

<b>Fecha de elaboración:</b> 7-05-2021			
<b>Tipo de documento</b>	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
<b>Título:</b> Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020 -2021			
<b>Autor(es):</b> Larry Robinson Franco Herrera			
<b>Tutor(es):</b> Kenia Marcela González Pedraza			
<b>Fecha de finalización:</b> 15 de abril de 2021			
<b>Temática:</b> Factores de riesgo Psicosocial			
<b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa			
<p><b>Resumen:</b> En la investigación titulada: Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020 -2021, se planteó como objetivo general analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuestos el personal de una entidad de tránsito y transporte, en su ámbito laboral. La muestra estuvo constituida por 68 uniformados en actividad, lo que equivale a un 95 % de confianza, el 100% son hombres, dicha investigación es de tipo cuantitativo, y de diseño descriptivo transversal. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Consentimiento informado, cuestionario de datos sociodemográficos para la obtención de información laboral, seguido el “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, para medir el nivel de estrés laboral el cual consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Los resultados obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de estrés en los trabajadores (75%), nivel intermedio de estrés (19%) y si presentan estrés un (6%), lo que quiere decir que en su gran mayoría hay un buen clima laboral dentro de sus labores diarias. Entre los factores valorados, todos se mantuvieron en nivel de estrés bajo, entre los de mayor incidencia, la estructura organizacional e influencia del líder con un valor promedio de 11, entre el rango 4-28, lo que guarda relación con otros estudios en referencia a los resultados. (Página: 1)</p>			
<b>Palabras clave:</b> Estrés, estrés laboral (Página: 1)			
<p><b>Planteamiento del problema:</b> La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2001), señala que “resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante. Muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo</p>			

que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo. Las situaciones susceptibles de degenerar en violencia son intrínsecamente estresantes, y el estrés se agudiza significativamente si la escasa dotación de personal complica la prestación de apoyo o si el policía afronta una sobrecarga de trabajo notable” (p.95.11).

En ese contexto, en Colombia se definen el estrés como “la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” (Ministerio de Trabajo, 2014, p.73). En consecuencia, a ello se han realizado varios estudios entre el más reciente “informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales que determinó que entre 20 % y 33 % de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. (Rojas, 2020, p.1).

Frente a ello, en la tendencia actual no se puede desconocer que los policías se ven afectados por situaciones propias de la actividad policial, en donde son agredidos física, verbal y psicológicamente. “Los efectos de la violencia son amplios y variados” según (Rogers, 1997, citado por Moreno, B., & Báez, C.). La Policía nacional de Colombia es una institución del estado que demanda altos niveles de riesgo por las funciones que debe cumplir, principalmente para “hacer cumplir la ley y mantener el orden” (Castro et al., 2012, p.54). Con el fin “primordial el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz” (Constitución Nacional de Colombia, 1991, p. 66).

Además, hay que tener claridad que los policías por naturaleza son seres humanos (Pizarro, 2020) lo que para muchos en la sociedad no es así. Suarez (2013) nos dice “Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral” (p.34).

De esta forma y los estudios al interior de los grupos policiales, aportan a la eliminación

de aspectos negativos en el trabajo. En concordancia (Guerrero, 2018) afirma que “se le debe garantizar el cumplimiento del bienestar físico, social y mental a los trabajadores, a través de la promoción y prevención de la salud sobre todo en empresas que presentan altos riesgos. (p.15). (Página: 2, 3, 4)

**Pregunta:** ¿Cómo el estrés laboral influye dentro de las labores diarias de un personal de una entidad de tránsito y transporte? (Página: 7)

**Objetivos:**

**Objetivo General**

Analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de una entidad de tránsito y transporte, en su ámbito laboral.

**Objetivos Específicos**

- ✓ Caracterizar los niveles de estrés laboral del personal uniformado.
- ✓ Establecer cuál es el factor de estrés laboral que más influye dentro de sus labores diarias.
- ✓ Identificar las características sociodemográficas que más influyen con el estrés laboral. (Página: 8)

**Marco teórico:**

Se realizó revisión de material asociado al tema de investigación en diferentes bases de datos con material científico. Inicialmente se realizó la búsqueda en páginas de revistas, relacionados con el estrés laboral. Posteriormente se realiza la búsqueda en portales especializados de tipo académico entre ellos Google Scholar. Estos documentos corresponden a trabajos de investigación, tesis de grado especialización, maestrías y doctorados, todos estos de diferentes instituciones de orden nacional e internacional.

Posteriormente se llevó a cabo la depuración de la información, enfocándola hacia el cumplimiento del objeto de la investigación, y realizando una clasificación cronológica acorde a la temática planteada para el desarrollo del presente trabajo.

**Fundamentos del Estrés laboral:** (Página: 9)

Estrés laboral: Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.

El estrés laboral: Un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes.

Universidad Piloto de Colombia.

Estrés laboral: Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas.

**Estresores Laborales** (Página: 9-11)

Escuela de seguridad pública de Andalucía (1996) Estrés laboral en el ámbito Policial.

Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral.

Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud. Revista Cubana de Psicología.

Gestión de estrés en las fuerzas armadas. Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE).

Estrés en los equipos de trabajo.

**Fases del Estrés, Tipos y Niveles** (Pagina: 11)

Estrés. Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa.

Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de huánuco-2016. Universidad Nacional Hermilio.

**Modelos teóricos del estrés** (Pagina: 11, 12, 13, 14)

El estrés laboral: concepto y modelos teóricos.

Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones Ltda. Universidad Externado de Colombia.

**Estrategias de manejo del estrés en el trabajo** (Páginas: 14-15)

Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo revista venezolana de Gerencia.

Gestión de estrés en las fuerzas armadas. Revista del Instituto Español de Estudios estratégicos (IEEE).

Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Revista Educación.

**Antecedentes del estrés, Nacional e internacional** (Páginas: 16-21)

El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía nacional Tungurahua.

Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016.

Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza.

Influencia del Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017.

Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de huánuco-2016.

Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias.

Estrés laboral y estilos de afrontamiento en Policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca.

Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa.

Estrés laboral en Colombia. Estrés laboral en Colombia.

El estrés laboral: un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes.

Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones Ltda.

**Método:**

El tipo de esta investigación es cuantitativo, debido a que el objeto es analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de una entidad de tránsito y transporte, en su ámbito laboral, a través de la aplicación del “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS” y teniendo en cuenta el cuestionario de datos sociodemográficos, lo que va permitir desarrollar la hipótesis planteada. Este estudio se realiza bajo un diseño descriptivo transversal, es decir, describir la frecuencia y las características más importantes de un problema de salud en la población.

Los participantes para el presente estudio están compuestos trabajadores pertenecientes a una entidad de Tránsito y Transporte, en año 2021, si el estrés laboral afecta las labores diarias.

Para el presente estudio se hace muestreo no probabilístico, según la disponibilidad de cada uno de los trabajadores de la entidad de tránsito y transporte, de igual forma se remite

el link donde se encuentra el cuestionario por medio de whatsapp. La muestra es de 68 trabajadores, todos aquellos empleados que pertenezcan a la entidad, que actualmente se encuentren laborando en los diferentes grupos, el día de la aplicación del instrumento, y así como los que por medio del consentimiento informado acepten participar en la investigación.

Los instrumentos empleados para la recopilación de la información del presente estudio son básicamente consentimiento informado, cuestionario de datos sociodemográficos y cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, dirigidos a la muestra seleccionada que hace parte de la población objetivo. En cuanto a materiales y equipos, se emplean equipos de cómputo utilizando la herramienta Google Forms, al que podrán acceder desde los dispositivos personales, las respuestas al cuestionario se recopilan de forma automática y ordenada en formularios, con gráficos y datos de las respuestas en tiempo real, en hojas de cálculo, el cual servirá como insumo de primera mano para el análisis de datos sociodemográficos, de cada pregunta y así responder los objetivos de la investigación. (Página:28, 30, 32, 34)

**Resultados, hallazgos u obra realizada:**

Los resultados obtenidos demuestran, que los niveles de estrés laboral del personal uniformado no son significativos, ya que, el 75% del personal de la entidad, presentan un bajo nivel de estrés según el cuestionario de la OTI ( $<90,2$ ), mientras que el 19% presentan nivel intermedio estrés ( $90,3 - 117,2$ ), entre tanto el 6 % si presentan estrés ( $117,3 - 153,2$ ) y ninguno tiene alto nivel de estrés, lo que quiere decir que en su gran mayoría hay un buen clima laboral dentro de sus labores diarias.

Entre los factores de estrés laboral que más influye dentro de sus labores diarias, estos se obtuvieron de sumar todos los valores de las preguntas agrupadas de cada factor y dividirlo por el valor de la muestra, que para nuestro estudio fue implementado en 68 personas, misma forma se especifica el rango de estrés de cada uno de los factores con el fin de identificar el nivel de estrés en el que se encuentran en cada factor: Dentro de los factores de mayor incidencia que generan estrés laboral se encuentran ; La estructura organizacional está conformada por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 11, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés y la

influencia del líder está conformada por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 11, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés. Mientras el clima organizacional está conformado por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 10, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés y en falta de cohesión está conformada por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 10, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés. Entre tanto, la tecnología está conformada por tres ítems, el rango es de 3 -21, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 8, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés y el respaldo de grupo está conformado por tres ítems, el rango es de 3 -21, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 8, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés, por último el territorio organizacional está conformado por tres ítems, el rango es de 3 -21, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 7, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés.

Entre las características sociodemográficas que más influyen con el estrés laboral, el 6% del personal de la entidad, presentan Estrés laboral, entre las edades de 26 a 33, 34 a 41, en los grupos control y seguridad e intervención y reacción, en la categoría de Patrullero, los que tienen 6 a 10 años y de 11 a 15 años en la institución. (Página: 38, 39, 40 y 41)

**Conclusiones:**

De acuerdo, a los resultados de los niveles de estrés laboral y relación con la edad del personal de estudio, se puede establecer que el 6% de los participantes, entre edades de 26 a 33 y 34 a 41 años, presentan estrés entre un nivel de (117,3 – 153,2). Por lo que se puede inferir que la presencia de este sentimiento puede estar afectado las labores diarias que realizan los trabajadores, lo anterior es coherente con lo que señala la OMS (2004) “el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las entidades para las que trabajan” (p.6).

De otro lado, teniendo en cuenta los resultados de los niveles de estrés laboral y su relación con el puesto de trabajo del personal de estudio, se puede determinar que los puestos más afectados con estrés laboral, corresponden a un 6% de los participantes y se ubican en los grupos de control y seguridad, e intervención y reacción, una cifra minoritaria, de lo que se puede inferir que es necesario tomar medidas para mejorar el

bienestar y estado emocional de estos trabajadores, ya que preocupa porque son grupos que manejan la mayor parte de personal.

De igual forma, teniendo en cuenta los resultados de los niveles de estrés y la relación con la categoría del personal de estudio, se logró determinar que la categoría más afectadas con estrés laboral, corresponden a un 6% en la categoría de patrullero, lo que demuestra que pueden estar afectándose algunas labores diarias negativamente, debido a su estrés laboral. De acuerdo con Arciniega (2012) “el estrés en el trabajo se refiere a todos aquellos aspectos del trabajo que generan preocupación excesiva. Aquí se percibe un desequilibrio con la falta de apoyo que ofrece la organización, como un pobre liderazgo, desconocimiento del rol laboral, sobrecarga de trabajo, entre otros” (p.613).

En este estudio, los resultados del niveles de estrés con relación al tiempo de años en la institución del personal de estudio, los que presentan mayor afectación y presentan estrés laboral, corresponden a un 6% de los participantes, según los años que tienen en la institución laborando, estos se encuentran entre 6 a 10 y de 11 a 15 años, de esto se puede decir que por no ser una cifra significativa, podemos inferir que estos trabajadores a pesar de que tiene ya una experiencia relevante, se puede presentar estrés laboral por varios factores, a este respecto, Pizarro (2020) señala que los policías por naturaleza son seres humanos. (Página: 46-47)

**Productos derivados:**

**Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020  
-2021**

**Larry Robinson Franco Herrera**  
**Cod: 11206228**

**Corporación Universitaria Unitec**  
**Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá D.C.**  
**7 de mayo de 2021**

**Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020  
-2021**

**Larry Robinson Franco Herrera  
Cod: 11206228**

**MSc. Kenia Marcela González Pedraza  
Tutor  
Corporación Universitaria - UNITEC**

**Corporación Universitaria Unitec  
Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas  
Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá D.C.  
7 de mayo de 2021**

*A mi esposa por su todo su apoyo incondicional en todos mis retos.*

*A mis padres por su comprensión durante todo este camino.*

*A mis hijos por acompañarme todas sus noches.*

## **Agradecimientos**

A mis Tutoras MSc. Kenia Marcela González Pedraza y Mg. Viviana Espinoza Uribe, por el tiempo y dedicación a compartir sus conocimientos, para lograr llevar a feliz término esta investigación.

