCO INSTITUCIONAL.....	63

2.4 MARCO LEGAL.....	65
3. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.....	67
4. DISCUSIÓN.....	84
5. CONCLUSIÓN.....	87
6. RECOMENDACIONES.....	88
7. CRONOGRAMA.....	90
8. PRESUPUESTO.....	91
IMPACTOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	95
COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.....	96
REFERENCIAS.....	97

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Organigrama de Clave seguridad.....	64
<b>Figura 2.</b> Total población/Muestra.....	67
<b>Figura 3.</b> Rango de edad.....	68
<b>Figura 4.</b> Estrato socioeconómico.....	69
<b>Figura 5.</b> Estado civil.....	70
<b>Figura 6.</b> Escolaridad.....	71
<b>Figura 7.</b> Estado civil casados.....	72
<b>Figura 8.</b> Estado civil separados.....	73
<b>Figura 9.</b> Estado civil solteros.....	74
<b>Figura 10.</b> Estado civil unión libre.....	75
<b>Figura 11.</b> Primaria Completa.....	76
<b>Figura 12.</b> Primaria Incompleta.....	77
<b>Figura 13.</b> Bachillerato Incompleto.....	78
<b>Figura 14.</b> Bachillerato completo.....	79
<b>Figura 15.</b> Niveles de estrés.....	80
<b>Figura 16.</b> Estrategias utilizadas por los guardas.....	81
<b>Figura 17.</b> Estrategias no utilizadas.....	82

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Plan de análisis.....	31
<b>Tabla 2.</b> Nivel de estrés en relación con estrato socioeconómico.....	80

**Lista de anexos**

**Anexo 1:** Carta de presentación de la investigación a la Cooperativa Clave Seguridad C.T.A. ....99

**Anexo2:** Consentimiento Informado.....101

**Anexo3:** Carta de presentación de la investigación a los participantes.....103

**Anexo 4:** Escala de estrategias Coping Modificada.....105

**Anexo 5:** Cuestionario para la evaluación del estrés .....111

**Anexo 6:** Ficha de datos generales cuestionario del estrés .....114

## Glosario

**Agente estresante:** es un hecho, situación, personas u objetos que se constituyen como un factor de desequilibrio en el sujeto.

**Alternativas de afrontamiento:** Esfuerzo que hace una persona mediante una manifestación interna o externa con el fin de hacer frente a las demandas internas, ambientales y los conflictos entre ellas, los cuales exceden los recursos de la persona.

**ARL:** Administradora de riesgos laborales

**ARP:** es la administradora de riesgos profesionales orientada a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades que se generan a causa o con ocasión de trabajo.

**Ausentismo laboral:** Ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato laboral.

**Copaso:** Comité paritario de salud ocupacional, el cual constituye un medio importante para promover la salud ocupacional dentro de la organización.

**Clima organizacional:** consiste en las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral. De esta manera el comportamiento de un trabajador no es el resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. De esta manera dichas percepciones dependen de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada empleado tenga con la empresa.

**Estrategias de afrontamiento:** hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona. Estos procesos entran en funcionamiento en todos aquellos casos en que se desequilibra la transacción individuo-ambiente. Se trata de un término propio de la psicología y especialmente vinculado al estrés.

**Estrés:** es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación la cual se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

**Estrés ocupacional:** Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización.

**Homeostasis:** Conjunto de fenómenos de autorregulación que intentan mantener equilibradas las composiciones y las propiedades del organismo.

**Infra carga laboral:** poca cantidad de trabajo o de tareas demasiado sencillas. Ambas son susceptibles de generar altos niveles de estrés deteriorando la salud.

**Motivación laboral:** consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer la organización por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la empresa como los suyos propios.

**OIT:** Organización Internacional del trabajo

**OMS:** Organización Mundial de la salud

**Organización:** Unidad social coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas, que funcionan más o menos de manera continua para alcanzar una o varias metas comunes.

**Personalidad:** estructura de carácter psicológico que hace referencia al conjunto de rasgos distintivos de un individuo.

**Psicología laboral:** rama de la psicología dedicada al análisis de la conducta humana dentro del contexto de una empresa y durante el desarrollo de un trabajo.

**Psicofisiológico:** Grupo de alteraciones caracterizadas por Síntomas físicos que son afectados por factores emocionales y que involucran sólo a un sistema orgánico, normalmente bajo el Control del Sistema Nervioso Autónomo.

**Reevaluación positiva:** esfuerzos para crear un significado positivo de la situación estresante centrándose en el desarrollo personal. Esta estrategia modifica la forma de vivir la situación sin cambiarla objetivamente. Ej. Pensar “quizá el hombre se sienta solo y se sienta mal esperando

la cola mientras observa que todos venimos acompañados; lo dejaremos, peor está él que nosotros.

**Riesgo Psicosocial:** Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son la ergonomía, la seguridad y la higiene)

Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

**Rotación de personal:** Fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. Por lo general, la rotación de personal se expresa mediante una relación porcentual entre las admisiones y los retiros con relación al número promedio de trabajadores de la organización, en el curso de cierto período. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, promover disposiciones, inclusive con carácter predictivo.

**Salud Mental:** equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural, lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.

**Salud Ocupacional:** como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

**Sobrecarga laboral:** conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador para la realización de su tarea los cuales exceden las capacidades físicas y mentales del empleado.

## RESUMEN

La investigación “*estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad*” busca trabajar un tema tan actual como es el estrés ocupacional, además del interés por indagar los niveles de estrés en los guardas tiene también como interés identificar las estrategias de afrontamiento que emplean los guardas ante el estrés.

Presenta como objetivo general Identificar los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de Clave C.T.A en el año 2012. Se utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, tipo descriptiva de corte transversal, con una muestra por conveniencia siendo un total de 150 empleados, todos guardas de seguridad pertenecientes a la Cooperativa de trabajo asociado Clave de seguridad. Como instrumentos de evaluación se utilizó el cuestionario al estrés, suministrado por el ministerio del trabajo en Colombia, y la escala de estrategias Coping Modificado. (EEC-M), modificada por la Universidad de San Buenaventura de Medellín.

Como resultado se pudo evidenciar que los niveles de estrés laboral en los guardas puntúan con un total del 43% dividido entre riesgo alto y muy alto, lo cual es indicativo de la presencia de sintomatología por estrés laboral en dichos empleados. Además se relacionó el estrés con variables como: nivel educativo, estrato socioeconómico y estado civil. Con respecto a las estrategias, las usadas por los guardas frente al estrés fueron: Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los guardas de seguridad frente al estrés fueron: solución de problemas (SP) con un promedio del 70% de los guardas encuestados, búsqueda de apoyo social (BAS); 64.66%, expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA) 77,33%, religión (REL) 77,33% y finalmente utilizan como estrategia de afrontamiento búsqueda de apoyo profesional (BAP) 69.33%.

### Palabras Claves

Estrés laboral, estrategias de afrontamiento, Salud ocupacional, Riesgo psicosocial

## **ABSTRACT**

The research "work stress and coping strategies used by security guards" seeks to work an issue as current as occupational stress is also interested in finding the stress levels in the guards is also as important to identify coping strategies employ guards to stress.

Presents general objective Identify the levels of occupational stress and coping strategies employed by key security guards C.T.A in 2012. Methodology was used as the quantitative approach, cross-sectional descriptive, with a convenience sample with a total of 150 employees, all security guards belonging to the Cooperative Security Key associated work. As instruments of evaluation used stress questionnaire, provided by the Ministry of Labor in Colombia, and Coping Strategies Scale Modified. (EEC-M), as amended by St. Bonaventure University in Medellin.

As a result it was evident that the levels of occupational stress in guards with a total score of 43% divided between high and very high risk, which is indicative of her stress symptomatology in these employees work. Besides stress was associated with variables such as educational level, socioeconomic status and marital status. With respect to the strategies, used by the guards against stress were more coping strategies used by security guards to stress were: Troubleshooting (SP) with an average of 70% of respondents guards, search social support (BAS), 64.66%, Expression of the difficulty of coping (EDA) 77.33%, Religion (REL) 77.33% and finally used as a coping strategy professional support search (BAP) 69.33%.

### **Keywords**

Work stress, coping strategies, Occupational Health, Risk psychosocial

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el resultado de una investigación de tipo cuantitativa de corte transversal, busca identificar los niveles de estrés laboral y las herramientas de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad frente al estrés. Este proyecto de investigación se desarrolla analizando los resultados del estudio realizado a través de los instrumentos respondidos por parte de los guardas de seguridad, los cuales fueron: el Cuestionario al estrés, del ministerio de protección, y la escala de estrategias Coping modificada, validada por la Universidad San Buenaventura.

El tema del estrés ocupacional, es actualmente una de las problemáticas que más está en aumento en el mundo laboral, este puede generar diversas consecuencias a nivel no solo físico, también puede verse afectada la parte psicológica del sujeto que se ve enfrentado al estrés sin saber que recursos o herramientas emplear para hacerle frente, como también llega a verse afectada el área laboral del individuo, perturbándose de esta manera los intereses competitivos y de calidad de la organización. Por esta razón es importante más allá de conocer los niveles de estrés laboral, conocer las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad.

Para analizar esta problemática es necesario además de identificar los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento, plantearse posibles herramientas de intervención en pro de buscar el bienestar requerido por los guardas de seguridad para el excelente desenvolvimiento de sus actividades laborales, buscar una buena salud física y emocional del empleado.

Esta investigación se realizó con el interés de conocer cuáles eran los niveles de estrés en los guardas de seguridad y conocer que estrategias de afrontamiento son utilizadas por dichos empleados. Al finalizar el presente trabajo de investigación se presenta la discusión de los resultados, los cuales se contrastan con la literatura el cual se revisó en el desarrollo del marco conceptual. Además es importante resaltar que la presente investigación se llevó a cabo manteniendo los referentes éticos, como la confidencialidad de los guardas de seguridad.

Se presenta entonces este trabajo de grado con el fin de aportar a Clave seguridad C.T.A identificación de los niveles de estrés de sus empleados, y las estrategias de

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

afrontamiento utilizadas por ellos, como también algunas recomendaciones sobre el tema, esperando que dicho trabajo investigativo sirva como insumo para buscar y emplear dentro de

Clave estrategias de prevención e intervención frente al estrés y sus diversas sintomatologías a nivel físico, psicológico y laboral.

## **1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A través de la historia, la forma cómo las personas han trabajado ha estado en constante cambio, según las diversas épocas y pueblos. Estos cambios han surgido a partir del desarrollo técnico, al igual que en lo organizativo. En la actualidad, el trabajo está organizado de tal forma que la vida de los seres humanos gira en torno a él, y es precisamente el ámbito laboral el cual condiciona la mayor parte de la actividad diaria del individuo, como también sus diversas actividades fuera de su respectivo lugar de trabajo (De Pablo, 2007).

Teniendo en cuenta lo que plantea De Pablo (2007) actualmente se ha observado que debido a las diversas demandas específicas de cada tipo de trabajo, en las empresas se ha generado poco a poco un interés por la salud y el bienestar de sus trabajadores, pero aun así se presenta en los lugares de trabajo diversos riesgos psicosociales que finalmente traen como consecuencias patologías causadas por el estrés, y deterioro en las relaciones intralaborales y extralaborales, baja motivación, baja productividad laboral y absentismo.

El estrés laboral puede darse como consecuencia de las diferentes exigencias y características del trabajo y de la organización del mismo, afectando de esta forma al empleado. Estas demandas influyen de diferentes maneras, dependiendo de las reacciones de los sujetos. Dentro de los múltiples estresores que se pueden destacar en una organización son: la sobrecarga e infracarga laboral, cuando la organización no ofrece claros canales a las expectativas del empleado para mejorar o ascender en la escala jerárquica de la empresa, la incertidumbre acerca del futuro laboral del trabajador con respecto a su puesto, realizar tareas repetitivas en ciclos de muy corto tiempo, la ambigüedad del rol que se refiere al hecho de no tener una clara información para el trabajador sobre su rol o funciones laborales, la falta de participación dentro de la organización, es decir cuando la empresa no facilita la iniciativa o la toma de decisiones de los empleados de la organización, la formación, el entrenamiento o la adaptación previa al desempeño de una determinada tarea dentro de la organización (González, Nova, Sanz, Pinilla, & Leiva, 2002).

Debido a que el estrés afecta gran parte de la población laboral a nivel mundial y en diversos ámbitos de la vida del ser humano, llevando a desencadenarse una serie de múltiples factores de riesgo psicosociales, los cuales mediante las diferentes percepciones y experiencias personales del individuo influyen en la salud y en el desempeño del sujeto dentro de la organización para la cual labora (Ministerio de Protección Social, 2010), lo que finalmente puede desencadenar estrés ocupacional y presentarse como consecuencia una serie de diversas patologías físicas y mentales. En Colombia según el decreto 1832 del año 1994, se expone la tabla de enfermedades profesionales causadas por el estrés en el trabajo, entre las cuales pueden encontrarse patologías relacionadas con el sistema cardiovascular, gastrointestinal, igualmente afectando la salud mental generando ansiedad, depresión, cambios de estado de ánimo, dificultad en las relaciones interpersonales, estas patologías presentan una gran incidencia en la morbilidad de la población colombiana trabajadora (Ministerio de Protección Social, 2004).

González y otros (2002) plantean que del riesgo de la actividad laboral y del puesto donde el trabajador se desempeñe, es donde emerge el estrés ocupacional; “los principales riesgos que pueden tener los trabajadores de seguridad privada en el momento de presentarse el estrés laboral, depende mucho de su lugar de trabajo en el cual se desempeñan, en el caso de estos empleados, presentan estrés debido a la fatiga física y psicológica, tensión por posibles atracos, sedentarismo, riesgos generales del entorno y característicos del mismo, como lo son el ruido, las diversas temperaturas, como también riesgos laborales específicos como: golpes, atropellos, radiaciones, incendios” (González, Nova, Sanz, Pinilla, & Leiva, 2002).

Un guarda de seguridad es aquel que desarrolla su trabajo en una empresa ajena a la suya, se encuentra en una constante y permanente rotación por distintas empresas, y realizando su trabajo en áreas muy diferentes, como puede ser: estar a cargo de la seguridad de un espectáculo, de una entidad bancaria, de un centro comercial, de un edificio residencial, de instituciones educativas, bodegas, entre otras. Todas estas, áreas muy diferentes entre sí, que de igual forma le exigirán también actitudes diferentes lo cual, puede generar estrés laboral muchas veces agotando sus recursos para emplear estrategias de afrontamiento ante el estrés por el cual se ven afectados (González, Nova, Sanz, Pinilla, & Leiva, 2002).

Las estrategias de afrontamiento son los posibles esfuerzos por medio de conductas para hacer frente a las demandas internas y ambientales y los conflictos entre ellas, los cuales exceden los recursos de la persona, en estos procesos entran en funcionamiento en todos aquellos casos en que se desequilibra la transacción individuo – ambiente. El tipo de afrontamiento que el sujeto use, depende de las características de la situación estresora y de la valoración cognitiva que el individuo haga de la misma, sin embargo Lazarus y Folkman (1985) plantean que las formas de afrontamiento dependen fundamentalmente de los recursos disponibles y de las dificultades que pueda tener para alcanzarlos, dentro del contexto de una interacción determinada, según lo indican estos autores, tener muchos recursos no solo significa disponer de los mismos, sino también de tener la habilidad para utilizarlos ante las diferentes exigencias del entorno (Ojeda, Ramal, Calvo, & Vallespin, 2001).

Por esta razón es de gran importancia identificar los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad C.T.A. para que de esta forma la Cooperativa en mención tenga conocimiento del estado de salud psicológico y físico de sus empleados y posteriormente poder pensar en planes de salud ocupacional en pro del bienestar de sus trabajadores para que finalmente la cooperativa Clave logre alcanzar dichas metas de calidad. Por todo lo anterior el propósito del presente trabajo investigativo es el de dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación; ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave C.T.A. durante el segundo semestre del año 2012 y primer semestre del año 2013 en la ciudad de Medellín, Antioquia?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

- Identificar los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad, aportando elementos que permitan establecer planes de Salud ocupacional que mejoren las condiciones laborales de los empleados de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad - C.T.A.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Describir los niveles de estrés laboral de los guardas de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad.
- Determinar las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad privada de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad.
- Recomendar a la Cooperativa Clave seguridad algunas pautas para llevar a cabo en el área de salud ocupacional para los guardas de seguridad de la cooperativa.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Un estudio realizado por el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia en el año 2007, citado por Becerra (2012), indica que los crecientes factores de riesgo influyen notablemente en la salud y en el desempeño laboral de los trabajadores, dicho estudio plantea que el riesgo psicosocial ocupa el segundo lugar de prevalencia después del riesgo por carga física. El riesgo psicosocial en el ámbito laboral tiene un vínculo estrecho con el tipo de trabajo que se realiza y la manera como éste se organiza. Precisamente por la naturaleza de la actividad laboral que desempeñan los guardas de seguridad, estos enfrentan un alto nivel de riesgo psicosocial asociado al estrés laboral.

En el estudio mencionado, los factores de riesgo psicosocial percibidos por los empleados con proporciones superiores al 50% de los encuestados, fueron el trabajo monótono y repetitivo al igual que la atención al público, aspectos tan importantes dentro de una organización como la clara definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador no son percibidos por el 33% y el 18% respectivamente, el acoso laboral los encuestados lo percibieron según la misma dirección entre un 3% y un 6% presentándose con mayor prevalencia en superiores que en subalternos. (Osorio, 2011).

La presencia del estrés laboral por un largo periodo de tiempo puede producir desordenes físicos y mentales, afectando el sistema inmune y teniendo como resultado la presencia de diversos tipos de enfermedades. (Villalobos, Mejía, Polo, Rivera, & Vargas, 2004). En Colombia el decreto 1832 de 1994 incluye el artículo 1, numeral 42 las patologías causadas por el estrés laboral entre las cuales se pueden encontrar enfermedades en el sistema cardiovascular, gastrointestinal e igualmente en su salud mental y según este decreto dichas enfermedades tiene gran incidencia en la morbilidad de la población trabajadora, por tal motivo la Universidad Pontificia Javeriana en compañía del ministerio de salud creó el cuestionario para la evaluación del estrés, el cual evalúa diversos síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, los cuales se encuentran distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de sintomatología del estrés; como son: fisiológicos, comportamiento social, laboral e intelectual y finalmente psicoemocionales.

Igualmente al hablar sobre estrés laboral, la normatividad colombiana se refiere también a los riesgos psicosociales que pueden producirse como consecuencia del estrés. Los

factores de riesgo psicosocial, los define el protocolo para la determinación de patologías por estrés como “aquellas condiciones de trabajo, del entorno, o del individuo que en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias, que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas” (Universidad Pontificia Javeriana, 2004).

El estrés laboral es una respuesta del trabajador que se ve reflejado en lo fisiológico, psicológico y conductual, en su intento por adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Universidad Pontificia Javeriana, 2004) Generalmente el término estrés hace referencia a las diferentes presiones que las personas tienen en su vida diaria y se manifiesta como una descarga en el organismo como producto de la acumulación de tensión física y psicológica, en esta tensión se ven involucrados todos los órganos del cuerpo, como también sus diversas funciones, entre los cuales están incluidos el cerebro, el sistema nervioso, el corazón, el sistema digestivo, las funciones musculares, entre otras.

En este sentido, el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las compañías. El estrés, según la Organización Mundial de la Salud (2004) se define como *"la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus capacidades o conocimientos y ponen a prueba su habilidad para afrontar la situación"*. Igualmente la OMS plantea que *"un empleado estresado suele ser enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo"* (Stavroula, Griffiths, & Cox, 2004).

Las formas generales de afrontar el estrés parecen estar determinadas tanto por la situación, como por el propio sujeto, llevando a cabo para dicho afrontamiento recursos propios y preferencias o estilos personales, la percepción del evento estresante. En las estrategias de afrontamiento propuestas por Lazarus y Folkman (1985) indican que hay principalmente dos estrategias básicas de afrontamiento al estrés; por una parte están los esfuerzos cognitivos – conductuales centrados en solucionar el problema, como también la búsqueda de relaciones de apoyo en otros sujetos con gran contenido afectivo.

Por tal razón es de suma importancia identificar los niveles de estrés laboral que se presentan dentro de las organizaciones, y conocer que estrategias de afrontamiento emplean los

trabajadores, en pro del beneficio de los empleados de la organización e igualmente el beneficio de la empresa ya que teniendo empleados saludables tanto física como psicológicamente, la organización puede lograr alcanzar sus objetivos de calidad. Por ello, es importante antes de que el estrés laboral se presente en la empresa y por ende afecte el bienestar del trabajador y perjudique la productividad de la organización, identificar aspectos tales como; competencia desmedida, condiciones no saludables del lugar de trabajo, escasez de herramientas para desarrollar tareas, excesiva carga laboral, ausencia de motivación y falta de proyección profesional, entre otras.

De esta forma la Cooperativa de Trabajo asociado Clave seguridad y sus empleados, los guardas de seguridad, se benefician de este proyecto investigativo ya que gracias a él se podrá obtener conocimiento sobre los niveles de estrés de los empleados y que estrategias de afrontamiento son utilizadas por dichos empleados, para que de esta forma la Cooperativa al tener dicha identificación, piensen en diversas herramientas para hacer frente a esta problemática y evitar las consecuencias de los riesgos psicosociales en sus empleados como consecuencia del estrés.

Igualmente los estudiantes de la comunidad académica de la Institución Universitaria de Envigado podrán utilizar la presente investigación para el sustento de futuras investigaciones, ya que en ella encontrarán fuentes de información que les podrán ayudar para el desarrollo de sus diversas investigaciones relacionadas con la temática propuesta. Finalmente este trabajo investigativo es de gran aporte académico para la estudiante que lo realiza ya que en el lleva a cabo los conocimientos adquiridos sobre metodología de investigación vistos a lo largo de la carrera, como también el enriquecimiento de nuevos conocimientos obtenidos a lo largo del desarrollo del presente trabajo de grado.

