

Estrés Laboral en Colombia. Revisión de casos

Jineth Paola Lara Contreras

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Bogotá D.C
2021

Estrés Laboral en Colombia. Revisión de casos

Jineth Paola Lara Contreras

Director

Carlos David Martínez Ramírez

Trabajo de grado para optar al título de Administradora de Empresas

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C

2021

A mis padres, por haberme dado la vida, guiarme y formarme; quienes siempre estuvieron al tanto de todo mi proceso llenándome de mucha fuerza y amor, a ellos que confiaron y creyeron en mí, que sin importar lo cansados que estuvieras siempre estaban presentes y dispuestos a brindar un consejo o una palabra de aliento para animarme.

A mi familia, que a pesar de tener unas vidas tan atareadas siempre estuvieron a nuestro lado buscando soluciones a los diferentes problemas que se presentaban a lo largo del proyecto y me brindaron todo el apoyo posible.

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por permitirme culminar con muchos éxitos mi carrera profesional y hacer posible este proyecto de investigación. A mis padres y mi hermano, por brindarme su apoyo incondicional en toda mi carrera, ya que sin el ánimo y la fortaleza que ellos me proporcionaron en los momentos de frustración y agotamiento, no me hubiera sido posible terminar mis estudios.

A la universidad Agustiniana, por darme la orientación necesaria para formarme como una profesional integral. También quiero agradecer a todos los profesores que se esforzaron al máximo por transmitir todos sus conocimientos teóricos, enseñanzas y valores que sin duda alguna aportaron de manera positiva a mi vida tanto profesional como personal.

Resumen

El centro de esta investigación es plasmar el estrés laboral durante el periodo 2010 al 2021, a través de la revisión documental, la revisión de casos plasmados en investigaciones y en la captura de testimonios, enfatizando en artículos que se enfocan en la temática definiendo las desventajas que recaen a nivel personal como organizacional. Todo aquello enfocado en la conceptualización de los detonantes al estrés laboral y sus variantes; también, se trata de manera esencial las consecuencias negativas que la problemática si esta no es tratada debidamente, al igual, evidencia diversos casos en diferentes áreas laborales para enfatizar en la calidad de vida de los colaboradores y como esta se ve o no afectada por el estrés laboral o burnout. De la misma manera, se plasman las consecuencias que trajo la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 y sus respectivos protocolos de bioseguridad mundial como lo fue el aislamiento y cuarentena, lo que conllevó a la implementación abrupta del teletrabajo desde los hogares de los colaboradores, forzando la convivencia entre familiares en el espacio laboral, esto trae consigo situaciones de estrés por el traslado de las actividades laborales y personales en un mismo espacio. Concluyendo, se plantean las estrategias organizacionales para mejorar el bienestar psicológico de los colaboradores para mitigar la problemática y la creación de espacios seguros bajo la premisa de la motivación del colaborador, estos espacios pueden llegar a ser talleres, actividades extralaborales e incentivos.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño, productividad, rendimiento, presión laboral, ambiente laboral, desgaste emocional, depresión, ansiedad.

Abstract

The focus of this research is to capture the work stress during the period 2010 to 2021, through the documentary review, the review of cases reflected in research and in the capture of testimonies, emphasizing on articles that focus on the subject defining the disadvantages that fall on a personal and organizational level. Everything focused on the conceptualization of the triggers to work stress and its variants; also, the negative consequences of the problem if it is not properly treated are treated in an essential way, as well as evidence of several cases in different work areas to emphasize the quality of life of employees and how it is affected or not by work stress or burnout. In the same way, the consequences brought about by the sanitary emergency caused by the SARS-CoV-2 virus and its respective world biosecurity protocols such as isolation and quarantine are shown, which led to the abrupt implementation of teleworking from the homes of the collaborators, forcing the coexistence between family members in the workspace, which brings with it stressful situations due to the combination of work and personal activities in the same space. In conclusion, organizational strategies are proposed to improve the psychological well-being of employees to mitigate the problem and the creation of safe spaces under the premise of employee motivation, these spaces can become workshops, extra-work activities and incentives.

Key word: work stress, performance, productivity, work pressure, workspace, emotional burnout, depression, anxiety.

Tabla de contenidos

Introducción	9
Capítulo 1. Planteamiento del problema	11
Objetivos	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos	13
Justificación.....	14
Capítulo 2. Marco referencial	15
Marco metodológico	15
Tipo de investigación.....	15
Tipo de estudio.....	15
Marco conceptual.....	16
Estrés laboral.....	16
Presión laboral.	16
Ambiente laboral.....	16
Marco teórico.....	17
Modelo de esfuerzo y recompensa.....	17
Modelo de interacción entre demandas y control.	18
Teoría de la activación cognitiva del estrés.	18
Marco legal	19
Código sustantivo del trabajo.....	19
Resolución 2646 de 2008.....	19
Ley 1616 de 2019 – Ley de salud mental.	19
Ley 1010 de 2016 – Ley de acoso laboral.	20
Decreto 1803 de 2015.	21
Capítulo 3. Tipos de estrés Laboral.....	22
Eustrés / Eustress	22
El Distrés tipo de estrés patológico.....	22
Estrés Agudo.....	22
Estrés Agudo Episódico	22

Estrés crónico.....	23
Capítulo 4. Burnout: Una forma de estrés laboral.....	24
Origen y definición del burnout.....	24
Historia de burnout	24
Comportamientos asociados al Burnout psicosomático y conductuales.....	25
Ciclos del síndrome del Burnout.....	27
Capítulo 5. Casos de estrés laboral en Colombia durante el periodo de 2010 a 2021	28
Casos expuestos en Literatura.....	28
Estrés laboral en auxiliares de enfermería en Medellín, Colombia	28
Estrés laboral en la policía Nacional de Colombia	30
Yoga para manejar tus emociones ESMAD.	32
Perspectivas de Profesionales de diferentes Ramas – Entrevistas	33
Caso I - Estrés laboral en auxiliar de servicio policía nacional.	33
Caso II - Estrés laboral en la rama de la Docencia.	36
Caso III - Estrés Laboral en Call Center de Servicios Bancarios.	38
Caso IV - Estrés Laboral en Call Center de Servicios Logísticos.	40
Estrés laboral durante la emergencia sanitaria por COVID-19	41
Conclusiones	45
Introducción	45
Conclusiones	45
Recomendaciones.....	48
Referencias.....	50

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo recopilar información con el fin de conocer y evaluar el desarrollo del estrés en Colombia durante el periodo 2010 a 2021, teniendo en cuenta autores específicos del tema, que a profundidad estudian el contexto en el cual se desarrolla el estrés laboral, cuáles son las causas que lo propician y las consecuencias que trae al desarrollo de las actividades cotidianas, con el fin de concentrar el material encontrado en una revisión sistemática de literatura.

En la actualidad los constantes cambios sociales, económicos, culturales y políticos han forzado a las condiciones laborales cambiar drásticamente en la reglamentación de las funciones, los derechos y los deberes, además, de la inmersión a las nuevas tecnologías como herramienta de las actividades laborales influyen en la naturaleza del trabajo intensificando la presión sobre los colaboradores en su área profesional que en realidad terminan convirtiéndose en una sobre carga laboral.

Derivando a los riesgos psicosociales donde afectan e impactan a los colaboradores en su vida personal, social y familiar, a esto se le puede sumar la exigencia de supervisores y jefes de área, que en su afán de cumplir a cabalidad las metas y objetivos de la compañía sobrecargan al colaborador y extralimitan al mismo en sus funciones, la falta de tiempo para complementar las tareas, y así mismo las constantes falencias en el proceso de contratación donde no se aclaran desde un principio las funciones que serán entregadas, desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia del colaborador y la mala distribución de las funciones de trabajo entre compañeros del área.

El estrés laboral no solo afecta el entorno social y familiar, sino que, también afecta el estado de salud de la persona, en su teoría del estrés Selye citado en Leka, Griffiths, y Cox (2004), nos indica que esta enfermedad se manifiesta con un síndrome específico, ya que el esfuerzo realizado por el cuerpo para lograr determinada meta o acción que desencadena el estrés trae consigo un síntoma de enfermedad en el sistema biológico de la persona a lo cual le llamo Síndrome de Adaptación General (p. 4)

Para Mariatania Lemos, el estrés laboral lleva al desarrollo de patologías que han sido categorizadas como trastornos mentales, así como enfermedades físicas. Lemos menciona, por ejemplo, que se han encontrado asociaciones entre el estrés laboral y la enfermedad cardiovascular, entre muchas otras. Agrega que, a veces, estas relaciones se perciben como difusas en tanto es la

acumulación lo que lleva al desarrollo de la enfermedad, de tal forma que no siempre las personas se enferman mientras están en el puesto que les está causando el estrés. (Gutiérrez, 2019)

Capítulo 1. Planteamiento del problema

El Estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Real Academia Española, s.f.). Otra definición de estrés es la de Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud OMS, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”. El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. (pp. 4 - 14)

Las situaciones de estrés laboral no son fenómenos nuevos que se deban asociar a las nuevas tecnologías, que, como consecuencia trae a las empresas grandes cambios, ya que estas deben adaptarse a dicha alteración para sobrevivir como compañía, los que obliga a las mismas a hacer más rígidas con sus empleados menos flexibles en la redistribución de tareas y funciones, sin pensar en la carga que pueden generar en sus colaboradores, dichos cambios en las organizaciones e incluso afán de las mismas por disminuir en costos de personal llevan a la sobrecarga laboral trae como consecuencia a los colaboradores más horas laboradas de lo legalmente establecido; inseguridad en la estabilidad laboral, es decir, temor a perder el empleo haciendo que influya en el estado de ánimo y de salud de la persona, ya que el colaborador hace un esfuerzo mayor al acostumbrado por lograr lo solicitado por superiores lo que reduce las condiciones favorables de trabajo, agregado a la carga social por inseguridad, pues al laborar más horas, este deberá someterse a la inseguridad de las calles.

La sobrecarga laboral y la presión de superiores, en ocasiones puede llegar a causar baja autoestima donde el colaborador llega a incluso sentirse insatisfecho consigo mismo e incluso hasta con su misma vida, algunas de las personas que comienzan a presentar este síntoma tan común, pero tan poco tratado, comienzan a sentirse cansados incluso después de descansar, a sentirse incapaces de conseguir otro empleo o mejorar sus condiciones laborales, se entra en un estado de estancamiento laboral, que de no ser controlado o tratado puede encaminar a la depresión.

Otro factor influyente para el estrés laboral es el ambiente trabajo, el no disfrutar del desarrollo de las actividades encargadas puede derivar o incurrir en baja autoestima, más comúnmente conocido como estado de ánimo bajo y este afectar directamente en el rendimiento y productividad del colaborador dentro de su puesto de trabajo, donde el empleado se sienta rechazado por su desempeño o aporte a la compañía e incluso excluido de su grupo de trabajo (compañeros), sintiéndose poco valorado provocando una gran desmotivación al no ser motivado dentro de su círculo laboral, donde, son más resaltados sus desaciertos que sus aciertos en función de su puesto de trabajo. Que logran en el colaborador hacer un esfuerzo máximo por hacer el correcto cumplimiento de sus labores (sobrecarga), causando presiones externas y agregado a esto, la falta de motivación por la remuneración recibida por el desarrollo de las actividades que ya se están forzando, las valoraciones de desempeño que en calificación al colaborador sea negativo dando como consecuencia el desinterés este conjunto de factores da como origen el estrés o lo que se conoce como el síndrome de burnout.

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud OMS como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Se expone como una forma inapropiada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante, ¿Cuáles son las características que integran el concepto de estrés laboral y burnout sobre los colaboradores durante el periodo de 2015 a 2021 en Colombia?