A mis hermanos Mg. Harold Franco Herrera por compartir sus conocimientos para el desarrollo de esta investigación, al igual a mi hermano Mg. Robín Franco Herrera por el apoyo en sus gestiones para lograr el desarrollo de esta investigación.

Gracias a mi familia, a mis padres por ser siempre ese motor del proceso, quienes me acompañaron en todo momento.

A Dios por darme la vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de esta Especialización en Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

## Tabla de contenido

<b>Resumen.....</b>	<b>1</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>Pregunta.....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>8</b>
<b>Marco Teórico y Estado del Arte .....</b>	<b>9</b>
<b>Estresores laborales .....</b>	<b>9</b>
<b>Organizacionales.....</b>	<b>9</b>
<b>Fases del Estrés .....</b>	<b>11</b>
<b>Tipos de Estrés .....</b>	<b>11</b>
<b>Modelos teóricos del estrés.....</b>	<b>11</b>
<b>Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social .....</b>	<b>12</b>
<b>Estrategias de manejo del estrés en el trabajo .....</b>	<b>14</b>
<b>Antecedentes del estrés.....</b>	<b>16</b>
<b>Nivel Internacional.....</b>	<b>16</b>
<b>Marco Conceptual.....</b>	<b>21</b>
<b>Salud mental.....</b>	<b>21</b>
<b>Marco legal .....</b>	<b>24</b>
<b>Método .....</b>	<b>28</b>
<b>Tipo y diseño del estudio .....</b>	<b>28</b>
<b>Principios y Valores Éticos.....</b>	<b>29</b>
<b>Principios .....</b>	<b>29</b>
<b>Grupos de la entidad de Tránsito y Transporte.....</b>	<b>29</b>

<b>Funciones .....</b>	<b>29</b>
<b>Participantes o fuente de datos .....</b>	<b>30</b>
<b>Población y muestra.....</b>	<b>30</b>
<b>Criterios de inclusión.....</b>	<b>30</b>
<b>Recolección de datos .....</b>	<b>31</b>
<b>Procedimientos .....</b>	<b>31</b>
<b>Instrumentos.....</b>	<b>31</b>
<b>Validez y confiabilidad de los instrumentos .....</b>	<b>33</b>
<b>Análisis .....</b>	<b>34</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>34</b>
<b>Señalamiento de variables de la hipótesis.....</b>	<b>35</b>
<b>Resultados y hallazgos .....</b>	<b>36</b>
<b>Variables sociodemográficas.....</b>	<b>36</b>
<b>Niveles de estrés laboral del personal uniformado .....</b>	<b>38</b>
<b>Factor de estrés laboral que más influye dentro de sus labores diarias .....</b>	<b>38</b>
<b>Características sociodemográficas que más influyen con el estrés laboral .....</b>	<b>39</b>
<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>41</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>44</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO B .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO C .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO D .....</b>	<b>61</b>

## Tabla de figuras

<b>Tabla 1.</b> <i>Ítems por cada factor del estrés laboral</i> .....	33
<b>Tabla 2.</b> <i>Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS</i> .....	33
<b>Tabla 3.</b> <i>Grupo trabajadores según la edad</i> .....	36
<b>Tabla 4.</b> <i>Grupo de trabajadores según su puesto de trabajo</i> .....	36
<b>Tabla 5.</b> <i>Grupo de trabajadores según la categoría</i> .....	37
<b>Tabla 6.</b> <i>Grupo de trabajadores según el tiempo en años en la institución</i> .....	37
<b>Tabla 7.</b> <i>Niveles de estrés laboral al que se encuentra el personal de la entidad de tránsito y transporte</i> .....	38
<b>Tabla 8.</b> <i>Valor promedio de nivel de estrés laboral por cada factor</i> .....	38
<b>Tabla 9.</b> <i>Nivel de Estrés laboral: según la edad del personal de la entidad de tránsito y transporte</i> .....	39
<b>Tabla 10.</b> <i>Nivel de Estrés laboral: según el puesto de trabajo del personal de la entidad de tránsito y transporte</i> .....	40
<b>Tabla 11.</b> <i>Nivel de Estrés laboral: según la categoría del personal de la entidad de tránsito y transporte</i> .....	40
<b>Tabla 12.</b> <i>Nivel de Estrés laboral: según el tiempo en la institución del personal de la entidad de tránsito y transporte</i> .....	41

## **Resumen**

En la investigación titulada: Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020 -2021, se planteó como objetivo general analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuestos el personal de una entidad de tránsito y transporte, en su ámbito laboral. La muestra estuvo constituida por 68 uniformados en actividad, lo que equivale a un 95 % de confianza, el 100% son hombres, dicha investigación es de tipo cuantitativo, y de diseño descriptivo transversal. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Consentimiento informado, cuestionario de datos sociodemográficos para la obtención de información laboral, seguido el “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, para medir el nivel de estrés laboral el cual consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Los resultados obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de estrés en los trabajadores (75%), nivel intermedio de estrés (19%) y si presentan estrés un (6%), lo que quiere decir que en su gran mayoría hay un buen clima laboral dentro de sus labores diarias. Entre los factores valorados, todos se mantuvieron en nivel de estrés bajo, entre los de mayor incidencia, la estructura organizacional e influencia del líder con un valor promedio de 11, entre el rango 4-28, lo que guarda relación con otros estudios en referencia a los resultados.

## **Palabra clave**

Estrés, estrés laboral

### **Planteamiento del problema**

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2001), señala que “resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante. Muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerbaban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo. Las situaciones susceptibles de degenerar en violencia son intrínsecamente estresantes, y el estrés se agudiza significativamente si la escasa dotación de personal complica la prestación de apoyo o si el policía afronta una sobrecarga de trabajo notable” (p.95.11).

En ese contexto, en Colombia se definen el estrés como “la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” (Ministerio de Trabajo, 2014, p.73). En consecuencia, a ello se han realizado varios estudios entre el más reciente “informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales que determinó que entre 20 % y 33 % de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. (Rojas, 2020, p.1).

Frente a ello, en la tendencia actual no se puede desconocer que los policías se ven afectados por situaciones propias de la actividad policial, en donde son agredidos física, verbal y psicológicamente. Según Rogers 1997, citado por Moreno et al. se le atribuye que los efectos de la violencia son amplios y variados. La Policía nacional de Colombia es una institución del estado que demanda altos niveles de riesgo por las funciones que debe cumplir, principalmente para “hacer cumplir la ley y mantener el orden” (Castro et al. 2012, p.54). Con el fin “primordial el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz” (Constitución Nacional de Colombia, 1991, p. 66).

Además, hay que tener claridad que los policías por naturaleza son seres humanos (Pizarro, 2020) lo que para muchos en la sociedad no es así. Suarez (2013) nos dice “Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral” (p.34).

Algunos autores afirman que hay cuatro categorías de estrés laboral según, Finney et al. (2013) entre los que se encuentran “los factores estresantes intrínsecos al trabajo, función en la organización, recompensas en el trabajo, relaciones de supervisión en el trabajo y la estructura y el clima organizacional” (p.1). Sin embargo, estos resultados han arrojado que “la estructura organizacional y el clima tienen la relación más consistente con el estrés” (p.1).

Ante lo anteriormente expuesto, “Las teorías e investigaciones han privilegiado el estudio del estrés como fenómeno negativo, es decir que tiene efectos y consecuencias indeseables para el individuo, la familia, el grupo, la organización y la sociedad” (Blanco, 2003, p.77).

Esto explica las razones, como el impacto negativo dentro del “sentimiento de tensión física” (MedlinePlus, 2020), en vez mantener un estrés emocional positivo ante las actividades que generan amenazas lo que genera son episodios estresantes. Sin embargo, Tomas (2015) afirma que “en el ámbito policial, el tratamiento diario de los ciudadanos con problemas, demandan del policía una actuación eficaz que no siempre será posible de alcanzar” (p.18).

Desafortunadamente en muchas organizaciones no se le da importancia a este tema, “a pesar del creciente volumen de investigación, relativamente son pocos estudios que se dirigen específicamente a analizar el afrontamiento en el lugar de trabajo” (Schwartz y Stone, 1993, citado por Duran, M. 2001.p.87). Cuando la realidad “el individuo ha de enfrentarse a una realidad laboral incierta” (Duran, 2001, p.1). Ante lo anterior, es necesario identificar los niveles de estrés a los cuales se encuentran expuestos los policiales en su actividad laboral, de manera que se puedan tomar medidas para mejorar su bienestar y estado emocional de los trabajadores, tal como lo afirma Duran (2001) “un clima favorable a la toma en consideración del bienestar de los empleados” (p.1), donde los actores y protagonistas beneficiados no sean únicamente los empleados de la entidad, sino también, la sociedad y la propia familia. De esta forma y los estudios al interior de los grupos policiales, aportan a la eliminación de aspectos negativos en el trabajo. En concordancia Guerrero (2018) afirma que “se le debe garantizar el cumplimiento del

bienestar físico, social y mental a los trabajadores, a través de la promoción y prevención de la salud sobre todo en empresas que presentan altos riesgos (p.15).

### **Justificación**

Las razones que me llevaron a investigar sobre el estrés laboral del personal de una entidad de tránsito y transporte, se centran en dos aspectos. Primeramente, se abre la posibilidad de analizar los niveles de estrés a los cuales están expuestos los uniformados, siendo este un panorama actual que sigue afectando la salud de muchos trabajadores en el mundo, según la OMS (1946) afirma que “la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.1). Ante esto se puede señalar que según la OMS (2004) “el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las entidades para las que trabajan” (p.6). Por tanto, “cualquier individuo que este, bajo los efectos del estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional” (p.8).

En segundo lugar, sobre la premisa “los policías de la entidad de tránsito y transporte, están expuestos a las protestas sociales en la vía, a inconformismos de la ciudadanía cuando se realiza aplicación de las normas de tránsito, como también a problemas de clima organizacional, desconfianza en su funciones, liderazgo inadecuado, falta de tecnología, falta de cohesión, falta de respaldo por parte del líder, entre otros aspectos dentro de la actividad policial”, La Policía Nacional tiene una gran función, según la Constitución Política de Colombia (1991) “su fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz”. Es cierto afirmar “que el medio ambiente de trabajo es considerado cada vez más como un grupo de factores interdependientes que actúa sobre el hombre en el trabajo” según la (OIT, 1984, p.10).

En tal sentido la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía en (1996) afirma que “los efectos negativos de la situación de estrés ya no solo afectan solo al profesional o a la organización en la que desarrolla su trabajo, sino también al usuario o cliente de los servicios que la organización ofrece” (p.2). Ahora bien, en el caso de los policías, “cuando estos se ven confrontados con las demandas propias de su trabajo y se perciben a sí mismos como incapaces de manejar estas demandas, el estrés puede ir en aumento” (p.2). Y como resultado “en esta situación el policía empieza a ver, y a tratar, el público de forma diferente” (p.3). Situación, que

me parece debe ser estudiada, para que la organización realice estrategias para afrontar el estrés laboral en ese tipo de circunstancias.

Sin duda alguna, es conveniente este tipo de investigaciones primeramente porque son muy pocos los estudios policiales que se han hecho sobre el tema, especialmente en entidades de tránsito y transporte. Por otro lado, los continuos cuestionamientos que realiza la sociedad, al personal de Tránsito y Transporte por el abuso de autoridad en los procedimientos policiales. En relación con el tema, se desconoce la realidad, por tanto, es beneficiosa descubrir si este tema de investigación afecta este personal uniformado.