## **1.4 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.4.1 ENFOQUE/TIPO INVESTIGATIVO**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, por cuanto pretende establecer medidas de las variables objeto del estudio. Esta investigación se enmarca en el método descriptivo; ya que pretende dar a conocer la prevalencia y frecuencia de las variables de estrés y estrategias de afrontamiento. Comprende por tanto el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de las variables de la presente investigación (estrés laboral y estrategias de afrontamiento). Además de lo mencionado la presente investigación es de corte transversal ya que se pretende llevar a cabo en determinado tiempo la recolección de datos con base a la aplicación de ambos instrumentos para medir los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento empleados por los Guardas de seguridad.

### **1.4.2 POBLACIÓN/ MUESTRA**

La población de este trabajo investigativo está conformada por 537 guardas de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad siendo la diferencia por sexo de 1.67% mujeres y 98.33% hombres, los cuales laboran en sectores como; Municipio de Amaga, Itagiú, Sabaneta, San Jerónimo, Envigado, Bello, Rionegro, Caldas, Medellín y su área metropolitana siendo las más frecuentes Belén, El Poblado y Laureles.

La muestra fue seleccionada a conveniencia con un total de 27.9% de la población, los guardas de seguridad participantes fueron los asistentes a capacitación facilitada por la Cooperativa. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: 1) Hombres 2) Tiempo de vinculación 3) se consultó la voluntad de participación.

Se determinó la exclusión de las mujeres guardas de seguridad participantes a las capacitaciones debido a que el número de mujeres contratadas para esta ocupación, de acuerdo a los datos suministrados por la Cooperativa es mínima (1.67%).

### 1.4.3 Instrumentos – operacionalización

Como medida del estrés se utilizó la puntuación del cuestionario para la evaluación del estrés laboral creada por Ministerio de Trabajo, la Pontificia Universidad Javeriana, y Villalobos G. en el año 1996, en este caso se utilizó la tercera versión del cuestionario la cual fue revalidada por la Universidad Pontificia Javeriana, el subcentro de seguridad social y riesgos profesionales en el año 2010. Este cuestionario para la evaluación del estrés, primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 trabajadores (Villalobos G. 2005) y la tercera con 4521. Los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola). (Ver Anexo 5)

El objetivo principal de este cuestionario es el de identificar los cuatro aspectos fundamentales del estrés como lo son: síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.

a) fisiológicos: Respuesta del trabajador a nivel de patologías físicas como consecuencia del estrés laboral como dolores de cabeza, tensión muscular, problemas gastrointestinales, evaluada por los ítems del 1 al 8.

b) comportamiento social: problemas en la relación con las personas que le rodean como consecuencia del estrés, conformada por los ítems del 9 al 12.

c) Intelectuales y laborales: como consecuencia del estrés laboral agotamiento y fatiga física e intelectual en los trabajadores, está evaluada por las preguntas de la 13 a la 22.

d) psicoemocionales: Respuesta del trabajador a nivel emocional por la presencia del estrés, evaluada por los ítems del 23 al 31.

Los ítems del cuestionario evaluación del estrés, tienen una escala de respuesta tipo likert, en la cual el trabajador selecciona una opción con única respuesta, la cual es aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La escala de respuesta

es: Siempre, casi siempre, a veces, nunca. Finalmente el puntaje total obtenido y comparándolo con los baremos que correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés, los cuales son:

*Muy bajo:* ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

*Bajo:* es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

*Medio:* la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

*Alto:* la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

*Muy alto:* la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Para la descripción de las estrategias de afrontamiento ante el estrés se empleó la escala de Estrategias de Afrontamiento Modificada (EEC-M) (Londoño et al., 2006) (Ver anexo4) la cual evalúa las estrategias de afrontamiento al estrés. Dicha escala es una adaptación de la elaborada por Chorot y Sandín en España (1993) y ha sido validada en una muestra

Colombiana, por la Universidad San Buenaventura (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango, & Aguirre-Acevedo, 2006) el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de la prueba es de 0,847. Para esta última validación se utilizó una muestra de 893 personas. La escala actual consta de 69 preguntas con opción de respuesta tipo likert, en un rango de frecuencia de uno a seis, desde nunca a siempre y evalúa 12 estrategias de afrontamiento, reagrupando los ítems de la siguiente forma:

a) Solución de problemas: analizar las causas del problema y generar alternativas de solución. Los ítems que lo conforman son: 10, 17, 19, 26, 28, 37, 39, 51, 68. Media 33.5 desviación 8.4.

b) Búsqueda de apoyo social: se expresa la emoción y se buscan alternativas para solucionar el problema con otra u otras personas. Esta es evaluada por las preguntas: 6, 14, 23, 24, 34, 47, 57. Media 23.2 desviación 8.2.

c) Espera: esperar que la situación se resuelva por sí sola con el pasar del tiempo. Evaluada por las preguntas: 9, 18, 27, 29, 38, 40, 50, 60, 69. Media 22.5 desviación 7.5.

d) Religión: rezo y oración dirigidos a tolerar o solucionar el problema o las emociones generadas. Esta es evaluada por los ítems: ítems 8, 16, 25, 36, 49, 59, 67. Media 20.7 desviación 9.0

e) Evitación emocional: evitar expresar las emociones, dada la carga emocional o la desaprobación social. Evaluada por las preguntas 11, 20, 21, 30, 41, 43, 53, 62. Media 25 desviación 7.6.

f) Búsqueda de apoyo profesional: buscar el recurso profesional para solucionar el problema o las consecuencias del mismo. Conformado por las preguntas: 7, 15, 35, 48, 58. Media 10.9 desviación 5.6.

g) Reacción agresiva: expresar la ira y la hostilidad como consecuencia de la frustración y la desesperación, reaccionar agresivamente. Evaluada por las preguntas: 4, 12, 22, 33, 44. Media 12.7 desviación 5.1.

h) Evitación cognitiva: eliminar o neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, a través de la distracción. Evaluada por los ítems: 31, 32, 42, 54, 63. Media 15.9 desviación 4.9.

i) Reevaluación positiva: aprender de las dificultades, identificar

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento  
los

aspectos positivos del problema. Evaluado por las preguntas: 5, 13, 46, 56, 64. Media 18.4 desviación 5.4.

j) Expresión de la dificultad de afrontamiento: expresar las dificultades para afrontar las emociones generadas, para resolver el problema. Esta es evaluada por las preguntas: 45, 52, 55, 61. Media 14.8 desviación 4.7.

k) Negación: comportarse como si el problema no existiera, no pensar en el problema. Evaluada por los ítems: 1, 2, 3. Media 8.8 desviación 3.3.

l) Autonomía: responder ante el problema de manera independiente, sin contar con el apoyo de otras personas. Esta es evaluada por los ítems: 65, 66. Media 6.8 desviación 2.8.

Posteriormente se realizarán los análisis descriptivos identificando la prevalencia a través de los valores de frecuencia del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, para luego hacer la descripción de las tablas obtenidas de la base de datos. Una vez exportada dicha base de datos al programa Excel y al software del cuestionario del estrés, se obtiene los datos estadísticos descriptivos a emplear para el análisis de las variables como medidas, desviaciones estándar y varianza.

#### **1.4.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La limitación principal que se tuvo en el desarrollo del presente trabajo investigativo es que la muestra fue a conveniencia, aunque los resultados no son un reflejo de la situación total de la población, estos mismos resultados pueden servirle a la Cooperativa de trabajo Asociado Clave Seguridad como una aproximación del estado de salud físico y mental de los empleados, guardas de seguridad de clave, con el fin de tener en cuenta estos aspectos, y poder llevar a cabo en el futuro programas de intervención sobre el estrés laboral.

No se tuvieron en cuenta variables como *sexo*, debido al bajo número de mujeres trabajando como guardas de seguridad para Clave seguridad, *Años en la empresa* debido a los datos insuficientes para tabular ya que la mayoría llevaba dos años trabajando con Clave, es decir, los mismo años que lleva hasta el momento Clave desde el momento de su conformación, Tampoco se tuvieron en cuenta las variables de *Cargo y tipo de cargo* ya que todos eran guardas de seguridad.

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

Variables como *Contrato* fue insuficiente para tabular, debido que todos los guardas tienen contrato indefinido, al igual que el *tipo de salario, horas de trabajo y área de sección* la cual es Vigilancia privada área residencial.

### 1.5 Plan de análisis

Como plan de análisis se establece lo siguiente

Objetivos	Variables	Análisis estadístico
<p>Describir los niveles de Estrés laboral de los guardas de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad.</p>	<p>Estado civil, nivel de escolaridad, estrato Socioeconómico.</p>	<p>Se caracterizará con proporciones y frecuencias la población de estudio en términos de las variables sociodemográficas y académicas, elaborando gráficos de barras simples o tablas. Dicha información se obtendrá a través del software propio del cuestionario suministrado por el ministerio de protección social y a través de un análisis bivariado</p>
<p>Determinar las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral empleadas por los guardas de seguridad privada de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad</p>	<p>Solución de problemas, apoyo social, espera, religión, evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, negación, autonomía.</p>	<p>La caracterización de las variables Tipo de herramienta de afrontamiento se hará por medio de proporciones y frecuencias, ilustrándolo en tablas o gráficos de barras simples.  Para obtener la información se realizara a través del programa Excel.</p>

**Tabla 1.** Plan de análisis

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A partir del rastreo de diversas investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional publicadas en portales Web de investigación y el acceso a diferentes bibliotecas universitarias de la ciudad de Medellín, se encontraron las siguientes publicaciones referentes al estrés laboral, riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento al estrés.

Rubio, García, Moreno y Díaz (2007) llevaron a cabo una investigación realizada en Madrid, España sobre la diferencia por sexos en la capacidad atencional y carga mental percibida en vigilantes de seguridad. El objetivo principal era el de analizar los posibles efectos del sexo en los trabajadores y de su capacidad atencional sobre la carga mental que percibe de su puesto de trabajo. En este estudio participaron 101 vigilantes de seguridad 85 de ellos hombres y 16 mujeres. La edad de los participantes variaba entre 24 y los 55 años. En la investigación se utilizaron dos tipos de instrumentos uno para evaluar la carga mental, y el otro para evaluar la capacidad atencional. Se concluyó que los vigilantes de seguridad perciben altos niveles de carga mental, en cuanto a la diferencia por sexo se estableció que las mujeres perciben niveles de estrés significativamente más altos que los hombres, esto acompañado de sentimientos como la frustración, e igualmente que hay sobrecarga laboral cuando las demandas del puesto exceden la capacidad del trabajador (Rubio, García, Moreno, & Díaz, 2007)

Rubio, Díaz y García (2007) llevaron a cabo otra investigación realizada en España dirigida igualmente a guardas de seguridad titulada “Carga mental percibida y rendimiento laboral en vigilantes de seguridad” la cual tenía por objetivo principal determinar el grado de relación entre el rendimiento laboral y la carga mental percibida. Se utilizó una muestra formada por 368 vigilantes de seguridad con 35 – 37 años de edad y cuatro años y medio de antigüedad en el puesto. Se utilizaron como instrumentos para la recolección de información el cuestionario multidimensional DECORE el cual mide e identifica la percepción que tiene algunos trabajadores sobre los riesgos psicosociales de su entorno laboral. Para medir el rendimiento laboral de los vigilantes se emplearon las evaluaciones proporcionadas por la empresa a la cual pertenecían los vigilantes. Los resultados obtenidos mostraron que el rendimiento general de los vigilantes estaba determinado casi exclusivamente por la actitud

que el empleado tenía sobre su trabajo y su respuesta de emergencias. En dicha investigación no se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre carga mental y rendimiento laboral. Se puso de manifiesto cierta tendencia a percibir mayores demandas cognitivas a medida que aumentaban los niveles de rendimiento (Rubio, Díaz, & García, 2007).

En la ciudad de Lima, Perú, en el año 2007 se realizó una investigación titulada “Indicador de estrategias de afrontamiento al estrés: análisis normativo y de su estructura factorial” desarrollada por Merino y otros. Los participantes fueron seleccionados por conveniencia con un total de 162 estudiantes de enfermería. Se aplicó como instrumento de recolección de datos el IEA, Indicador de estrategias de afrontamiento. Finalmente se reporta hallazgos de un análisis factorial confirmatoria sobre las estrategias de afrontamiento al estrés donde la edad y el sexo tuvieron correlaciones significativas pero bajas (Merino, Manrique, Angulo, & Isla, 2007).

En Colombia un estudio llevado a cabo con el objetivo de identificar los riesgos psicosociales ocupacionales demostró que el riesgo psicosocial en el ámbito laboral tiene un vínculo estrecho con el tipo de trabajo que se realiza y la manera como éste se organiza, el estudio en mención se realizó a través de una encuesta realizada por el Sistema General de Riesgo Profesionales en el año 2007, los resultados arrojaron que el 50% de las personas encuestadas percibieron como factor de riesgo el trabajo monótono y repetitivo, igualmente la atención al público, como también un 33% no percibe la clara definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador, el 18% de los encuestados respectivamente entre un 3% y un 6% indicaron al acoso laboral, presentándose con mayor prevalencia en superiores que en subalternos.

Regus (Castro, 2012), una firma especializada en Colombia en temas laborales reveló en su último informe de una encuesta realizada a más de 16000 profesionales de distintas áreas que al menos el 38% de los colombianos sufren de estrés ocupacional la razones la continua incertidumbre de los empleados de no contar con un contrato a término indefinido, que a la vez viene acompañada de la inestabilidad y la baja en resultados macroeconómicos. El 68% de los encuestados asegura que el trabajo flexible reduce el estrés acompañado de un 64% que recalca que ese trabajo flexible es más amigable con la familia, reduciendo los niveles de presión en

los dos ámbitos. Entre las cifras más contundentes que el estudio reveló están, por ejemplo, que las principales causas de un elevado estrés a nivel general están el trabajo con un 64%, las finanzas personales con el 54% y las relaciones con la pareja en un 38%. También concluye que el 43% del considerado trabajo flexible no tiene pagos tan atractivos y sus remuneraciones son inferiores a la media, pero que al reducir el estrés, hace que los trabajadores sean más productivos y eficientes. Y al final, después de ser analizados los trabajadores de negocios pequeños, encontraron que estos tuvieron una mayor tendencia al estrés (42%) que los de las grandes empresas (27%).

Ana María Castro, Directora de Regus concluyó que los niveles de estrés siguen aumentando y se acercan a un punto crítico. Explicó que a corto plazo se traducirá en la pérdida de trabajadores valiosos y en la caída de la productividad, mientras que los empleados tendrán que enfrentar problemas como el insomnio (Castro, 2012)

A partir de las investigaciones referenciadas, puede concluirse que el tema de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés son de suma importancia para las empresas y para el área de salud y seguridad ocupacional, con el fin de que a partir del conocimiento de los niveles de estrés de sus empleados pensar en campañas de prevención y promoción el pro del mejoramiento de la salud física y mental de los trabajadores y evitar que la presencia del estrés en la organización traiga como consecuencia el absentismo, la rotación, los problemas interpersonales con los compañeros de trabajo, entre otras. Por tal razón es importante que las organizaciones lleven a cabo programas en el área de salud ocupacional con el fin de identificar los niveles de estrés laboral apoyados en cuestionarios idóneos para la recolección de la información, para posteriormente poder pensar en planes de prevención y promoción de la salud física y psicológica en los empleados.

## 2.2 REFERENTES TEÓRICOS

Identificando el contexto institucional donde se desenvuelve la presente investigación, se procede a desarrollar algunos conceptos básicos como son el trabajo de seguridad privada y los efectos de este tipo de trabajo, la salud ocupacional, las teorías sobre el estrés y las estrategias afrontamiento al estrés laboral.

### 2.2.1 trabajo de seguridad privada

El desarrollo de la actividad laboral de seguridad privada presenta una serie de características las cuales generan diversos tipos de factores que influyen en el bienestar de la vida personal, de quien se desempeña como guarda de seguridad y a la vez intervienen en su productividad laboral. Estas características pueden llevar a que el empleado de vigilancia privada se vea afectado por el estrés ocupacional, por tal motivo es de suma importancia conocer los niveles de estrés y las alternativas de afrontamiento empleados por los guardas de seguridad para así evitar que esta problemática afecte el bienestar de vida y el desempeño laboral del guarda de seguridad.

El concepto de seguridad privada, hace referencia a un servicio que es prestado por parte de una empresa especializada en el tema de la seguridad, con el fin de garantizar la integridad física de los ciudadanos y de sus bienes. El servicio de seguridad privada en Colombia tiene sus cimientos en décadas pasadas, con el transporte de valores. Hasta hace unos casi quince años atrás esta actividad permaneció regulada por la policía Nacional de Colombia. A partir del año 1993 se creó como entidad de control de esta actividad económica a la *Superintendencia Nacional de Seguridad y Vigilancia Privada* (Dammert, 2008). Esta entidad es la encargada de regular y ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de seguridad privada. Es un organismo de orden nacional, de carácter técnico, adscrito al ministerio de defensa nacional, con autonomía administrativa y financiera.

Los requisitos que deben cumplir la empresas de vigilancia privada para obtener la licencia de la *Superintendencia Nacional de Seguridad y Vigilancia Privada* son: La sede principal, la modalidad de servicio que pretenden ofrecer, medios que pretende utilizar este servicio, la copia autentica de la constitución de la compañía, certificado vigente de existencia y representación legal de la empresa, licencia de empresas expendida por la correspondiente

Alcaldía, póliza de seguros de responsabilidad, solicitud de aprobación de las instalaciones por parte de la Superintendencia de Vigilancia. Posteriormente la superintendencia otorga la licencia a la empresa. La empresa de seguridad privada debe presentar certificaciones de afiliación del personal a la seguridad social, reglamento interno y de higiene, resolución sobre la aprobación de horas extras, todo lo anterior debidamente aprobado por parte del Ministerio de Trabajo. (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2012).

En el año de 1994, se inicia un despunte en el registro de empresas de vigilancia y seguridad privada, pasando a un total de 763 empresas a tener en el año 2001 una actividad de 3.813, lo que indica que se presentó un incremento del 400% ya en los siguientes años el número de este tipo de empresas presenta un ligero decrecimiento; sin embargo, en el año 2007 se registran 3511 empresas de vigilancia y seguridad privada, este crecimiento también se ha visto reflejado en el personal de estas empresas. (Dammert, 2008).

El permiso para el porte de armas en las empresas de vigilancia y de seguridad privada lo brinda el departamento de control de comercio de armas, explosivos y municiones del ministerio de defensa, bajo el aval de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada. Dicho permiso se le da directamente a la empresa, más no a los empleados de ella. El número de armas a las que puede tener acceso una empresa de vigilancia y seguridad privada, va de acuerdo con el número de guardas de seguridad de cada empresa (Dammert, 2008).

Además de lo anterior, el 22 de noviembre del año 2012, el ministerio de defensa, estableció que las personas que manejaban armas de fuego para el desarrollo de su actividad laboral, debían cumplir con un certificado médico de aptitud Psicofisiológica para el uso de dichas armas, el cual debe expedirse por parte de una institución especializada registrada y certificada ante la autoridad respectiva y con los estándares determinados en la ley. El certificado de aptitud psicofísica al que se hace referencia, debe ser expedido sin ningún costo por las ARL a la cual estén afiliados los trabajadores.

Las personas jurídicas o naturales, que presten servicios de vigilancia y seguridad privada, con vigilantes, escoltas o supervisores, que deban tener o portar armas de fuego, tendrán un plazo de 90 días a partir de la expedición del decreto en mención para que el personal operativo cuente con el citado certificado (Ministerio de defensa Nacional, Republica de Colombia, 2012)

A hora bien, diversas características pueden definir el trabajo de un guarda de seguridad privada, como son: personal que en una empresa ajena a la suya, además hay un cambio constante de empresa- cliente ya que los empleados de seguridad privada están en constante rotación en diversos lugares de trabajo, como también realizando su labor en áreas muy diferentes; como puede ser; ocuparse de la seguridad de diversos lugares entre los cuales se encuentra; hospitales, empresas, instituciones educativas, entidades bancarias, actividades políticas, culturales (González; y otros. 2002).

También se puede nombrar como característica de este tipo de trabajo que el guarda de seguridad se enfrenta en una ambigüedad en el cumplimiento de su rol, en relación con los jefes; ya que este tipo de empleados tiene dos jefes al mismo tiempo; uno es el jefe de la empresa a la cual pertenece y el otro jefe es para el cual se encuentra prestando sus servicios, por lo tanto recibe órdenes de dos mandos diferentes, las cuales en diversas ocasiones pueden llegar a ser contradictorias y el vigilante puede hallarse ante una situación de conflicto. Una característica más, es al realizar sus funciones en una empresa que es diferente a la cual pertenece y debe acomodarse a las exigencias y condiciones de está, sin tener la capacidad de intervenir ni participar en la mejora de las misma (González, Nova, Sanz, Pinilla, & Leiva, 2002). La jornada laboral del empleado de seguridad privada está regulada por el convenio colectivo estatal de empresas de seguridad; generalmente es por turnos y está sometido al horario requerido por la empresa cliente.

### **2.2.2 Efectos del Trabajo como Guarda de seguridad**

El desempeño laboral, como empleado de seguridad privada puede derivar una serie de factores de riesgo, complicando así la salud física y psicológica del guarda de seguridad y a la vez afectando su productividad laboral dentro de la empresa para la cual labora. Dichos factores se pueden derivar por las características específicas de este tipo de trabajo, ya que muchos de los trabajadores de seguridad privada están expuestos a temperaturas extremas, a lugares de trabajo donde el acceso al baño es complicado, a turnos agotadores, a rotaciones constantes, todo lo anterior puede traer como consecuencia el aumento de accidentes laborales; debido a la disminución del nivel de alerta y descenso de la actividad mental y de la capacidad de atención y reacción, también se puede presentar un declive en el rendimiento laboral,

perturbaciones nerviosas y psicosomáticas, limitación de su vida personal (de pareja y el rol como madre y padre), reducción en establecer su vida social, dificultad para participar en actividades de esparcimiento, como también la presencia de enfermedades físicas y psicológicas (González, Nova, Sanz, Pinilla, & Leiva, 2002).