Objetivos

Objetivo general

Exponer casos que permiten la caracterización de situaciones de estrés laboral, afecciones que pueden disminuir la calidad de vida de los trabajadores y alternativas de solución en ámbitos empresariales en el contexto colombiano.

Objetivos específicos

1. Consultar en la literatura del área organizacional sobre los tipos de estrés laboral y sobre acciones de promoción y prevención.
2. Recopilar casos de estrés laboral que afectan a trabajadores en diferentes mercados laborales.
3. Determinar el impacto que tiene el estrés laboral en las diferentes dimensiones de los trabajadores.
4. Proponer recomendaciones para prevenir el estrés laboral en ambientes organizacionales considerando el contexto colombiano.

Justificación

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo OIT (1984) indica que el estrés no solo afecta al colaborador, sino que también amenaza el futuro de la organización, de ahí la importancia de su detección temprana que permita evitar situaciones de dificultad a nivel empresarial y social.

Esta investigación se realiza con el fin de dar a conocer sobre el estrés que desarrolla el colaborador con relación al cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo y los incentivos que traiga el desarrollo de las funciones. Teniendo en cuenta los altos niveles de trabajo excesivo, la relación con sus compañeros y las habilidades o destrezas que lo diferencian de otros, los conflictos de interés, ambientes laborales difíciles en los que se esté bajo presión que hacen que el estrés aumenta y la productividad pueda verse afectada por el bajo rendimiento de los colaboradores y el bajo nivel de cumplimiento de funciones por área y corporativo, se considera que este fenómeno es más relacionado a la dificultad de adaptación entre la persona, su puesto de trabajo y funciones, por lo cual, es importante llevar a cabo el desarrollo de herramientas de diagnóstico e identificación de este fenómeno adaptado a el objeto social, para desarrollar en cada caso específico una plan de acción que permita poder prevenir, actuar y en el caso dado corregir el estrés laboral.

Algunas alternativas para los empresarios se relacionan con la identificación en primera medida del problema y la causa de este, reconocer que hay aspectos en la organización que son condicionantes o que provocan el estrés laboral, por lo cual hay que buscar planes de acción que permitan gestionar correctamente el talento humano en las empresas.

En diferentes campos laborales, los diferentes tipos de empresa y el desarrollo de su objeto social, se puede incurrir en la monotonía de la actividad, evadiendo el análisis de la actividad, en respuesta a esto las organizaciones, deben elaborar un plan de acción donde las tareas sean de mayor interés para el empleado y con esto no se caiga en la rutina, es decir, que sean variadas y no monótonas. Por ello es muy importante que las organizaciones tengan en cuenta el estrés de los empleados como una situación que les afecta porque incide en el ausentismo, nivel de pertenencia, satisfacción, productividad, rotación de personal. Un colaborador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral.

Capítulo 2. Marco referencial

Marco metodológico

La investigación es “Un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006). Se puede decir que la investigación está compuesta por procedimientos lógicos y organizados, los cuales surgen a partir de la experiencia y observación de situaciones. (p. 4)

Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se empleó para el desarrollo del proyecto fue de enfoque cualitativo, que consiste en que el investigador se encarga de realizar procesos lógicos e inductivos, es decir explorar y describir para luego generar perspectivas teóricas del tema, recoger y evaluar la información de datos no estandarizados; inicialmente se realiza una revisión sistemática de la literatura; esta “implica detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio” (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006, p. 61), en el caso de esta tesis se recolecto bibliografía necesaria para hacer un énfasis en la definición tacita del estrés y el burnout, más dos investigaciones sobre casos de profesionales que estuvieron al frente de la temática.

Como método de recolección de la información se efectuaron entrevistas de personas que estuvieron bajo situaciones de estrés laboral para evaluar los métodos de observación en el entorno laboral para así generar perspectivas teóricas sobre el tema. La entrevista hay que tener en cuenta que es cualitativa lo cual la convierte en íntima, flexible y abierta; nos permite conversar e intercambiar información entre el entrevistado y el entrevistador, se logra la comunicación y la construcción conjunta de significados al tema. (Hernández et al., 2006, p. 403)

Este tipo de investigación “define situaciones, personas, conductas observadas y sus manifestaciones” (Hernández et al., 2006), de esa manera el investigador utiliza como método de análisis la observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos y discusiones de grupo para construir un nuevo conocimiento de acuerdo con la información estudiada (p. 9).

Tipo de estudio.

El tipo de estudio de este proyecto investigativo es de carácter descriptivo, ya que consiste, fundamentalmente, en caracterizar el tema de manera concreta indicando las peculiaridades y/o diferenciadores que aporten a la investigación.

Marco conceptual

Estrés laboral.

El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Selye, 1956).

De acuerdo con lo anterior mencionado es la Situación en la que una persona se siente preocupado, nervioso o molesto por alguna situación esta preocupación que ocupa la mente puede hacer que la persona se ve a afectada y se generen repercusiones en el cuerpo como lo son síntomas de dolor de cabeza dolores en articulaciones y genere a su vez estados de estrés en las que la persona no sepa cómo actuar.

Presión laboral.

De acuerdo con Alles (2003) se define la tolerancia a la presión como: “la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.” (p. 209).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo OIT, el trabajo bajo presión o mantener el ritmo y la eficiencia en condiciones desfavorables, es lo que buscan las empresas al momento de buscar personal, gestionar tareas profesionales bajo condiciones adversas tanto en tiempo o sobrecarga logrando mantener el ritmo de la eficiencia, tener el desarrollo de habilidades como la capacidad de planificación y la organización y la priorización en orden sus tareas, acompañados de una agilidad mental como concentración la capacidad de trabajo y agilidad mental creativa en situaciones que resulten desfavorables, el colaborador debe de contar con claves en cuanto a la organización de planificar el trabajo, organización de tiempo, visualización a posibles soluciones, pensar siempre en positivo para transmitir confianza.

Ambiente laboral.

En general, el clima laboral o clima laboral según Patterson et al. se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo (2005).

El ambiente laboral en las empresas es importante debido a que si no hay personal motivado o cómodo en un ambiente laboral para trabajar continuamente y lograr impulsar los procesos y los indicadores, la efectividad con el que se den los mismos resultados dependen en gran medida del bienestar de los colaboradores lo que impulsa la productividad y el compromiso es importante tener una buena calidad de interacción entre los colaboradores y saber cómo ellos se sienten con dichos vínculos tener factores como lo son honestidad, respeto, reconocimiento, participación, y lograr obtener un balance óptimo entre la vida personal y laboral.

Marco teórico

Según Roberto Hernández Sampieri (2006) el marco teórico es una de las fases más importante de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planeamiento del problema que se ha realizado.

Teniendo en cuenta lo anterior y para mayor comprensión del trabajo es importante entender de donde se origina el estrés laboral por lo cual a continuación se analizan algunos modelos y teorías que han sido estudiados y citados en la literatura del presente tema.

Modelo de esfuerzo y recompensa.

En concordancia con Siegrist (1996), el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés.

El modelo de esfuerzo-recompensa tiene muy en cuenta la importancia de los roles sociales respecto a las recompensas que se le pueden ofrecer a los colaboradores por la valoración y realización de sus labores de tal manera que sientan autoeficacia e incremento en la autoestima. Sin embargo, esta teoría relaciona la falta de equidad entre las ganancias y costes como factor causante de un estado de distrés emocional que genera problemas de salud. (Lopez Gonzales & Ayensa Vásquez, 2008)

El distrés emocional que puede generar lo dicho anteriormente se presenta por que el alto esfuerzo del colaborador que se da en base a un alto número de tareas o funciones lo lleva a una baja recompensa que se genera en función de tres estímulos los cuales son el dinero, estima o el control del estatus (la posibilidad de perder el empleo, seguridad laboral o degradación en el empleo). Es así como el estrés se puede producir cuando el esfuerzo que se hace supera a la recompensa o el incentivo no contrarresta el nivel de esfuerzo dado por la persona.

Modelo de interacción entre demandas y control.

Propuesto por Karasek (1979) basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del colaborador.

En este modelo teórico se definen cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control, los cuales son:

Activas: alta demanda del puesto / tareas y alto control del colaborador, pasivas: baja demanda y bajo control, baja tensión: baja demanda y alto control y la alta tensión: alta demanda y bajo control.

Algo importante para tener en cuenta es que “la autonomía y la posibilidad de desarrollo que son habilidades contempladas en el modelo, las cuales representa dos aspectos positivos en la dimensión de control. Además de considerar el control sobre los tiempos a disposición del colaborador como vacaciones o permisos y en general el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo.”

Para que se produzca una situación de estrés negativa para la salud según el modelo presente se da cuando las exigencias psicológicas son muy altas y el control es bajo produciendo una alta tensión. Por el contrario, las altas demandas no generan estrés si el colaborador tiene un alto control sobre su actividad.

Teoría de la activación cognitiva del estrés.

Nace recientemente como teoría explicativa del estrés laboral que pretende integrar los modelos existentes hasta la fecha recogiendo desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional.

Esta teoría de Meurs (2011) propone que para explicar los orígenes del estrés laboral se tienen que analizar cuatro niveles para determinar si la situación es objetivamente estresante o no para el individuo. El primer nivel es el rol de los estresores presentes en el ambiente, el segundo nivel es la experiencia previa del estrés la cual recae en exposiciones anteriores a factores tanto similares como diferentes que hayan desencadenado respuestas de estrés en la persona, es decir, la valoración subjetiva de la situación, después esta la respuesta del estrés que se mide mediante indicadores fisiológicos como la sudoración o la frecuencia cardiaca y finalmente la retroalimentación de dicha respuesta al estrés. (Meurs & Perrewé, 2011)

Marco legal

Código sustantivo del trabajo.

En la presente investigación hace énfasis en el artículo primero de la presente ley: “La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.” (1950) recalcando en el equilibrio social, de igual manera se toma en cuenta el capítulo primero del Código Sustantivo del Trabajo CST donde se mencionan las bonificaciones habituales, el valor del trabajo suplementario, valor de descanso obligatorio y porcentajes sobre ventas comisiones.

Así mismo, el capítulo segundo “*accidentes de trabajo y enfermedades*” artículo 201 “*tabla de enfermedades profesionales*” (Subrogado por el artículo 1o. del Decreto 1832 de 1994) numeral 42 Patologías causadas por estrés en el trabajo:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

Resolución 2646 de 2008.

El Ministerio de la Protección Social crea esta resolución con el propósito de establecer disposiciones y definir de manera tacita las responsabilidades de los actores sociales que se presentan a la exposición de riesgos sicosocial en lugares de trabajo, esto en cuanto a la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente. Aplicada a:

Los empleadores públicos y privados, a trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y el sector cooperativo, a las agremiaciones y asociaciones que afilian trabajadores independientes al sistema de seguridad social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las fuerzas militares.

Ley 1616 de 2019 – Ley de salud mental.

Esta ley se crea con el objetivo de garantizar el derecho a la salud mental en la población colombiana.

Se crea con el objetivo de garantizar el derecho a la salud mental en la población colombiana, facilitando el acceso de servicios de salud y atención adecuada, la promoción de la salud mental y

prevención del trastorno mental, atención integral e integrada que incluya diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en salud para todas las neurodivergencias, ayudar a las personas que tengan dificultades en ejecutar acciones o tareas, y para participar en situaciones vitales, que pueden ser transitoria o permanente. Al igual que la población cuente con el derecho de recibir atención integral e integrada y humanizada recibir información clara, oportuna, veraz y completa acerca de su enfermedad de recibir la atención especializada y los tratamientos con las sesiones que sean necesarias de un proceso psicoterapéutico, tener incapacidad laboral.