Frente a lo anteriormente dicho, los beneficios que derivaría esta investigación, apuntan al mejoramiento de la calidad de vida de los uniformados en cuestiones laborales, así como el mejoramiento del clima organizacional, en eficiencia y eficacia. También, para tomar acciones de cambio dentro de la organización que fomenten calidad de vida laboral, como lo recomienda el autor Duran (2010) “implementar sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado” (p.72). Como también “la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales” (p.73). En lo esencial, para conocer más a profundidad el estrés laboral del personal de una entidad de tránsito y transporte, aportando aspectos teóricos en relación con el objeto de conocimiento, a fin de contribuir a crear ambientes sanos entre los trabajadores y la organización, y sobre todo tener una trascendencia en la sociedad que genere una nueva visión de la realidad de la cual vive el personal de Tránsito y Transporte, teniendo a consideración los resultados obtenidos en la investigación y se beneficie el ciudadano como actor en la sociedad, los uniformados y la organización policial, específicamente para lograr un impacto positivo en el ámbito laboral.

En concreto, con esta investigación, se desarrollará la pregunta de investigación planteada, con miras a sentar nuevas investigaciones policiales, como aporte de conocimiento para los señores directores de entidades de tránsito y transporte.

**Pregunta**

¿Cómo el estrés laboral influye dentro de las labores diarias de un personal de una entidad de tránsito y transporte?

## Objetivos

### Objetivo General

Analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de una entidad de tránsito y transporte, en su ámbito laboral.

### *Objetivos Específicos*

- ✓ Caracterizar los niveles de estrés laboral del personal uniformado.
- ✓ Establecer cuál es el factor de estrés laboral que más influye dentro de sus labores diarias.
- ✓ Identificar las características sociodemográficas que más influyen con el estrés laboral.

### **Marco Teórico y Estado del Arte**

El estrés laboral es uno de los factores de riesgo psicosocial de mayor afectación a nivel mundial. De acuerdo a las investigaciones, al menos un tercio de la fuerza laboral ha padecido este tipo de estrés en un periodo de un año según lo planteado por Williams y Cooper 2004, citado por Paredes, 2016. De hecho, el estrés laboral afecta en un gran medida a los policías cuando de se ven afectados por situaciones propias de la actividad policial.

El estrés laboral, definido como un síndrome caracterizado por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y profesional. Como consecuencia de lo anterior, se ve afectada la satisfacción laboral, la implicación profesional, la eficacia y la calidad. A su vez implica afectaciones a nivel emocional en las personas como la depresión, irritación, apatía en el momento de desarrollar sus funciones laborales e interactuar con su entorno. (Maslach & Jackson, 1981 citado por Cortes & Torres, 2017. p.34)

La manifestación del estrés laboral, en el área física, se observan varias manifestaciones de dolencias que se vinculan con el estrés, tales como dolores de cabeza, rechinar los dientes, dolores de cuello y de hombro, gastritis, colitis, aumento o pérdida de peso, palpitaciones cardíacas y aumento de la presión arterial. En el área psicológica, ansiedad, insomnio y depresión. En el comportamiento aparecen tics nerviosos, hablar precipitadamente, fatiga, indecisión y pérdida de eficiencia en el trabajo. Otros síntomas, como cansancio, perturbación, angustia, aceleración del ritmo cardíaco, pérdida de la memoria, dolores intensos de cabeza, hipertensión y dolores de la columna también se relacionan con el estrés. (Hespanhol, 2004 citado Cirera et al, 2012.p.73).

#### **Estresores laborales**

##### ***Organizacionales***

Según Violanti y Aron 1994, citado por la Escuela de seguridad pública de Andalucía 2000 se le atribuye que “las características organizacionales y las condiciones laborales se asocian al estrés policial, intento establecer una clasificación de fuentes de estrés policial más importante;

de los veinte estresores más valorados, siete corresponden a aspectos organizacionales y administrativos entre ellos (turnos, apoyo inadecuado del departamento y de los supervisores, incompatibilidad con el compañero de patrulla, escasos de personal y excesiva disciplina) y los otros siete son inherentes a las funciones policiales” (p.3-4).

**Tecnológicas.** Las características tecnológicas son elementos que se asocian con el estrés laboral. Según Peiró 1993, citado por Prado 2009 señala que, “además de los relacionados con el empobrecimiento o sobre-enriquecimiento de los puestos de trabajo, o de los problemas de salud derivados del uso continuado de los ordenadores, la implantación de sistemas informáticos introduce otros factores potenciales de estrés, como son: el incremento del control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad y las contraseñas (que provocan mucha tensión en personas que manejan datos importantes que deben proteger); la invasión de la privacidad; la reducción de los contactos sociales y la interacción social (especialmente cuando el trabajador pasa toda su jornada frente al ordenador); la falta de sistemas de apoyo para el aprendizaje y la actualización de los nuevos sistemas y programas; y, por último, los cambios de roles en el sistema organizacional” (p.129).

**Influencias del Líder.** Las características de la influencia del líder según Fiedler y Chemers 1985, citado por Casales 2000 afirma que “la efectividad de un grupo de trabajo, depende de lo apropiado del estilo del dirigente, a la situación específica en que funcione” (p.133). Según Tepper 2000, citado por Bandera, García y Pastor 2014 se le atribuye que “Una conducta inadecuada del líder puede contribuir al surgimiento de experiencias negativas en los empleados que perjudiquen su bienestar, desembocando en bajos niveles de satisfacción general y laboral, y en mayores niveles de conflicto trabajo-familia” (p.12). Entre otras cosas también, Van Knippenberg et al. (2007), citado por Bandera et al. (2014) se le atribuye que “el papel modulador de las conductas del líder sobre el estrés, la tensión o el bienestar de los empleados, se puede señalar que las conductas positivas de los líderes pueden mejorar el ambiente laboral, y tener una influencia directa y positiva tanto en la satisfacción como en la implicación de los subordinados” (p.12).

**Nivel Grupal.** Las características del nivel grupal, incluyen como factores estresantes por la falta de cohesión entre los miembros del equipo, Conflictos intra-equipo, Conflictos inter-equipo y Apoyo inadecuado del equipo. Un equipo es un conjunto de personas que realizan una

tarea para alcanzar un resultado. Una organización puede adoptar el trabajo en equipo como un «modo» de trabajo bastante difundido en estos días, lo que hace que muchas otras lo adopten como una «moda», produciendo esta falta de convencimiento y apoyo por parte del nivel jerárquico que los resultados no sean los realmente esperados (Fainstein, 2005).

### **Fases del Estrés**

Según Selye 2010, citado por Gálvez, Martínez y Martínez 2015 se le atribuye el estrés como el Síndrome General de Adaptación (SGA) y lo describió en tres fases:

Alarma de reacción. Esta fase se hace presente cuando el cuerpo detecta el estímulo estresor. Adaptación. Comienza cuando el cuerpo toma medidas defensivas hacia el agresor buscando llegar a un equilibrio. Agotamiento. Empieza cuando el cuerpo abusa de sus recursos y defensas para mantener el equilibrio (p.51).

### ***Tipos de Estrés***

Según Selye 2010, citado por Gálvez, Martínez y Martínez 2015 se le atribuye la forma y duración de estas fases de estrés dan lugar a dos tipos de estrés: el estrés agudo (eustrés) y el estrés crónico (distrés). Si 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. (p.51).

**Niveles de Estrés.** Según Melgosa 2005, citado por Cerón y Tipula 2018 se les atribuye los niveles: Estrés Moderado: Este nivel se considera el óptimo en cuanto a la productividad y tensión personal. Se muestra la persona motivada y con satisfacción personal, con un rendimiento óptimo. Exceso de Estrés: son sujetos estresados sin motivación especial, muestran un buen rendimiento, pero en declive. Nivel Máximo de Estrés: Son sujetos deprimidos y/o ansioso, muestran un muy bajo rendimiento (p.35).

### **Modelos teóricos del estrés**

Existe multiplicidad de modelos teóricos en el campo de estudio del estrés a través de la historia, para lo cual solo vamos a destacar en algunos de los modelos de estudio del estrés laboral procedentes del sistema organizacional y de su estructura y de su funcionamiento. (Moreno y Báez, 2010, p.188). El Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

de Jhonson y Hall, (1988) y Karasek y Theorell (1990), el Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador de Harrison (1978), el Modelo orientado a la dirección Matteson e Ivancevich (1987), modelo holístico de Nelson y Simmons (2003), el Modelo OSI de Occupational stress indicator (1988), el Modelo vitamínico de Warr, 1987 y el Modelo desequilibrio esfuerzo y recompensa Siegrist (1996), entre otros.

### ***Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social***

Según Jhonson y Hall 1988, y Karasek y Theorell 1990, citado por Mansilla 2018 se le atribuye el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros. Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

**Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.** Según Harrison 1978, citado por Mansilla 2018 afirma que el estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas. Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral.

Los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral

La percepción de dichas demandas por parte del trabajador

Las demandas en sí mismas

**Modelo orientado a la dirección.** Este modelo según Matteson y Ivancevich 1987, citado por Mansilla 2018 se le atribuye seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

**Modelo holístico.** Según Nelson y Simmons 2003, citado por Martínez 2018 afirma que los aspectos positivos del estrés (eustrés), dejando atrás el estrés negativo (distres), tienen en cuenta el estado placentero provocado por la inmersión psicológica en la realización de una actividad. El eustres se caracteriza por la presencia de estados de afectividad, tranquilidad, esperanza, percepción de disponibilidad de herramientas, las variables personales que intervienen en la ejecución de las tareas son el autocontrol, optimismo, auto dependencia y sentido de coherencia, el individuo siente que tiene las capacidades para asumir y responder por la labor ejecutada. Existen dos mecanismos que intervienen en la relación estresor-bienestar: El afrontamiento y el hecho bueno de encontrarle “el lado bueno a la cosa” (p.45-46).

**Modelo OSI.** Según la Occupational stress indicator 1988, citado por Martínez 2018 se le atribuye el estrés como un proceso en el que intervienen las características individuales y del entorno, aparece cuando el individuo siente amenaza ante una situación. Se consideran estresores: Factores intrínsecos al trabajo, el rol organizacional, el clima y la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el desarrollo de la carrera y el conflicto familia-trabajo. Cada estresor surgirá efecto en el trabajador dependiendo de variables como patrón de comportamiento, control personal afrontamiento, paciencia, influencia personal y apoyo social (p.45).

**Modelo vitamínico.** Según Warr 1987, citado por Martínez 2018 se le atribuye la metáfora de la función de las vitaminas en el cuerpo para explicar el estrés laboral, existen vitaminas que son beneficiosas en el cuerpo al aumentar su consumo, hasta que llegan a un punto en que su efecto se estabiliza, así mismo en el trabajo: El sueldo, el significado de la tarea, la seguridad física son valiosas hasta que llegan a un punto en que no ejercen nivel significativo alguno en el trabajador, de igual forma existen vitaminas las cuales pueden causar daños en exceso o por defecto, así mismo, las demandas laborales, la autonomía, el apoyo social, el empleo de habilidades, la variedad y la retroalimentación mantienen una relación de doble vía con el estrés.

**Modelo desequilibrio esfuerzo y recompensa Siegrist (1996).** Según Moreno 2005, citado por Martínez 2018 se le atribuye este modelo, el cual determina la relación entre la salud y los factores psicosociales a través de los intercambios entre el trabajador y su empresa: Cuando se presenta un desequilibrio entre los esfuerzos que realiza el trabajador y la recompensa recibida, la amenaza de no recibir esta recompensa o la alteración del equilibrio, provocan en el trabajador sentimientos de ira, ansiedad, desmoralización, y tristeza, deteriorándose las funciones de autorregulación del sujeto, todas estas alteraciones van ocasionando en el trabajador una serie de cambios y tensiones que lo pueden llevar a desencadenar la enfermedad.