Desde una perspectiva laboral, el guarda de seguridad puede presentar estrés, debido a la sobrecarga /infracarga laboral es decir cuando el vigilante en el desarrollo de su actividad laboral pasa a mantener una alta tensión sostenida en situaciones o momentos de necesidad a otras de poco trabajo. Además también puede presentarse estrés laboral debido a la presión en las tareas realizadas por los vigilantes, las cuales se pueden desarrollar bajo una presión de tiempos marcados por el ritmo elegido para la realización del trabajo, en muchas ocasiones exigidas por la empresa y en otras ocasiones exigidas por el cliente estableciendo horarios en la entregas de las actividades. El desajuste entre los conocimientos del trabajador y los que el puesto exige es un aspecto más que puede tener como consecuencia estrés laboral, esto debido a que un alto porcentaje de vigilantes posee una titulación superior requerida para el desarrollo de sus funciones, por esta razón en muchas ocasiones se puede encontrar en este sector laboral que la mayoría de sus integrantes se encuentran en una situación de subempleo.

Además de lo anterior la relación con los compañeros de la misma empresa por lo general es poca, debido a que la mayoría de los guardas de seguridad se encuentran por fuera de la empresa y llevando a cabo sus funciones en soledad. Los vigilantes de seguridad privada debido a la labor que desempeñan son susceptibles a sufrir no solo estrés, sino también todo tipo de violencia como agresiones físicas y verbales, amenazas, insultos, debido a la soledad y a las circunstancias en que realizan su labor, como puede ser el traslado de valores, la vigilancia de personas amenazadas, etc. Además de lo mencionado puede ser generador de estrés desde la perspectiva laboral la monotonía general del puesto, con sus tareas rutinarias, lo cual conlleva a una estimulación psíquica demasiado escasa. El tiempo laboral, turnos imprevistos, prolongación de la jornada; puede producir fatiga, aunque este cambio de horario es inherente del trabajo como guardas de seguridad. La responsabilidad implícita que conlleva su trabajo, la capacidad para la toma de decisiones, ya que los guardas de seguridad están muy limitados a la hora de tomar decisiones debido a diversas razones entre esas que es el cliente contratante quien impone su decisión. Todas la anteriores como se ha mencionado pueden ser factores laborales desencadenantes de estrés laboral.

Debido a todo lo anteriormente nombrado en relación con el estrés se pueden presentar diversas enfermedades tanto físicas como psicológicas tales como alergias, dermatitis, colon irritable, enfermedades del corazón, dolores de espalda, cansancio muscular, dolores de cabeza, problemas gástricos, alteraciones en la esfera sexual, alteraciones urológicas, alteraciones en los procesos ginecológicos como cambios en el ciclo menstrual, alteraciones en el sistema inmunológico y hematológico, habiéndose también relacionado el estrés con el cáncer.

En caso de presentarse accidentes laborales se puede hablar por ejemplo hematomas por golpes o lesiones por disparos accidentales, las cuales a su vez pueden derivar problemas psicológicos como estrés postraumático por los accidentes anteriormente nombrados, además de depresión, ansiedad, trastornos de adaptación, aumento de la fatiga física y mental, cambios de humor, desordenes del sueño y finalmente están expuestos al estrés ocupacional. A partir de lo anterior el área de salud ocupacional de la organización entra a tomar medidas en pro del mejoramiento del bienestar físico y emocional del empleado (González, Nova, Sanz, Pinilla, & Leiva, 2002).

### **2.2.3 Salud Ocupacional**

La salud ocupacional según la OMS y la OIT (Organización mundial de la Salud, Organización internacional del Trabajo, 1950) es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades, accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes en el trabajo realizando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad laboral. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven una vida social y económicamente más productiva y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en la organización.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son los ocurridos por accidentes laborales, tales como fracturas, golpes, trastornos por movimientos repetitivos, problemas de vista u oídos, como también las enfermedades que son causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, al igual que debe ocuparse del estrés

causado por el trabajo o las relaciones laborales, enfermedades o problemas psicológicos (SENA, 2011).

En Colombia el campo de la salud ocupacional se encuentra enmarcado por toda la reglamentación dada a través del sistema general de riesgos profesionales, establecida en el año de 1993 por medio de la ley 100 la cual estableció la estructura de seguridad social en el país, la cual consta de tres componentes básicos:

- \* Regímenes de pensiones → invalidez, vejez, y muerte
- \* Atención en salud → enfermedad general y maternidad
- \* Sistema general de riesgos profesionales → Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Los anteriores componentes tienen cada uno su propia legislación, como también sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo.

La norma técnica colombiana NTC OSHAS 18001 indica los requisitos para un sistema de administración en seguridad y salud ocupacional que permite a una organización controlar los riesgos en cuanto a la salud y seguridad ocupacional y mejorar su desempeño. Esta norma es aplicable a cualquier organización que desee; establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional con el objetivo principal de eliminar o minimizar los riesgos para los empleados, implementando, manteniendo y mejorando continuamente el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, y finalmente buscar la certificación o el registro del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional dentro de la organización.

En la resolución Colombiana 2013 del año 1986, se resuelve que todas aquellas organizaciones tanto las públicas como las privadas, con más de diez empleados están obligadas a formar parte del comité paritario de salud ocupacional (COPASO), y para aquellas empresas que tengan a su servicio menos de diez empleados deben tener un vigía ocupacional, el cual cumplirá las mismas funciones del comité paritario de salud ocupacional. El COPASO es el organismo de participación, ejecución y apoyo en todo lo que concierne a la salud ocupacional de una empresa, está conformado por el empleador y por los empleadores los cuales será elegidos libremente, el periodo de los miembros de este comité es por dos años y podrán ser elegidos nuevamente, las reuniones serán una vez por mes dentro del horario

laboral en la empresa, en caso de un suceso extraordinario como accidente grave o riesgo inminente, se reunirán con el responsable del área pertinente en un marco de cinco días hábiles siguientes al hecho. Las funciones generales del comité paritario de salud ocupacional son: la vigilancia y control del cumplimiento de las normas de salud ocupacional, ser puente entre empleador y trabajador, proponer y participar en actividades de salud ocupacional, colaborar con las ARP en actividades que adelanten y recibir los informes correspondientes, vigilar por el desarrollo de las actividades de higiene, seguridad y medicina que debe realizar la empresa, visitar periódicamente los lugares de trabajo, inspeccionar ambientes, medios de producción, operaciones, e informar al empleador los factores de riesgo y medidas de control, solicitar informes sobre accidentes y enfermedades profesionales.

Los programas que lleva a cabo el comité paritario de salud ocupacional están sujetos a la organización y funcionamiento de la misma teniendo en cuenta que él debe ser de carácter permanente, y debe estar constituido por unos subprogramas básicos que son: Actividad de medicina preventiva, actividades de medicina del trabajo, actividades de higiene y seguridad laboral, estas serán programas desarrollados en forma integral, el contenido de los programas, deberán estar en directa relación con el riesgo potencial y con el número de trabajadores de la empresa, y dicha organización se hará conforme a las reglamentaciones que explican los ministerios de salud, trabajo y seguridad social. El subprograma de medicina preventiva tiene como fin el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud, por medio de capacitaciones al personal de la empresa educándolos sobre diversas formas de cómo mantener la salud, conocimiento de factores de riesgo sobre la salud y la forma de cómo corregirlos, detección y prevención de enfermedades generales profesionales. Se desarrolla por medio de actividades tales como: evaluaciones médicas, diagnósticos de salud, sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional, primeros auxilios, en base a lo anterior, la capacitación estará orientada a la educación en salud, conocimientos de los riesgos, control y prevención, conocimiento de las normas técnicas de seguridad industrial. Todo esto en coordinación con entidades de salud, recreación, cultura y deporte; tales como entidades promotoras de salud, caja de compensación a las cuales se encuentran afiliados los trabajadores, administradora de riesgos profesionales. Se deben realizar constantes visitas a los puestos de trabajo, para realizar seguimientos y control de los procesos y la interrelación del trabajador con ellos. Todo se debe

organizar por medio de datos estadísticos con el fin de poseer información de fácil acceso (SENA, 2011).

El subprograma de higiene industrial tiene como fin identificar, evaluar los agentes y factores de riesgo en el lugar de trabajo, que puedan afectar la salud de los empleadores. Igualmente, también determina y aplica las medidas para el control de riesgos de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y la verificación constante de su eficiencia. Esto lo lleva a cabo el comité paritario de salud ocupacional por medio de actividades tales como: estudios preliminares de cada uno de los agentes contaminantes ambientales, de acuerdo al panorama de riesgos, coordinación con ARP se realiza mediciones de ruido e iluminación, aplicación de correctivos en el siguiente orden de actuación: en la fuente, en el medio y de no ser posible eliminarlos en los anteriores se hará en el individuo, estudios anuales con el objetivo de conocer la predominación y evolución de los agentes contaminantes.

El subprograma de seguridad industrial del comité paritario de salud ocupacional tiene como fin implementar un conjunto de normas técnicas y actividades destinadas a la identificación de los riesgos y al control de las causas de los accidentes de trabajo, implementando dichas normas para mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de causas básicas que pueden ocasionar daño a la integridad física o mental del trabajador o a los recursos de la empresa. Este subprograma debe identificar, valorar, y controlar las causas básicas de accidentes, implementar mecanismos periódicos de monitoreo y control permanente de los factores que tengan un alto potencial de pérdida para la empresa, relacionar actividades con los otros subprogramas para asegurar la adecuada protección de los empleados, elaborar y capacitar en procedimientos adecuados de trabajo con criterios de seguridad, calidad y producción. Todo lo anterior se llevará a cabo por medio de recursos como visitas de inspección de riesgos en cada una de las áreas de la compañía, asesoría de funcionarios de las ARP a la cual la compañía se encuentra afiliada, recursos técnicos como gabinetes contra incendios de acuerdo con las recomendaciones por parte de la inspección de bomberos de la ciudad. Este subprograma también es el encargado de establecer normas y procedimientos para cada una de las actividades que se realicen, ya sean manuales, manejo de materiales, máquinas, o equipos que puedan presentar riesgo potencial de ocasionar pérdidas para la empresa. Es también encargada de realizar una adecuada demarcación y señalización de áreas en todas las

secciones de la empresa incluyendo puestos de trabajo, áreas de alimentación, circulación, ubicación de máquinas y equipos contra incendio, junto con su programa para su mantenimiento (SENA, 2011).

A partir de lo mencionado, en términos generales la salud ocupacional es la encargada de los riesgos psicosociales producidos en el ámbito laboral, como bien lo indica la resolución Colombiana 2646 de 2008; “Los factores psicosociales a nivel laboral pueden comprender los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y a las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de Protección social, 2010).

#### **2.2.4 Riesgos Psicosociales**

Cuando se habla de Factores de riesgo psicosocial a nivel laboral, se refiere a aquellas condiciones que se encuentran presentes en el ámbito empresarial y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de la tarea, y se presenta con la capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud física, psicológica o social del trabajador. Los factores de riesgo psicosociales según la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 1984) son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones en la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo anterior a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y satisfacción laboral. Los riesgos psicosociales aparecen en una organización cuando la selección y el reclutamiento, se realizan sin considerar los factores de riesgo del puesto de trabajo y de la empresa, también es posible que se presente riesgo psicosocial ocupacional cuando no se busca el desarrollo profesional de los empleados, no hay presencia de apoyo social, o en la organización hay ausencia de políticas sobre seguridad, salud y clima organizacional.

Según el comité mixto de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo se han identificado los siguientes factores de riesgos psicosociales en el ambiente laboral (OIT/OMS, 1984):

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

- a) factores intrínsecos del trabajo
  - Imposibilidad de usar en el oficio las propias habilidades
  - Bajo nivel de cualificación exigido por el puesto
  - Oficios con tareas repetitivas
  - Bajo nivel de responsabilidad y sujeción del individuo a normas, métodos, ritmos, sin poder decidir sobre el trabajo
- b) Funcionamiento de la empresa
  - Actividades ambiguas, contradictorias que demanden exceso de responsabilidad
  - Ausencia de la auténtica consulta y participación
  - Relaciones en el medio de trabajo, comunicaciones ambiguas, inarmónicas, competitivas, e intercambio de palabras y sentimientos agresivos
  - Deficiente preparación tecnológica y psicológica de los trabajadores
- c) Cambios tecnológicos
- d) Otros factores como el desempleo y el subempleo

Según Bocanument, la medicina social ubica los factores de riesgo psicosocial en los siguientes grupos:

- I. Físicos
- II. Químicos
- III. Fisiológicos
- IV. Psicosociales
- V. Deficientes medidas de seguridad

En el grupo VI se encuentran riesgos tales como la peligrosidad en el trabajo, la presión en el trabajo, la tensión requerida, la movilidad alrededor del puesto del trabajo, la posibilidad de tener iniciativa y tomar decisiones, el trabajo en equipo, la calidad y tipo de supervisión, la repetitividad, grado de monotonía, el nivel de utilización y reconocimiento de destrezas (Bocanument, 1993).

Además de lo mencionado hay otros factores que generan problemas relacionados con la salud en el trabajo especialmente por razones psicosociales por la tecnología, el empleo y el subempleo. Si el recurso tecnológico es fuente de ruido o de vibraciones se convierte en el

origen de cargas físicas que bien puede convertirse en tensión nerviosa, la cual podrá volverse más aguda en la medida en que la persona sea más vulnerable. Si se combinan los efectos de estas cargas con los efectos de las cargas psicológicas provocadas por la repetitividad en una tarea, la monotonía se puede llegar a generar depresión e irritabilidad. Por tal razón las cargas laborales aparecen como resultados de las cargas sociales y ambientales del medio laboral provocadas por diversos agentes todo estos capaces de causar daños a la salud del trabajador de acuerdo con las condiciones personales del individuo entre la dinámica laboral (Bocanument, 1993)

Como consecuencia, cuando en una organización hay presencia de riesgo psicosocial, se presenta en los empleados: fatiga; Aumento en los índices de ausentismo asociado a enfermedades o síntomas relacionados con el estrés, relaciones laborales insatisfactorias, aumento en los índices de rotación de personal, aumento de los accidentes de trabajo, disminución en los niveles de responsabilidad y de autonomía demostrados por los trabajadores, disminución de los niveles de satisfacción laboral, disminución de la productividad, aumento de los conflictos interpersonales en los grupos de trabajo y con los jefes, deterioro en la comunicación organizacional, aumento de horas extras innecesarias, problemas organizativos, demora en toma de decisiones, saboteos; afectación en el individuo de creencias y valores (Bocanument, 1993).

### **2.2.5 Estrés**

El número de trabajadores expuestos a los diversos riesgos psicosociales que se pueden generar en una empresa son propensos a que se les presenten estrés laboral. El estrés laboral según lo indica Belloch et al, (Belloch, Sandín, & Ramos, Manual de psicopatología, 1995) es un término que fue empleado a partir del siglo XIV para referirse a experiencias negativas que tuvieran los sujetos, como pueden ser: adversidades, sufrimientos, dificultades, aflicciones, entre otros. No obstante en el siglo XVII, por influencia del biólogo y físico R. Hooke, el concepto del estrés es aplicado a fenómenos físicos, como lo son la presión, la fuerza, la distorsión. Hooke aplicó dicho término a estructuras las cuales habían sido fabricadas por seres humanos que tenían que aguantar el efecto de diversas fuerzas. En base a lo propuesto por Hooke, los físicos e ingenieros comenzaron a utilizar tres conceptos relacionados entre sí, basados en las propias características físicas de los cuerpos sólidos, denominados: Carga,

distorsión y estrés. Cuando se refieren a carga, esta significa el peso ejercido sobre una estructura mediante una fuerza la cual se presenta desde afuera. El estrés es la fuerza interna que se hace presente en un área sobre la cual actúa una fuerza externa, y finalmente distorsión hace referencia a la deformación en tamaño y forma de una estructura respecto a su estado original, debido a la acción conjunta del estrés y la carga. Después de lo anteriormente planteado; el estrés es definido como una fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionar dicho cuerpo. Los conceptos en mención utilizados en física (Distorsión, carga, y estrés) son empleados en fisiología, sociología y psicología para dar explicación a la teoría sobre el estrés.

Sin embargo el médico y fisiólogo Hans Seyle, fue quien divulgó el término estrés, como también es quien puede considerarse como el fundador de esta área y teoría de la investigación aplicada a las ciencias de la salud. Seyle desde principios de la década de 1930 investigó sobre el tema del estrés, destacando su relación con las enfermedades físicas. Inicialmente Seyle considero al estrés como un estímulo y posteriormente lo contempló como una respuesta; “*el estrés es una respuesta no específica del organismo*” H. Seyle. (Brannon & Feist, 2001). A partir de la postura original de Seyle, el estrés es un estímulo, centrándose en las condiciones medioambientales que lo producían. Posteriormente el término estrés pasó a ser para Seyle una respuesta desarrollada por el organismo, finalmente para el año 1936 Seyle planteaba que un agente desencadenante de estrés es un elemento el cual atenta contra el equilibrio del organismo, es entonces un estresor todo aquel agente nocivo para la homeostasis del organismo del ser humano (Belloch, Sandín, & Ramos, Manual de psicopatología, 1995).

A partir de esta definición Seyle propone un modelo el cual explica la forma de cómo el cuerpo se defiende de las situaciones estresantes al cual llama *síndrome de adaptación general* (SAG). Este síndrome es un intento generalizado por defenderse de los agentes negativos, y se divide en tres etapas. La primera es la *reacción de alarma*, en esta etapa Seyle se refiere al momento en que las defensas del cuerpo se movilizan para combatir al estresor, todo esto mediante la acción del sistema nervioso simpático. Este proceso del sistema nervioso activa los sistemas corporales de modo que maximicen su fuerza, preparándolos para la respuesta. De esta manera, se libera adrenalina aumentando el pulso cardiaco y la presión sanguínea, la respiración se acelera, la sangre es desviada de los organismos internos y se concentra fundamentalmente en los músculos esqueléticos, las glándulas sudoríparas se activan

y el sistema gastrointestinal reduce su actividad, estas respuestas cuando se presentan a corto plazo, resultan ser adaptativas, pero muchas situaciones estresantes modernas implican una exposición prolongada al estrés, pero no requieren una acción física. La segunda fase del SAG, es llamada fase de resistencia, en la cual, el organismo se adapta al estresor, la duración de esta segunda fase depende del estresor y de la capacidad adaptativa del organismo, si este puede adaptarse, la etapa de resistencia perdurará durante un tiempo prolongado. En el transcurso de esta fase, el individuo presenta un aspecto externo normal, aunque sucede lo contrario con el funcionamiento interno de la persona. Como bien dice Seyle, la continuación del estrés promueve cambios fisiológicos y hormonales. La fase final del SAG es la fase de agotamiento, en esta etapa la capacidad que tiene el organismo para resistir se agota, obteniendo como consecuencia un derrumbamiento físico. Seyle consideraba que este agotamiento solía producir depresión y en ocasiones incluso la muerte (De Pablo, 2007).

Para el fisiólogo Walter Cannon (1929), el estrés es el proceso en el cual las personas juzgan y reaccionan frente a diversos hechos que los desafían o los amenazan, como un sistema huida-lucha, confirmando de esta forma que la respuesta al estrés es parte del sistema Mente-cuerpo. Para Cannon en su teoría de la activación emocional, el sistema nervioso autónomo se activa ante estímulos amenazantes y como respuesta se presenta características extremas de lucha-huida las cuales son emitidas por los organismos en dichas situaciones. A partir de esta teoría Cannon ve el estrés como un estímulo o factor del medio que exige un esfuerzo inhabitual de los mecanismos homeostáticos (De Pablo, 2007).

Otra definición que tiene gran aceptación es la de Mc Grath (1970), quien define el estrés como un *“desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”* entendiéndose de esta forma como el resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta de un individuo, siendo modulado este balance por la perspectiva que el individuo posee de sí mismo y del mundo (De Pablo, 2007). Ahora bien la perspectiva de Lazarus, plantea que la interpretación de los acontecimientos estresantes es más importante que experimentar dichos acontecimientos, es decir; no es el suceso medioambiental en sí, ni tampoco la respuesta que la persona los que definen el estrés, es la percepción que tiene el sujeto de dicha situación psicológica. Esta percepción de la que habla Lazarus, incluye peligros, amenazas y desafíos, así como la

capacidad percibida del individuo de afrontar dichas situaciones. Para Lazarus el efecto que tiene el estrés sobre una persona, se basa fundamentalmente en la sensación de amenaza, y su vulnerabilidad, y capacidad para afrontar el estrés, que en una situación estresante propiamente dicha (De Pablo, 2007). En conclusión Lazarus a través de su descubrimiento lograron definir que el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno evaluado por el sujeto como algo amenazante que desbordan sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico, poniendo en peligro el bienestar del sujeto.

Hechas las consideraciones anteriores, “el estrés es una respuesta adaptativa que puede ser beneficiosa para mantener o incrementar la salud ya que moviliza a los sujetos a buscar soluciones útiles con el fin de contribuir en el bienestar de su salud, sin embargo, un exceso cuantitativo o cualitativo de estrés aumenta en el organismo la vulnerabilidad ante la presencia de posibles enfermedades. (Nieto, Abad, Albert, & Tejeira, 2009).

En relación con lo anterior diversos estudios demuestran la relación entre estrés y enfermedad. Cuando un sujeto se enferma, este padecimiento puede estar ocasionado por diversos factores y el estrés puede ser uno de ellos, aunque es importante aclarar que el estrés no es el factor principal, detonante de enfermedades, ya que estas pueden presentarse también por diversos factores de riesgo como pueden ser, congénitos, un nivel elevado de colesterol, fumar, tomar bebidas alcohólicas, consumir sustancias psicoactivas, entre otras.