Por lo cual el ministerio de salud implementa instrumentos al alcance como lo son línea 106 La Línea 106 “El poder de ser escuchado” es una línea de ayuda, intervención psicosocial soporte en crisis no presencial, atendido por un equipo de profesionales en psicología que brindan un espacio de escucha, orientación y apoyo emocional a toda la ciudadanía de cualquier edad para que compartan todo tipo de situaciones que pueden presentarse en su cotidianidad, donde se escucha el caso y dan aviso a la EPS con el fin de priorizar la atención del caso de la persona según su estado psicológico.

Ley 1010 de 2016 – Ley de acoso laboral.

Esta ley establece todos los parámetros que puedan preservar los derechos humanos dentro del ámbito laboral, ya sea público o privado.

La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Garantizar un trabajo en adecuadas condiciones, salud mental para los colaboradores, respeto, tener un buen ambiente laboral entre quienes comparten su espacio de trabajo, buscando mitigar lo que son los actos de violencia física o verbal, discriminación laboral, trato diferente. Inequidad laboral, desprotección laboral, actos de irrespeto a la dignidad humana contrario a disciplina y subordinación laboral, ocasión del trabajo.

Decreto 1803 de 2015.

Establece que para mantener la calidad de vida laboral deben adelantarse acciones en relación con los siguientes temas:

- Medir el clima laboral, al menos cada dos años y definir, ejecutar y
- evaluar estrategias de intervención.
- Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de
- preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o
- readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
- Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.
- Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la
- consolidación de la cultura deseada.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Adelantar programas de incentivos.

Capítulo 3. Tipos de estrés Laboral

El estrés es un mecanismo de defensa para el cuerpo menciona Selye (citado en Vidal, 2019) Por ello está integrado por dos conceptos, los cuales se definen de la siguiente Manera:

Eustrés / Eustress

Conocido como un estrés bueno y positivo, el cual es el encargado de la transformación humana y de las funciones básicas que puede desarrollar una persona en su vida cotidiana.

El Distrés tipo de estrés patológico

Estrés negativo y destructivo el cual puede llegar a ser una enfermedad si no se utilizan herramientas y estrategias adecuadas para reducir el agotamiento, fatiga y otros síntomas, como los emociones, físicos, intestinales, fisiológicos.

Estrés Agudo

El estrés agudo es el estímulo es real y de corta duración, a su efecto se le denomina estrés agudo, siendo esta la forma de estrés más común. El estrés agudo puede ser considerado positivo como una reacción constructiva, una condición en la cual el organismo completo responde con prontitud, eficacia y espontaneidad a situaciones externas de emergencia, que generan preocupación y alarma. (Vidal, 2019)

Este tipo de estrés es el más frecuente originado por la exigencia o la presión puntual, en situaciones de corta duración y que son manejables manifestándose con cansancio, tensión y sentimientos depresivos y ansiedad ligera, personas que son sensibles y desconectadas de sí mismas.

Estrés Agudo Episódico

Este tipo de estrés define a aquellas personas que sufren estrés agudo con frecuencia. Son personas que tienen demasiado trabajo, demasiados compromisos y demasiadas cosas por hacer. Los problemas surgen en sus vidas una y otra vez, siempre tienen prisa, pero siempre llegan tarde y sus vidas resultan desordenadas y caóticas. Es habitual que estas personas se muestren irritables, ansiosas y tensas. A menudo se describen a sí misma como nerviosas. Su irritabilidad se convierte a veces en hostilidad y el trabajo suele convertirse en algo muy estresante para ellas. La personalidad tipo de estrés es muy competitivas, agresivas, impacientes, muy motivadas hacia el logro. Suelen manifestar una alta hostilidad racionalizada y casi siempre tienen una profunda inseguridad. (Vidal, 2019)

Este tipo de estrés aparece con una gran intensidad que se refleja cuando se está expuestos a una situación muy estresante que no sabemos afrontar generando presiones generando en la persona desesperación, este tipo de estrés es necesaria la compañía de un psicólogo debido a que son episodios intensos y sus efectos son realmente nocivos tanto para la salud emocional como para la salud física, por lo cual es necesaria la ayuda de un psicólogo que ayude a mitigar estos episodios de estrés.

Las personas que sufren este tipo de estrés suelen tener una personalidad exigente y altamente sensible y que necesitan tenerlo todo controlado

Estrés crónico

Es el estrés que se produce cuando una persona se encuentra durante mucho tiempo en una situación estresante, como una familia disfuncional, violencia doméstica, situación de pobreza, o verse atrapado en un trabajo que la persona desprecia; se produce cuando una persona no encuentra el modo de salir de una situación desagradable; es el estrés de las demandas y presiones de una situación que parece no acabar nunca. Sin esperanza, estas personas dejan de buscar soluciones y se rinden. (Vidal Lacosta, 2019)

Este tipo de estrés es en cierta forma dañino produciendo agotamiento físico emocional o mental disminución en la autoestima, depresión generalmente lo presentan las personas que se sienten quemadas en su trabajo síndrome de Burnout.

Capítulo 4. Burnout: Una forma de estrés laboral

El síndrome de Burnout es un síndrome que se presenta en las personas con sobre carga laboral o que en su defeco sientes un agotamiento en varias áreas de su vida como lo son mental, emocional y físico que se presenta como resultado de las exigencias del entorno laboral mismo, esta sintomatología puede desencadenar no solamente problemas psicológicos como el estrés laboral, sino que también se manifiesta en problemas de salud.

Sus principales síntomas se manifiestan de forma física y emocional y son: dolor de cabeza, dolor de espalda, trastorno del sueño, náuseas, tensión muscular, cansancio general.

Entre sus múltiples tratamientos uno de los más eficaces es el tratamiento psicológico donde primero se identifica la razón por la cual se está presentado el estrés laboral, y luego se encuentra la metodología más adecuada para corregirla y prevenirla a futuro; uno de los tratamientos más usados y recomendados según las organización mundial de la salud es el descanso donde la causa del estrés, que en este caso es una situación específica del trabajo pueda resarcirse y durante ese tiempo realizar actividades de esparcimiento como lo son actividades físicas, deportivas, educativas entre otras

Origen y definición del burnout

El Burnout se define como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, algunas características principales son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal y laboral (Maslach, Jackson, & Leiter, 1986).

Según lo anterior es el tipo de estrés crónico en el lugar de trabajo siendo responsabilidad de las organizaciones en fomentar ambientes de trabajo saludable, ayudar al colaborador a desarrollar habilidades que pueden ayudar a su manejo, el ayudar al colaborador a desarrollar la inteligencia emocional, gestionar los tiempos de trabajo para definir límites debido a que en ocasiones el colaborador debe de invertir más tiempo realizando alguna tarea o proyecto es importante establecer horarios máximos de trabajo, para así no sentir agotamiento y llegar a generar despersonalización en las tareas del puesto de trabajo.

Historia de burnout

El origen del Burnout desde su origen a la actualidad tiene sus orígenes en un hospital psiquiátrico donde un psicólogo observa extraños comportamientos en sus compañeros de trabajo y voluntarios que trabajan al sitio tiene sus inicios en los años de 1974. En el escrito de Saborío e Hidalgo (2015) se indica lo siguiente:

Según el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo. (p. 2)

Las empresas al no tener un personal motivado o poder brindar la posibilidad de un crecimiento laboral o mejor ambiente de trabajo puede hacer que se gestione las tareas de una mala manera, generando situaciones de estrés ansiedad y depresión asiendo al colaborador y que este sienta impotencia, frustración y gestione sus tareas por salir del paso.

Comportamientos asociados al Burnout psicosomático y conductuales

El síndrome de quemarme en el trabajo fue descrito por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger (1989) quien descubrió que este síntoma consiste en un agotamiento físico y mental en las personas lo cual lo motivo a realizar un estudio sobre este síndrome del Burnout. También fue conocido por sus tratamientos para el estrés, al ver que las personas que eran profesionales de la salud de la clínica psicológica donde él trabajaba presentaban síntomas físicos y psicológicos de manera evidente, donde el agotamiento progresivo y el estado de ánimo llegaba hasta un desinterés laboral; estas personas presentaban comportamientos de agresividad que se pueden reflejar en alteraciones de voz y usos de la palabra, no hay compromiso en el trabajo porque se sientan obligados gestionar su labor para obtención de un ingreso.

Precediendo a Freudenberger la psicóloga Christina Maslach (2003) continúa la investigación donde clasifica el Burnout en tres características las cuales son:

- Cansancio físico y emocional: la cual se define como la desmotivación general y sensación de escasez en las tareas y el trabajo.
- Despersonalización: Agresividad sin motivo o razón hacia las personas que le rodean en el trabajo o en el mismo entorno familiar, cambia la actitud de trato hacia esas personas con comportamientos deshumanizados y son distantes emocionalmente.

La no realización personal y profesional: des valoración negativa así mismo, inseguridad ante tareas que se hacían sin problemas, insatisfacción al crecimiento laboral. Son personas que se ponen a pensar que no tienen oportunidad de un crecimiento laboral a un mejor puesto dentro de la organización. Para complementar lo anterior, algunos de los síntomas son: cambios de estado

de ánimo, agotamiento mental, sensibilidad, falta de energía, menor rendimiento laboral, rigidez muscular, alteraciones en la piel, constantes dolores de cabeza.

- Nivel emocional: Irritabilidad, ansiedad, sobre todo en el trabajo, frustración aburrimiento depresión.
- Nivel psicosomático: fatiga, dolores de cabeza, rigidez muscular insomnio, úlceras gastrointestinales, pérdida de peso y subida de peso caída de pelo.
- Niveles conductuales: baja concentración, disminución de calidez al trato de las personas, constante consumo de sustancias como el café y cigarrillos y alcohol, ausentismo laboral, cambio de su forma de ser.

Este síndrome toma gran cantidad de energía gastada que sale del cuerpo con respecto a la energía que ingresa, considerándose como un proceso de desgaste de las reservas energéticas, siendo así un síndrome que afecta mental, físico y emocional, que ataca a cualquier género y cualquier nivel de trabajo o responsabilidad adquirida, pero es más frecuente que se presente en personas que se encuentran en su mayor nivel de productividad. Como indica Peiró (2001) en su escrito “El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva”:

El mundo laboral de la sociedad moderna, con el contexto de internacionalización económica y la innovación tecnológica, está generando un proceso de grandes cambios porque se han ido reduciendo las demandas físicas y se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones, representan mejoras y avances, pero, en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan al bienestar de la persona (p. 24).

Las organizaciones deben estar atentos, para generar un buen ambiente laboral, ya que esto reduce el estrés laboral, para ello deben aprender e implementar técnicas de asertividad como las siguientes: ser puntuales a la hora de terminar las jornadas laborales y no quedarse más de horario si no es necesario.

A continuación, se plantean algunas estrategias para el buen desempeño de los colaboradores:

Realizar y tomar los descansos que la organización le otorga como son: los break de 15 minutos como mínimo en la mañana y en la tarde, para poder hacer pausas activas que le puedan permitir continuar de la mejor manera el trabajo, y que no se vea expuesto a deterioro de su salud física mental.

Fortalecer los vínculos con las personas de la empresa, puede ser una de las más grandes herramientas de apoyo, participar en actividades que integren a la organización, generar programas de intervención de riesgos psicosociales con la ARL.

Ciclos del síndrome del Burnout

Este síndrome está compuesto por 12 fases según psicólogos, los cuales llevan a las personas al agotamiento laboral, y a medida que se aumenta de fases es cada vez más difícil de contrarrestarlo, por lo cual la recomendación en mayoría de las ocasiones es acompañamiento psicológico y algunos días de descanso, o algunos meses de receso para que pueda la persona estabilizarse de manera física emocional y de salud mental debido a que cada persona tiene una diferente forma manifestar los síntomas por eso es importante prestar atención a las señales que el cuerpo envía.