### **Estrategias de manejo del estrés en el trabajo**

Según Robbins 2004 y Linares 2010, citado por Arciniega 2012 se le atribuye “varias estrategias para manejar el estrés en el trabajo que pueden ser organizadas en cinco categorías: a) remover al estresor, b) retirarse ante el estresor, c) cambiar la percepción frente al estresor, d) controlar las consecuencias del estrés y e) buscar/recibir apoyo social: a) Remover el estresor: más que adaptación se trata de deshacerse o minimizar las condiciones que causan alto estrés. Esto incluiría la asignación de empleados a puestos de trabajo que coincidan con sus aptitudes y preferencias, reducción de ruido excesivo, tener un sistema de denuncias y acciones correctivas contra acoso y empleados con control sobre el proceso de trabajo. Iniciativas de equilibrio de trabajo y vida familiar también entran en esta categoría, como ofreciendo horarios de trabajo flexibles, compartiendo trabajo, teletrabajo, licencia personal y apoyo de cuidado de hijos. b) Retirarse ante el estresor: incluye tomar períodos de descanso, días de descanso, vacaciones, sabáticos.

De hecho, las investigaciones indican que el ocio mejora considerablemente la capacidad de los empleados para lidiar con el estrés relacionado con el trabajo. c) Cambiar la percepción frente al estresor: se ha constatado que los empleados experimentan niveles de estrés diferentes porque tienen diferentes niveles de resistencia, incluyéndola auto-confianza y el optimismo. En consecuencia, los líderes corporativos necesitan buscar formas en que sus empleados fortalezcan su confianza y autoestima para que los problemas de trabajo no sean percibidos como una amenaza. d) Controlar las consecuencias del estrés: las empresas pueden reducir las consecuencias adversas de alto estrés asegurando que los empleados mantengan estilos de vida saludables. Algunas empresas ofrecen instalaciones de ejercicio in situ o subvencionan el costo de centros de mantenimiento de la forma física externamente. Unas pocas empresas, fomentan entre sus empleados técnicas de relajación y meditación práctica durante los días de trabajo. Otros ofrecen programas de bienestar más amplios y apoyan educando a sus empleados con información respecto a una mejor nutrición, una buena forma física y sueño regular y otros hábitos de buena salud. e) Buscar/recibir apoyo social: el apoyo social se produce cuando los compañeros de trabajo, supervisores, familiares, amigos y otros, proporcionan apoyo emocional e informativo al trabajador afectado por la experiencia de estrés” (p-626-627).

Según Bandera et al. (2014) afirma que “los líderes transformacionales promueven enfoques o evaluaciones positivas de los subordinados hacia las situaciones de estrés, percibiéndolas como retos o desafíos” (p.13). Por lo que, en dichos estudios, Schultz et al. 2009, citado por Bandera et al. 2014 afirmaron que “descubrieron que este tipo de liderazgo favorecía la congruencia de metas, la claridad del puesto de trabajo y la satisfacción laboral, influyendo en las creencias e interpretaciones de los trabajadores hacia su puesto de trabajo. De este modo, se incrementa en líneas generales el bienestar, se reduce la percepción de estrés, contribuyendo a la aparición de un afrontamiento laboral proactivo, lo que redundaría irremediablemente, además de en la satisfacción, en el aumento de la implicación organizacional y del rendimiento laboral (p.13).

Sobre este tema de las actitudes ante situaciones que provocan estrés, Lazarus y Folkman 1986, citado por Naranjo 2009 se les atribuye que las personas evalúan los agentes estresantes de tres formas distintas. La primera opción es considerar al agente como un daño irreparable ya ocurrido. En este caso, la persona sufre el riesgo de permanecer lamentándose del pasado y

obstruir toda estrategia reparadora. Por otra parte, si percibe la situación como una amenaza tiende a ver el futuro con pesimismo, de forma incierta y es probable que la ansiedad se apodere de ella. Finalmente, si la persona asume el agente estresante como un reto, se sentirá con mayor capacidad para enfrentar la situación y buscar posibles alternativas de solución (p.181).

### **Antecedentes del estrés**

#### ***Nivel Internacional***

El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía nacional Tungurahua. Autor: Andrea Paola Cabrera Villagrán. (2015) Universidad Técnica de Ambato. Título profesional en Psicología Industrial. Se realizó una investigación de tipo cuali-cuantitativo. Cuyo objetivo fue la de Identificar las causas del estrés laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua. La muestra estuvo compuesta por 80 policías. Los instrumentos cuestionario sobre el estrés laboral de la OTI-OMS y encuestas. Los resultados que se conocieron dicen que el 85% de los policiales presentan alto nivel de estrés laboral, en conclusión, debido a factores como horarios y turnos de trabajo son muy largos a su vez se tienen muchas presiones del nuevo comandante. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en sentido que nos proporciona un amplio panorama respecto a la variable a estudiar y la muestra, en el que se pueden realizar relaciones entre estudios. (Muñoz y Cabrera, 2015).

Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016 (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa)". Autores: Oviedo Aiquipa Mario Moisés y Talavera Rodríguez Raúl. (2016) Universidad Nacional de San Agustín. Título profesional en Psicología. Se realizó una investigación descriptiva no experimental, transversal y correlacional. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Estrés Laboral con las Cinco Dimensiones de la personalidad y la Personalidad Resistente del personal policial de las comisarías de Santa Marta y Palacio Viejo de la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo compuesta por 142 policías. Instrumentos utilizados el cuestionario de Estrés laboral de Cooper para evaluar el nivel de estrés experimentado y otros para medir otras variables. De los resultados se puede apreciar que, del total de personas participantes, el 23,9% tiene un nivel de estrés "bajo"; mientras que un 69,7% tiene nivel de

estrés “medio y un 6,3% tiene un nivel de estrés “Alto”, en conclusión, mantienen un nivel de estrés moderado. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en el sentido que nos proporciona sus resultados y se relaciona con nuestra muestra de estudio, siendo que es una profesión con muchos riesgos y puede padecer enfermedades que afecte la salud mental. (Oviedo y Talavera, 2016).

Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza. Autor. Víctor Vidal Lacosta. (2018) Universidad de Zaragoza. Tesis Doctoral. Se realizó una investigación de estudio descriptivo, cuyos objetivos fue la de conocer los distintos factores que intervienen en el estrés laboral, con el fin de facilitar su manejo y abordaje posterior y un segundo identificar los estresores laborales más importantes en las empresas y como poder prevenirlos. La muestra estuvo constituida por 164 trabajadores, de cinco grupos de diferentes actividades económicas agricultura, industria, energía y agua, Construcción y servicios. Instrumentos utilizados cuestionario de estrés laboral (OIT-OMS) y el cuestionario de salud de Golbert (GHQ-12). Los resultados un 46,3% tienen nivel bajo de estrés, un 37,2% tienen nivel intermedio de estrés, 15,2 % tienen estrés y un 1,2 tiene nivel alto de estrés, en conclusión, los factores que presentaron más aumento fueron la influencia del líder, falta de cohesión y Clima organizacional. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en el sentido que nos proporciona resultados de diferentes niveles de afectación de diferentes sectores económicos con el fin de realizar análisis con las profesiones. (Vidal, 2018).

Influencia del Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017. Autor: Carol Doris Balvin Palomino. (2018) Universidad Nacional del centro del Perú. Maestra en seguridad y salud ocupacional. Se realizó una investigación de nivel descriptivo explicativo de corte trasversal, cuyo objetivo específico fue identificar las dimensiones de mayor influencia en el nivel de desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. La población estuvo constituida por 60 trabajadores sometidos a diferentes actividades ambientales. Los resultados arrojaron que los niveles de estrés a los que están expuestos los trabajadores de la unidad minera es alto, según el cuestionario de evaluación del Estrés laboral: Demanda - Control (DC) de Karasek, en conclusión, debido a la presión y exigencia laboral, la falta de apoyo social laboral la cual es ineficiente, convirtiéndose en factores desencadenantes. Este antecedente

especifico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en el sentido nos proporciona algunos instrumentos para estudio y gran variedad de factores estresantes que nos pueden ayudar a comprender la problemática (Balvin, 2017).

Niveles de Ansiedad y Estrés en los Agentes policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016. Autores: Marcia Carito Cerón Ruiz y Elizabeth Almendra Tipula Silva. (2018) Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Titulo Licenciada en Psicología. Se realizó una investigación de diseño descriptivo simple. El objetivo fue identificar los niveles de estrés y ansiedad en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco - 2016. La muestra estuvo compuesta 60 policiales. Los instrumentos Inventario de Estrés de Melgosa y la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung. Los resultados arrojaron que el 38% del personal tienen un nivel de estrés normal, otro 38% tiene un nivel bajo, un 4% en el nivel elevado y un 20% de estrés en ausencia. En conclusión, están en un nivel moderado. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en sentido que nos proporciona una serie de teorías y análisis respecto a las funciones de la muestra estudiada (Cerón y Tipula, 2018).

Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. Autor: Silvia Portero de la cruz. (2019) Universidad de Córdoba. Tesis Doctoral con mención internacional. Este trabajo dentro de los objetivos específicos consistió en determinar el grado de estrés percibido, burnout, satisfacción laboral y salud general, así como las estrategias de afrontamiento más usadas por aquellos profesionales. El estudio que se realizó fue descriptivo transversal con una muestra de 235 profesionales de Enfermería y Medicina que trabajaban en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Como instrumentos para la recogida de datos se utilizaron varios cuestionarios por sus variables, pero para este caso vamos solamente a mencionar la que se utilizó para medir el estrés percibido "la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido" entre los resultados que se encontró que el nivel de estrés percibido se encuentra dentro de un rango de la normalidad, pero el estudio nos afirma que otros estudios de otros países dice el contrario. Esta investigación presenta similitud con el estudio que venimos realizando en el sentido nos proporciona sus resultados y una amplia descripción de estudios sobre el estrés percibido de los trabajadores de los hospitales (Portero, 2019).

Estrés laboral y estilos de afrontamiento en Policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca. Autores: Susana Bazán Jara Michelle y Natalie Cerna Gálvez. (2019) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Título Profesional en Psicología. Se realizó una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo. Cuyo objetivo general determinar el nivel de estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca 2019. La muestra estuvo constituida por 184 efectivos policiales. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés de COPE. Los resultados que se conocieron fueron que los Policiales de Cajamarca presentan un grado estrés laboral Alto, en conclusión, afectado los niveles de estructura organizacional con el 67%, respaldo de grupo con un 60% y en influencia de jefe o líder el 59 %. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en sentido que nos proporciona un amplio panorama respecto a los más altos niveles de estrés que presentan los policiales, los cuales se influyen en varios factores estresantes que solo viven los policías (Jara y Cerna, 2019).

**Nivel Nacional.** Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa. Marta Julieth Díaz y Vanessa Tinoco. (2011) Universidad del Magdalena. Colombia. Título profesional en Psicología. Se realizó una investigación con diseño descriptivo transversal. El objetivo del presente estudio fue determinar los niveles de estrés en miembros administrativos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta (Colombia). La muestra estuvo constituida por 100 empleados administrativos de la institución. Los instrumentos utilizados Cuestionario sobre El Estrés Laboral OIT-OMS. Los resultados arrojaron un 56% nivel bajo nivel de estrés laboral, un 35% en un nivel intermedio y un 9% en un nivel alto de estrés laboral, en conclusión, uno de los factores más afectados fue el tecnológico. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, ya que este nos suministra el factor más afectado en la población estudiada y nos serviría para realizar análisis con nuestros objetivos planteados (Díaz y Tinoco, 2011).

Estrés laboral en Colombia. Yury Stephany Garavito Santander. (2018) Universidad Cooperativa de Colombia. Título Profesional en Psicología. Se realizó una investigación de estudio de análisis. Cuyo dentro de los objetivos específicos fue determinar los conceptos sobre estrés laboral y como esté influye en la vida de cada individuo y en las organizaciones. La

población fueron 55 artículos con ficha bibliográfica. Los resultados y conclusiones se descubrieron algunos factores de riesgo estresores asociado a las profesiones y empleados de diferentes organizacionales, también se puede decir que debido a que el estrés ha venido afectado a muchos trabajadores este ha tomado más fuerza en la investigación. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en sentido que nos proporciona una amplia gama de estudios sobre el estrés en Colombia, el cual nos puede servir para realizar análisis con los resultados de nuestra investigación (Garavito, 2018).