Como lo indican Brannon y Feist (2001) citando a Herbert y Cohen el estrés puede causar numerosos trastornos físicos, “existen diversas vías mediante las cuales el estrés puede provocar enfermedades, es posible que el efecto del estrés sobre el sistema nervioso, endocrino e inmunológico sea directo, por otro lado, el estrés puede hacer aparecer efectos indirectos si se modifican las prácticas de salud que incrementan ciertos riesgos como puede ser el aumento de la ingestión de sustancias alcohólicas, el tabaquismo, el uso de fármacos, la incidencia en trastornos del sueño y del estado de ánimo las cuales pueden incrementar el riesgo de contraer enfermedades” (Brannon & Feist, 2001).

Entre las diversas consecuencias del estrés a nivel físico de las personas se pueden encontrar que el individuo puede comenzar a padecer enfermedades tales como: úlceras bucales, aumento de la propensión a padecer resfriados y otras infecciones pulmonares, puede causar o agravar la gastritis, las úlceras, la colitis ulcerosa y el síndrome de colon irritable, se

puede ocasionar también problemas en la piel como el eczema y la psoriasis, el estrés puede ocasionar diversos tics musculares y nerviosos, la tensión arterial puede elevarse considerablemente ocasionando problemas cardiacos como dolores y anomalías en el ritmo y la frecuencia cardíaca, leucemia, artritis, dolores de espalda, cáncer, problemas relacionados con trastornos menstruales en las mujeres, así como la impotencia y eyaculación precoz en los hombres, y finalmente el estrés puede producir cefaleas y problemas psicológicos incluyendo la ansiedad y la depresión; como se indicaba anteriormente puede que el estrés no sea la causa directa de origen de la enfermedad, pero si ocasiona un debilitamiento inmunológico y vulnerabilidad (Brannon & Feist, 2001).

Los agentes estresantes o estímulos son los distintos aspectos que constituyen un factor de desequilibrio en el individuo, estos aspectos pueden ser relativos a las características del trabajo, como también ciertas características de las personas y pueden ser susceptibles de facilitar el estado de estrés. El nivel de estrés que una persona experimenta depende en gran medida del modo en que el sujeto aprecia los hechos de la vida, las investigaciones centran los agentes en tres grandes grupos: *Catástrofes*, *acontecimientos vitales*, y *presiones cotidianas*. (De Pablo, 2007)

*Las catástrofes* se refieren a situaciones en la vida las cuales son imprevisibles como lo pueden ser las guerras, desastres naturales (erupciones, huracanes, terremotos), incendios, etc. En cuanto a los *acontecimientos vitales*, este tipo de fenómeno estresante, es el que todo ser humano experimenta en algún momento de su vida, este fenómeno viene representado por situaciones tales como la pérdida de un ser querido, la ruptura de matrimonio, la pérdida del empleo, una grave enfermedad. (De Pablo, 2007). Y finalmente *las presiones cotidianas*, se refieren a los sucesos cotidianos como lo son por ejemplo el trafico excesivo, vecinos irritantes, largas filas en los bancos o supermercados, estas pueden desencadenar el estrés. Hay personas que son capaces de desconectarse o desentenderse de estas situaciones en cambio otras personas termina siendo acorraladas por esta problemática. Estos pequeños factores diarios pueden acumularse en el organismo causando malestar en la salud y bienestar de los individuos, como puede ser problemas de hipertensión, respiratorios, anímicos, entre otros (Belloch, Sandin, & Ramos, 1995)

El enfoque de los acontecimientos o sucesos vitales ha sido muy estudiado por el grupo de estudio de Thomas Holmes, con el fin de investigar las relaciones entre el estrés y la enfermedad basada en los fenómenos psicosociales. Holmes y su grupo de estudio partieron de la idea de que el estrés que experimenta una persona en la vida real obedece a múltiples sucesos, ya que raramente los individuos están expuestos al efecto de un solo evento durante un lapso de tiempo más o menos prolongado. Esta orientación ha tenido un desarrollo significativo durante las dos últimas décadas, a partir de la creación de un método de evaluación del impacto de los sucesos vitales recientes (Nieto, y otros. 2004)

El método de evaluación en mención consiste en un listado de sucesos vitales donde el sujeto debe señalar los que le han ocurrido en un periodo reciente, por lo general durante los dos o tres últimos años, posteriormente en el año 1967, Holmes y Rahe crean y publican la escala de estimación del reajuste sociales (SRRS), la cual tiene como finalidad servir de referencia para cuantificar el estrés. (Nieto, Abad, Albert, & Tejeira, 2009). Se asume por tanto que los sucesos vitales entre los cuales se encuentra la parte laboral del individuo pueden evocar primariamente reacciones psicofisiológicas. De este modo, los sucesos vitales podrían denominarse igualmente como “cambios vitales”, a mayor cambio, mayor probabilidad de enfermar tienen las personas (Belloch, Sandín, & Ramos, 1995).

Además de lo mencionado, diferentes teorías indican que existe relación entre el tipo de personalidad del sujeto y como este percibe el estrés, debido no solo a las características específicas de los tipos de personalidad, también a que una situación no es estresante en si misma sino cuando cada sujeto la evalúa como tal. La personalidad es un constructo psicológico, el cual hace referencia al conjunto de rasgos distintivos de un sujeto. Entre dichas características se encuentra los denominados rasgos, como agresividad, sumisión, sociabilidad, extroversión, introversión y sensibilidad y por lo general estos rasgos son utilizados por las personas para describirse.

Una de las personalidades con más tendencia al estrés es la denominada tipo A, la cual corresponde a aquellas personas que necesitan afirmarse permanentemente a través de los logros personales para alcanzar la percepción de auto control. Son sujetos continuamente inquietos, impactantes, agresivos, hostiles, además se caracterizan por tener siempre un pensamiento muy rígido y no saber cómo reconocer ni expresar sus emociones. Son sujetos

que son incapaces de delegar sus funciones, ven el entorno como una constante amenaza, miden el éxito personal en números.

Por el contrario la personalidad tipo B se caracteriza por tener una postura apacible, raramente se observa hostilidad por parte de los sujetos con este tipo de personalidad, se adaptan bien a los cambios, perciben menos situaciones amenazantes y, si realmente lo son, reducen sus efectos negativos. Aunque los sujetos con personalidad tipo B gocen de una salud aceptable, de un trabajo tolerable, etc. Por lo general no se dan cuenta o no perciben lo que tiene sino lo que le falta, por esta razón no es extraño que este tipo de sujetos padezcan en ocasiones de estados depresivos, que generen de patologías de carácter degenerativo, o envejecimiento mental y físico prematuro. Aunque también pueden padecer de estrés, este no les ocasionara tanto daño como en el caso de la personalidad tipo A.

En el caso de la personalidad tipo C es la más escasa, se caracteriza por ser paciente frente a las urgencias que pueda tener, sabe manejar el tiempo, no tiende a hacer muchas cosas a la vez y establece un orden de prioridades. Por lo general intenta activamente disfrutar de la vida, tiene confianza en sí mismo y no busca la aceptación de los demás.

Además de conocer lo anterior, es importante saber los tipos principales de estrés que las personas pueden experimentar, entre los cuales están; el distrés y el eustres. El primero hace referencia al estrés negativo provocados por los constantes reajustes o alteraciones en una rutina, por lo general va acompañado de un desorden fisiológico, los neurotransmisores producen aceleración de las funciones y estas actúan alejadas del punto equilibrio producen hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, lo cual finalmente serían las consecuencias que trae el distraes en los individuos. El eustres es un tipo de estrés a corto plazo el cual proporciona una resistencia inmediata, este surge en puntos de mayor actividad física, entusiasmo y actividad. Puede considerarse el eustres como un tipo de estrés positivo el cual surge cuando la motivación e inspiración son necesarias, por ejemplo, un deportista experimenta eustres antes de la competición. Finalmente cabe resaltar que eustres y distres son dos caras de la misma moneda, ante un mismo agente estresor las personas pueden reaccionar de forma negativa o de forma positiva, el estrés sano se interpreta como un desafío o reto positivo y el estrés prejudicial activa el organismo a adaptarse a una situación que interpreta como una amenaza generando enfermedades y sufrimiento.

### **2.2.6 Estrés Laboral**

El estrés que resulta como consecuencia del trabajo que desempeña el sujeto ha sido estudiado de manera especial, debido a la importancia que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. El estrés en el contexto laboral se define como una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez (Robbins 1993). Los factores psicosociales presentes en el lugar de trabajo, participan en la percepción que el empleado tiene de su trabajo, del contexto de este, de las exigencias que le plantea y de los recursos con que cuenta para responder a dichas demandas (Marulanda, 2007).

De acuerdo con lo anterior, el conjunto de situaciones psicosociales y físicas de carácter estimular que se presentan en el trabajo y frecuentemente producen tensión y diversos problemas en la persona que lo padece son conocidos como estresores ocupacionales. (De Pablo, 2007). Cuando en una organización se presenta un funcionamiento de resultado conductual indeseable o negativo este corresponde con un estresor. Es importante recordar que un estresor siempre depende de la apreciación personal, de la vulnerabilidad, de las características personales, y de las estrategias de afrontamiento tanto individuales, grupales como organizacionales.

Se puede diferenciar dos tipos de estrés laboral, uno de ellos es el estrés laboral episódico, que puede presentarse como consecuencia de un despido y el otro sería el estrés laboral crónico, el cual se presenta cuando el empleado se encuentra sometido a alguna de las siguientes situaciones en su lugar de trabajo:

- Un ambiente laboral inadecuado, compuesto por los llamados estresores del ambiente físico, como lo pueden ser; falta de luz, una luz muy brillante, ruido, vibraciones, aire contaminado, excesiva o baja temperatura, toxicidad, falta de higiene, disponibilidad y disposición del espacio físico. Se puede presentar por exigencias psicosociales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. El estrés por sobre estimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, ansiedad, confusión, etc.

- Alteración de los ritmos biológicos; el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas como por ejemplo los ciclos de sueño, el ritmo metabólico, secreciones hormonales, siendo muy común en trabajadores cuya jornada laboral es nocturna, controladores aéreos, transportistas, guardas de seguridad.
- Responsabilidades y decisiones importantes, ocasionado por responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, alta competencia, alto ritmo laboral, búsqueda de eficacia, etc.
- Condiciones laborales inadecuadas, dadas por las malas condiciones laborales, bajo salario, inestabilidad laboral, etc.

Ahora bien según De Pablo (2007) los estresores organizacionales se dividen a su vez en dos tipos de estresores; *Estresores Intraorganizacionales* y *estresores extraorganizacionales*. Se debe tener en cuenta inicialmente las características del estresor: la especificidad del momento en que se desencadena, la duración, la frecuencia y la intensidad con la que se repite.

*Estresores extraorganizacionales*: son aquellos que se plantean fuera del ámbito laboral, comprende los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Por ejemplo una inadecuada interconexión hogar – trabajo genera en la persona conflictos psicológicos, carga mental, desmotivación, además del deterioro de la relación familiar o conyugal. Puede ser la crisis económica del país, los conflictos sociales, etc. Los *estresores Intraorganizacionales* se clasifican de la siguiente forma:

- a) *Estresores del ambiente físico*: el ambiente laboral influye de manera notable en el rendimiento del personal y en su nivel de satisfacción.
- b) *Estresores de nivel individual*: puede ser por: *Sobrecarga por sobre estimulación*, bien sea objetiva o subjetiva de acuerdo con la valoración y las características de las personas, considerándose sobrecarga de trabajo ejercer responsabilidades importantes. Este tipo de sujetos presentan más estrés que aquellas que solo se responsabilizan por la realización de su propia tarea. Cuando un sujeto presenta sobrecarga, esta le genera insatisfacción, tensión nerviosa, disminución de la autoestima, sensación de amenaza,

posible aumento en el consumo de cigarrillo, u otras adicciones para tratar de responder a la sobreexigencia.

*El conflicto con el rol*, el cual hace referencia al conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Estas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto del rol, y puede ser objetiva, que es cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias, y puede ser también subjetivo cuando se diera una contradicción entre las órdenes formales que se reciben el individuo, los propios valores y metas del sujeto. Cuando en una organización se presenta conflicto de roles provocan la disminución de la motivación en el trabajo, como también el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. Otro de los estresores a nivel individual que se pueden presentar dentro de una organización según lo planteado por de Pablo es la *ambigüedad de los roles*, esta hace referencia a la carencia de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades, este puede traer como consecuencia depresión, y deseos de abandonar el trabajo (De Pablo, 2007).

Finalmente en los estresores individuales esta la *carrera laboral*, la cual se refiere a las dudas sobre la profesión del sujeto, a la inseguridad de este, sus dudas sobre los ascensos y las legítimas frustraciones.

c) *Estresores de nivel grupal*: se incluyen en este tipo de estresores la falta de cohesión en el grupo laboral, los conflictos intragrupal e intergrupales junto con un apoyo inadecuado del grupo de trabajo, conformados por dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí. La falta de apoyo por parte de los miembros del o del grupo en sí, tanto como los diversos conflictos intra e intergrupales pueden ser de gravedad y conllevan sentimientos de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

d) *Estresores de nivel organizacional*: a su vez se dividen de la siguiente forma: Clima organizacional, estilos gerenciales, tecnología, diseños y características de los puestos, fechas tope no racionales, control de sistemas informáticos. En cuanto al clima, este se refiere a las diferentes conductas de los individuos que forman parte de la empresa,

puede tratarse de un clima tenso, relajado, cordial o, produciendo todo esto niveles de estrés en los individuos, dependiendo del grado de susceptibilidad o vulnerabilidad, el entorno sociocultural, y la experiencia que cada persona posea. Los estilos gerenciales; pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de poder participar en la toma de decisiones dentro de la empresa. En cuanto a la tecnología, este se refiere a la disponibilidad con la que la organización dota a sus empleados de elementos necesarios para su acción, como también de la respectiva capacitación para el uso de dichos elementos tecnológicos. El estresor a nivel de diseño y características de los puestos; permite la motivación para el progreso dentro de la empresa. En el año 1980 R. Karasek, propuso el modelo “demanda control” con el fin de explicar el modelo del estrés laboral en función con las demandas de trabajo y del nivel de control sobre ellas. Con respecto a las fechas topes no racionales esta se refiere al impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ellos. Elevados niveles de presión de tiempo. Y finalmente en los estresores a nivel organizacional se habla de los sistemas informáticos, esto es cuando los integrantes de la empresa no dominan o no controlan los sistemas informáticos que se emplean, generando en los trabajadores situaciones de ansiedad y estrés que disminuye la eficacia.

Para una mejor comprensión del estrés laboral se han desarrollado diversos modelos que proponen la inclusión de uno o más factores psicosociales intralaborales e incluso extralaborales. Entre estos modelos se destacan: El modelo demanda, control y apoyo social, propuesto por Karasek y Theorell (1996) y el modelo desbalance esfuerzo – recompensa propuesto por Siegrist (1996) Ambos modelos proponen diferentes variables psicosociales como factores fundamentales que, de acuerdo con la percepción del trabajador, favorecen con el proceso del estrés.

En modelo demanda, control y apoyo social fue propuesto por Robert Karasek y Töres Theorell (1996) es uno de los modelos más usados en diversas investigaciones sobre el estrés laboral. Este modelo describe y analiza las situaciones laborales en las cuales los estresores son permanentes, y ponen totalmente en acento las características psicosociales del entorno de trabajo. Para este modelo la demanda es la carga cuantitativa y cualitativa del trabajo, es decir, el nivel de la actividad o de la alerta mental que requiere el trabajador para realizar la tarea (Karasek R; Theorell T. 1990). Además de esto, los autores proponen que si a ciertas

cantidades de trabajo, o cierto nivel de dificultad de la tarea se le agrega presión de tiempo, se considera que la carga mental también se incrementa (Marulanda Ruiz I. 2007). El otro componente es el control, el cual indica la forma en la cual se trabaja. Tiene dos componentes: *Autonomía*: la cual hace referencia a la inmediata posibilidad que tiene el sujeto de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. Y el otro componente es; *Desarrollo de habilidades* este componente se relaciona con el grado en el que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: Aprendizaje, creatividad, trabajo variado. En cuanto al apoyo social, este hace referencia a la situación negativa para la salud, caracterizada por unas altas demandas psicológicas y un bajo control. El apoyo social tiene a su vez dos componentes básicos: el apoyo de los compañeros de trabajo y el de las jefaturas o niveles de dirección directa. El apoyo social tal como los define este modelo, representa un aspecto funcional de las relaciones de esta forma, un alto nivel de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de la alta tensión producida por las demandas laborales, mientras que un nivel bajo aumenta.

En el caso del Modelo desbalance esfuerzo – recompensa (ERI) propuesto por Johannes Siegrist en el año 1996, y está basado en la importancia que tiene en la vida de las personas el rol laboral. Para Siegrist, el trabajo brinda la oportunidad de aportar y ejecutar, a la vez que permite que el sujeto sea reconocido, estimado y que pertenezca a un grupo social significativo, estableciendo un vínculo entre sus funciones autorreguladoras; por medio de la autoestima y la autoeficacia, como también la estructura social. En relación con esto el trabajo, provee un escenario de intercambio donde el trabajador responde a una serie de diversas demandas y obligaciones, y a cambio gracias a esto, el sujeto obtiene una retribución. Es decir; el esfuerzo que un sujeto hace en su lugar de trabajo, es parte de una estructura de intercambio social, el cual es recompensado por dinero, estima y a la vez estatus laboral. El presente modelo establece que la ausencia de reciprocidad entre los costos y las ganancias de la relación laboral, genera un estado de preocupación o ansiedad que favorece la activación autonómica asociadas a reacciones de tensión (Marulanda, 2007).

En el orden de las ideas anteriores, para los empleados, el rol laboral, contribuye con el sentido de autorregulación personal, de tal forma que si dicho rol es interrumpido o amenazado, la recompensa obtenida es limitada, afectando de esta forma la autoestima al igual que el bienestar emocional del trabajador.

Según Siegrist (2002) hay dos tipos de exigencias: Exigencias extrínsecas, que serían las cargas laborales, y/o las exigencias intrínsecas, que vendrían a ser las características personales del empleado. Estas exigencias se combinan para aumentar el esfuerzo que el sujeto hace, con el fin de responder a las demandas de trabajado, como también a las expectativas que la persona tenga sobre sí mismo, en efecto, las recompensas están dadas no solo en la parte económica, sino también en la estima y en las oportunidades de desarrollo laboral que se ofrecen en la empresa para sus trabajadores (Marulanda, 2007) por esta razón, cuando se presenta un desbalance entre un alto esfuerzo tanto intrínseco como extrínseco, y una baja recompensa, puede traer como consecuencia tensión emocional, la cual favorece la presencia del estrés laboral, afectado finalmente la salud física y psíquica del trabajador.

Ahora bien al comparar los dos modelos, es importante resaltar que ambos consideran elementos en el contexto laboral, ya que los factores psicosociales de las características de la actividad, de la organización del trabajo, de las relaciones interpersonales en la empresa y la remuneración están presentes en ambos modelos. Sin embargo tal como lo plantea Siegrist (2002) estos modelos son complementarios ya que el modelo de *Demanda – Control – Apoyo social* hace una revisión detallada sobre las condiciones específicas de la tarea, mientras que el modelo *Desbalance- esfuerzo- recompensa*, considera las características del sujeto y el valor que este da a la relación de reciprocidad que se presenta en el trabajo (Marulanda, 2007).

### **2.2.7 Estrategias de afrontamiento**

Autores como Lazarus y Folkman han realizado múltiples estudios con el fin de identificar como el ser humano hace frente al estrés, a lo que han llamado afrontamiento o Coping dichos autores definen el afrontamiento como “*aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo*”, es decir el afrontamiento es un proceso el cual está en una constante evolución ante el esfuerzo que el individuo hace por adaptarse o asimilar una situación que le resulta estresante y esta se presenta en un momento en el que el sujeto debe responder a las demandas hechas por el contexto en donde se encuentre, en este sentido se puede decir que hay una estrecha relación entre el ambiente y el sujeto (Palacio & Hernández, 2009-2011).

Además de lo anterior Lazarus y Folkman plantearon que el afrontamiento como proceso tiene tres aspectos fundamentales; el primero hace referencia a lo que el sujeto piensa y hace, es decir la manera en que el individuo evalúa el evento estresante, el segundo tiene que ver con lo que el sujeto piensa y hace en relación a un contexto en particular, es decir cuando el sujeto conoce que es a lo que se va a enfrentar, y finalmente se habla de que el proceso de afrontamiento debe llevar al individuo un cambio en sus pensamientos y en su comportamiento en la medida en que el individuo interactuó con su entorno.

En relación con lo anteriormente expuesto el afrontamiento es un proceso constante, en donde el sujeto debe poner en acción todo su esfuerzo tanto a nivel cognitivo como comportamental, con el fin de buscar la manera de adaptarse a la situación, cuando se habla de un esfuerzo a nivel cognitivo se refiere a que el individuo esta reevaluando y generando estrategias que le permitan protegerse y buscar resolver un problema, esta es una búsqueda constante con el fin de encontrar la manera de como el sujeto puede solucionar su situación; en esta búsqueda el sujeto se da cuenta que su relación con el entorno cambia, esto se puede dar de manera que el sujeto modifique el significado del evento, con el fin de que el cambio de percepción le permita un acercamiento y comprensión ante dicha situación. Pero también puede suceder que el entorno sea el que cambie, siendo ese cambio independiente del sujeto, y de lo que puede hacer para afrontarlo, lo que finalmente llevaría de nuevo al individuo a reevaluar lo que está sucediendo y de lo que significa en su proceso. Para otros autores como; Compas, Connor, Osowiecki y Welch (1997) el afrontamiento se inicia con los intentos conscientes de resolver las situaciones estresantes y que estas pueden llegar a convertirse en automático a través de una práctica repetida.