Capítulo 5. Casos de estrés laboral en Colombia durante el periodo de 2010 a 2021

Casos expuestos en Literatura

A continuación, se resumirán dos casos expuestos en publicaciones basadas en evidencia de los autores Giraldo, López, Arango, Góez, y Silva acerca de las consecuencias del estrés laboral de los auxiliares de enfermería en el año 2011 en la ciudad de Medellín, Colombia (2013); y

Estrés laboral en auxiliares de enfermería en Medellín, Colombia

Esta publicación realizada por Giraldo Giraldo, López Gómez, Arango David, Góez Henao, y Silva (2013) toma voluntarios que se desempeñan como auxiliares de enfermería que trabajan en salas de hospitalización para el adulto mayor, donde se evidencia mediante entrevistas donde se les preguntó en qué consiste un día de trabajo, que funciones le generan fatiga y cansancio como es su relación con sus compañeros del trabajo después de analizar la información del estudio realizado, se evidencia que hay ciertos colaboradores con estrés leve y estrés crónico, unos de los síntomas que mencionan los entrevistados está el cansancio, fátiga, gastritis cefaleas y lumbalgia.

Las instituciones de salud tratan de gestionar de la mejor forma para mejorar las condiciones de vida y salud de sus usuarios como las de sus empleados, las condicionantes del estrés de auxiliares de enfermería se basa en las extensas jornadas labores que van desde las 13 a 14 horas seguidas, las condiciones laborales a las que esté expuesto generaran ansiedad, cansancio, depresión, agotamiento, donde no hay un adecuado espacio de alimentación Según los participantes de este estudio, no hay tiempo establecido para la alimentación, ellos determinan el momento según las actividades del servicio, y según como este el trabajo en el área adulto mayor

Los auxiliares de enfermería indican que debido a esto presentaron desorden alimenticio y gastritis porque no se come a las horas debidas, esto también lo ocasionan los horarios rotativos los cortos tiempos de descanso, tener actividades extra de su jornada laboral hace que se vuelve una carga más para ellos el estar dando cuidado a los pacientes permanentemente, estar en la profesión es estar expuesto a riesgos biológicos, a riesgos psicosociales, exponerse a agresiones por parte del usuario estar en un ambiente donde a diario se convive con la muerte y el dolor de los pacientes de forma muy cercana, el tener que trabajar horas extra para tener un aumento en su remuneración, teniendo que gestionar actividades adicionales como el aseo del carro de medicamentos, traslado de pacientes, reuniones académicas colaboración en transfusiones de sangre, y atención de pacientes virtuales o extra, teniendo que estar al tanto de los pacientes si

están bien evolucionan en su estado de salud. En este caso de estudio Giraldo y demás autores (2013) exponen:

Ellos comentan que los turnos propuestos para la jornada laboral son generalmente de 12 horas, de 7 am. a 7 pm., o de 7 pm. a 7 am.; sin embargo, los turnos reales corresponden a más de 12 horas, puesto que llegan 20 minutos antes de la hora propuesta para recibir turno, y salen 30 minutos, después de la hora programada. A este tiempo extra, se le suma el tiempo dedicado a las reuniones académicas y administrativas que son fuera del turno (p. 26).

Realmente es alarmante como las empresas por no poner tiempo dentro de su jornada laboral quiten el poco tiempo demás de descanso que tiene el colaborador, para que pueda este descansar muchas empresas ponen en práctica llama pre y post turnos que es tiempo fuera del trabajo el cual no se respeta cuando lo correcto es tomar retroalimentaciones, reuniones, capacitaciones, dentro de la jornada laboral es buscar la manera de no afectar el trabajo como al colaborador y respetando los tiempos después de la jornada laboral del colaborador sin quitar de su tiempo de descanso, muchos de estos colaboradores eligen no asistir por lo agotador de su trabajo el trayecto del día mencionan que se sienten agotados, otro porcentaje asisten, pero no están atentos a la información solo piensan en llegar a sus casas a descansar.

De este estudio se resalta el ambiente laboral dentro de los entrevistados la relación saludable que existe entre sus compañeros que ayuda a que la jornada laboral sea un poco más ligera y disminuya el peso del estrés laboral diario, indican que no es como en otros trabajos donde se ve la indiferencia la preferencia, en su trabajo se refleja el trabajo en equipo al ver que uno de sus compañeros presente alguna dificultad en su tarea asignada.

De acuerdo con Giraldo et al. (2013), en Bogotá Colombia con personal auxiliar de enfermería determina la presencia de estrés más no de síndrome de Burnout. En Medellín diferentes instituciones de salud están realizando investigaciones sobre los factores causantes del estrés laboral en las auxiliares de enfermería, sin embargo no se han dado a conocer sus resultados, y sumado a eso hasta la fecha, según los resultados arrojados por el presente estudio, muestra que no se han planteado acciones efectivas por parte de los departamentos de salud ocupacional de las instituciones prestadoras de servicios de salud que aminoren la presencia de estrés laboral en las auxiliares de enfermería (p. 23)

El estrés del personal de salud deriva a extensas jornadas laborales, la cantidad de pacientes a su cargo, dificultad para trabajar con uno o varios compañeros, las obligaciones personales, deberes en la casa, los hijos, y los problemas con su pareja, Es importante que las entidades de

salud tengan espacios que promuevan espacios de descanso y espacio en el equipo de colaboradores, se ponga en práctica las pausas activas, tener una definición de responsabilidades y autoridad acorde a las competencias del personal y no sobresaturar al colaborador con más tareas que no están reflejadas en su perfil de puesto de trabajo, las personas que trabajan en el sector de la salud las que están más expuestas son las que trabajan en urgencias, las personas que trabajan en horarios nocturnos personal femenino con obligaciones familiares, personal con poca experiencia teniendo en cuenta que las entidades de salud deben de generar planes de acción sobre los desencadenantes del estrés en su personal, garantizando condiciones de trabajo en cuanto infraestructura adecuada, iluminación, control de ruido ergonomía y control de ruido y horarios para sus comidas y descansos dentro el horario laboral para evitar malestares.

Estrés laboral en la policía Nacional de Colombia

Este caso fue expuesto por los policías e investigadores Moreno, Cardenas, Cardenas, Nieto, y Lopera (2021); quienes toman desde el entrenamiento para hacer policias y toda la trayectoria enfocandose en el estrés laboral que esto conlleva. Ahora bien, la policía nacional es un cuerpo armado de naturaleza civil que este cargo de combatir y contrarrestar, como menciona Ávila (2020):

Los golpes de organizaciones del narcotráfico, investigaciones criminales fructuosas, operaciones contra el secuestro y la extorsión, apoyo en el sector ambiental y turístico, fortalecimiento del Sistema Integrado de Seguridad Rural, mejoramiento del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria y el aporte en programas de cooperación internacional, hacen parte de los logros más significativos de la Policía Nacional de Colombia. (p.1)

Según el código de ética de la policía y velar por la garantía de los derechos de sus habitantes tan y como está establecido en la constitución política de Colombia (Ministerio de Defensa Nacional, 2019). Entre las funciones de estos profesionales de la policía se puede mencionar que, al estar expuestos al peligro, enfrentar situaciones de riesgo por los cuales se ven obligados a estar alertas y atentos generando una gran tensión emocional, física, mental, sobre ellos son unos de los posibles estresores existen factores múltiples dependiendo del área en el que se encuentre este y estacionalidad es decir en algunas épocas del año las cuales son de calma y otras de mucho trabajo (pp. 32 – 34)

El trabajo policial es una de las ocupaciones más estresantes en el mundo y los profesionales de policía normalmente sufren una variedad de efectos y síntomas fisiológicos, psicológicos y de

comportamiento. Los agentes que operan bajo un estrés severo o crónico tienden a estar en mayor riesgo de cometer un error, accidentarse y las reacciones exageradas que pueden comprometer su rendimiento, poner en peligro la seguridad pública y plantean importantes costes en la responsabilidad de su organización (McCraty & Atkinson, 2012)

La labor de los policías es estresante teniendo exposición repetida y prolongada a cargas de trabajo pesadas, una alta tensión y violencia en el lugar de trabajo una alta demanda al público y exigencia de probidad en el policía, implicando una relación con la sociedad incluyendo su entorno personal, teniendo un impacto negativo sobre el uniformado gran parte de ellos tiene la capacidad la facilidad de adaptación y un cierto porcentaje que genera problemas de adaptación en su entorno laboral, siendo aún más difícil el llevar su desempeño laboral a diario y que al igual que en otras ocupaciones en ellos también se presente el riesgo cardiovascular entre otras enfermedades.

El tener un manejo inadecuado del estrés y ausencia de hábitos que fortalecen la resiliencia hacen que exista un aumento de diferentes clases de trastornos físicos, emocionales, comportamentales como pueden ser los casos de ausentismo laboral, accidentabilidad policial, se afecta la motivación y la actitud del uniformado e índices de suicidio por no tener la capacidad de sobrellevar la carga laboral en estos casos sugiere un mayor acompañamiento psicológico, al momento de atender algún requerimiento de sus jefes o de atención al ciudadano en muchos de estos profesionales perciben el exceso de carga administrativo los largos horarios y pocos días de descanso horario partido estar obligados a gestionar tareas que no están dispuestos a realizar. En concordancia a esto las autoras Corredor y Marín (2013) en su investigación *“Burnout en Miembros de la Policía Nacional de Colombia: un Análisis Crítico”* mencionan:

Según la literatura científica, Marinca, el estrés actúa por factores internos y externos relacionados con la labor que se realiza y que no permiten una correcta adaptación y requiere que la persona realice esfuerzos para mantener un estado de equilibrio. En la Policía Nacional es muy común observar este tipo de situaciones, cuando los profesionales y uniformados se enfrentan a desarrollar una labor que se les asigna para la cual no poseen la formación adecuada y sin embargo deben cumplir con los objetivos relacionados con dicha actividad. (p. 64)

Es muy común observar este tipo de situaciones, cuando los profesionales y uniformados se enfrentan a desarrollar una labor que se les asigna para la cual no poseen la formación adecuada y sin embargo deben cumplir con la tarea, se evidencia que las calles, tiene una importante relación con la depresión laboral por encima de otras áreas como la de profesor policial, detective, sargento y subteniente o superior trabajo administrativo o directivo, debido a la exposición que es estar a la

sociedad y sus repentinos desórdenes públicos como manifestaciones paros desvanes el vandalismo entre otros factores.

Por este motivo la policía nacional idea estrategias con el fin de mitigar el estrés laboral se diseñan de programas como el yoga para los agentes del ESMAD Escuadrón Móvil Antidisturbios con el fin de poder llegar a tener el manejo de sus emociones, que ayudan a mitigar el estrés en los uniformados donde se aborda los temas como desencadenantes, factores vulnerables, estrategias de afrontamiento y otros relacionados con este como la inteligencia emocional, comunicación asertiva, manejo del tiempo y hábitos en salud.

Yoga para manejar tus emociones ESMAD.

El aroma de incienso y los golpes de un tambor chamánico llevan a un grupo de policías colombianos a un estado de profunda relajación guiados por un mentor en talleres de yoga, meditación y "mindfulness" para enseñarlos a manejar sus emociones y reacciones en momentos de estrés.