El estrés laboral: un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes. Autores, Marcia Natalia Cortes Angulo y Nataly Lorena Torres Fuentes. (2017) universidad piloto de Colombia. Título Profesional en Psicología. Se realizó una investigación de diseño enfoque empírico analítico, tuvo como objetivo determinar las posibles causas que están ocasionando estrés laboral en los combatientes. La muestra estuvo compuesta por 211 uniformados. Los instrumentos utilizados fue el instrumento de evaluación de factores Psicosociales nombrado Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intraboral específicamente la forma A. Los resultados arrojaron que una de las principales fuentes de estrés en el entorno laboral están dadas a condiciones como el nivel de motivación en el que se encuentran estas personas, que como consecuencia a estas implicaciones generan sintomatologías cómo es el estrés laboral, lado el 100% de la muestra evaluada, demostró que presentan algún tipo de riesgo psicosocial debido a la actividades laborales, donde los encuestados se mostraron inconformes debido a que no se sienten recompensados, También se logró identificar con un 66,7 % de estos sujetos sienten que no son tenidos en cuenta para dar su opinión o desacuerdo; En ese sentido, no poseen autonomía suficiente en cuanto al control sobre el trabajo, no se les permite asumir el rol en algún tema en específico que corresponda a su actividad laboral como se evidenció en el 60,4 % de la muestra, el 62,5% dice que las jornadas son muy altas donde la carga emocional es muy alta. En conclusión, se evidencian altos niveles de estrés relacionado con sus actividades cotidianas. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, por cuanto este nos aporta resultados de los cuales nos pueden servir para realizar los análisis de resultados con nuestra investigación (Cortes y Torres, 2017).

Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones Ltda. Karol Natalia Martínez Castiblanco. 2018, Universidad Externado de Colombia. Título Maestría en Gestión Social Empresarial. Se realizó una investigación mixta que utiliza los dos enfoques: cualitativa y cuantitativa, cuyo objetivo de estudio fue determinar los niveles del estrés, y sus efectos en el desempeño laboral, otro el de formular medidas para el control de los estresores laborales. La población estuvo constituida por 20 empleados del área administrativa. Instrumentos utilizados un el cuestionario para la Evaluación del estrés, según Karasek, Theorel & Jonson 1990, Siegrist 1996, 2008, Villalobos 2005, citado por el Min protección, 2010 afirma que consta de 31 ítems. Entre los resultados y conclusiones se evidencian que un 50% de los empleados administrativos encuestados se encuentran afectados por niveles de estrés alto y muy alto, los hombres presentan mayores niveles de estrés que las mujeres, las condiciones generadoras de estrés entre algunas se consideran toma de decisiones, presión por resultados y carga laboral entre otras. Este antecedente específico de la investigación, presenta gran similitud con nuestro estudio que venimos abordando, en el sentido nos proporciona una amplia información acerca de una Matriz de intervención con metodología e indicadores, como estrategia para contribuir con el manejo y disminución de los niveles estrés en los trabajadores (Martínez, 2018).

## **Marco Conceptual**

### ***Salud mental***

Para la OMS, salud mental es “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. También el artículo 3 de la ley 1616 de 2013 (Ley de salud mental), define la salud mental como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad” (Minsalud, 2017, p.16).

## **Enfermedad Laboral**

Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. (Policía Nacional. 2011, p.15).

**Estrés.** Según Canon 1932, citado por Gustavo 2002 afirma “Es considerado una perturbación del homeostasis ante distintos estímulos” (p-350-351).

Según Selye 1936, citado por Gustavo 2002 se le atribuye una excepción de tipo teórico, a lo que definió como estrés “Un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluyendo las amenazas psicológicas)” (p.351).

Otros autores definen al Estrés como un “estado homeostasis amenazada, que activa una respuesta adaptativa compensatoria para sostener la homeostasis, siendo esta respuesta adaptativa reflejo de la activación de circuitos específicos centrales que están generalmente y constitucionalmente programados por factores ambientales” (Pacak y Palkovites, 2001, p.505).

Según Corredor y Monroy 2009, citado por Félix et al. 2018 consideran al estrés como un esfuerzo que genera agotamiento para restablecer un equilibrio perdido, debido a la percepción del evento por parte del sujeto como algo amenazante que va a imposibilitarlo para observar un futuro, siendo un fenómeno adaptativo que contribuye a la supervivencia (p.33)

Según Durán (2010) afirma que “el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (p.74).

Finalmente, Uribe 2015, citado por Félix et al. 2018 el estrés es un fenómeno natural en todo organismo. Es la respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos y, en ese sentido, puede ser positiva y negativa (p.33).

**Estrés laboral.** Según la Organización Mundial de la salud. (2004). Afirma que “el estrés laboral es la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que pone a prueba su capacidad de afrontar la situación”. (p.3). “Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores

y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en la que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales” (p.3).

Según Atalaya 2001, citado por Arias 2012 se le atribuye “el estrés laboral, se relaciona con las características del puesto, el clima organizacional y la motivación laboral, se manifiesta a través de signos y síntomas psicosomáticos que afectan la salud física y mental del trabajador” (p.532).

Según Arciniega (2012) afirma “el estrés en el trabajo se refiere a todos aquellos aspectos del trabajo que generan preocupación excesiva. Aquí se percibe un desequilibrio con la falta de apoyo que ofrece la organización, como un pobre liderazgo, desconocimiento del rol laboral, sobrecarga de trabajo, entre otros” (p.613).

**Calidad de vida.** Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), Gil-Monte & Cardona, 2008, citado por Montoya 2016 se le atribuye la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno (p.44).

**Organización.** “Acción colectiva para realizar una misión común, una manera elegante de decir que un puñado de personas se ha reunido bajo un nombre común para producir un producto o servicio” (Mintzberg, 1991, citado por Cruz, 2016).

**Clima organizacional.** “variable clave en el desempeño de una organización, aun cuando no puede ser visto tangencialmente y se puede mejorar a partir de factores organizacionales como el entorno laboral y el bienestar corporativo” (Duque 2009, citado por Giraldo et al. 2011, p.102).

**Entorno laboral.** El entorno laboral hace referencia a los diferentes ambientes en donde se desarrolla la vida de un individuo. Si se toma el concepto ergonómico de entorno, hace referencia a factores: político-jurídicos, económico-financieros, socioculturales, tecnológicocientífico, ecológico y geográfico. (Harrison 1978, Strauss Cortissoz & Gutiérrez Strauss, 2008, citado por Montoya, 2016, p.51).

**Liderazgo Holístico.** “Contribuye al diseño e implementación de buenas y mejores prácticas de liderazgo, logrando desde la efectividad de su aplicación la consolidación de un cuerpo de policía que responda a los lineamientos institucionales y comprometido con los nuevos retos de seguridad y convivencia del país” (Policía Nacional de Colombia, 2018).

**Satisfacción laboral.** Se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad (Wright & Cropanzano, 2000, citado por Sanin y Salanova, 2014.p.4).

**Insatisfacción Laboral.** “Puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, como factores en la organización del trabajo o psicosociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación”(Granda, p.118).

**Cohesión.** “variable que ayuda a entender la dinámica del grupo y a desarrollar el buen clima en un equipo de trabajo, proporciona mayor satisfacción, mayor productividad, mejor comunicación, más sentimientos de seguridad y mayor adherencia a las actividades del equipo de trabajo” (Balaguer, Castillo, Moreno, Garrigues y Soriano, 2004, citado por Paredes, 2013.p.41)

**Entorno social.** Son todas aquellas categorías que ejercen influencia sobre una organización y están determinadas condiciones de vida, condiciones de trabajo, nivel de ingresos, nivel educativo, está determinado o relacionado a los grupos a los que pertenece (Cruz, 2016, p.35).

**Entorno Tecnológico.** “Son todas aquellas categorías que ejercen una influencia en la organización con relación a los cambios tecnológicos, que inciden en la generación de nuevos productos y servicios y crean nuevas oportunidades del entorno. Esta variable tienen gran influencia en el tamaño de la organización, en la eficiencia, innovación organizacional, y vive en permanente cambio” (Cruz, 2016, p.36).

### **Marco legal**

Ley 1010 del 23 de enero de 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” (Rodríguez y Sánchez, 2017.p.78). Esta ley contempla vital importancia con nuestro proyecto de investigación, ya regula el acoso laboral entendida como la conducta persistente de un superior jerárquico en contra del subalterno, encaminada a infundir miedo,

desmotivación y perjuicio laboral, donde estas conductas pueden de alguna manera generar estrés laboral en los subalternos, cambios de comportamientos y emociones que pueden afectar el la salud de los empleados.

Decreto 1796 del 14 de septiembre de 2000. "Por el cual se regula la evaluación de la capacidad sicofísica y de la disminución de la capacidad laboral, y aspectos sobre incapacidades, indemnizaciones, pensión por invalidez e informes administrativos por lesiones, de los miembros de la Fuerza Pública, Alumnos de las Escuelas de Formación y sus equivalentes en la Policía Nacional, personal civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares y personal no uniformado de la Policía Nacional vinculado con anterioridad a la vigencia de la Ley 100 de 1993". En este decreto queda claro que todos los miembros uniformados que padezcan alguna enfermedad profesional o común, esta será valorada con criterios laborales y de salud ocupacional, por parte de las autoridades médico-laborales de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Guía de bolsillo de la clasificación CIE-10. Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento. (OSM, 2000. p.9). En esta guía se clasifica los trastornos a situaciones estresantes (F43) Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación. (F43.0) Reacciones a estrés agudo y se clasifica (00) leve, (01) Moderado y (02) Grave, donde se pueden ver inmersos los uniformados de la Policía nacional debido a las actividades laborales.

Ley 1616 del 21 de enero de 2013. "ley de salud mental " (Legis Ámbito Jurídico, 2019). Dentro de su contenido hace relación al Problema psicosocial, el cual es considerado como un acontecimiento negativo o una situación de estrés familiar o interpersonal, así las cosas, el problema social se asocia también con el contexto laboral, el cual puede generar estrés laboral. Frente a esto, esta ley lo que hace es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Decreto 1072 del 26 de mayo 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" (Findlay et al. 2019. p.25). En este se define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, también el empleador o contratante debe establecer por escrito una Política de Seguridad y Salud

en el Trabajo que debe ser parte de las políticas de gestión de la empresa, con alcance sobre todos sus centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

Resolución 01360 del 08 de abril de 2016. “Por la cual se expide el manual de bienestar y calidad de vida para el personal de la Policía Nacional” (Policía Nacional de Colombia, 2016). Nace una gran importancia con esta resolución, ya que esta da las líneas de acción, entre las actividades que fortalecen la calidad de vida de los uniformados, resaltando a quienes por su desempeño laboral, individual o trabajo en equipo, lo que propicia un buen ambiente laboral en la organización, libre de estrés laboral.

Directiva permanente No 44 del 26 de diciembre de 2017. “por medio de la cual el Ministerio de Defensa Nacional “Imparte directrices para la planeación, organización, implementación, aseguramiento y mejora continua al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el Ministerio de Defensa Nacional, incluidas sus unidades ejecutoras (Unidad de Gestión General, Comando General de las FF.MM., Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Dirección General de Sanidad Militar, Dirección General Marítima, Centro de Rehabilitación Inclusiva y Justicia Penal Militar) y la Policía Nacional de Colombia” (Ministerio de Defensa, 2018). En esta directiva nace la importancia de la prevención y control de los incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales de los servidores públicos lo que es muy importante en nuestro proyecto ya que está encaminado a mejorar las competencias del trabajador.

Resolución 4886 del 2018: “por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental”, pretende posicionar la salud mental como agenda prioritaria para el país” (Findlay, Muñoz & Pérez, 2019. p.25). Con esta resolución se está garantizando la salud mental como parte del derecho que tienen todas las personas colombianas, por lo que es de suma importancia promover fortalecer entornos social o familiar, esto con el fin de mejorar el bienestar y calidad de vida de los uniformados.