Luego de diversos autores haber indicado que el afrontamiento es un proceso, lo que conlleva a pensar que está compuesto por una serie etapas en las cuales se expresaría el estado en que se encuentre el sujeto, finalmente se llega a la conclusión de que el afrontamiento no es un procesos normativo, es decir el individuo puede pasar por unas etapas, pero estas pueden variar dependiendo del sujeto que esté viviendo dicha situación; ya que la forma en cómo el sujeto evalúa, percibe y le da significado a una situación estresante es donde se diferencia de los demás.

Folkman y Lazarus a partir de esto proponen dos funciones que se diferencian dentro del proceso de afrontamiento: afrontamiento dirigido a la emoción y el afrontamiento dirigido al problema, siendo el primero un intento por regular la respuesta emocional, el cual se presenta cuando el sujeto realiza una evaluación de la situación y se da cuenta que no puede hacer nada para cambiar las condiciones amenazantes de su entorno. Durante este modo de afrontar se habla de un proceso cognitivo el cual es el encargado de disminuir el trastorno emocional a través de estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas, y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos. El segundo, (Afrontamiento dirigido al problema) es un intento por manipular el problema que se presenta (Palacio & Hernández, 2009-2011).

Siguiendo a Lazarus, la consideración del afrontamiento como un proceso implica asumir los siguientes principios: El término de afrontamiento se emplea indistintamente de que el proceso sea adaptativo o inadaptativo, eficaz o ineficaz, por esta razón el afrontamiento debe separarse de los resultados. No existen procesos de afrontamiento universalmente buenos o malos; ello depende de múltiples factores tales como la persona, el tipo específico de encuentro, el contexto. El afrontamiento entonces trata de una aproximación orientada contextualmente más que como una disposición estable. El proceso de afrontamiento empleado para diferentes amenazas, producido por alguna fuente generadora de estrés psicológico, varía en función de la significación adaptativa y los requerimientos de otras amenazas; finalmente unas estrategias de afrontamiento son más estables o conscientes que otras a través de las situaciones estresantes, en este sentido, Lazarus ha obtenido datos que indican más estabilidad para la estrategia “reevaluación positiva” que para la búsqueda de “apoyo social” (Belloch, Sandín, & Ramos, Manual de psicopatología, 1995).

Además de la teoría de Lazarus y Folkman se han desarrollado dos enfoques teóricos y metodológicos distintos sobre el afrontamiento. Uno de ellos se basa en la noción de afrontamiento sobre un estilo personal de hacer frente a distintas situaciones estresantes. Entre los modelos centrados en este concepto de estilo de afrontamiento están los siguientes: teoría propuesta por Byrne (1964), este modelo de afrontamiento primero tiende a la negación y evitación; el sensibilizador es más vigilante y expansivo. Ambos tienden a responder al estrés de forma estereotipada, empleando códigos defensivos, en lugar de establecer respuestas apropiadas a las demandas de la situación (Nieto, Abad, Albert, & Tejeira, 2009).

Miller (1987) citado por Nieto y otros, propone la teoría de estilos cognitivos incrementador /atenuador. Miller se refiere al modo en el que los individuos procesan cognitivamente la información relacionada con sucesos aversivos para reducir las reacciones de estrés concomitantes. El estilo incrementador está más alerta y sensibilizado respecto a la información relacionada con la amenaza; percibe como amenazantes las situaciones ambiguas. Este modelo es una forma eficaz de afrontamiento cuando el contexto permite un control de la amenaza. El estilo atenuador evita o transforma cognitivamente la información de amenaza, lo que ayuda al individuo a atenuar su impacto psicológico. Posteriormente Kohlmann (1993) basándose en los constructos anteriores, ha propuesto cuatro patrones de afrontamiento:

- a) Modo vigilante rígido: este es propio de individuos sensibilizadores, tienden a buscar información sobre el estresor para una confrontación cognitiva anticipada.
- b) Modo evitador rígido: típico de aquellas personas con estilo represor, presentan poca atención a las características amenazantes del estresor debido a la activación emocional que produce la confrontación anticipada.
- c) Modo Flexible: este modelo patrón es característico de las personas no defensivas, ante situaciones de amenaza toleran la incertidumbre y la activación emocional negativa, tienden a los requerimientos situacionales de cada momento.
- d) Modo inconsistente: este patrón es propio de aquellas personas que exhiben un estilo de afrontamiento inestable; se trata de personas con alta vigilancia y alta evitación (Nieto, Abad, Albert, & Tejeira, 2009).

Lazarus y Folkman, y su grupo, elaboraron diversos instrumentos psicométricos basados en entrevistas o auto informes con el fin de evaluar el afrontamiento, el más empleados de todos es el *Ways of Coping questionnaire* (WCQ). También es conocido el cuestionario derivado de la teoría de Lazarus y Folkman; “*escala de estrategias de Coping (EEC-R)*” de la versión de Chorot y Sandín (1993), modificado posteriormente por Londoño y otros en el año 2006. (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango & Aguirre. 2006).

### **2.2.8 Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral**

En el ámbito empresarial, autores como Burke han identificado a través de entrevistas abiertas con el personal directivo de una organización conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés, las cuales posteriormente las categorizó en cinco grandes grupos: 1) Hablar con otros, 2) Trabajar más duro y durante más tiempo, 3) Cambiar a una actividad de tiempo libre, 4) Adoptar una aproximación de solución de problemas, 5) Alejarse de la situación estresante. Dewe en el año 1979 partiendo de las conductas de afrontamiento llevadas a cabo por trabajadores de oficina, obtuvieron cuatro tipos de estrategias: 1) acciones dirigidas a la fuente de estrés, 2) expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo, 3) realización de actividades no laborales, y 4) intentos pasivos de esperar que pase la situación. Por otro lado, Parasuraman y Cleek (1984) distinguieron entre respuestas adaptativas y no adaptativas de afrontamiento, entre las que inicialmente incluían; planificar, organizar, priorizar tareas, y conseguir apoyo. Posteriormente se clasificaron las siguientes: trabajar más duro pero realizando más errores, hacer promesas poco realistas y evitar la supervisión.

Posteriormente en el año 1990 Dewe y Guest identificaron los siguientes siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, las cuales se centran en el problema y en aspectos emocionales: 1) abordar o trabajar sobre el problema; 2) intentar que el problema no se apodere de ti; 3) descarga emocional; 4) tomar medidas preventivas; 5) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 6) utilizar los recursos familiares y; 7) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés (Rodríguez, Roque, & Moleiro, 2002).

Aunque luchar contra el estrés es una tarea ardua, lo que inicialmente se debe hacer, desde un punto de vista preventivo, es centrarse en la eliminación de fuentes estresantes, se debe intervenir sobre los estresores que actúan en el ambiente, sin embargo en ocasiones esto resultara difícil, o imposible, ya que habrán personas que en unas mismas condiciones, desarrollaran niveles patológicos de estrés, mientras que otros no, como ya se ha comentado anteriormente a lo largo del presente anteproyecto de grado, esto es debido a las diferentes capacidades que tenga el ser humano de adaptarse a situaciones, en función de múltiples factores personales.

Newman y Beehr (1979) señalaron que las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren la implicación activa de la organización, dicha respuesta puede concretarse en rediseño de puestos, cambios en la estructura organizacional, para contribuir a la clarificación del rol, redefinición de criterios de selección y ubicación, introducción de formación de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación, y mejora de los beneficios para el trabajador así como la introducción de servicios de promoción de salud.

Además las empresas deben desarrollar políticas de prevención ante el estrés laboral por medio de modificaciones en condiciones laborales, en las demandas fuentes de estrés, en los exigentes ritmos de trabajo, al igual que se debe dotar a los empleados de una serie de estrategias con el fin de que la capacidad de adaptación frente a las situaciones generadoras de estrés aumenten.

Al hablar del afrontamiento del estrés laboral, es importante ubicarlo desde dos perspectivas de afrontamiento: La individual y la organizacional. Desde el punto de vista de las organizaciones el estrés laboral debe ser afrontado de forma diferente por cada empresa dado a que cada una posee diferentes características, que la hacen particular, la organización debe adoptar formas de afrontamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma. Por lo tanto desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral, implica tener en cuenta la cultura de la organización, al igual que la evaluación de las variables que pueden influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan dentro de una organización como pueden ser; estilos de dirección, de liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio psicológico, estilo de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras (Rodríguez, Roque, & Moleiro, 2002).

## 2.3 MARCO INSTITUCIONAL

*“Clave Seguridad es una Cooperativa de vigilancia que brinda soluciones integrales y de alta calidad en seguridad. Somos líderes en la prestación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, Legalmente constituida en Agosto de 2009 de acuerdo a la normatividad consagrada en el decreto ley 356/94 y conformada por profesionales con alta trayectoria y experiencia en el sector de la vigilancia privada. Actualmente contamos con más de 120 clientes y más de 460 asociados satisfechos”* (Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad, 2011)

### Misión

*“Clave seguridad CTA es una empresa líder en la prestación de servicios de vigilancia privada, tiene como fin garantizar a través de sus medios humanos y tecnológicos, soluciones integrales en seguridad, brindando mejores alternativas para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ceñidos al marco legal y basados en altos estándares de calidad”* (Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad, 2011)

### Visión

*“Consolidarse como la mejor empresa de seguridad privada, con gran capacidad de atención y respuesta a nuestros clientes, donde la eficacia, la calidad y la solidez, son garantes de nuestra imagen y liderazgo en el mercado”* (Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad, 2011)

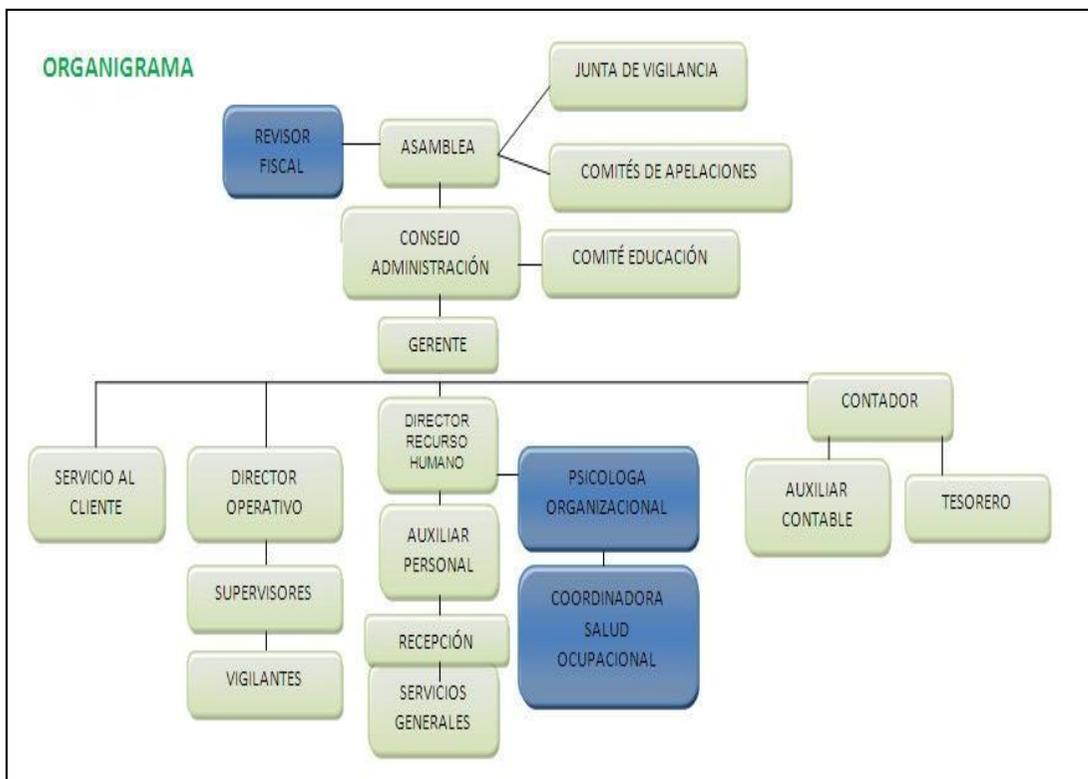
### Políticas de calidad

*Clave Seguridad CTA, Es una Cooperativa de vigilancia que brinda soluciones integrales en seguridad con un excelente servicio, manejando altos estándares de calidad y cumplimiento de la normatividad legal vigente. Buscando ser líderes en el mercado, nuestros procesos se basan en trabajo con las mejores herramientas operativas, el más competente recurso humano y un compromiso de mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.*

## Objetivos de calidad

- *Lograr la satisfacción de nuestros clientes manteniendo altos estándares de calidad.*
- *Cumplir con la normatividad legal vigente.*
- *Crece presupuestalmente en las ventas de la empresa*
- *Cumplir las actividades de mejoramiento planteado para el recurso humano*
- *Mejorar continuamente las actividades operativas y sus herramientas.*
- *Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.*

(Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad, 2011)



**Figura 1.** Organigrama de Clave seguridad.

## Ubicación Geográfica

Clave seguridad CTA – está ubicado en la calle 48B Número 77 C – 34 en el Barrio Estadio.

Teléfonos: 421 98 33 - 448 44 98

Dirección electrónica: [www.claveseguridadcta.com](http://www.claveseguridadcta.com)

## 2.4 MARCO LEGAL

Esta investigación contempla parámetros establecidos en la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, del Ministerio de Salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas con seres humanos, de la misma forma se tuvo en cuenta la ley del psicólogo 1090, del 2006. Dentro de las condiciones éticas para la investigación se encuentran las siguientes:

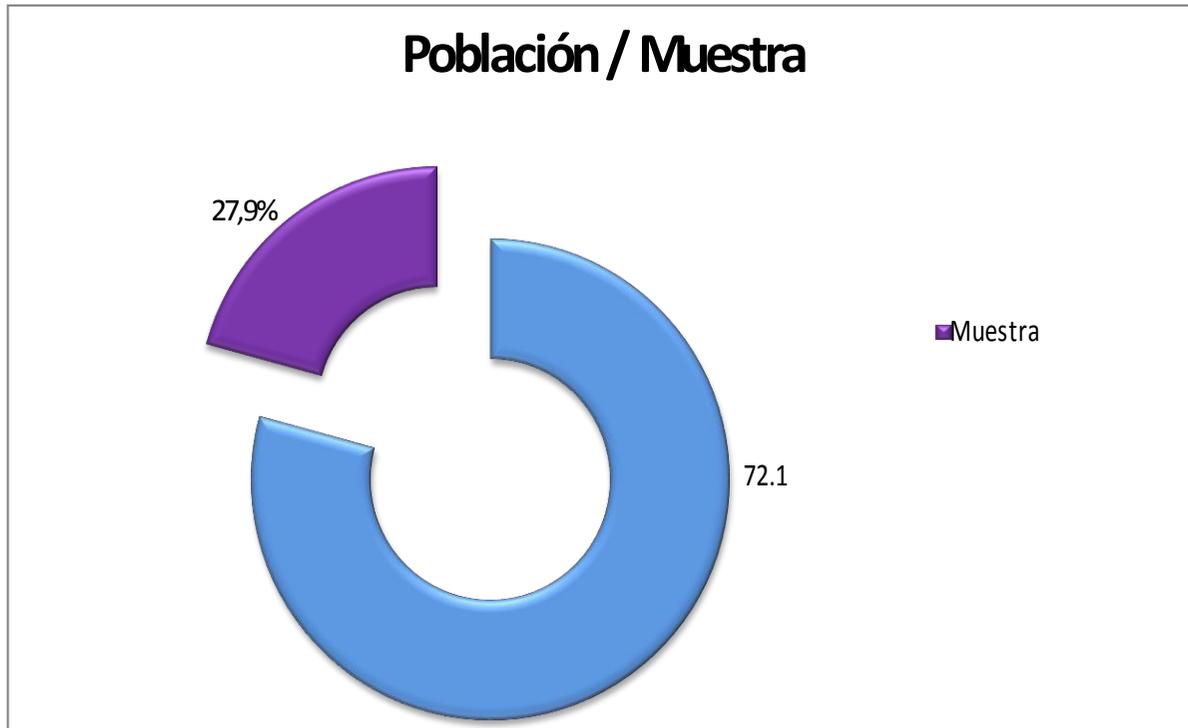
- **Material Psicotécnico:** El material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales en psicología, los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes y la supervisión y vigilancia de la respectiva facultad o escuela de psicología (artículo 45, ley del psicólogo)
- **Secreto Profesional:** la investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. La practicante investigadora se compromete a no informar en su publicación ninguna de los nombres de los participantes ni otra información que permitiese su identificación.
- **Derecho a la no participación:** los participantes, al estar informados de la investigación y el procedimiento, tienen plena libertad para abstenerse de responder total o parcialmente las preguntas que le sean formuladas y a prescindir de su colaboración cuando a bien lo consideren.
- **Derecho a la información:** los participantes podrán solicitar la información que consideren necesaria con relación a los propósitos, procedimientos, instrumentos de recopilación de datos y la proyección y/o socialización de la investigación, cuando lo estimen conveniente.
- **Remuneración:** los fines de la presente investigación son eminentemente formativos, académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo la

colaboración de los participantes en ella es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.

- **Divulgación:** la devolución de los resultados será presentada (por escrito u oralmente) a la institución participante para que sean conocidos por la comunidad. Los resultados de la investigación serán divulgados al interior de la Institución Universitaria de Envigado. No obstante en estos procesos el secreto profesional se mantendrá sin que se pudiera dar lugar al reconocimiento de la identidad.
- **Acompañamiento:** La estudiante investigadora contará con la orientación del asesor para las diferentes etapas del proceso de investigación, quien brindará la asesoría teórica, metodológica y ética pertinente para la realización del trabajo.

### 3. DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS

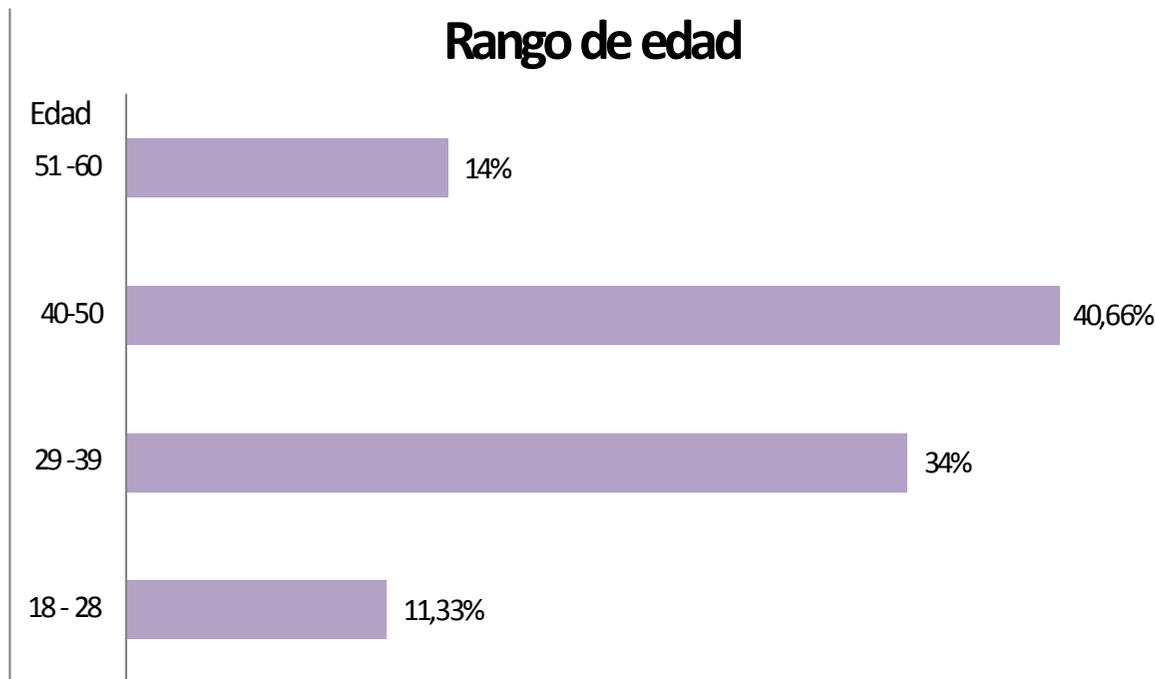
#### Descripción de la población y muestra



**Figura 2.** Total Población y muestra de los participantes del estudio, guardas de seguridad Clave C.T.A. 2012.

La totalidad de la muestra fue de sexo masculino, todos guardas de seguridad, y con contrato a término indefinido. Fue una muestra realizada a conveniencia, la aplicación de los instrumentos se realizó durante unas capacitaciones dirigidas a los guardas de seguridad, respetando su decisión de participar o no en el estudio de investigación.