Son cuatro horas de calma y reflexión para 30 integrantes del Escuadrón Móvil Antidisturbios Esmad de la Policía colombiana, quienes vestidos con ropa deportiva y tendidos sobre colchonetas distan de la imagen ruda que exhiben en las calles para adentrarse en un programa pedagógico en Medellín, que busca reducir los niveles de violencia y educar para la paz. Este programa pedagógico busca reducir niveles de violencia y educar para la paz, proporcionar herramientas para tener un mejor control de las emociones, para saber cómo reaccionar en un instante de presión, y tensión hacer que el uniformado tenga el conocimiento de cómo abordar esa emoción, debido a que se ha evidenciado que en manifestaciones y abuso de la fuerza policial ausencia mala actitud y atención en contra de los ciudadanos un ejemplo es el de Javier Ordóñez un joven que fue víctima de un uniformado tras proporcionarle varios choques de pistola eléctrica hasta proporcionarle la muerte, donde más casos como el de Javier se evidencian en diferentes partes del país incluyendo detenciones arbitrarias y golpizas brutales contra manifestantes pacíficos personas detenidas y transeúntes. (EFE, 2020)

Para muchos de los uniformados les ayuda a liberar tensión y salir de la monotonía y del estrés del trabajo ayudando a tener tranquilidad, y tener un buen manejo de las emociones controla actos y reacciones conocer el comportamiento del consciente y subconsciente.

Perspectivas de Profesionales de diferentes Ramas – Entrevistas

Se presentan a continuación los relatos de las entrevistas realizadas, a personas de campos laborales diferentes. Para efectos de la presentación y seguridad de la información, se utilizarán seudónimos para la identificación de las personas que brindaron su testimonio en concordancia a lo que se estipula en esta investigación. También, cabe aclarar que a raíz de estas evidencias se reforzaran las conclusiones y recomendaciones y se sabrá más a fondo la perspectiva de ciudadanos de pie, quienes por razones que se explicaran en un momento fueron o son víctimas del estrés laboral y/o el síndrome de burnout.

Caso I - Estrés laboral en auxiliar de servicio policía nacional.

Carlos Barragán de 21 años, decide prestar servicio en la policía nacional antes de que iniciaran tiempos de covid-19, menciona que accedió a prestar servicio al ver que no conseguía trabajo y también para tener una experiencia nueva y conocer más personas y para aprender. (Barragan, 2021)

En su año y medio presento síntomas del estrés laboral que conllevo a cambios emocionales y personalidad acompañada de adicciones que ahora le son difícil de dejar, tenía que cumplir horarios de 6 am a 10 pm divididos de la siguiente manera de 6 am a 12 pm y de 4 pm a 10 pm, era realmente agotador desgastante estos horarios en su trabajo, patrullar las estaciones de Transmilenio, Barragán indica:

Me ponían en estaciones lejos de mi residencia tenía que levantarme temprano a las 3 am para llegar a tiempo y no incurrir en castigos o sanciones que eran hacer flexiones o ejercicios que me dejaran agotado o en aumento de horas en el servicio, dormía poco 3 horas debido a que en las noches se llegaba a medianoche por los horarios extensos sumados a las horas de transporte público terminaba trabajando más de 12 horas diarias estar disponible siempre de 24 por 7 y aun así en mi día de descanso llamaban para ir para tomar apoyo de alguien o para un evento o novedad de último momento, me sentía en un círculo sin final (2021).

Con respecto a las funciones específicas de ser patrullero en estaciones de Transmilenio Barragán menciona “Las funciones a mi cargo eran actas de personal, informes, logística, instalación de sonido, diligenciar minutas, control de persona, acompañamientos, seguimiento al personal” (2021); siguiendo el hilo de las funciones de Barragán como ex patrullero menciona la actividad que generaban ápices de estrés, también señala bajo su propia experiencia síntomas y cuáles fueron sus consecuencias:

Lo que menos me gustaba y que generaba una gran tensión de estrés era seguimiento al personal y redacciones de documentos y en sí todo generaba estrés todo era supervisado y controlado por los supervisores siguiendo la cadena de mando, fui insultado en las ocasiones cuando ellos veían que no salían las cosas como lo esperaban o si cometía un error también fui golpeado, el cuerpo siempre dolía y los dolores de cabeza aumentaban por mi falta de comer o dormí, empecé a tener alteración en mi alimentación porque no tenía el tiempo o porque caí cansado y no comía en ocasiones comía mucha comida chatarra paquetes de papas golosinas, empezaron a ver cambios interpersonales tome aislamiento con mi círculo social y familiar me sentí solo y vacío comencé a sentir ansiedad, depresión, tristeza, irritabilidad, sensación de vacío y en situaciones infelicidad empecé a ver alteraciones en la piel como el aumento de acné y finalmente recurrí al consumo de drogas y del cigarrillo y un poco al alcohol. (Barragan, 2021)

Ahora bien, hay que remontarse al el periodo 2019 al 2020 con las protestas del “*Paro Nacional #21N*” y motivo de las protestas habría sido el eventual descontento de gran parte de la población colombiana frente a las políticas económicas, sociales y ambientales del gobierno del presidente Iván Duque, así como el manejo que se le habría dado a los acuerdos de paz con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia FARC, el homicidio de líderes sociales (campesinos, indígenas y reinsertados exguerrilleros), así como diversos casos de corrupción dentro del gobierno colombiano eso sumado a las protestas. A raíz de las protestas aumento el abuso y brutalidad policial evidenciados en los casos mediáticos de Dilan Cruz Medina y Javier Ordoñez. A raíz de esta temática el ex patrullero Barragán expresa:

Al verme expuesto a situaciones de alto impacto en las marchas que se propagaron a finales del año 2019 antes de la pandemia el temor constante de ser atacado solo por llevar puesto el traje de policía porque somos señalados por unos pocos que obran mal en su trabajo como asesinos; mis horarios intrusivos, atención al ciudadano, relación con los altos mandos y manejo de armas me conllevaron a tener consecuencias psicológicas y físicos. (2021)

Igual al anterior se remonta a la emergencia sanitaria mundial ocasionada por el virus SARS-CoV-2, donde el ex patrullero señala las malas decisiones tomadas por el gobierno con respecto a la entidad policiaca:

A los pocos meses después el virus covid-19 llega a Colombia aumenta más mi temor al verme expuesto a contraer covid-19, en las prestaciones de mi servicio el presidente aumento mi tiempo de servicio y el de otros compañeros porque no se estaba gestionando nuevos prestadores de servicio militar, los siguientes meses fueron eternos, todos los días era ese miedo de contraer covid-19 y más poner en riesgo la salud de los míos. (Barragan, 2021)

Finalizando, Barragán concluye en las secuelas tanto físicas como psicológicas:

termine el servicio a finales del año 2020, pero es una experiencia difícil me dejó el vicio de fumar no puedo dejar el cigarrillo siento la necesidad de fumar una caja diaria y dependo de él afectando de manera directa mis pulmones lo sé por qué cuando voy a caminar o correr siento fatiga y ahogo, sin embargo trato de por sí mismo dejar el vicio del cigarrillo debido a eso no tengo casi amigos y sigo aislado de gran parte de mis amistades y sigo sintiendo la depresión y vacío no hablo de nadie de esto, pero después de todo esto me siento inconforme conmigo mismo no satisfecho bajaron tanto mi autoestima con la manera de tratarme o corregir lo que hacía mal que me siento bajones emocionales en ocasiones, el recuerdo que aún conservo es cuando nos pusieron a mí y a mis compañeros una cápsula de gas lacrimógeno para poder resistir el humo del gas muchos se desmallaron vomitaron otros trataron de resistir, pero es un hecho inhumano lo que hacen, presenciar la muerte de colegas haber afrontado situaciones de bajo reconocimiento, perdiendo interés en todo lo que hacía antes de ingresar en mi prestación de servicio militar note lagunas mentales se me olvidaban las cosas que debía hacer a veces incluso llegué a gestionar tareas sin interés con el transcurrir de los días solo me sentía agotado y destruido.

Se puede evidenciar en el auxiliar presenta aislamiento y una adicción al tabaco la cual se le dificulta dejar según su recorrido de prestación de servicio militar pasaron muchas eventualidades de las cuales no quiso nombrar daños psicológicos que no le es posible decirlos, también tomó una actitud frívola con sus allegados haciendo que su círculo social se desvaneciera mantener su relación no le fue posible por los tiempos y por la poca importancia que le prestaba a su pareja, incluso aún siente un vacío, presenta pérdida de interés y dificultad afectiva para captar y expresar sentimientos de intimidad y ternura alterando y dificultando su adaptación emocional, se evidencia los trastornos depresivos basados en la inutilidad y culpa disminución en la capacidad de concentrarse disminución de interés por las actividades diarias y pérdida de energía

Cabe mencionar que la depresión que experimenta es el resultado de las tensiones en el entorno de las personas por la frecuencia de acontecimientos estresantes o situaciones difíciles, a las cuales se vio expuesto con respecto a las sustancias psicoactivas nos menciona que fuma y consumió marihuana y tomó el alcohol y tenía dificultad para conciliar el sueño y dolores del cuerpo.

Se ve expuesto a su integridad física y la vida misma viéndose amenazado de manera cotidiana, para el uniformado no hay un horario en específico teniendo que estar sometido a interrupción en cualquier momento del descanso vacaciones o de otras labores asignadas, tener la disponibilidad de cumplir labores que se asignen en cualquier ciudad del país se ve expuesto a conflictos

sociopolíticos con riesgos de confrontación armada, estos factores traen consecuencias en la salud mental y un alto nivel de estrés cansancio al uniformado, en el cual se puede llevar a intentos de suicidio la cual en la mayoría de los casos en los que los uniformados toman esa decisión es porque no han recibido atención por psicología.

Caso II - Estrés laboral en la rama de la Docencia.

Esta profesión es una de las más abandonadas en todo el aspecto laboral por motivos de tener bajos salarios, la percepción de no sentirse valorados respetados y excesiva carga laboral y presión agotamiento en la situación actual que está pasando a nivel mundial en situaciones de contingencia ha puesto a los docentes el reto de acomodarse a la modalidad de las clases virtuales, por lo cual un gran porcentaje de docentes no está acoplado al uso de las TIC el no estar capacitados y familiarizados con estas herramientas a aumentando más el estrés en los docentes en su gran mayoría una de las causas de disertación laboral generando la aparición de enfermedades graves a causa de esta problemática como lo puede ser el síndrome de burnout, fibromialgia, parálisis facial, cáncer, entre otras, la pandemia puso a los docentes averiguar cómo enseñar en línea y muchos han hecho cursos para mejorar sus capacidades y prepararse para dar clases virtuales.

Los docentes están preocupados por regresar a la enseñanza presencial, afirman que muchos cuidan a sus hijos mientras están enseñando haciendo pesando en desistir de su puesto de trabajo, los problemas para enseñar de manera remota también están relacionados con el estrés resultando agobiante en el docente dificultad del manejo y dominio de los estudiantes de una manera más precisa y el que realmente se esté aprendiendo lo que se está enseñando en la clase y en sí el estudiante presenta sus evaluaciones de manera individual el aumento de trabajo desde casa y que su lugar de descanso, también este en el mismo espacio de descanso y aumentando sus horas laborales como en su gran mayoría de trabajos.

En cuestiones de COVID eso hace que el docente esté desmotivado y no pueda motivar a sus alumnos a tomar clases o tener una clase amena en contingencia de eso depende de que los estudiantes quieran aprender en su aula virtual o no muestren el mayor interés, es importante resaltar que los estudiantes de hoy en día les interesa tener clases que no sean leer y aprender de memoria es mejor si hay actividades lúdicas que puedan ayudar a aprender sobre un determinado tema que el profesor transmita a sus estudiantes, a cambio reciben por recompensa que nacía en ellos mismos, es ver la satisfacción de enseñar y ayudar y formar el futuro de la sociedad por esta razón muchos docentes aman su profesión sin importar el peso que se tenga en su labor

refiriéndose a su labor como una profesión en la cual se puede seguir aprendiendo y que nunca se deja de aprender porque la enseñanza les permite formar parte de un proceso continuo de aprendizaje.