Resolución 5421 del 30 de julio de 2018. “Por la cual se formula la política del sistema de la seguridad salud en el trabajo en el ministerio de defensa nacional” (Policía Nacional de Colombia, 2018). Esta tiene como propósito de prevenir, controlar y minimizar los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, de los servidores públicos, el personal

uniformado de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, mediante la identificación de los peligros, amenazas y vulnerabilidades, la evaluación, valoración y control de los riesgos inherentes a la actividad laboral, el desarrollo de actividades de promoción de la salud, la prevención de accidentes y enfermedades laborales, a través de procesos de mejora continua que generen un ambiente de trabajo sano, seguro y digno para todos, promoviendo estilos de vida y trabajo saludable a los servidores públicos, al personal uniformado de la Policía Nacional.

Manual Diagnostico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5. (American Psychiatric Association, 2018, p.280). En este manual están relacionados los trastornos relacionados con traumas y factores de estrés, donde se explica en detalle el trastorno de estrés agudo, el cual se puede ver inmerso los uniformados debido a la exposición repetida de sucesos traumáticos sean la exposición a alguna amenaza, la agresión física, la violencia física, esto puede generar estado de ánimo negativo, síntomas de evitación, síntomas de alerta, los cuales repercuten en la salud de los trabajadores.

Resolución 2404 del 24 de junio de 2019. “Por medio de la cual se adopta la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial” (Findlay et al. 2019.p.25). En esta resolución en el Artículo 1, numeral 5, refiere un protocolo muy importante obligatorio para la evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, donde se establece el protocolo de intervención psicosocial para el sector Defensa, el cual contribuye a llevar una cultura de trabajo y vida saludables, frente a las condiciones de trabajo el cual puede generar efectos negativos en los uniformados.

Resolución 03843 del 09 de septiembre de 2019. “Por la cual se actualiza la política y los objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la Policía Nacional” (Policía Nacional de Colombia, 2019). En esta resolución nace la importancia de la política y objetivos de la SST, los cuales están encaminados a proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores de la Policía nacional mediante la mejora continua, así como el cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a Riesgos laborales.

## Método

### Tipo y diseño del estudio

El tipo de esta investigación es cuantitativo, debido a que el objeto es analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de una entidad de tránsito y transporte, en su ámbito laboral, a través de la aplicación del “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS” y teniendo en cuenta el cuestionario de datos sociodemográficos.

Dzul Escamilla 2013, citado por Robert 2016 señala que: “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p.36).

Esta investigación se realizara bajo un diseño descriptivo transversal. “Lo que quiere decir que como bien indica su nombre, es describir la frecuencia y las características más importantes de un problema de salud en la población” (Veiga et al. 2008. p.83).

Así mismo se solicitó permiso al Jefe de la entidad de Tránsito y Transporte, con el fin de conocer los niveles de estrés laboral de la población de estudio.

### Contexto de la Organización.

La entidad de Tránsito y Transporte, es una unidad desconcentrada de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional de Colombia, que actualmente se cuyo fin primordial es de ejercer control de las normas de tránsito y brindar seguridad y tranquilidad a los usuarios de la red vial nacional de Colombia tanto Urbana como Rural. Además de mantener el orden en puertos marítimos, aeropuertos, vías férreas, terminales de transporte, peajes, etc. (Policía Nacional de Colombia, 2021).

**Misión.** “La Dirección de Tránsito y Transporte es un cuerpo de policía especializado en transporte y tránsito y tiene como misión contribuir con la movilidad, aplicación de las normas de tránsito y prevención de la accidentalidad de los usuarios de las vías y terminales en todos los modos del transporte, orientado a garantizar una cultura de seguridad vial y propiciar conciencia colectiva de solidaridad, autorregulación y disciplina social” (Policía Nacional de Colombia, 2021).

## **Principios y Valores Éticos**

### ***Principios***

1. Vida
2. Dignidad
3. Equidad y Coherencia
4. Excelencia

### **Valores.**

1. Vocación Policial
2. Honestidad
3. Compromiso
4. Honor policial
5. Disciplina
6. Solidaridad, (Policía Nacional de Colombia, 2021).

### **Grupos de la entidad de Tránsito y Transporte**

Dentro de la entidad de Tránsito y Transporte, están conformados los siguientes grupos, al cual están integrados el personal uniformado, cada uno cumpliendo con roles diferentes, pero siempre apuntándole al cumplimiento de la Misión institucional de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional de Colombia.

1. Tránsito urbano
2. Control y seguridad
3. Reacción y intervención
4. Seguridad vial
5. Plana mayor
6. Investigación criminal
7. Inteligencia Policial

### **Funciones**

Dirigir el servicio de Tránsito y Transporte, en áreas urbanas y rurales según lo dispuesto en el Código Nacional de Tránsito y Transporte y demás normas que lo modifiquen, aclaren o adicionen.

Diseñar y poner en marcha programas preventivos de seguridad vial, dirigidos a sensibilizar y concientizar a conductores, pasajeros y peatones que permitan la reducción de la accidentalidad.

Coordinar la ejecución de planes, programas y proyectos con las entidades públicas y privadas, que por su misión deben coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones sobre el tránsito y transporte.

Proponer y desarrollar convenios de cooperación, con entidades públicas y privadas, dirigidos a fortalecer las relaciones Policía – Autoridades de Tránsito – Gremios del sector y Comunidad en general.

Desarrollar las actividades de recolección, registro, evaluación y difusión de la información obtenida a través del Centro de Información Estratégica Vial “CIESV”, o la dependencia que haga sus veces.

Organizar y dirigir el servicio de policía en los aeropuertos, terminales de pasajeros, coordinando la prestación del servicio a cargo de las Policías Departamentos de Policía. (Policía Nacional de Colombia, 2021).

## **Participantes o fuente de datos**

### ***Población y muestra***

La población es de 80 trabajadores pertenecientes a la entidad de Tránsito y Transporte, donde el 100% está conformado por hombres. Para la muestra se ha tomado en cuenta un 95 % de confianza, con un margen de error del 5%, es decir, la muestra es de 68 trabajadores. Esta muestra se seleccionó por medio del método de muestreo no probabilístico, según la disponibilidad de cada uno de los trabajadores de la entidad de tránsito y transporte, y los criterios de inclusión y exclusión.

Se utilizó una calculadora de margen de error que ofrece SurveyMonkey en internet, con el fin de conocer el margen de error de la investigación el cual se menciona anteriormente.

### ***Criterios de inclusión***

Todos empleados que pertenezcan a la entidad de Tránsito y Transporte, que actualmente se encuentren laborando en los diferentes grupos.

Uniformados que estén laborando el día de la aplicación del instrumento.

Uniformados que en el consentimiento informado acepten participar en la investigación.

### **Criterios de exclusión**

Uniformados que en el consentimiento informado No acepten participar en la investigación.

Uniformados que se encuentren en situaciones administrativas (Excusas de servicio, vacaciones, comisiones de estudio).

### **Recolección de datos**

#### ***Procedimientos***

#### **Fase I. Selección del tema de investigación de interés.**

Título del proyecto

Búsqueda de información sobre la temática escogida en internet.

#### **Fase II. Revisión documental.**

Revisión de trabajos que aporte valor al proyecto en internet.

#### **Fase III. Búsqueda de información.**

Referencias bibliográficas en internet.

Método, en internet.

#### **Fase IV. Instrumentos y coordinación.**

Búsqueda de instrumentos adecuado para la investigación, en internet.

Reunión con el director de la entidad con el fin de que nos suministre información de las funciones, población de estudio, actividades que desarrolla la entidad y establecer método de aplicación de los instrumentos.

Aplicación de cuestionario digital, consentimiento informado, cuestionario de datos sociodemográficos y Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, por medio del grupo laboral de whatsapp.

#### **Fase V. Análisis y conclusiones.**

Formato digital utilizando la herramienta Google Forms, el cual contiene todas las respuestas de los cuestionarios resueltos por los participantes.

Análisis de datos y gráficas, respuestas a los objetivos e hipótesis propuestos en la investigación.

### **Instrumentos**

Primeramente, se debe diligenciar el consentimiento informado, donde se les brinda toda la información referente al objetivo de la investigación, la confidencialidad y dudas sobre el

cuestionario, de esta misma forma los uniformados acepten participar en la investigación Si o No (véase Ver Anexo A).

Para medir el nivel de estrés laboral del personal de la entidad de Tránsito y Transporte, se utilizara el un cuestionario de datos sociodemográficos con el fin de la obtención de información laboral (véase Ver Anexo B), seguido el “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (véase Ver Anexo C), el cual consta de 25 ítems relacionados con estresores laborales”

(Llameza, 2009.p.471-472) relacionados así:

1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3. Estilos de dirección y liderazgo.
4. Gestión de recursos humanos.
5. Nuevas tecnologías.
6. Estructura organizacional
7. Clima organizacional.

Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación se presenta los Ítems agrupados por cada factor del estrés laboral (como se observa en la tabla 1).

**Tabla 1***Ítems agrupados por cada factor del estrés laboral*

**Nota.** Llanea, J. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. Lex nova.

	<b>Núm. Ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Para la interpretación de los niveles de estrés laboral se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, lo que nos brindaría información sobre el nivel de estrés en que se encuentra el personal de una entidad de tránsito y transporte (como se observa en la tabla 2).

**Tabla 2***Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS*

**Nota.** Llanea, J. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. Lex nova.

<b>Nivel de estrés</b>	<b>Sumatoria</b>
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

**Validez y confiabilidad de los instrumentos**

En el Manual de Ergonomía y Psicología Aplicada, para la formación del especialista de Francisco Javier Llanea Álvarez del año 2009, se valida el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS y se explica que esta escala alcanza adecuadas propiedades psicométricas. (Llanea, 2009. p.471-472).

En México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Además se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés

reportadas por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional. (Suárez, A.T. 2013.p.34).

Este Test tiene la confiabilidad de más del 90%, además es utilizado y adaptado por varias organizaciones a nivel mundial, pues presenta aspectos que ayudan a determinar el grado de estrés de los miembros de las organizaciones analizadas, la misma que posteriormente se utilizan para establecer mecanismos que ayudan a mejorar dicha situación. (Robert, 2016. p.52).

### **Análisis**

Se tiene en cuenta el consentimiento informado de los participantes, el cual permite analizar los uniformados que desean participar de la investigación, también el cuestionario sociodemográfico y un Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual se realizara en formato digital utilizando la herramienta Google Forms, al que podrán acceder desde los dispositivos personales el personal de la entidad de tránsito y transporte, esto con el fin de generar prevención y mitigación de la pandemia por SARS CoV-2, donde se enviara el link para contestar el cuestionario por whatsapp. Las respuestas al cuestionario se recopilan de forma automática y ordenada en formularios, con gráficos y datos de las respuestas en tiempo real, en hojas de cálculo, el cual servirá como insumo de primera mano para el análisis de datos sociodemográficos, de cada pregunta y así responder los objetivos de la investigación.

Para la interpretación de los resultados se tendrá en cuenta los niveles de estrés laboral, los cuales se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, lo que nos brindaría información sobre el nivel de estrés en que se encuentra el personal de una entidad de tránsito y transporte (como se observa en la tabla 2), para la interpretación de los resultados de los factores de estrés laboral, se determinara con el rango de estrés (como se observa en la tabla 1), el cual se obtiene de sumar todos los valores de las preguntas agrupadas de cada factor y dividirlo por el valor de la muestra.

### **Hipótesis**

HO: El estrés laboral no influye dentro de las labores diarias del personal de una entidad de tránsito y transporte.

H1: El estrés laboral existente influye dentro de las labores diarias del personal de una entidad de tránsito y transporte.

*Señalamiento de variables de la hipótesis*

Variable independiente: Estrés laboral

Variable Dependiente: Labores diarias

## Resultados y hallazgos

### Variables sociodemográficas

**Tabla 3**

*Grupo trabajadores según la edad*

Edad	Frecuencia	%
18 a 25	0	0
26 a 33	31	46
34 a 41	36	53
42 a 49	1	1
TOTAL	68	100

Con esta tabla, se puede apreciar la edad de los trabajadores de la entidad de tránsito y transporte, el cual un 53 % están en un grupo de edad de 34 a 49 años, el 46 % están el grupo de edad de 26 a 33 años y el 1% están en el grupo de edad de 42 a 49 años, lo que quiere decir que la mayoría de los participantes son de una adultez temprana.