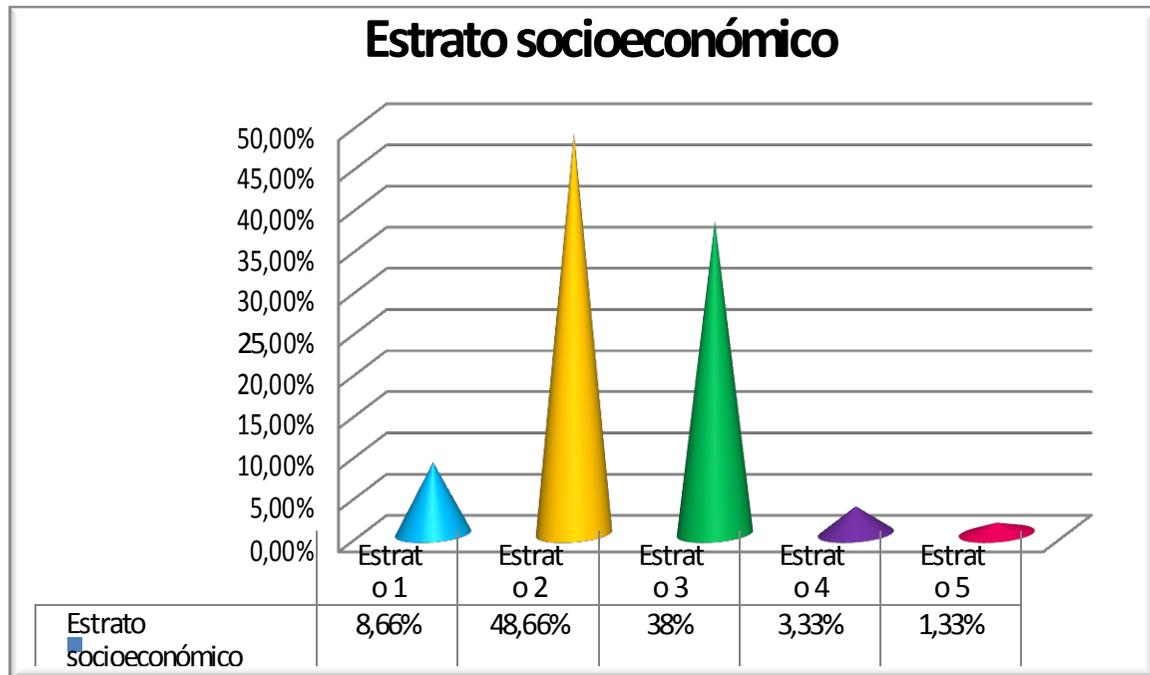
En total el número de participantes fue de 150 guardas de seguridad, es decir en promedio el 27,9% de la población masculina de la Cooperativa Clave seguridad.



**Figura 3.** Distribución porcentual por grupo de edad de los guardas de seguridad de Clave seguridad C.T.A. 2012.

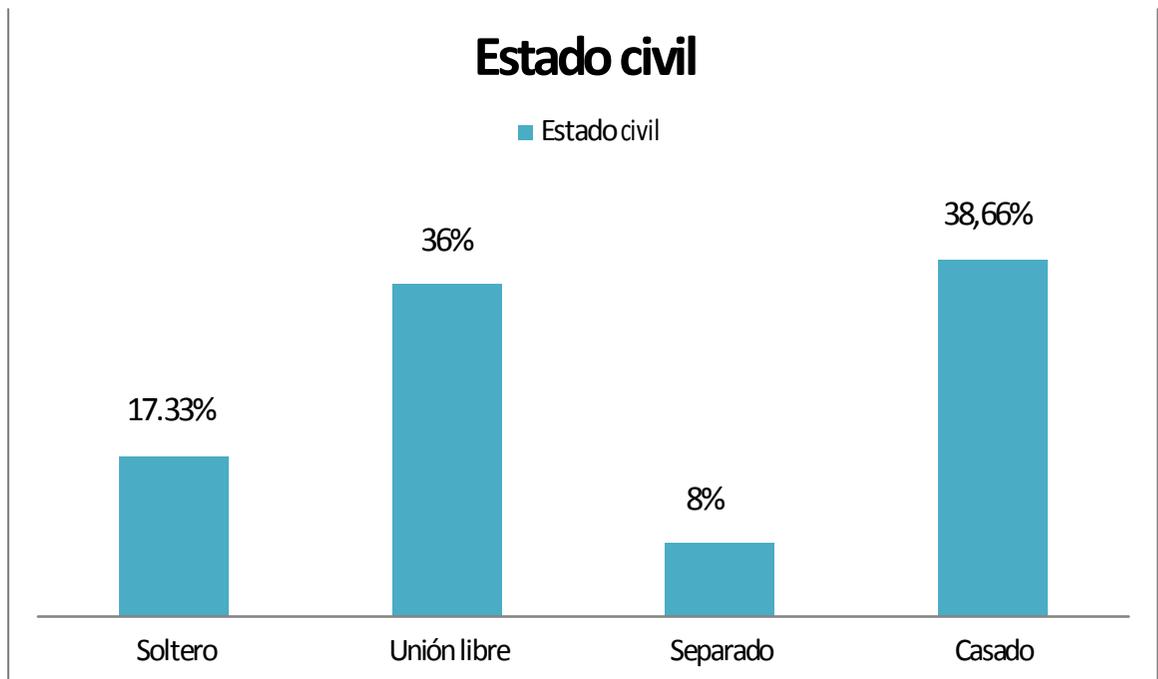
Las edades de dichos guardas de seguridad varían entre los 18 y 60 años, con un promedio del 54% las edades de los guardas que oscilan entre los 40 a 60 años.

Mientras que el promedio de los guardas de seguridad más jóvenes esta con el 45,33% siendo más alta entre las edades de 29 a 39 años de edad.



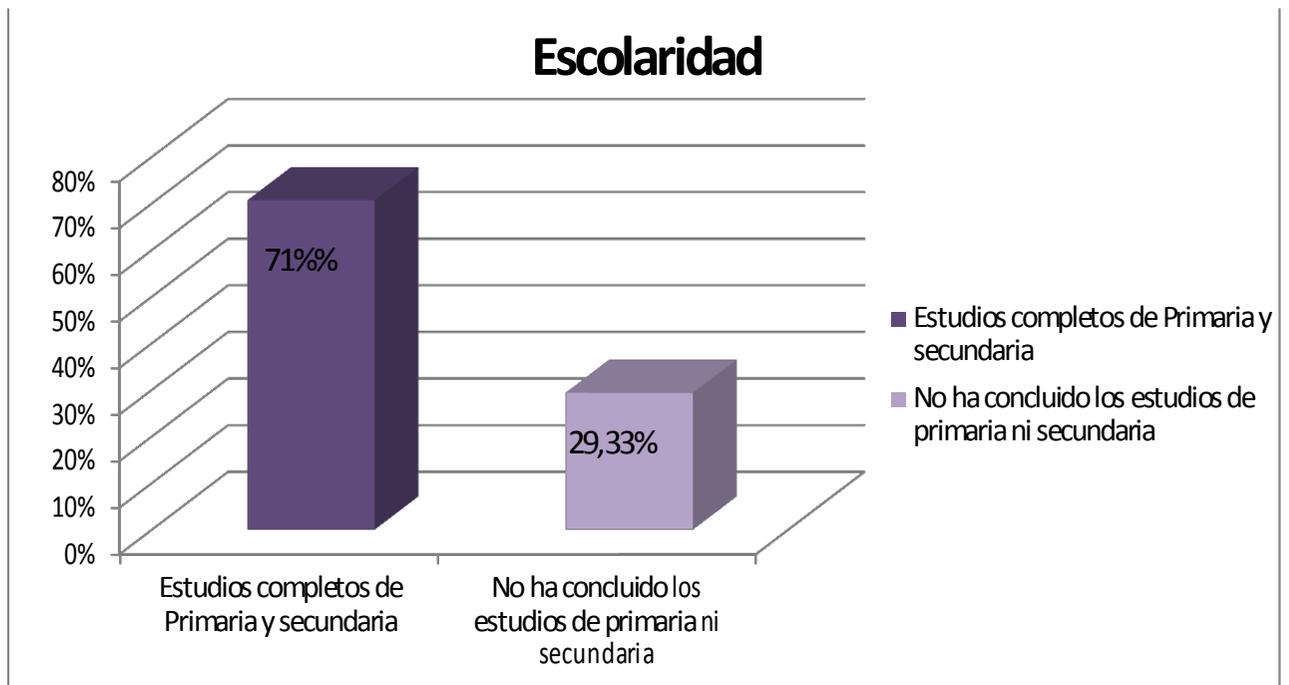
**Figura 4.** Estrato socioeconómico reportado por los guardas de seguridad participantes en el estudio. 2012.

En relación con el estrato socioeconómico en total un 57, 32% vive en los estratos 1 y 2, esto indica que son empleados con bajos recursos económicos, muchos de ellos asumen la responsabilidad del hogar, teniendo a cargo desde 1 o 2, hasta 4 o 6 personas, obteniendo como único sustento económico, los ingresos del sueldo recibido quincenalmente por ser guardas de seguridad, teniendo finalmente diversas serie de necesidades que pueden influir en el desempeño laboral dentro de sus funciones como guarda de seguridad.



**Figura 5.** Estado civil de los guardas de seguridad de Clave C.T.A

En total el promedio de guardas participantes del estudio que en el momento de realizar el cuestionario sobre estrés y la escala de afrontamiento convivían con una pareja como casados o en unión libre fue el del 74,66%. Un 8% de los demás guardas se encuentra separado, y el restante 17,33% se encontraba soltero en el momento de participar en el estudio.



**Figura 6.** Nivel de escolaridad de los guardas de seguridad de Clave, participantes en el estudio.

En promedio el 71% de la población concluyó los estudios primarios y secundarios, mientras que el 29,33% de la población no concluyó ni los estudios primarios ni los secundarios.

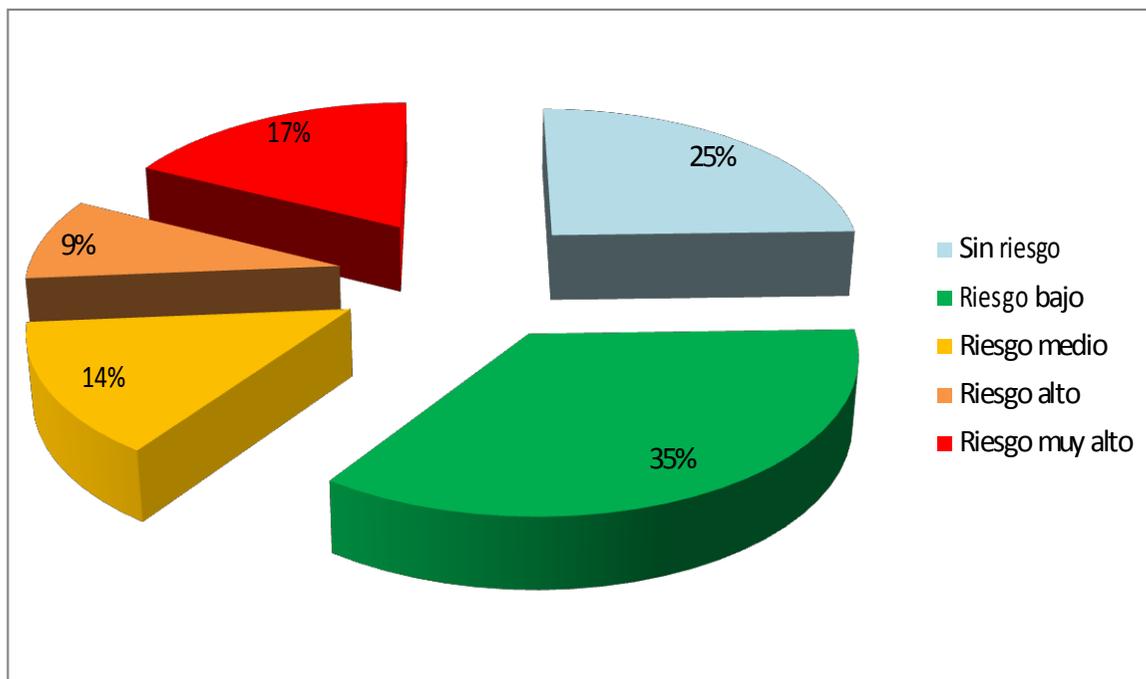
Por parte de la Cooperativa Clave seguridad a aquellos guardas que aún no han terminado los estudios, se le permite terminarlos por medio de una entidad educativa la cual tiene convenio con Clave seguridad, donde se les permite concluir por completo sus estudios.

## Tablas del Cuestionario al estrés.

### Estado civil en relación con el estrés laboral

A continuación se presentará el análisis realizado del estado civil de los guardas de seguridad que fueron objeto del estudio. Se realizaron figuras por cada estado civil puntuado por los guardas, los cuales son: Casado, separado, soltero y unión libre.

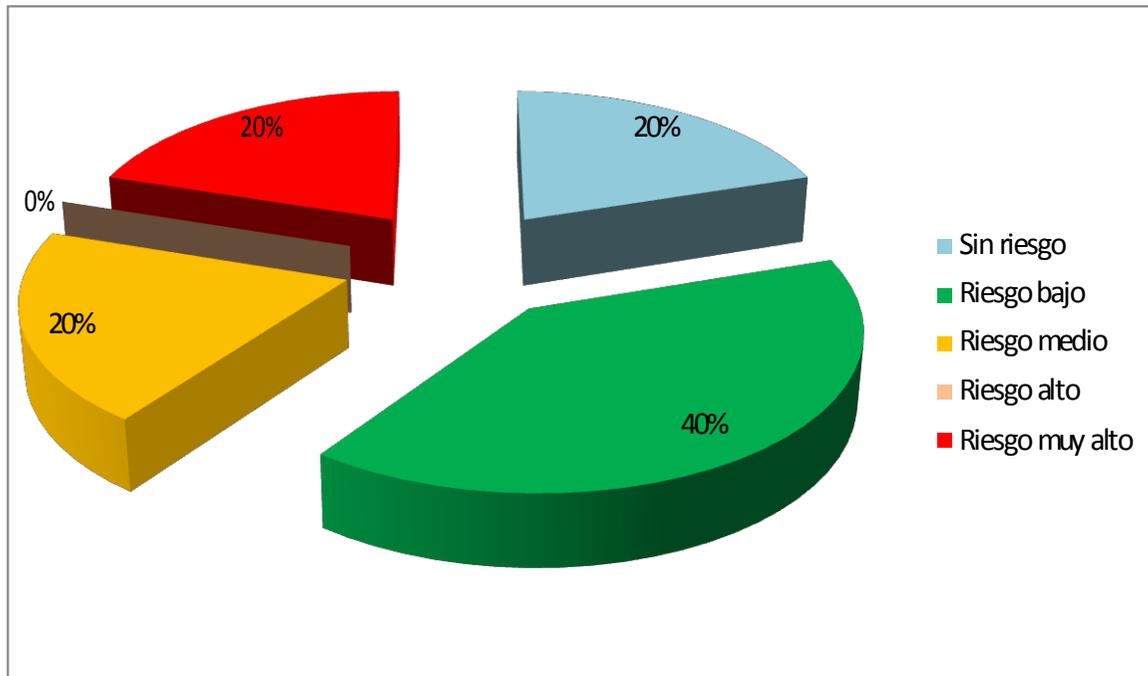
#### Casado



**Figura 7.** Estado civil Casado, en relación con el estrés laboral en los guardas participantes del estudio. 2012

Los guardas de seguridad que tienen como estado civil, casados, en relación con el estrés, en total un 60% reporta tener riesgo bajo de estrés laboral dividido entre riesgo bajo y sin riesgo, y el 40% de los guardas encuestados presentan una tendencia a presentar sintomatología física y psicológica por el estrés laboral presentándose este total entre riesgo medio, alto y muy alto.

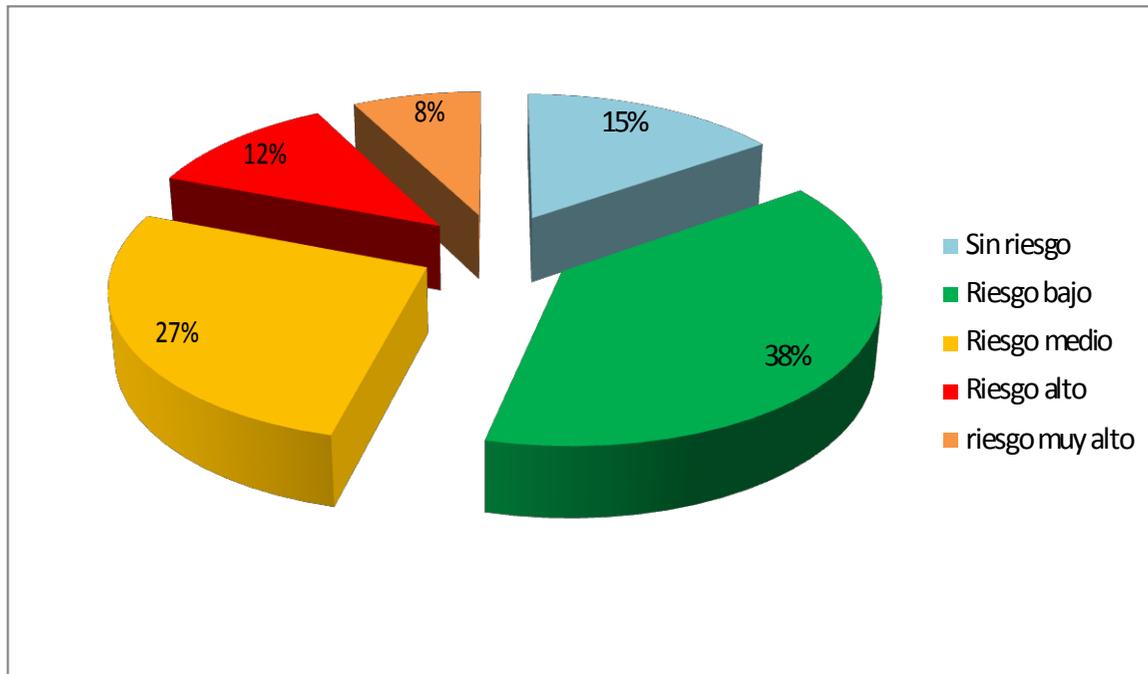
## Separado



**Figura 8.** Estado civil Separado, en relación con el estrés laboral en los guardas participantes del estudio. 2012

Los guardas de seguridad separados con un promedio del 60% demuestran tener bajos niveles y ningún riesgo de estrés laboral, mientras que el 40% dividido en riesgo medio y en riesgo muy alto presenta tendencia a presentar estrés laboral y versen afectados por el mismo. Mientras que un 0% de los encuestados indican no presentar ningún síntoma por estrés laboral, que lo haga puntuar como riesgo alto o muy alto.

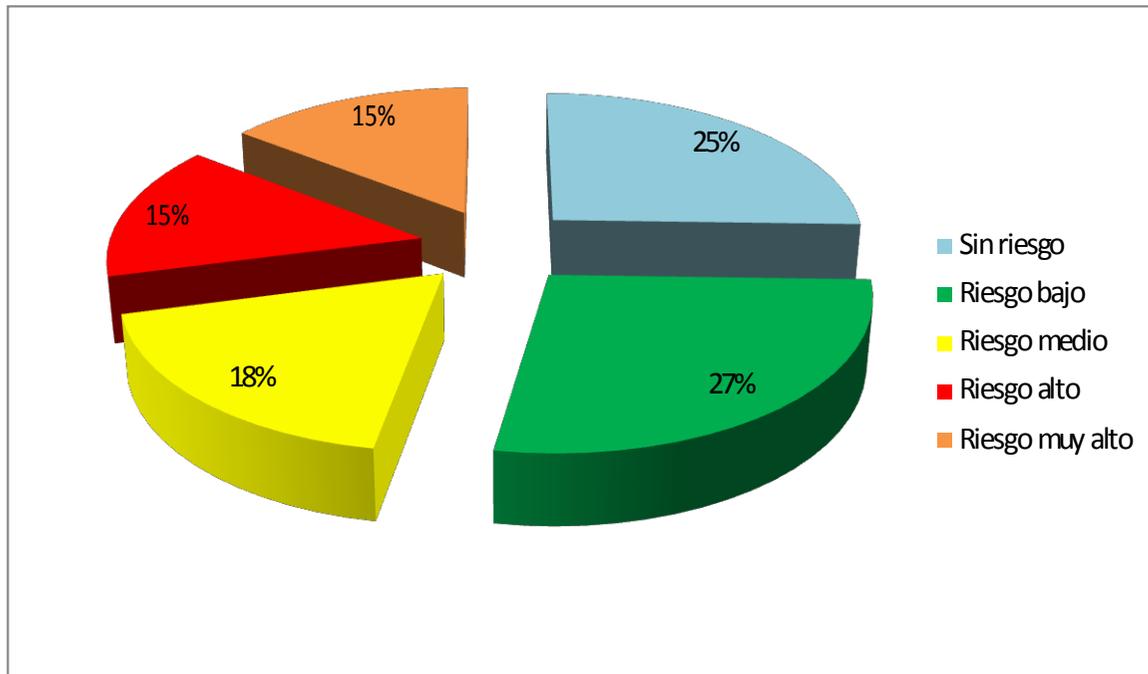
## Soltero



**Figura 9.** Estado civil Soltero, en relación con el estrés laboral en los guardas participantes del estudio. 2012

Los guardas que tienen como estado civil *soltero*, presentan con un promedio del 47% síntomas de estrés laboral, mientras que el 53% de los guardas, aunque presenta tener estrés de medio a bajo, presenta también probabilidades de que a futuro los síntomas de estrés sean mucho más elevados si no se hace las respectivas atenciones a tiempo en cuanto a la salud física y psicológica de los guardas de seguridad de Clave C.T.A.