Con la rápida vacunación muchos de los colegios han tomado algunas clases presenciales con los protocolos de seguridad mientras la otra mitad del salón toma clases desde casa sin embargo el docente tiene que estar pendiente de la higiene y del uso de la mascarilla de sus alumnos deben de tomar una distancia prudente no pueden acercasen para corregir sus cuadernos o solucionar inquietudes sobre el tema explicado en clase, el espacio limitado en las aulas de clase, convirtiéndose en un gran desafío para los profesores sin embargo también priorizaron el querer lo mejor para sus alumnos, sin importar los desafíos y lo difícil de la situación.

Se atiende el caso de Sandra Franco de 32 años, docente de español, en breve, Sandra inicia de golpe con las secuelas de la pandemia por la emergencia sanitaria mundial, y como el teletrabajo puso trabas en la relación del entorno familiar:

Buenos días, soy Sandra Franco tengo 32 años y enseño la asignatura de español en un colegio público, mi experiencia con el estrés laboral inicia apenas inicio la pandemia, como ya era costumbre en el colegio antes de la pandemia los colegios se manejaban normalmente de manera presencial, eso me gustaba porque no tenía que llevar el trabajo a mi casa y tenía más tiempo con mi hijo y mi esposo. Pero todo empeoró cuando llegó la cuarentena, en mi casa teníamos solo un computador y todos teníamos que usarlo en mi caso para realizar las guías, planear clase, calificar entre otras tareas de mi profesión; en el caso de mi hijo para tomar clases y realizar sus tareas y en el caso de mi esposo él es oficinista y no le brindaron un equipo de trabajo para trabajar desde casa (al igual que a mí), tuvimos que hacer el gasto de otro computador y gracias a mi hermana que nos regaló una tableta para que mi hijo atendiera sus clases.

Apenas inicio la cuarentena, no se dieron clases si no se preparó todo el material del año para los estudiantes en ese momento no se sentía el estrés. Ya luego en mayo de 2020 iniciamos las clases, el problema era que no todos los estudiantes tenían como conectarse a las clases y nos obligaron mantener registro de todo lo que pasaban en los hogares de los estudiantes desde cómo se sentían ellos y la familia además de las labores docentes que teníamos que hacer además de preparar a los estudiantes para las pruebas saber, documentar los estados de los estudiantes era complejo y toma mucho tiempo. Como dije antes alguno no contaban con todas las herramientas para asistir a clases y además de las tareas antes mencionadas teníamos que hacer un seguimiento de las guías vía telefónica o por WhatsApp y garantizar que el estudiante estuviera aprendiendo.

Todo esto consumía demasiado tiempo tanto que trabajaba de 6 de la mañana a 10 de la noche, mientras con mi esposo hacíamos las tareas del hogar y con mi hijo en la misma casa y encerrados terminamos colapsando el cómo oficinista le subieron los indicadores lo que hizo que aumentara la carga laboral y yo con más tareas de lo que acostumbraba cuando era presencial. En casa era un caos total mi hijo empezaron síntomas de depresión, y a mí se aumentó la ansiedad tanto que me quede pasmada en plena reunión de profesores, mencione este tema a la rectora y lo único que me dijo fue que le echara ganas y le metiera compromiso. La relación con mi esposo disminuyo porque deje de atender mi parte de los quehaceres por estar trabajando y llamando a padres de familia. Mi esposo empezó a ser más agresivo o altanero con nosotros, por tener estas condiciones y estuvo a punto abandonar nuestra familia; yo en esta situación iba a enviar mi renuncia, pero, un compañero de trabajo me menciona que a través de la EPS podía pedir una evaluación psicológica para todos, y con ayuda de la psicóloga que llevo nuestro caso me ayudo incapacitándome por estrés y con los ejercicios de mindfulness hemos podido llevar la situación a mejores términos. (Franco, 2021)

Caso III - Estrés Laboral en Call Center de Servicios Bancarios.

El estrés en este cargo laboral es común entre los agentes de call centers tener todo el tiempo la presión de los indicadores tiempos en la llamada el tener que una buena relación, confianza y empatía con los clientes que llaman y al mismo, esforzarse por cumplir los objetivos de ventas y calidad en llamada número de llamadas, los agentes experimentan estados crónicos de estrés, fatiga y ansiedad, no es de sorprender que el burnout sea la causa principal de la rotación de empleados en los call centers.

Este problema tan común puede resultar devastador la reputación de la marca, la satisfacción del cliente y las ganancias, este trabajo no es para todos debido a que tenga dificultades y pueda llegar a un estado de burnout si no es manejado adecuadamente el estrés en los call center para contratar una persona en este puesto de trabajo se necesita tener buen manejo de las emociones pasar las evaluaciones y pruebas para obtener el puesto de trabajo y tener éxito en el momento de ejercerlo contar con la capacitación adecuada para tener buenos resultados y menor rotación en el cuerpo del trabajo

En un call center, con el tiempo la monotonía de las tareas solo estimula el burnout y la rotación de los agentes, todos los días se realizan las mismas tareas, con pocos desafíos y oportunidades de ser independientes o creativos el agotamiento mental y emocionalmente aumento de la frustración se hace mayor cuando utilizan su tiempo en tareas tediosas, como alternar entre pantallas o sistemas en busca del historial y perfil del cliente.

Esto los hace enfocarse más en los procesos que en los clientes, lo que incrementa sus niveles de estrés y perjudica la calidad del servicio, viendo un aumento en la baja productividad por lo cual es importante saber cómo motivar al colaborador para que mejore más en su labor con un buen ambiente de trabajo teniendo buenos incentivos se puede lograr mitigar la rotación, estrés laboral, ausentismo, en este caso de trabajo el no tomarse el tiempo de reconocer y compensar al agente podría hacer que llegue a sentir frustración y que esté desarrollando una labor ingrata.

El sector de los Contact Center tiene una amplia oferta de oportunidades laborales, se ha convertido al pasar de los años en uno de los sectores que más contratación aporta, no solo de colaboradores jóvenes, sino de personas de todas las edades y niveles educativos que contrata con o sin experiencia. Siendo esta una opción laboral para los jóvenes que se ven presionados por sus padres en ayudar a aportar en su gran mayoría son universitarios los cuales en sus carreras se exige bastante de experiencia por lo cual no les es posible aplicar a estos puestos de trabajo mientras desarrollan su etapa productiva de su carrera.

A continuación, se expone el caso de Karina Gonzales joven de 19 años quien trabajaba como agente de Contact center de servicios bancarios:

Pues mi caso es corto, pero me hizo caer en cuenta que el call no era para mí, atender llamadas de clientes groseros y la ineptitud de mis supervisores no valen mi salud mental. En enero de 2021 decidí entrar a Atento en una campaña bancaria pues para tener algunos ahorros y pues para estudiar, en ese entonces mi punto de vista del call era diferente, nos lo venden como un lugar divertido para trabajar y no es así te presionan mucho por indicadores que nunca se cumplen y el agente siempre tiene la culpa. En febrero mi abuelito murió y pedí un permiso pues para poder asistir al servicio. Me lo negaron y me tocó suplicarle a mi supervisor y me dijo que me lo daba, pero me descontaba el día y que tenía que buscar a alguien para cubrir el turno, menos mal un amigo descansaba ese día y me ayudo con eso. Ya pasada una semana el supervisor me llama y me envía a descargos por faltar ese día y yo le expliqué que el mismo me había dado permiso. Ya en descargos me ponen un memorando. Luego, me enferme y fui a la EPS por una incapacidad y como me quedaba cerca del trabajo fui a llevarla y luego irme a la casa, como estaban “cortos de personal” me obligaron a quedarme, en eso la plataforma del banco se había quedado y muchos usuarios estaban molestos, como agentes no podemos colgar, y un cliente estaba tan furioso y me trato muy mal tanto que me toco poner el estado en baño para llorar en el puesto, tras de que estaba enferma se me acumulo todo el estrés y situaciones que había vivido ahí y mi supervisor presionándome para que conteste llamadas porque había mucha cola. Me desesperé y salí para mi casa. Por esta razón me echaron y me descontaron los días de la incapacidad que había pedido (si te acuerdas de que ese mismo día estaba con incapacidad) pues eso paso. (Gonzales, 2021)

Caso IV - Estrés Laboral en Call Center de Servicios Logísticos.

Se considera que es uno de los trabajos más pesados que presenta mayor rotación por lo cual es uno de los puestos con mayor alta de ofertas laborales en las bolsas de empleo porque las personas no resisten la presión de un cliente insatisfecho por el servicio. A continuación, Mariana Córdoba expone su caso de estrés laboral;

En mi caso los clientes solo llamaban a quejarse del mal servicio en ocasiones decían que no era mi culpa lo que sucedía con sus envíos y aun así se recibía malos tratos, se sentía la presión del cliente y de los jefes de cumplir indicadores metas del nivel de llamadas y calidad en las llamadas. Se tenía que atender al cliente de manera rápida dando información pertinente y correspondiente según la solicitud, en otros casos el asesor también hacía mal la gestión por sacar la llamada en menor tiempo haciendo afectación al cliente y aumentando reproceso y tiempos de espera a la gestión que se le hacen a los envíos.

Debido a esta tensión laboral empecé a presentar síntomas de ansiedad y de no querer asistir al trabajo no dormía bien salía una hora o más tiempo después de haber culminado mi jornada los tiempos de baño, break y almuerzos no se respetaban porque había muchas llamadas. Había agentes que trabajan antes de la contingencia enfermos porque la supervisora decía que urgencias no nos iba a atender si se asistía al centro médico después de cierta hora, las personas que no aguantaron prefirieron renunciar que tener presión en contingencia el trabajo fue más agotador por el cambio de direcciones que había que gestionar en medio de la pandemia.

Sentía que quería que finalizara el día y empezaba lunes y necesitaba que fuera viernes persistía la poca motivación y hacia el trabajo que me correspondía no me concientizaba mucho en la necesidad solo sacar la llamada de un cliente más insatisfecho y grosero y altanero de la línea, solo algunas personas eran fáciles de tratar otras no colgaban hasta que se les diera la solución en esos casos no se contaba con el apoyo del supervisor o del back office.

Existen preferencias dentro de la empresa con ciertas personas las llamadas eran solo quejas por mala gestión de los auxiliares y el retraso en dar respuestas de logística, nosotros éramos quien teníamos que decirle al cliente que debía de tener paciencia y que tenía que esperar más tiempo.

En cierto momento soñé con el trabajo, la mayoría de mis compañeros esta por necesidad todos nos apoyamos entre todos, pero igual no hay motivación por parte de los jefes solo hay presión y que no les importa tu condición si no solo que trabajes. Me tiemblan las manos aumentaron los dolores musculares y fuertes dolores de cabeza empezaron a incrementar. (Cordoba, 2021)

Se puede ver un alto riesgo de carga mental por la presión del tiempo, rapidez, poca variedad de tareas y alta concentración y la última influenciada por el liderazgo inadecuado, poco desarrollo

personal del colaborador, monotonía y pobre apoyo de compañeros y jefes, otras condiciones que se pueden ver son el esfuerzo muscular, las posturas inadecuadas y las largas jornadas de trabajo también se situaron como fuente de riesgo alto

Se encuentra diversidad de turnos y de carga laboral, al igual que de salarios y de exigencias y metas entre las que encuentran la duración y el número de las llamadas y su calidad, la disminución del número de pausas y el tiempo de las mismas durante la jornada, se encuentra diversidad de turnos y de carga laboral, exigencias y metas entre las que encuentran la duración y el número de las llamadas y su calidad, la disminución del número de pausas y el tiempo de las mismas durante la jornada presentaron cambios de ánimo y la forma de tratar al cliente cambios de humor depresión y disminuyo la motivación de trabajar lo que les apasione se acostumbraron a esta labor haciendo poco amena la jornada laboral.