**Tabla 4**

*Grupo de trabajadores según su puesto de trabajo*

Puesto	Frecuencia	%
Tránsito Municipal	1	2
Seguridad Vial	9	13
Control y Seguridad	23	34
Plana mayor	7	10
Intervención y Reacción	25	37
Investigación Criminal	3	4
Inteligencia Policial	0	0
TOTAL	68	100

Con esta información, se puede apreciar el grupo de trabajadores según su puesto de trabajo de la entidad de tránsito y transporte, el cual el 37 % pertenecen al grupo de intervención y reacción, el 34% pertenecen al grupo de control y seguridad, el 13% pertenecen al grupo de seguridad vial, el 10% pertenecen al grupo de la plana mayor, el 4% pertenecen al grupo de investigación criminal y el 2% pertenecen al tránsito municipal, lo que quiere decir que los

puestos de trabajo que tienen más trabajadores es el grupo de intervención y reacción al igual el grupo de control y seguridad, y el que menos tiene es el grupo de tránsito municipal.

**Tabla 5**

*Grupo de trabajadores según la categoría*

Categoría	Frecuencia	%
Oficial	0	0
Nivel Ejecutivo	17	25
Patrullero	51	75
TOTAL	68	100

Como se puede apreciar la categoría de los trabajadores de la entidad de tránsito y transporte, un 75 % son patrulleros, el 25 % son del nivel ejecutivo, lo que quiere decir que la mayoría de los participantes son del grado de patrullero, mientras que de la categoría oficial no participo en esta investigación, por los criterios de exclusión.

**Tabla 6**

*Grupo de trabajadores según el tiempo en años en la institución*

Tiempo/Institución	Frecuencia	%
1 a 5 años	1	1.5
6 a 10 años	14	21
11 a 15 años	32	47
16 a 20 años	20	29
21 a 25 años	1	1.5
TOTAL	68	100

Como se puede observar, se presenta el tiempo en años en la institución que tienen los trabajadores de la entidad de tránsito y transporte, el cual un 47% tiene de 11 a 15 años en la institución, un 29% tiene de 16 a 20 años en la institución, un 21% tiene de 6 a 10 años en la institución, un 1.5 % tiene de 1 a 5 años en institución y un 1.5 % tiene de 21 a 25 años en la institución, lo que quiere decir que la mayoría de los participantes tienen más de la mitad de los años de servicio para lograr la asignación de retiro.

## Niveles de estrés laboral del personal uniformado

**Tabla 7**

*Niveles de estrés laboral al que se encuentra el personal de la entidad de tránsito y transporte*

Nivel	Frecuencia	%
Bajo nivel de estrés	51	75
Nivel intermedio de estrés	13	19
Estrés	4	6
Alto nivel de estrés	0	0
TOTAL	68	100

Estos datos permiten concretar que los niveles de estrés no son significativos, ya que, el 75% del personal de la entidad de tránsito y transporte, presentan un bajo nivel de estrés según el cuestionario de la OTI (<90,2), mientras que el 19% presentan nivel intermedio estrés según el cuestionario de la OTI (90,3 – 117,2), entre tanto el 6 % si presentan estrés según el cuestionario de la OTI (117,3 – 153,2) y ninguno tiene alto nivel de estrés, lo que quiere decir que en su gran mayoría hay un buen clima laboral dentro de sus labores diarias, por tanto es favorable para cada uno de los trabajadores de la entidad de tránsito y transporte, mientras que una minoría si presentan estrés lo que quiere decir que hay varios factores que se están viendo afectados en el ámbito laboral.

## Factor de estrés laboral que más influye dentro de sus labores diarias

**Tabla 8**

*Valor promedio de nivel de estrés laboral por cada factor*

Factores	clima organizacional	estructura organizacional	territorio organizacional	tecnología	influencia del líder	falta de cohesión	respaldo del grupo
Valor promedio	10	11	7	8	11	10	8
RANGO	4-28	4-28	3-21	3-21	4-28	4-28	3-21

En los resultados, se puede apreciar los valores promedio de cada uno de los factores asociados al cuestionario de estrés laboral de la OTI-OMS, el cual se obtiene de sumar todos los valores de las preguntas agrupadas de cada factor y dividirlo por el valor de la muestra, que para nuestro estudio fue implementado en 68 personas, misma forma se especifica el rango de estrés

de cada uno de los factores con el fin de identificar el nivel de estrés en el que se encuentran en cada factor: Dentro de los factores de mayor incidencia que generan estrés laboral se encuentran; La estructura organizacional está conformada por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 11, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés y la influencia del líder está conformada por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 11, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés. Mientras el clima organizacional está conformado por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 10, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés y en falta de cohesión está conformada por cuatro ítems, el rango es de 4 -28, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 10, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés. Entre tanto, la tecnología está conformada por tres ítems, el rango es de 3 -21, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 8, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés y el respaldo de grupo está conformado por tres ítems, el rango es de 3 -21, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 8, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés, por último el territorio organizacional está conformado por tres ítems, el rango es de 3 -21, el resultado que se obtuvo del valor promedio fue 7, lo que quiere decir que hay un bajo nivel de estrés.

### **Características sociodemográficas que más influyen con el estrés laboral**

**Tabla 9**

*Nivel de Estrés laboral: según la edad del personal de la entidad de tránsito y transporte*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>18-25</b>	<b>26-33</b>	<b>34-41</b>	<b>42-49</b>	<b>%</b>
Bajo nivel de estrés	51	0	21	29	1	75
Nivel intermedio	13	0	7	6	0	19
Estrés	4	0	3	1	0	6
Alto nivel de estrés	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Muestra los niveles de estrés según la edad no son significativos, ya que el 75% de las personal de la entidad de tránsito y transporte, presentan un bajo nivel de Estrés según entre las edades de 26 a 33, 34 a 41 y 42 a 49, mientras que el 19% presentan Nivel intermedio Estrés según entre las edades de 26 a 33, 34 a 41, mientras que el 6 % si presentan Estrés, según entre las edades de 26 a 33, 34 a 41, y ninguno según las edades presenta Alto nivel de Estrés.

**Tabla 10**

*Nivel de Estrés laboral: según el puesto de trabajo del personal de la entidad de tránsito y transporte*

Nivel	Control y seguridad	Intervención y reacción	Investigación Criminal	Plana mayor	Seguridad vial	Tránsito Municipal	Inteligencia Policial	%
Bajo nivel de estrés	17	18	2	7	7	0	0	75
Nivel intermedio	4	5	1	0	2	1	0	19
Estrés	2	2	0	0	0	0	0	6
Alto nivel de estrés	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	23	25	3	7	7	1	0	100

Por su parte los niveles de estrés según el puesto de trabajo no son significativos, ya que el 75% del personal de la entidad de tránsito y transporte, presentan un bajo nivel de Estrés, en los grupos de control y seguridad, intervención y reacción, investigación criminal, plana mayor y seguridad vial, mientras que el 19% presentan Nivel intermedio Estrés, en los grupos de control y seguridad, intervención y reacción, investigación criminal, seguridad vial y tránsito municipal, mientras que el 6 % si presentan Estrés, en los grupos control y seguridad e intervención y reacción, y ninguno según los cargos presentan Alto nivel de Estrés.

**Tabla 11**

*Nivel de Estrés laboral: según la categoría del personal de la entidad de tránsito y transporte.*

Nivel	Frecuencia	oficial	Nivel Ejecutivo	Patrullero	%
Bajo nivel de estrés	51	0	13	38	75
Nivel intermedio	13	0	4	9	19
Estrés	4	0	0	4	6
Alto nivel de estrés	0	0	0	0	0
TOTAL	68	0	17	51	100

Es importante señalar que los niveles de estrés según la categoría no son significativos, ya que el 75% del personal de la entidad de tránsito y transporte, presentan un bajo nivel de Estrés en la categoría de patrullero y nivel ejecutivo, mientras que el 19% presentan Nivel intermedio Estrés, en la categoría Patrullero y nivel ejecutivo, mientras que el 6 % si presentan Estrés, en la categoría de Patrullero, y ninguno según las categorías presentan Alto nivel de Estrés.

**Tabla 12**

*Nivel de Estrés laboral: según el tiempo en la institución del personal de la entidad de tránsito y transporte*

Nivel	Frecuencia	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	%
Bajo nivel de estrés	51	1	10	22	17	1	75
Nivel intermedio	13	0	3	7	3	0	19
Estrés	4	0	1	3	0	0	6
Alto nivel de estrés	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	68	1	14	32	20	1	100

Finalmente, se puede apreciar que los niveles de estrés según el tiempo en la institución no son significativos, ya que el 75% del personal de la entidad de tránsito y transporte, presentan un bajo nivel de Estrés, en los que tienen de 1 a 5 años, 6 a 10 años, 11 a 15 años, 16 a 20 años y de 21 a 25 años, mientras que el 19% presentan Nivel intermedio Estrés, en los que tienen de 6 a 10 años, 11 a 15 años y de 16 a 20 años, mientras que el 6% si presentan Estrés, en los que tienen de 6 a 10 años y de 11 a 15 años, y ninguno según los años en la institución presentan Alto nivel de Estrés.

### **Discusión de resultados**

La importancia de los estudios de estrés laboral en las organizaciones, ha venido dejando huella negativa, “Las teorías e investigaciones han privilegiado el estudio del estrés como fenómeno negativo, es decir que tiene efectos y consecuencias indeseables para el individuo, la familia, el grupo, la organización y la sociedad” (Blanco, 2003, p.77). Lo que ha permitido conocer los factores generadores de estrés de los trabajadores, dándole la importancia de identificar los niveles de estrés a los cuales se encuentran expuestos los policiales en su actividad laboral, de manera que se puedan tomar medidas para mejorar su bienestar y estado emocional de los trabajadores, tal como lo afirma Duran, (2001) “un clima favorable a la toma en consideración del bienestar de los empleados” (p.1), donde los actores generen menos trastornos de salud mental y beneficie la organización, la sociedad y la propia familia de los trabajadores.

Bajo esta premisa se realizó esta investigación, en identificar si el estrés laboral afecta las labores diarias de los empleados de la entidad de tránsito y transporte, la cual está orientada a

identificar los factores estresantes, como los niveles de estrés de los trabajadores con el fin de tomar acciones, para cuidar la salud mental de los empleados.

Una vez terminada la investigación se puede concluir que frente a la pregunta de investigación que enmarca la misma, se logró identificar que el estrés laboral no es significativo por cuanto no afecta en las labores diarias del personal de la entidad de Tránsito y Transporte, de tal manera que los factores como clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, predominan en un mayor porcentaje como un bajo nivel de estrés laboral, según los niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS, en sus labores diarias.

Para comprender mejor los resultados, frente a la hipótesis se puede decir que el valor (<90,2) es el nivel que predomina en la investigación con un 75%, lo que representa el nivel más bajo de estrés, por tanto queda descartada la hipótesis que dice: H1: El estrés laboral existente influye dentro de las labores diarias del personal de la entidad de Tránsito y Transporte.

Los niveles de estrés del personal de estudio, no son altos, por lo tanto la ausencia de este factor, quiere decir que las impresiones de los trabajadores mantienen una percepción de un ambiente laboral agradable, lo que contribuye con lo que afirma el autor, Duran (2001) “un clima favorable a la toma en consideración del bienestar de los empleados” (p.1). Así mismo los resultados permiten comprender que hay similitud con algunos estudios como lo es “Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta, donde se utilizó el mismo diseño el cual corresponde a descriptivo transversal, el instrumento utilizado fue el mismo, el cual corresponde al cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS y los resultados arrojaron que un 56% de los participantes tienen nivel bajo nivel de estrés laboral, lo que presenta gran similitud con nuestro estudio” (Díaz y Tinoco, 2011). Ya que los resultados del nivel de estrés de la gran mayoría participantes no es significativo.

En cuanto a los factores de estrés laboral de mayor incidencia, están los que más predominan, entre los que se encuentran: la estructura organizacional y la influencia del líder, lo que represento un bajo nivel de estrés, por lo que se puede inferir que los trabajadores estarían mostrando aires de estado de tensión y cambios de estado de ánimo controlables. Así mismo los resultados permiten comprender que hay similitud con algunos estudios como es “el estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza”, donde se utilizó el mismo instrumento

para medir el estrés laboral y sus resultados son similares por cuanto su mayor porcentaje corresponden a un bajo nivel de estrés, a la vez que entre los factores más afectados, se encuentra la influencia del líder, lo que se relaciona con nuestros resultados. De igual manera, existe relación con lo que explica el Modelo holístico. Según Nelson y Simmons 2003, citado por Martínez, 2018 se le atribuye los aspectos positivos del estrés (eustrés), dejando atrás el estrés negativo (distres), tienen en cuenta el estado placentero provocado por la inmersión psicológica en la realización de una actividad. (p.45).