## Unión libre



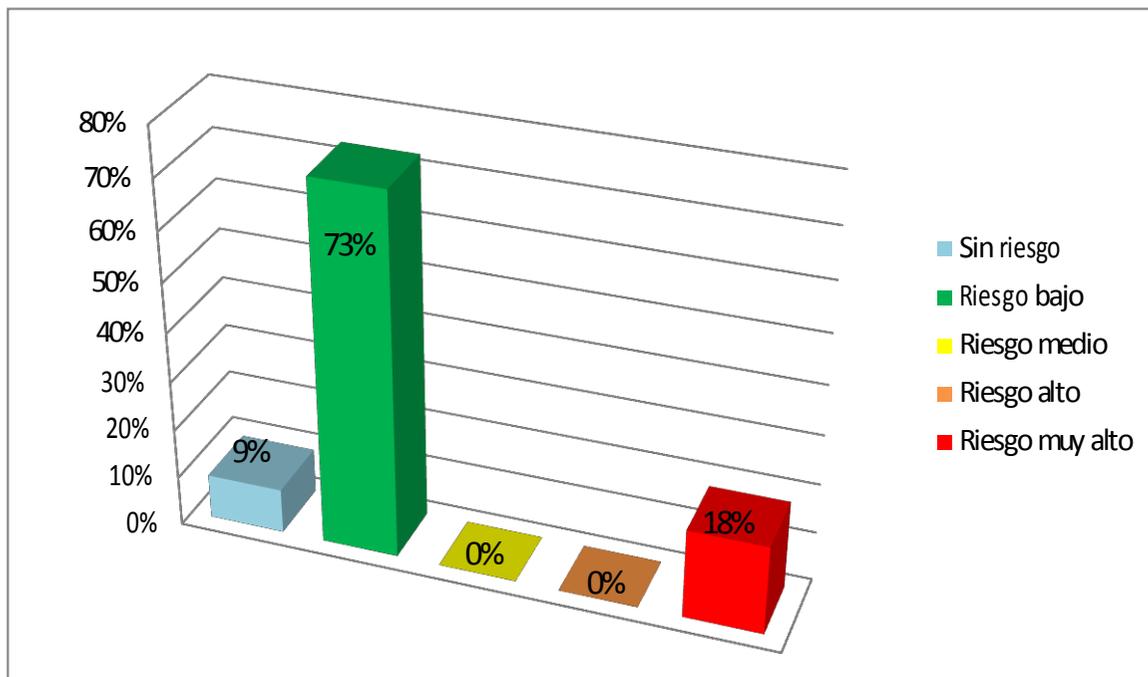
**Figura 10.** Estado civil Unión Libre, en relación con el estrés laboral en los guardas participantes del estudio. 2012

Por otro lado los guardas en *unión libre* presentan un 52% de riesgo bajo y sin riesgo en cuanto al estrés laboral, pero este mismo porcentaje puede incidir en presentar a futuro los diversos riesgos que pueden presentarse como consecuencia del estrés ocupacional. Este mismo grupo de empleados encuestados presenta un 48% de riesgo de estrés laboral dividido entre riesgo medio con un 18%, riesgo al con un 15% y finalmente riesgo muy alto con un promedio del 15%.

## Nivel de escolaridad en relación con el estrés laboral

En este apartado se analizó la relación de la escolaridad con el estrés ocupacional de los guardas de seguridad participantes del presente proyecto investigativo, realizado en el 2012.

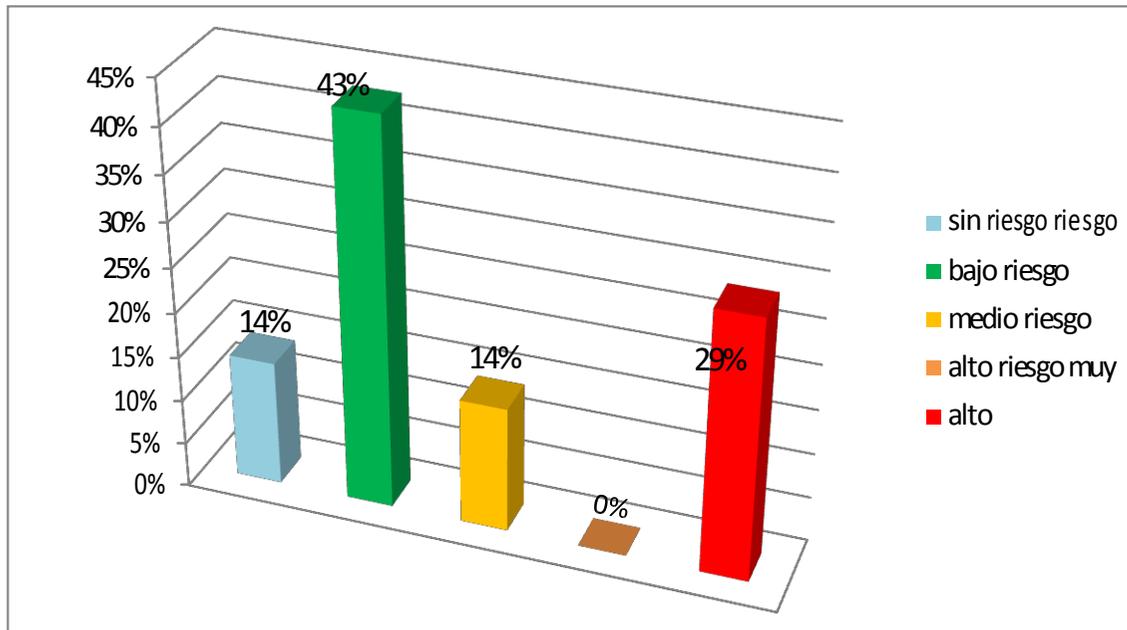
### Primaria Incompleta



**Figura 11.** Relación del estrés laboral con la realización de la primaria completa en los guardas de seguridad de Clave C.T.A, 212.

En relación con el estrés y el nivel de escolaridad, los guardas de seguridad que tienen la primaria completa en total el 73% presenta riesgo bajo frente al estrés ocupacional, mientras que el 18% de los guardas encuestados presenta un alto riesgo de síntomas de estrés laboral y un 9% de los guardas presenta sin riesgo de estrés laboral.

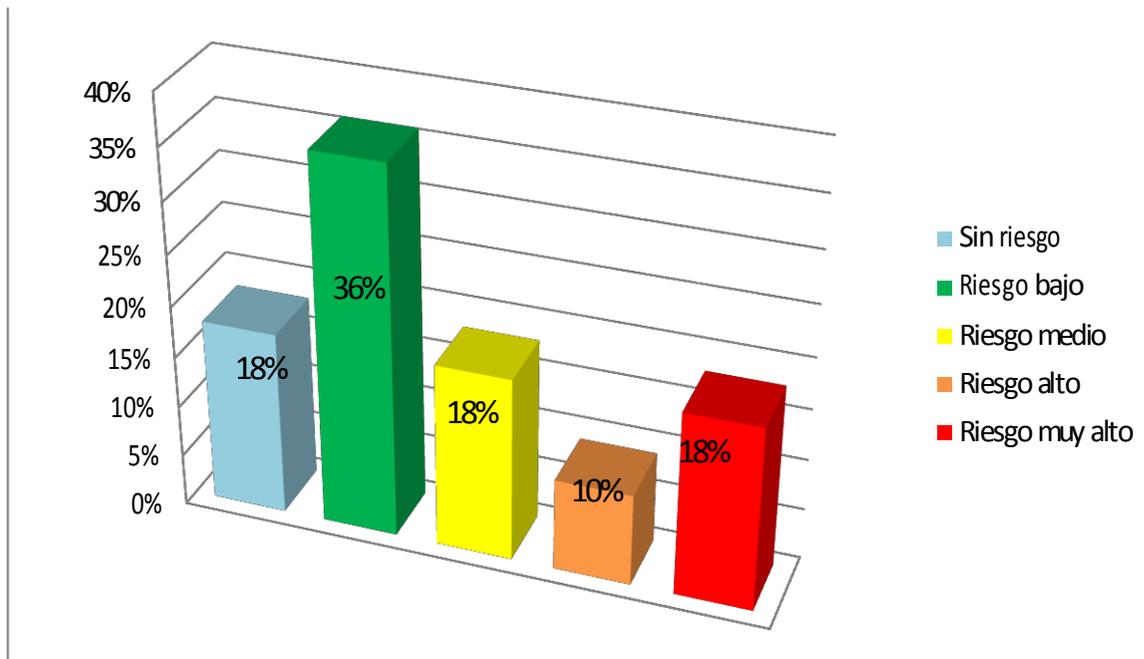
## Primaria Completa



**Figura 12.** Relación estrés laboral y primaria completa, guardas de seguridad Clave

Con relación a la primaria completa, un 14% de la muestra puntúa sin riesgo frente al estrés ocupacional, un total del 43% de los guardas, indican la presencia de estrés laboral en riesgo bajo y finalmente otro 43% de la misma muestra entre riesgo medio y muy alto frente al estrés ocupacional presentes en los guardas de seguridad.

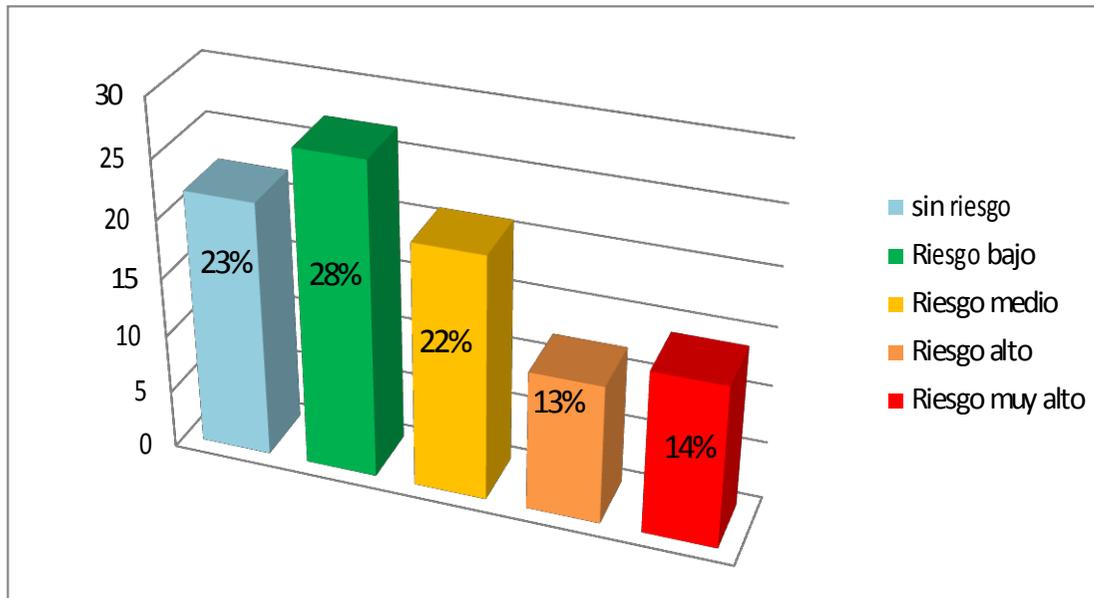
## Bachillerato incompleto



**Figura 13.** Relación del estrés laboral con el nivel de estudio bachillerato incompleto en los guardas de seguridad de Clave C.T.A.

Aquellos guardas de seguridad que aun no han concluido la secundaria, presenta con un total del 18% no tener riesgo ante el estrés laboral. El 36% de los encuestados puntúa tener un riesgo bajo frente al estrés, un 18% presente riesgo medio y finalmente un total de la muestra del 28% presenta riesgo ante el estrés entre alto y muy alto.

## Bachillerato completo



**Figura 14.** Relación del estrés laboral con bachillerato completo en los guardas de seguridad de Clave C.T.A

Los guardas de seguridad con bachillerato completo, con un promedio del 23% puntúan estar sin riesgo frente al estrés laboral, mientras que el 28% presente riesgo bajo frente al estrés, un 22% de los guardas presenta un riesgo medio ante el estrés ocupacional y finalmente el 27% de la muestra dividido entre el 13% y el 14% presentan riesgo alto y muy alto respectivamente.

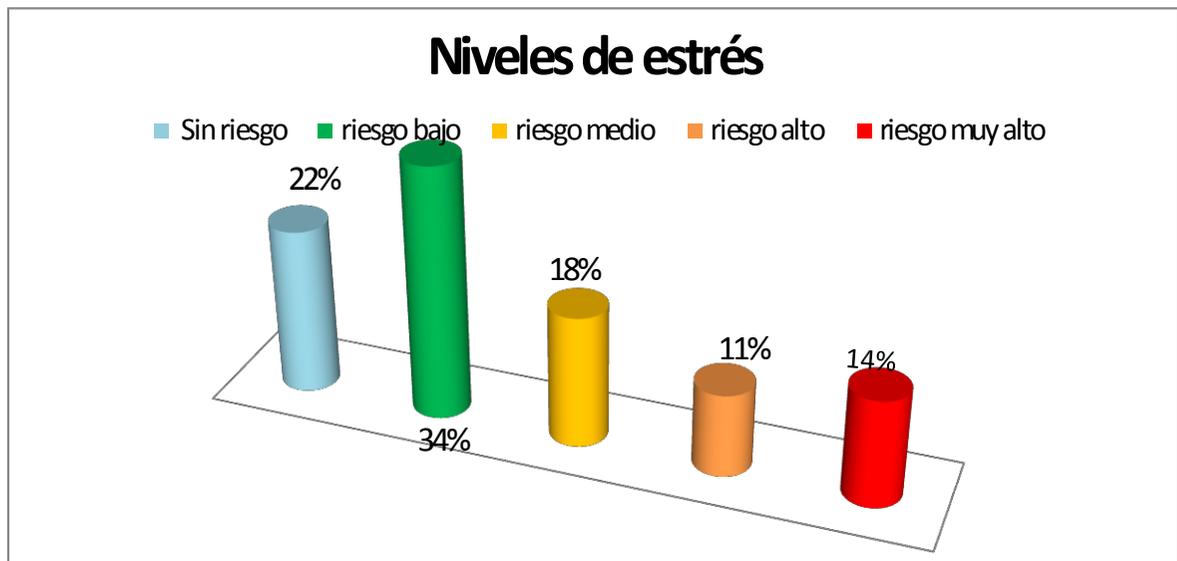
## Niveles de estrés en relación con el estrato socioeconómico

Nivel de estrés	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
Muy Bajo	4%	15,33%	7,33%
Bajo	3,33%	10%	15,33%
Medio	0%	11,33%	5,33%
Alto	1,33%	4%	4%
Muy alto	1,33%	8,60%	4%

**Tabla 2.** Estrés laboral en relación con el estrato económico de los guardas encuestados.

El estrés laboral que se presenta en los guardas de seguridad en relación con el estrato socioeconómico al cual pertenecen como puede verse en la tabla es más evidente en el estrato 2 con un promedio del 21%, total dividido entre riesgo, medio, alto y muy alto. Posteriormente continúa el estrato 3 con un promedio total de 13,33%. De estos tres, el que presenta más bajos niveles de estrés laboral fue el 1, con un total de riesgo alto de 1.33%. Estratos como el 4 y 5 fueron insuficientes los registros para graficar debido al bajo número de personas que reside en estos estratos.

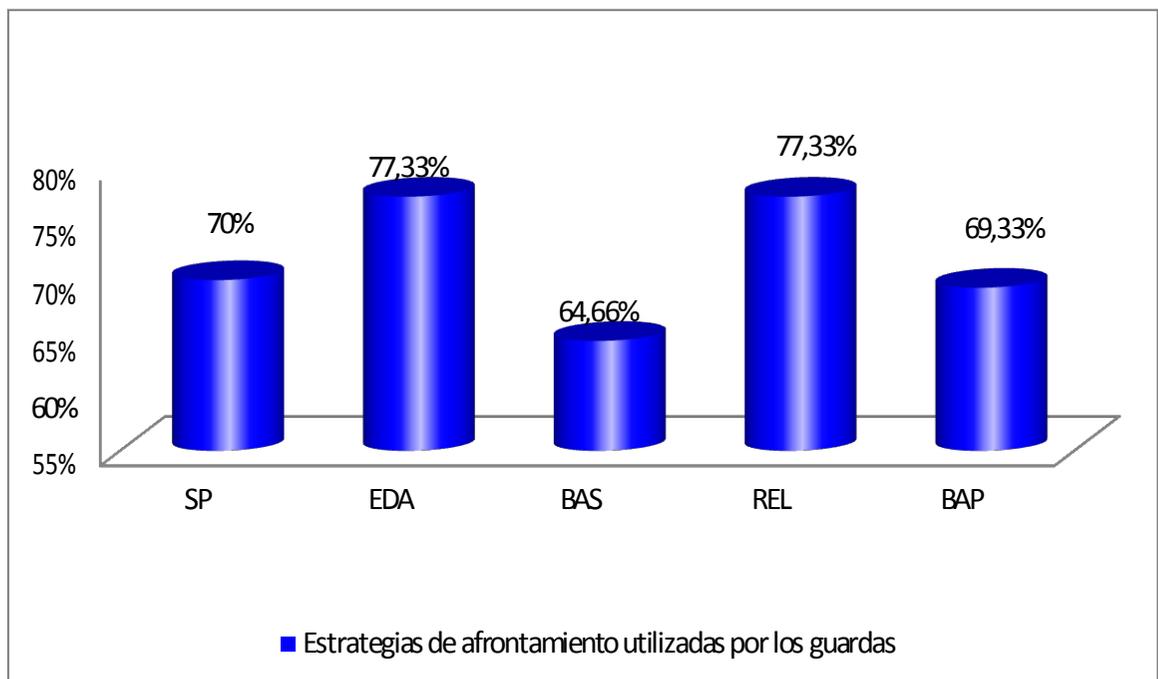
## Niveles de estrés



**Figura 15.** Nivel total del estrés laboral en los guardas de seguridad de Clave C.T.A

Finalmente puede verse en la figura 13, Los niveles totales de estrés laboral presentes en los guardas de seguridad de Clave C.T.A, puntúan que hay un 34% de riesgo bajo de estrés laboral, lo cual es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés, por ende poca afectación en el estado general de salud mental y física de los guardas. Y un total del 43% dividido entre riesgo medio, alto y muy alto presentan riesgo por estrés laboral, y con él las diversas consecuencias que trae la presencia del estrés en los empleados, perjudicando no solo la salud del guarda, también viéndose afectada la parte laboral del sujeto.

## Escala de estrategias de afrontamiento Coping Modificado



**Figura 16.** Estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de Clave C.T.A 2012.

Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los guardas de seguridad frente al estrés fueron: Solución de problemas (SP) con un promedio del 70% de los guardas encuestados, Búsqueda de apoyo social (BAS); 64.66%, Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA) 77,33%, Religión (REL) 77,33% y finalmente utilizan como estrategia de afrontamiento Búsqueda de apoyo profesional (BAP) 69.33%.



**Tabla 17.** Estrategias menos utilizadas por los guardas de seguridad.

Ahora bien las estrategias menos utilizadas por los guardas de seguridad frente al estrés laboral fueron las siguientes: Autonomía (AUT) con un total del 56.66%, Negación (NEG) 58,66%, Reevaluación positiva (RP) 74%, Evitación Cognitiva (EC) 55,33%, Reacción Agresiva (RA) 70,66%, Evitación Emocional (EE) 55,33%, Espera (ESP) 58,66%.

#### 4. Discusión

La cooperativa de trabajo asociado Clave seguridad, se caracteriza por tener una población de guardas de seguridad de estratos bajos, cuentan con una mayor cantidad de hombres, y la mayoría se encuentran entre las edades de los 40 a los 60 años de edad. Además se afirmó que la mayoría de los guardas de seguridad están casados (38,66%) y el 71% de los guardas terminó completamente sus estudios académicos (Primaria y bachillerato).

El estrés laboral en los guardas de seguridad con un total del 34% presenta riesgo bajo frente al estrés, y un total del 43% de los guardas encuestados posiblemente ya se encuentren estresados o tienen un alta tendencia a presentar estrés laboral, esto dividido entre estrés medio, alto y muy alto. En relación con la encuesta realizada por Regus, en Colombia en el año 2012, la cual demostró que en promedio un 38% de la población Colombiana sufre estrés ocupacional, los guardas de seguridad de Clave C.T.A presentan altos niveles de estrés laboral, lo cual es importante fijarse en estos niveles y pensar en oportunas intervenciones a nivel organizacional e individual desarrolladas dentro de la empresa evitando de esta forma las diferentes consecuencias que tiene el estrés laboral en los empleados y en la organización, por este motivo es importante desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de los síntomas de estrés.

Posteriormente se identificó los niveles del estrés en relación con el estado civil y nivel de educación. Dando finalmente como resultado en relación con el bachillerato incompleto y el estrés que aquellos guardas de seguridad que aún no han concluido la secundaria, presenta con un total del 18% no tener riesgo ante el estrés laboral. El 36% de los encuestados puntúa tener un riesgo bajo frente al estrés, un 18% presente riesgo medio y finalmente un total de la muestra del 28% presenta riesgo ante el estrés entre alto y muy alto, al parecer entre menor es el nivel socioeconómico de los guardas, menor es el estrés laboral de los mismo, podría pensarse en llevarse a cabo algunas investigaciones más a profundidad sobre la relación del estrés en relación con el nivel de escolaridad de los guardas.

Aquellos guardas encuestados que tenían Bachillerato completo el total del 28% presentan riesgo bajo en relación con el estrés laboral. Los guardas que aún tienen la primaria incompleta y completa en relación con el estrés laboral, tiene un promedio de 73% y 43% respectivamente.

Ahora bien en relación con el estado civil entre los cuales están Soltero, casado, unión libre, separado, el estrés laboral está determinado de la siguiente forma: Soltero: el 47% de los encuestados presentan síntomas de estrés laboral, mientras que el 53% de los guardas, aunque presenta tener estrés de medio a bajo, presenta también probabilidades de que a futuro los síntomas de estrés sean mucho más elevados si no se hace las respectivas atenciones a tiempo en cuanto a la salud física y psicológica. Aquellos guardas de seguridad que son casados en total un 60% reporta tener riesgo bajo de estrés laboral y el 40% de los guardas encuestados presentan una tendencia a presentar sintomatología física y psicológica por el estrés laboral.

Los guardas que tienen como estado civil la unión libre; presentan un 52% de riesgo bajo y sin riesgo en cuanto al estrés laboral, pero este mismo porcentaje puede incidir en presentar a futuro los diversos riesgos que pueden presentarse como consecuencia del estrés ocupacional. Este mismo grupo de empleados, encuestados presenta un 48% de riesgo de estrés laboral dividido entre riesgo medio con un 18%, riesgo alto con un 15% y finalmente riesgo muy alto con un promedio del 15%. Finalmente los guardas separados con un promedio del 60% demuestran tener bajos niveles y ningún riesgo de estrés laboral, mientras que el 40% dividido en riesgo medio y en riesgo muy alto presenta tendencia a presentar estrés laboral y verse afectados por el mismo.