La asesora (Cordoba, 2021) afirma que está en el trabajo porque realmente no tiene otra opción que es para lo único que sale y que no solicitan experiencia de años, siendo un trabajo difícil y mal remunerado.

Estrés laboral durante la emergencia sanitaria por COVID-19

Uno de los factores que ha influido en el desarrollo del estrés laboral en los últimos dos años ha sido el ya conocido por muchos el SARS COV-2 (COVID-19), que para muchos de los expertos en la materia, a cambio tanto la manera de relacionarse en la sociedad incluso hasta las ya formas tradicionales de laborar, una de estas maneras de labor en un trabajo que cambio, fue la prespecialidad y el aforo limitado de las mismas por riesgos biológicos, que en este nuevo modelo adaptado de sociedad por factores externos covid-19 se llamó teletrabajo, trabajo en casa, trabajo remoto, trabajo asistido e incluso otra modalidad que es la de alternancia en el trabajo, todas estas con el fin de reducir el riesgo de enfermedad laboral o el riesgo biológico de contagio.

¿Pero, este fenómeno de aislamiento por prevención, que consecuencias ha traído en el comportamiento de los colaboradores? La ansiedad, el miedo al cambio, la angustia entre otros, son emociones constantes durante los últimos dos años, esto propiciado por la incertidumbre acerca del futuro por la inestabilidad económica, laboral, social y familiar que ha traído consigo la pandemia, y estos son uno de los principales motivos de la inestabilidad laboral, ya que muchas de las principales empresas del mundo debieron por motivos forzosos reducir su personal y sobre cargar a algunos de las funciones de aquellos que ya no están; “el estrés laboral es el resultado de

un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.” (Gabel, Peralta, Paiva, & Aguirre, 2021)

Por esta y muchas razones las consultas por problemas de estrés laboral en el país aumento, un ejemplo claro de fenómeno son los médicos, que a causa de la gran demanda de atención hospitalaria por quienes se contagiaron y sumado a los demás tipos de enfermedad y el poco recurso humano en hospitales por el reducido presupuesto, obligo a muchos de los hospitales exigir a sus colaboradores más ayuda lo que implicó con esto el estrés laboral, pues; la baja remuneración, sus largas jornadas laborales y el poco tiempo para compartir con sus familiares y allegados por cuidado a ellos mismos se redujo y limito a muchos de los médicos y enfermeras a reducir la mayoría de sus áreas personales al ámbito laboral.

Un estudio realizado en Colombia (Monterrosa, et al., 2020), logro demostrar, que 7 de cada 10 médicos sufría de estrés laboral, después de la entrada del COVID, el estudio destaca:

Participaron 531 médicos generales con edad promedio de 30 años. El 73.3% laboraban en Municipio capital. Un tercio de los encuestados presentó estrés laboral leve, mientras que el 6% presentó estrés laboral alto o severo, esto sin diferencias entre los grupos ($p < 0.05$). Se identificaron síntomas de ansiedad en el 72.9%, más frecuente entre quienes laboraban en las capitales ($p = 0.044$). El 37.1% presentó síntomas de miedo al COVID-19 (FCV-19S). (2020)

Así mismo, en relación a otro tipo de trabajos donde cargos operativos y administrativos desaparecieron, estas funciones debieron ser asumidos por el mismo personal, es decir, la misma remuneración, y en algunos casos incluso menor a la acostumbrada para mantener el cargo, con mayores funciones, y agregado a esto con trabajo en casa, que en muchos de los casos esos aumento el estrés, pues no es el ambiente adecuado de trabajo, y sumado que en casa se mezclan más ámbitos como el familiar y el personal, con los niños menores con sus clases, además de la falta de conectividad, que en algunos casos dificulto el desarrollo normal de las labores de trabajo, retrasando el desempeño de las mismas y para las compañías disminuyendo indicadores de eficiencia y eficacia para quienes estaban en esta modalidad de trabajo.

Los factores que más han influido para el estrés laboral hayan aumentado durante tiempos de pandemia son la Preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo, atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja, manejar los cambios en su carga de trabajo, Falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo, la sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no ser colaborador en la primera línea de defensa, Incertidumbre acerca del futuro en su trabajo y/o empleo, aprender a usar herramientas

de comunicación nuevas, y de la misma manera, aprender a superar dificultades técnicas , adaptarse a nuevos espacios laborales, que se mezcle el ámbito laboral y profesional e incluso las jornadas más largas de trabajo.

Incluso antes de entrar el COVID – 19, en la actualidad alrededor de tres millones de personas mueren al año por accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de quinientas sufren enfermedades ocupacionales o lesiones, en los últimos dos años esta cifra ha aumentado según la organización mundial de la salud en aproximadamente un 5% más de los datos ya recopilados, siendo esta una variable que las empresas deberían tener como prioridad para realizar planes de acción y prevención para tener empleados sanos y en los posible, libres de sobre carga y estrés laboral, lo que ayuda a la mejora de productividad de una empresa.

Otro caso particular del aumento del estrés laboral en tiempos de COVID, es el de los transportadores de carga pesada, quienes deben transportarse por carreteras nacionales, en este caso, las incidencias para el aumento del estrés laboral, radican en la disminución de los viajes que deben realizar, el aumento de las horas por el cargue y descargue de los vehículos, ya que si antes esta labor era realizada por 10 personas a la vez ahora solo es realizada por 3 o 4 personas y en su defecto por maquinaria pesada, a raíz de las restricciones, el transporte de ayudante se imposibilitó y así mismo el aumento de los costos del mismo, como lo so viáticos, hospedaje y demás.

Un suceso similar al de los transportadores, es el de los docentes tanto universitarios como de educación básica, ya que en estos también se ha visto incrementado el nivel de estrés por el cambio de enseñanza presencial a la remota, que en su caso dificulta más los estándares de calidad exigidos por las universidades. El estudio realizado por Camacho, Gaspar, y Rivas en Revista del grupo de investigación en comunidad y salud (2021), enfocado en la ciudad de Ecuador a 56 docentes, concluyen que un 95% manifiesta cansancio emocional, un 54% despersonalización en el intervalo de la categoría nivel medio e igualmente en la dimensión que representa la realización personal, lo cual, con esta investigación de población cerrada que el 75% de ellos sufría o presentaba sintomatología de estrés laboral asociado al síndrome Burnout.

También se destaca el informe realizado por el Instituto Internacional para la Educación Superior en América IESALC en colaboración de la Organización de las naciones unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO enfatizan:

El efecto de la educación universitaria en pandemia recae en el profesorado por la expectativa de la continuidad académica bajo modalidad virtual y los recursos necesarios para desarrollar una educación

a distancia de emergencia. Reestructurando las planificaciones, técnicas de enseñanza y medios pertinentes a la implementación del sistema educativo que emerge por contingencia. Sugiriendo a las instituciones de educación superior aplicar un modelo en tres fases: continuidad pedagógica a distancia, reanudación de las actividades pedagógicas presenciales en el marco de las medidas sanitarias, y reestructuración de los modelos de enseñanza hacia uno híbrido que incluya presencialidad y virtualidad. (UNESCO & IESALC, 2020)

En el artículo de Camacho, Gaspar, y Rivas destaca no solo el estrés laboral de docencia universitaria, sino que igualmente recalca la de docente de educación básica donde los retos pueden ser mayores pues los estudiantes requieren supervisión contante para la realización adecuada y control de las clases (2021)

En un estudio realizado por Sánchez-Mendiola (2020) en la ciudad de México con 383 docentes de bachillerato, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 43.3% de los educadores que ejercen su labor durante la cuarentena obligatoria se sienten abrumados por cuestiones logísticas de su tarea; el 39.7% refiere estrés por circunstancias relacionadas al uso de tecnologías; el 35.2% menciona aspectos pedagógicos relacionados a la educación a distancia; y el 14.9% señala situaciones sociales, afectivas y de salud. (p. 1).

Conclusiones

Introducción

El presente trabajo ha tenido por finalidad dar a conocer una visión general acerca de las enfermedades que estrés genera y los efectos que causa en la persona siendo considerada una de las enfermedades más mortales a nivel mundial y que ha sido la causante de muchas afectaciones físicas mentales y emocionales en las personas siendo así una de las enfermedades más peligrosas, que no solo se traduce a la disminución del desempeño del colaborador, también afecta su vida en diferentes niveles, manifestándose en la aparición de numerosos síntomas como son: ansiedad irritabilidad problemas de concentración alteraciones del sueño y del apetito, apatía, frustración, e indiferencia hacia el trabajo.

Conclusiones

Finalmente, la investigación conllevó a concluir que el estrés laboral y el burnout está conformado por múltiples aspectos desencadenantes como son: el ambiente físico del trabajo, el ruido, la vibración, la iluminación, sobrecarga laboral las relaciones interpersonales y grupales como clientes, subordinados, jefes, que el colaborador sienta el poco apoyo de los mismos miembros de la organización, los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías.

Generando en la persona malas experiencias el desgaste psíquico, depresión, malestar psicológico el deterioro de la autoestima, tensión emocional falta de compromiso en el trabajo dolores en las articulaciones problemas de insomnio alteraciones gastro intestinales. Es importante enfatizar que las empresas y empleadores, diseñen un conjunto de estrategias para poder mejorar el ambiente laboral que se gestionen acompañamientos para poder mitigar todo evento que genere estrés laboral, para así mismo aumentar su productividad favorecer un clima organizacional mejor proporcionando el desarrollo de sus empleados.

En la actualidad existen varias formas con las que se puede mitigar y tratar el estrés, considerando especialmente que vivimos en un mundo expuesto a cambios constantes con prisas y ajetreos que suelen generar situaciones de estrés. Es importante entender que el cuerpo tiene límites y que envía señales indicando la necesidad de tomar un tiempo no solo para trabajar, sino también para descansar, relajarse, apreciar, amar, y defender el tiempo libre que la vida actual nos permite, en pro de tener salud a gran parte de las empresas no le dan importancia al estado de salud de sus colaboradores solamente están basados en dar rendimiento a costo que les sea posible.

Sin importar tomar tiempo libre del colaborador con el fin de dar gestión a su actividad económica incluso en tiempos de descanso de los trabajadores las empresas no respetan su tiempo tampoco de sueño su seguridad exigiéndoles contar con disponibilidad completa de tiempo esto hace que el colaborador aumente el deseo de abandonar su puesto aumentando la rotación y aumentando los costos de reclutamiento.

Con respecto al caso del ex auxiliar de policía, se identifica que los excesivos turnos, la falta de tiempo libre, los abusos en los entrenamientos pueden quebrar a cualquier persona de la entidad; se observaron grandes secuelas en el ex oficial, trastornos que aún no logra perseverar, su vida social y afectiva se ve perjudicada por esto y a eso se le suma sus problemas con las sustancias psicoactivas y el consumo excesivo de tabaco lo cual ya se nota en su aspecto físico. Se evidencia, la decadencia emocional y afectiva del ex auxiliar, aunque estuvo al final de la línea de comandos de la policía, estuvo bajo una gran presión que lo afecta aun en el presente

Con respecto a la temática, la entidad debe regular la brutalidad de los entrenamientos y los horarios de los cadetes, y por medio de campañas fomentar la salud mental al igual que la física, puesto que además del caso del ex auxiliar se conocen casos mediáticos que se demuestra la inestabilidad afectiva y psicológica de los agentes de policía. También, convertir a los superiores en verdaderos líderes que se preocupan por sus respectivos equipos, ya que la falta de acompañamiento de estos hace que los agentes decaigan.