También se evidenció que el estrés laboral en relación con el estrato socioeconómico está marcado con el siguiente promedio total: del 21%, total dividido entre riesgo, medio, alto y muy alto se presenta más sintomatología por estrés en el estrato 2, posteriormente en la escala de riesgo ante el estrés continua el estrato 3 con un promedio total de 13,33%. Los estratos 4, y 5, presentaron riesgos insuficientes para graficar debido al bajo número de personas que residían en estos estratos. Clave seguridad podría pensar también en posibles investigaciones a futuro sobre el estrés en relación con el estrato socioeconómico y el estado civil de los guardas.

Finalmente al evaluar el estado de estrés a nivel general en los guardas encuestados, este dio un total de 43% dividido entre riesgo medio, alto y muy alto puede presentar tendencia a tener estrés laboral, y con él las diversas consecuencias que trae la presencia del estrés en los empleados, perjudicando no solo la salud del guarda, también viéndose afectada la parte laboral del sujeto.

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

Por otro lado, las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los guardas de seguridad, se encuentran: Solución de problemas con un total de 70%, Búsqueda de apoyo social 64.66%, expresión de la dificultad de afrontamiento 77,33%, religión 77,33% y finalmente búsqueda de apoyo profesional 69,33%.

## 5. Conclusión

Con lo anterior puede llegarse a la conclusión que el estrés laboral está presente con mayor frecuencia en los guardas con un nivel de escolaridad de primaria completa y de bachillerato incompleto, y aquellos con el estado civil de unión libre, presentan más tendencia al estrés laboral que los demás guardas.

Además puede concluirse que los guardas de seguridad utilizan más estrategias de afrontamiento como solución de problemas, búsqueda de apoyo profesional, búsqueda de apoyo social, y finalmente expresión de la dificultad y religión con un promedio de estas dos últimas de 77,33% , lo que evidencia claramente a partir de dichos resultados, que los guardas poseen una tendencia a expresar las dificultades que se les presentan con el fin de buscar resolver dichos problemas, se puede afirmar con base a los resultados y bibliografía que esta estrategia surge como la desesperanza frente al control de las emociones y de los problemas, en este caso frente a situaciones estresantes, esta estrategia implica un proceso de autoevaluación y monitoreo, donde la eficacia no es tan favorable, y como puede verse en relación con los resultados, la expresión de la dificultad, está previa a otras estrategias como búsqueda de apoyo social y profesional, donde, aunque se identifican las dificultades, la solución se lleva a cabo a través de terceros, más no a través de los propios recursos. Con respecto a la estrategia Religión; esta hace referencia a la oración o al rezo como estrategia para tolerar la situación estresante o para generar posibles soluciones ante el mismo.

Las estrategias menos utilizadas por los guardas de seguridad fueron Autonomía, Reevaluación positiva, Reacción agresiva. Pensando con esto en llevar a futuro actividades que refuercen y fomenten estas estrategias, con el fin de fomentar en los guardas habilidades de afrontamiento.

## **6. Recomendaciones**

Se recomienda realizar una intervención con relación al estrés y a las estrategias de afrontamiento desde los siguientes dos enfoques: Organizacional e Individual.

- Estudios de puestos de trabajo, que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral, el riesgo psicosocial, y la utilización de estrategias de afrontamiento ante el estrés ocupacional.
- Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los riesgos psicosociales de la relación del hombre con su actividad laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, y que se caractericen por la flexibilidad o habilidad para la utilización de herramientas de afrontamiento ante el estrés laboral como también el manejo de conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.
- Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizajes detectadas se desarrollen el conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización frente al manejo del estrés laboral.
- Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores y riesgos psicosociales que puedan presentarse.
- Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros.

- Implementar entrenamientos, y/o sesiones de pausas activas antes, durante y después de la jornada laboral, proponer y facilitar la realización de acciones para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales fortaleciendo de esta forma las relaciones interpersonales de los guardas de seguridad de Clave C.T.A
- Promover y reforzar por medio de capacitaciones dirigidas a los guardas de seguridad temas con respecto a las estrategias de afrontamiento ante el estrés utilizadas y no utilizadas por dichos empleados, por medio de temáticas como Resolución de conflictos, para reforzar la estrategia de solución de problemas, manejo de las emociones con el fin de trabajar la evitación emocional, como actuar frente al estrés y cómo manejarlo. Sanas relaciones interpersonales para fomentar la búsqueda de apoyo social, comunicación asertiva, para la Expresión de la dificultad de afrontamiento.
- Además de las recomendaciones anteriores, como lo plantea la teoría, y en relación con los resultados obtenidos también se recomiendan los siguientes aspectos: se puede trabajar algunas técnicas desde la clínica para la ayuda al manejo del estrés, entre las cuales se recomiendan, las técnicas cognitivas como las distorsiones de Beck, la detención del pensamiento, y la terapia racional de Ellis. Como también se pueden llevar a cabo capacitaciones donde se les enseñe a los empleados algunas técnicas fisiológicas con el fin de contrarrestar la sintomatología orgánica creada por el estrés, como puede ser técnicas de relajación y respiración.
- Capacitaciones donde se fomente habilidades de afrontamiento, haciendo énfasis en aquellas que no son muy empleadas por los guardas con el fin de incrementar dichas estrategias, a través de temáticas como resolución de conflictos, entrenamiento asertivo, control de emociones, fortalecimiento en las relaciones interpersonales.

## 7. CRONOGRAMA

Número del mes															
2011- 12-13															
ACTIVIDADES	1 En	2 Feb	3 Mar	4 Ab	5 May	6 Jun	7 Ag	8 Sep	9 Oct	10 Nov	11 En	12 Feb	13 Mar	14 Ab	15 Ma
Rastreo del estado del arte															
Elaboración del planteamiento del problema, justificación y objetivos															
Desarrollo del marco teórico															
Instrumento															
Recolección de la información															
Análisis de la información															
Artículo de trabajo de grado															
Entrega del trabajo de grado															

**8. PRESUPUESTO**

<b>PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJO DE GRADO</b>						
<b>RUBROS</b>	<b>FUENTES</b>					<b>TOTAL</b>
	Estudiante	Institución IUE	-	Externa		
Personal	1.662.652					1.662.652
Material y suministro	77.500					77.500
Salidas de campo	150.000					150.000
Bibliografía	100.000					100.000
Equipos	970.000					970.000
Otros	320.000					320.000
<b>TOTAL</b>	<b>3.268.152</b>					<b>3.2568.152</b>
<b>DESCRIPCION DE LOS GASTOS DE PERSONAL</b>						
Nombre del Investigador	Función en el proyecto	Dedicación h/semana	Costo			Total
			Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Betsy Johanna Carmona Díaz	investigador	10				Sin costo
Jaime Alonso Mejía	Asesor	1		704.000		704.000
<b>TOTAL</b>				<b>704.000</b>		<b>704.000</b>
<b>DESCRIPCION DE MATERIAL Y SUMINISTRO</b>						
Descripción de tipo de Material y/o			Costo			Total

suministro	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
3. Resma de hojas	21.000			21.000
3. Cartuchos de impresora	40.000			40.000
3. cajas de lapiceros de 24 unidades	16.500			16.500
<b>TOTAL</b>	<b>155.000</b>			<b>155.000</b>

**Tabla 2.** Presupuesto global del trabajo de grado

<b>DESCRIPCION DE SALIDAS DE CAMPO</b>				
Descripción de las salidas	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Visitas a bibliotecas	75.000			75.000
Visitas a otras universidades	75.000			75.000
<b>TOTAL</b>	<b>150.000</b>			<b>150.000</b>

**Tabla 3.** Descripción salidas de campo

<b>DESCRIPCION DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>				
Descripción de compra de material bibliográfico	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Compra de libros	100.000			100.000
<b>TOTAL</b>	<b>100.000</b>			<b>100.000</b>

**Tabla 4.** Descripción material bibliográfica

<b>DESCRIPCION DE EQUIPOS</b>				
Descripción de compra de equipos	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Computador	800.000			800.000
Impresora	170.000			170.000
<b>TOTAL</b>	<b>970.000</b>			<b>970.000</b>

**Tabla 5.** Descripción de equipos

<b>DESCRIPCION DE OTROS GASTOS FINANCIADOS</b>				
Descripción de otros gastos	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Fotocopias	100.000			100.000
Internet	100.000			100.000
Argollado	20.000			20.000
Block de notas	2000			2000
Resaltador	2000			2000
3 Cajas de lapiceros	16. 500			16. 500
<b>TOTAL</b>	<b>224.000</b>			<b>240.500</b>

**Tabla 6.** Descripción otros gastos financiados

## **Impacto y resultados esperados**

- Realizar una identificación de los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad privada de la Cooperativa de vigilancia Clave Seguridad C.T.A.
- Que el presente trabajo investigativo pueda servir de apoyo para futuras investigaciones llevadas a cabo dentro de la Institución Universitaria de Envigado, al igual que para otros estudiantes de otras instituciones académicas.
- Por otro lado, es importante dar a conocer estos resultados a la Cooperativa De Trabajo Asociado Clave Seguridad a fin de que sean tenidos en cuenta para el desarrollo y la implementación de acciones preventivas frente a la salud mental de los Guardas de seguridad.

## **Compromisos y estrategias de comunicación**

El compromiso y estrategia de comunicación que tendré como investigadora, estarán basados en la presentación de una exposición a la Institución Universitaria de Envigado, igualmente a la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad C.T.A. sobre los resultados que arrojan la presente investigación.

De igual manera, dichos resultados serán entregados de forma escrita, para así posibilitar el acceso a otros investigadores y estudiantes de la Institución Universitaria de Envigado, de esta manera, la Cooperativa de trabajo asociado Clave Seguridad CTA podrá obtener nuevas perspectivas y nuevas metodologías de abordar la problemática.

## Referencias

- Becerra, H. (2012). Condiciones para un programa de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo de estrés en empresas de seguridad privada. *Universidad Militar Nueva Granada*.
- Belloch, A., Sandín, B., & Ramos, F. (1995). *Manual de psicopatología*.
- Belloch, A., Sandín, B., & Ramos, F. (1995). *Manual de psicopatología*. Mc Graw Hill.
- Betancur, G. (2003). ¿Cómo puede afectarnos el estrés? *El Ágora, Universidad San Buenaventura*, 107 - 113.
- Bocanument, G. (1993). *Conocimientos básicos sobre la relación salud, trabajo, enfermedad*. Medellín: Medellín: Seguro Social.
- Bocanument, G. (1993). *Naturaleza, origen, clasificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales del trabajo*. Medellín: Medellín: Seguro Social.
- Brannon, L., & Feist, J. (2001). *Psicología de la salud*. Paraninfo.
- Castro, A. (7 de Septiembre de 2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. 1. (R. Negocios, Entrevistador)
- Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad. (2011). [www.claveseguridadcta.com.co](http://www.claveseguridadcta.com.co). Recuperado el 6 de octubre de 2012, de Clave Seguridad: <http://www.claveseguridadcta.com.co/>
- Dammert, L. (2008). *Seguridad Privada: RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD PÚBLICA EN CONGLOMERADOS URBANOS*.
- Dankhe, G. (1989). *Investigación y Comunicación*. Mc Graw.
- De pablo, C. (2007). *Estrés y hostigamiento laboral*. Alcalá.
- De Pablo, C. (2007). *Estrés y hostigamiento laboral*. Formación Alcalá.
- Europea, C. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, ¿la "sal de la vida" o el "beso de la muerte"*. España.
- González, M., Nova, P., Sanz, J., Pinilla, J., & Leiva, M. (2002). *Manual sobre el estrés en seguridad privada*. Madrid: Federación de servicios de la UGT (FES-UGT).
- Hernández, R., Fernández - Collado, C., & Baptista, P. (2007). *Concepción o elección del diseño de investigación*. México: Mc Graw Hill.

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

- Londoño, N. H., Henao, G. C., Puerta, I. C., Posada, S., Arango, D., & Aguirre-Acevedo, D. C. (2006). Propiedades Psicométricas y Validación de la escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) en una muestra Colombiana. *Universidad de San Buenaventura*, 327-349.
- López, J. (2010). Estrés laboral en Colombia.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Sociales - CESO Departamento de Psicología.
- Merino, C., Manrique, G., Angulo, M., & Isla, N. (2007). Indicador de estrategias de afrontamiento al estrés: análisis normativo y de su estructura factorial. *Ansiedad y estrés*, 25 - 38.
- Ministerio de defensa Nacional, Republica de Colombia. (2012). *Decreto número, 2368*. Bogotá.
- Ministerio de Protección social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de protección social.
- Nieto, J., Abad, M., Albert, E., & Tejeira, M. (2009). *Psicología para las ciencias de la salud*. Mc Graw-Hill.
- OIT/OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT/OMS.
- Ojeda, B., Ramal, J., Calvo, F., & Vallespin, R. (2001). Estrategias de afrontamiento y apoyo social. *psiquis*, 155 -168.
- Organización Internacional del Trabajo. (1984).
- Organización mundial de la Salud, Organización internacional del Trabajo. (1950). *Salud ocupacional*. Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del Trabajo.
- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Universidad CES Salud Pública*, 74-79.
- Palacio, C., & Hernández, J. (2009-2011). *Estilos de afrontamiento utilizados por las pacientes diagnosticadas con cáncer de cérvix en relación al tratamiento, de la clínica oncólogos de occidente S.A de la ciudad de Pereira en el año 20*. Pereira: Universidad Católica de Pereira.
- Rodríguez, R., Roque, Y., & Moleiro, O. (2002). *ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO*. Revista internacional de psicología.
- Rubio, S., Díaz, E., & García, J. (2007). Carga mental percibida y rendimiento laboral en vigilantes de seguridad. *Edupsykhe*, 213-230.
- Rubio, S., García, J., Moreno, M., & Díaz, M. (2007). Carga mental en vigilantes de seguridad, diferencias por sexos y capacidad atencional. *Ansiedad y estrés*, 1 -11.

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

Sapolsky, R. (2010). Bajo estrés. *National Geographic en español*.

Sapolsky, R. (2003). El control del estrés. *Investigación y Ciencia*, 61 - 68.

SENA. (2 de Noviembre de 2011). *SENA Curso Virtual Salud Ocupacional*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2011, de SENA Curso Virtual Salud Ocupacional: [www.senavirtual.edu.co](http://www.senavirtual.edu.co)

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la salud.

Steven L. Sauter, L. R. (2001). Factores psicosociales y de organización. En OIT, *Enciclopedia de la salud y seguridad en el trabajo* (pág. 34.2).

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2 de Octubre de 2012). *Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada*. Recuperado el 2 de octubre de 2012, de [www.supervigilancia.gov.co](http://www.supervigilancia.gov.co): <http://www.supervigilancia.gov.co/>

Universidad Pontificia Javeriana. (2004). *protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés*. Bogotá.

Villalobos, G., Mejía, J., Polo, B., Rivera, L., & Vargas, A. (2004). *Protocolo del estrés*. Bogotá: Universidad Pontificia Javeriana.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

Medellín, 13 de septiembre de 2012

PARA: SEÑORES  
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CLAVE SEGURIDAD C.T.A

DE: BETSY JOHANNA CARMONA DIAZ  
ESTUDIANTE DE PSICOLOGIA INSTITUCION UNIVERSITARIA DE  
ENVIGADO  
JAIME ALONSO MEJIA  
ASESOR PROYECTO DE GRADO

ASUNTO: Revisión y Aprobación condiciones éticas

Cordial saludo.

La estudiante de la Institución Universitaria de Envigado, Betsy Johanna Carmona Díaz, Identificada con el número de cédula 1128391664 de Medellín, tiene propuesto realizar en su Cooperativa de Trabajo Asociado Clave, un proyecto de investigación el cual será el proyecto de grado de la estudiante.

La investigación se titula; “estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de la cooperativa de trabajo asociado clave seguridad C.T.A. 2012 – 2013”

La investigación se realizará con los Guardas de seguridad de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad en Medellín, tendrá una cobertura de una totalidad de 180 guardas

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

de seguridad donde se espera la participación y el apoyo de dichos guardas de seguridad y de la Cooperativa de Trabajo Asociado Clave Seguridad, el trabajo de campo se realizará entre los meses de Septiembre a octubre de 2012.

Nos comprometemos a acoger la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, la cual refiere que en las investigaciones con seres humanos, prevalece el criterio de respeto a su dignidad, la protección de sus derechos y su bienestar.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Presentación y acuerdo del consentimiento informado
2. Aplicación de los instrumentos de evaluación; cuestionario de evaluación de estrés y escala de estrategias de Coping modificada. El tiempo para su diligenciamiento es de 35 minutos aproximadamente.

Atentamente:

Asesor de proyecto de grado  
Jaime Alonso Mejía

BETSY JOHANNA CRAMONA DIAZ  
C.C. 1128391664  
Estudiante de psicología

## Anexo 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### INVESTIGACIÓN:

“Estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de la cooperativa de trabajo asociado clave seguridad C.T.A. 2012 – 2013”

#### Yo:

---

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al curso y proceso de la investigación, sus objetivos y procedimientos. Que actúo consciente, libre y voluntariamente como participante de la presente investigación contribuyendo a la fase de recolección de la información. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para abstenerme de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y a prescindir de mi colaboración cuando a bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Acepto participar en la investigación de la siguiente manera:

- Contestando objetivamente las preguntas formuladas en los cuestionarios.
- Aceptando que los resultados sean utilizados en la preparación de publicaciones científicas, siempre y cuando se conserve en el anonimato la identidad.
- Entiendo que en caso de detectarse una dificultad en torno a la salud mental, estabilidad psicológica y física, seré informado ampliamente y los investigadores me recomendarán el tratamiento adecuado más no asumirán los gastos del mismo.

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

- No recibiré dinero por parte de los investigadores

Esta investigación contempla parámetros establecidos en la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, del Ministerio de Salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas con seres humanos.

Participante (firma)

Documento de Identificación

Estudiante investigadora (firma)

C.C 1128391664 de Medellín

### **Anexo 3**

## **CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN A LOS PARTICIPANTES**

Medellín, 13 de septiembre de 2012

Sr (a)

Apreciado señor(a)

La estudiante de psicología de la institución universitaria de Envigado, Betsy Johanna Carmona Díaz, identificada con el número de cedula 1128391664 de Medellín, se encuentra realizando la investigación de proyecto de grado; “estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de la cooperativa de trabajo asociado clave seguridad C.T.A. 2012 – 2013”

Esta investigación tiene por objetivo Identificar los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés en los guardas de seguridad de la cooperativa de trabajo asociado Clave seguridad C.T.A.

La colaboración prestada por usted para este estudio es fundamental y consiste en lo siguiente:

1. Contestar los instrumentos de evaluación: cuestionario sobre estrés laboral y escala de estrategias de afrontamiento
2. Permitir que los resultados sean utilizados en la preparación de publicaciones científicas, siempre y cuando se conserve en el anonimato su identidad.
3. En caso de detectarse una dificultad en torno a la salud mental, estabilidad psicológica y física, serán informados ampliamente y el equipo investigador recomendará el tratamiento adecuado más no asumirá los gastos del mismo.
4. No se recibirá honorarios económicos de los investigadores
5. Se reserva el anonimato aun cuando no sean publicados los resultados

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

Espero su activa colaboración para la realización de ésta investigación, que finalmente beneficiará a la estudiante de psicología de la Institución Universitaria de Envigado e igualmente a los guardas de seguridad miembros de la Cooperativa de trabajo asociado Clave Seguridad.

Atentamente,

Betsy Johanna Carmona Díaz

C.C 1128391664

Estudiante practicante de  
psicología

Institución Universitaria de Envigado

**Anexo 4**

**ESCALA DE ESTRATEGIAS DE COPING- MODIFICADA (EEC- M) Londoño  
N.H., Henao G.C., Puerta I.C., Posada S.L., Arango D., Aguirre, D.C (2005)**

**Grupo de Investigación Estudios Clínicos y Sociales en Psicología**

**Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia**

Instrucciones: A continuación se plantean diferentes formas que emplean las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se le presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores o peores. Simplemente ciertas persona utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problemas. Trate de recordar las diferentes situaciones o problemas más estresantes vividos durante los últimos años, y responda señalando con una X en la columna que le señala la flecha (↓), el número que mejor indique que tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.

1            2            3            4            5            6  
 Nunca    Casi Nunca    A veces    Frecuentemente    Casi siempre    Siempre

		↓	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Trato de comportarme como si nada hubiera Pasado	1 2 3 4 5 6												
2	Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descanso, etc.,)	1 2 3 4 5 6												
3	Procuro no pensar en el problema	1 2 3 4 5 6												
4	Descargo mi mal humos con los demás	1 2 3 4 5 6												
5	Intento ver los aspectos positivos del Problemas	1 2 3 4 5 6												







Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

	a sacar algo positivo																			
47	Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el mejor camino a seguir	1 2 3 4 5 6																		
48	Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión	1 2 3 4 5 6																		
49	Acudo a la iglesia a poner velas o rezar	1 2 3 4 5 6																		
50	Considero que las cosas por sí solas se Solucionan	1 2 3 4 5 6																		
51	Analizo lo positivo y negativo de las diferentes Alternativas	1 2 3 4 5 6																		
52	Me es difícil relajarme	1 2 3 4 5 6																		
53	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros	1 2 3 4 5 6																		
54	Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema	1 2 3 4 5 6																		
55	Así lo quiera, no soy capaz de llorar	1 2 3 4 5 6																		
56	Tengo muy presente el dicho "al mal tiempo buena cara"	1 2 3 4 5 6																		
57	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos	1 2 3 4 5 6																		
58	Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales	1 2 3 4 5 6																		
59	Dejo todo en manos de Dios	1 2 3 4 5 6																		



**Anexo 5**

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

# CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

## Estrés laboral y estrategias de afrontamiento

29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

dd	mm	aaaa

## Anexo 6

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca No sé
2	5	
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

--



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señale en el cuadro correspondiente de la derecha.

Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

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

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

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

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

--



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

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

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

\_\_\_\_\_ Horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**