Seguidamente, con respecto al docente que casi pierde su hogar por las malas decisiones del ministerio y secretaria de educación, quienes obligaron a los docentes doblar su trabajo, evoco a la docente a una gran depresión. Las medidas que se tomaron por la emergencia sanitaria no fueron las correctas y se evidencia la falta de planes de contingencia en estos casos, además de los daños a su salud física, su psique se vio afectada en gran medida, se encuentra en un estado de shock cada que la llaman padres de familia, la gran baja de calificaciones por que los estudiantes no tenían los recursos suficientes, el estrés que le generaba dar clases por WhatsApp y no tener el control del horario.

Esto, conlleva a la docente a colapsar su cuerpo no respondía como debía, y consecuencia de ello fue no funcionar en su hogar lo cual su esposo no lo tomo bien. En este caso se evidencia la falta de responsabilidad afectiva por parte de su esposo, la gran falta de contingencias en los colegios distritales, la falta de atención psicológica hacia los profesores. Verdaderamente es una falta de salud y seguridad en el trabajo en un entorno que realmente lo necesita.

Se logró observar categóricamente diversos síntomas físicos percibidos por los asesores call el desgaste físico, como son los dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales ocasionados por las labores, desgaste connatural a dichas actividades ante el cual es necesario prestar atención para evitar el aumento de incapacidades laborales.

Es una situación que disminuye la eficiencia y rendimiento de las labores individuales, es evidente la noción de sobrecarga laboral que se manifiesta, acompañada de una sensación de vigilancia tanto de sus coordinadores como de sus compañeros, que se asume como factor estresante; esto evidencia por lo tanto la presión social como factor desencadenante de sensaciones de fatiga, tensión muscular y bajo rendimiento laboral.

La conducta podía variar, según los acontecimientos a los que estuvieran expuestos, generando irritabilidad, sentimiento depresión, en este sentido se relaciona que las quejas y/o peticiones de los clientes hacen referencia a situaciones similares, las cuales generan cansancio en el asesor. Este realiza de forma permanente aplicando cortas pausas en sus labores, pues estas son asumidas por los supervisores de la compañía como tiempo perdido.

Sin aplicar actividades propias de salud laboral, tales como pausas activas, ejercicios corporales de relajación, entre otros. Estas no están incluidas en una forma integral aquellas funciones dirigidas hacia el bienestar laboral, o en los casos en los que se incluyen (tales como descansos y pausas activas), no se haga un seguimiento de parte de los supervisores para que estas sean llevadas a cabo en forma eficiente.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado es importante que la persona ponga en práctica una serie de recomendaciones una vez se detecten ciertos síntomas para que según el tipo de estrés que tenga la persona así mismo se pueda diseñar un tratamiento recordando que todos somos diferentes y nos afecta de forma distinta y de esta manera se pueda evitar el desarrollar estrés laboral, y evitar desenlaces fatales la persona que lo padece.

Identificar algunos de los estresores que componen el estrés y cómo ha respondido a ellas, como empezó con estos síntomas pues esto puede ayudar a identificar patrones de estrés y factores desencadenantes que puedan ser de ayuda a manejarlo o tratar de detenerlo a tiempo.

Es importante dar un espacio para la motivación a los colaboradores para que tengan motivos de gestionar bien el trabajo está lo que es planes de carrera que incentiven el crecimiento profesional, dar retroalimentaciones, bonos premios, generar un ambiente positivo, ya que es uno de los puntos que más afecta el estrés son las relaciones interpersonales generando desmotivación y ansiedad, podemos brindarles el apoyo mediante el desarrollo de las habilidades blandas como lo son: resolución de problemas, manejo de la inteligencia emocional, que son considerados factores pilares para poder generar un ambiente positivo.

Generar actividades de integración para que el personal pueda compartir tiempo fuera de lo laboral con sus compañeros de trabajo, en los cuales pueda relajarse jugar y compartir entre los diferentes equipos de trabajo promover las actividades de meditación, talleres para el desarrollo de la inteligencia emocional para disminuir la ansiedad y eliminar los conflictos esto ayuda a que el colaborador tenga las herramientas del cómo actuar y pensar en las diferentes situaciones sociales y laborales que se le presenten.

Establecer sistemas de trabajo equitativo para analizar las capacidades que tienen los empleados proporcionando metas y objetivo acorde a las metas laborales sin exceder cargas laborales con los colaboradores.

Desarrollas la gestión efectiva del tiempo es dar prioridad a las tareas puede llegar a resultar algo complejo, por lo cual es importante brindar al colaborador las herramientas necesarias que le permitan gestionar mejor sus tareas un ejemplo puede ser pomodoro o aplicaciones como focus list que ayudarán a organizar mejor el tiempo.

Otro punto importante es mejorar la comunicación interna, los cambios en el entorno laboral, y desconocer sobre lo que pasa en la empresa o no tener conocimiento de los objetivos pueden llevar

a un estrés laboral por lo cual es importante fomentar una buena comunicación interna ayudando a que la comunicación entre las áreas y equipos de trabajo sea más fluida y así mismo cada colaborador trabaje para poder alcanzar las metas de la empresa y así se pueda evitar el ver a los colaboradores ansiosos o estresados. Fomentar aprendizaje entre los equipos de trabajo animándolos a aprender sobre nuevas herramientas conceptuales que puedan generar beneficios para su salud mental con el fin de tener equipos de trabajo ágiles y productivos.

En cuanto a actividades de la vida personal del colaborador es fundamental que tome el tiempo para realizar actividades favoritas como lo son leer, pasear ir al teatro entre otros, construir hábitos del sueño dormir las horas suficientes, evitar el uso de cafeína establecer límites Separar la vida laboral de la personal, evitar observar o ingresar a plataformas laborales después de la jornada laboral, no consultar correos electrónicos chats evitar contestar el teléfono por asuntos del trabajo durante el almuerzo comida o descansos, o fuera de las jornadas laborales esto puede reducir el potencial de conflicto entre la vida laboral y la personal.

Evitar los efectos crónicos del agotamiento tomar descansos días libres del trabajo para poder reponer energías y desempeñar mejor el trabajo, evitar gestionar varias tareas a la vez, centrarse en una sola y efectuar pausas activas si el turno es de jornada completa, contar con un grupo de apoyo dentro de su campo laboral entre sus compañeros de trabajo y de sus jefes, a su vez que estos tengan en claro las funciones y roles del colaborador dentro de su puesto de trabajo para evitar sobre cargas de actividades no correspondientes a su rol.

Definitivamente, las empresas puede diseñar encuestas que pueden ser mensuales semestrales, para poder tener un mejor panorama del cómo está el ambiente laboral es de gran ayuda para así mismo tomar medidas correctivas, dando voz y voto al colaborador, y saber así se puede mejorar del mismo diseñar medidas correctivas, planes de acción, que la empresa disponga de protocolos de actuación en caso de detección de alguna situación que requiera la atención de Recursos Humanos, tales como pueden ser situaciones de acoso laboral o bullying.

Referencias

- Alles, M. (2003). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Ávila, I. (2020). *¿Conoce la historia de la Policía Nacional de Colombia?* Obtenido de UniminutoRadio: <https://www.uniminutoradio.com.co/conoce-la-historia-de-la-policia-nacional-de-colombia/>
- Barragan, C. (2021). Caso I - Estrés laboral en auxiliar de servicio policía nacional. (J. P. Lara Contreras, Entrevistador)
- Camacho, R., Gaspar, M., & Rivas, C. (2021). Síndrome de burnout y estrés laboral por covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos. *GICOS: Revista del Grupo de Investigaciones en Comunidad y Salud*, 6(4), 166-177. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8126477>
- Código Sustantivo del Trabajo [Ministerio de Protección Social]. (1950). La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/cst.htm>
- Cordoba, M. (2021). Caso IV- Estrés Laboral en Call Center de Servicios Logísticos. (J. Lara Contreras, Entrevistador)
- Corredor, N. & Marin, L. (2013). Burnout en Miembros de la Policía Nacional de Colombia: un Análisis Crítico. *Sinapsis - Revista de Investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*, 5(5), 63 - 73. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4955436.pdf>
- Decreto 1083 de 2015 [Sector de Función Pública]. (26 de Mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1832 de 1994. (3 de Agosto de 1994). Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.
- EFE. (2020). Policías colombianos reciben talleres de yoga para manejar sus emociones. *Agencia EFE*. Obtenido de <https://www.efe.com/efe/america/sociedad/policias-colombianos-reciben-talleres-de-yoga-para-manejar-sus-emociones/20000013-4347310>
- Franco, S. (2021). Caso II - Estrés laboral en la rama de la Docencia. (J. P. Lara Contreras, Entrevistador)

- Freudenberger PhD, H. (1989). Burnout Past, Present, and Future Concerns. *Loss, Grief & Care*, 3, 1-10. doi:10.1300/J132v03n01_01
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2021). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 171-290. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Góez, F. & Silva, E. (2013). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín-Colombia, 2011. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 23 - 31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343833959004.pdf>
- Gonzales, K. (2021). Caso III - Estrés Laboral en Call Center de Servicios Bancarios. (J. Lara Contreras , Entrevistador)
- Gutiérrez, C. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia. *Ambito Juridico*. Obtenido de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. Obtenido de https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Admins Sci Q*, 285-308.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés: estrategias sistematizadas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. París: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Ley 1010 de 2006. (2006). Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. D.O. No. 51.818 .
- Ley 1616 de 2013. (2013). Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 48.680.
- Lopez, Á. & Ayensa, J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegist (I. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*(46), 52 - 59.

- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. (S. journals, Ed.) *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192. doi:0.1111/1467-8721.01258
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Palo Alto.
- McCraty, R., & Atkinson, M. (2012). Resilience training program reduces physiological and psychological stress in police officers. *Global Advances in Health and Medicine*, 1(5), 44 - 66. doi:<https://doi.org/10.7453%2Fgahmj.2012.1.5.013>
- Meurs, J. & Perrewé, P. (2011). Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work. *J Manage*, 4(37), 1043-1068.
- Ministerio de Defensa Nacional. (2019). *Política Marco de Convivencia y seguridad ciudadana*. Ministerio de Defensa Nacional. Ministerio de Defensa Nacional. Obtenido de https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/politica_marco_de_convivencia_y_seguridad_ciudadana.pdf
- Monterrosa, A., Davila, R., Mejia, A., Contreras, J., Mercado, M. & Florez, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2). doi:<https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Moreno, J., Cardenas, C., Cardenas, J., Nieto, J. C. & Lopera, J. (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 96-115. doi:<https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>
- Patterson, M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S. & Wallace, A. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*(26), 379-408.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 13, 18 - 38. Obtenido de http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- Real Academia Española. (s.f.). *Estrés*. En *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

- Resolución 2646 de 2008. (2008). Por el cual se establecen disposiciones y se deinen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo [...]. Obtenido de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Saborío, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sánchez-Mendiola, M. (2020). Educación en línea y la pandemia: ¿no más onfaloskepsis! *Revista Investigación en Educación Médica*. doi:<https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2020.36.20320>
- Selye, H. (1956). Chapter 1 - What is Stress? En H. Selye, *The Stress of Life*. McGraw-Hill. Obtenido de <http://www.repositorio.cenpat-conicet.gob.ar/bitstream/handle/123456789/415/theStressOfLife.pdf?sequence=1>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low. *Journal Occup Health Psychol*.
- UNESCO & IESALC. (2020). *COVID-19 y educación superior De los efectos inmediatos al día después - Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Organización de las naciones unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y Prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.