Entre las mayores limitaciones de este proyecto, fue la confidencialidad con los resultados y la entidad, por lo que fue necesario utilizar expresiones sinónimas, con el fin de no afectar la imagen de la población de estudio.

En cuanto a las fortalezas del proyecto, se destaca en primer lugar, el instrumento utilizado para medir el estrés laboral de la OIT-OMS, el cual cuenta con validez y confiabilidad. Vale la pena decir que este cuestionario tiene la confiabilidad de más del 90%, ya que ha sido utilizado y adaptado por varias organizaciones a nivel mundial, pues presenta aspectos que ayudan a determinar el grado de estrés de los miembros de las organizaciones analizadas, la misma que posteriormente se utilizan para establecer mecanismos que ayudan a mejorar dicha situación. (Robert, 2016. p.52).

En cuanto a los aportes al proyecto, se enfoca principalmente en la metodología propuesta, sus herramientas, instrumentos, información de la organización, fueron fundamentales para responder los objetivos del proyecto.

A continuación, se describen de manera más clara las aportaciones de este proyecto de investigación, tomado en cuenta las respuestas al cuestionario, realizando un análisis detallado de cada uno de los factores estresantes.

Se identificaron y se ubicaron los trabajadores que más presentan estrés laboral, lo que facilita una intervención más efectiva, a las afectaciones generadoras de estrés laboral.

Se han detectado, que los resultados obtenidos tienen similitud con otros estudios, lo que hace pensar, que los instrumentos utilizados son verdaderamente confiables.

Se han establecido recomendaciones para los trabajadores, como herramientas que faciliten ser más felices en las actividades laborales.

## Conclusiones

De acuerdo, a los resultados de los niveles de estrés laboral y relación con la edad del personal de estudio, se puede establecer que el 6% de los participantes, entre edades de 26 a 33 y 34 a 41 años, presentan estrés entre un nivel de (117,3 – 153,2,). Por lo que se puede inferir que la presencia de este sentimiento puede estar afectado las labores diarias que realizan los trabajadores, lo anterior es coherente con lo que señala la OMS (2004) “el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las entidades para las que trabajan” (p.6). Por tanto, “cualquier individuo que este, bajo los efectos del estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional” (p.8). Por lo tanto es necesario seguir lo que nos plantea el autor, Duran (2010) “implementar sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado” (p.72).

De otro lado, teniendo en cuenta los resultados de los niveles de estrés laboral y su relación con el puesto de trabajo del personal de estudio, se puede determinar que los puestos más afectados con estrés laboral, corresponden a un 6% de los participantes y se ubican en los grupos de control y seguridad, e intervención y reacción, una cifra minoritaria, de lo que se puede inferir que es necesario tomar medidas para mejorar el bienestar y estado emocional de estos trabajadores, ya que preocupa porque son grupos que manejan la mayor parte de personal, y se pueden ver afectados “los planes, programas y proyectos que estén coordinados con entidades públicas y privadas, en pro del cumplimiento de las disposiciones de tránsito y transporte”. (Policía Nacional de Colombia, 2021).

De igual forma, teniendo en cuenta los resultados de los niveles de estrés y la relación con la categoría del personal de estudio, se logró determinar que la categoría más afectadas con estrés laboral, corresponden a un 6% en la categoría de patrullero, lo que demuestra que pueden estar afectándose algunas labores diarias negativamente, debido a su estrés laboral. De acuerdo con Arciniega (2012) “el estrés en el trabajo se refiere a todos aquellos aspectos del trabajo que

generan preocupación excesiva. Aquí se percibe un desequilibrio con la falta de apoyo que ofrece la organización, como un pobre liderazgo, desconocimiento del rol laboral, sobrecarga de trabajo, entre otros” (p.613).

En este estudio, los resultados del niveles de estrés con relación al tiempo de años en la institución del personal de estudio, los que presentan mayor afectación y presentan estrés laboral, corresponden a un 6% de los participantes, según los años que tienen en la institución laborando, estos se encuentran entre 6 a 10 y de 11 a 15 años, de esto se puede decir que por no ser una cifra significativa, podemos inferir que estos trabajadores a pesar de que tiene ya una experiencia relevante, se puede presentar estrés laboral por varios factores, a este respecto, Pizarro (2020) señala que los policías por naturaleza son seres humanos y según Suarez (2013) “Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral” (p.34)

## **Recomendaciones**

Se sugiere implementar un plan de capacitación para todos los líderes que comandan los puestos de trabajo, sobre el liderazgo holístico “Contribuye al diseño e implementación de buenas y mejores prácticas de liderazgo, logrando desde la efectividad de su aplicación la consolidación de un cuerpo de policía que responda a los lineamientos institucionales y comprometido con los nuevos retos de seguridad y convivencia del país” (Policía Nacional de Colombia, 2018). Con el ánimo de que los trabajadores tengan un mejor bienestar psicológico que les permita tener autocontrol y enfrentarse en cada uno de los problemas que se presentan durante la actividad laboral.

Incrementar actividades de reunión con los subalternos, mediante la escucha activa, que les permita ser escuchados y apoyados, con el fin de tener beneficios en lo personal como laboral, lo que puede impactar positivamente en las labores cotidianas de la organización y la familia.

Fomentar en los trabajadores técnicas de relajación y meditación, antes de salir a las actividades laborales, con el fin de que los trabajadores adquieran herramientas para afrontar el estrés en el trabajo, y así tener buenos comportamientos sociales con la sociedad.

Socializar el Manual de bienestar y calidad de vida a los trabajadores, con el fin de que conozcan los beneficios e incentivos, programas de bienestar a los cuales tienen derecho, logrando así un impacto positivo a los trabajadores y familias, ya que tener un empleado motivado siempre será un funcionario solidario y efectivo con las necesidades de la sociedad.

Se recomienda que cada uno de los líderes de la entidad, adopten una postura apropiada y adecuada al momento de dirigirse a los subalternos, con el fin de no generar estrés laboral en cada uno de ellos, el cual puede afectar la salud de los trabajadores.

Coordinar con un profesional en Psicología, un taller dirigido a los empleados de los puestos de trabajo de control de seguridad e intervención y reacción, sobre estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés laboral, que les permita aprender nuevos estilos de conducta favorables.

Impulsar nuevas iniciativas que permitan fomentar bienestar en los trabajadores, y les permita ser más felices en cada una de las actividades relacionadas con lo laboral.

Brindar periodos para que los trabajadores realicen actividades deportivas a su gusto, lo que le va permitir aumentar la productividad, disminuir el ausentismo laboral por enfermedades de salud mental, mejoramiento del clima de trabajo.

### Referencias

- Arias, W. (2012) Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*. 38(4), 525-535.  
<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2012.v38n4/525-535/es>
- American Psychiatric Association. (2018). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5. <https://www.medicapanamericana.com/co/libro/dsm-5-manual-diagnostico-y-estadistico-de-los-trastornos-mentales-incluye-version-digital>
- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Bandera, M. García, S. & Pastor, A. (2014). Gestión de estrés en las fuerzas armadas. *Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE)*. 4.  
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/1091-2015-05-20-Gesti%C3%B3n%20de%20estr%C3%A9s%20en%20las%20fuerzas%20armadas.pdf>
- Balvin, C. (2017). Influencia del Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017. [Tesis Maestral, Facultad de ingeniería de minas]. Universidad Nacional del centro del Perú.  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j1jbVefK-OMJ:repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%2520Palomino.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista*. (12). Universidad Católica Boliviana.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>
- Bernardo, M.J., Báez, C, L. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. 792(11), 088,1.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

- Castro, B., Orjuela, A., Lozano, C., Avendaño, B., Vargas, N. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 8(1), 53-7. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67923973004.pdf>
- Casales, J. (2000). Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en instituciones de salud. *Revista Cubana de Psicología*. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v17n2/06.pdf>
- Cerón, M. & Tipula, E. (2018). Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de huánuco-2016. [Tesis profesional, Facultad de psicología]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3891/TPS%200243C48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cirera, Y. Aparecida, E. Rueda, V & ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. 15(29), 66-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cortes, M. Torres, N. (2017). El estrés laboral: un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes. [Tesis Profesional, Facultad ciencias humanas]. Universidad Piloto de Colombia. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004205.pdf>
- Constitución Política de Colombia (1991). Bogotá: Legis. <https://www.legis.com.co/constitucion-politica-de-colombia/p>
- Cruz, W. (2016). La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: un referente en la universidad de los llanos. [Tesis maestral, Facultad de ciencias económicas]. Universidad nacional de Colombia. <http://bdigital.unal.edu.co/52165/1/86039377.2016.pdf>
- Díaz, M. Tinoco, V. (2011). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Universidad del Magdalena. Colombia. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1661-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4587-1-10-20160627.pdf>
- Duran, M. (2001). El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial, [Tesis doctoral, Facultad de Psicología]. Universidad de Málaga. <http://atarazanas.sci.uma.es/docs/tesisuma/16272675.pdf>

- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 1 (1) ,71-84. file:///P:/descargas/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf
- Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Recuperado el 12 de septiembre de 2020 de <http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files/proteccioncivil/normatividad/Enciclopedia%20de%20salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Escuela de seguridad pública de Andalucía (1996, 11 de enero). Artículo “Estrés laboral en el ámbito Policial”.2 (2000).  
<https://espam.malaga.eu/catalogo/BOLETINES/ARTICULOS/ARTICULO02.PDF>
- Fainstein, H. (2005). Estrés en los equipos de trabajo. <https://www.gestiopolis.com/estres-en-los-equipos-de-trabajo/>
- Félix, R. García, C. Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. 15 (64).  
file:///P:/descargas/Dialnet-EIEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pdf
- Findlay, M. Muñoz, T. & Pérez. (2019). Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de colaboradores de una entidad pública en el municipio de pasto en el año 2019. [Tesis especialización, Facultad de Medicina, División de posgrados en salud pública]. Universidad CES.  
[https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4354/1/1004131570\\_2020.pdf](https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4354/1/1004131570_2020.pdf)
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonito, S., & Dewa, C. (2013). Factores estresantes organizacionales asociados con el estrés laboral y el agotamiento en los funcionarios penitenciarios: una revisión sistemática. *Salud pública de BMC*. 13(82).  
<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-82>
- Garavito, Y. (2018). Estrés laboral en Colombia. Estrés laboral en Colombia. [Tesis profesional, Facultad de ciencias humanas y sociales]. Universidad cooperativa de Colombia.  
<https://1library.co/document/zlg2j56y-estres-laboral-en-colombia.html#pdf-content>
- Gálvez, D. Martínez, A. y Martínez, F. (2015). Estrés. Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa. 1(97), 50-54.  
<http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>

Granda, E. La insatisfacción laboral como factor de bajo rendimiento del trabajador.

file:///E:/descargas/LA\_INSATISFACCION\_LABORAL\_COMO\_FACTOR\_DEL\_BAJ  
O\_REN.pdf

Giraldo, W. Romero, I. & Vizcaíno, C. (2011). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. 6(11) ,99-122.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/427-Texto%20del%20art%C3%ADculo-994-1-10-  
20140131.pdf

Gustavo, E. (2002). Estrés: desarrollo histórico y definición. Revista Argentina de anestesiología. 60 (6), 350-353. [https://www.anestesia.org.ar/search/articulos\\_completos/1/1/279/c.pdf](https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.pdf)

Jara, S. Cerna, N. (2019). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en Policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca. [Tesis profesional, Facultad de Psicología].

Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/970/TESIS.pdf?sequence=1&is  
Allowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/970/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Legis Ámbito Jurídico. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia.

[https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-  
del-estres-laboral-en-colombia](https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia)

Lombana, A. (2009). Factores determinantes en la salud mental del uniformado activo de la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 1(1), 59-66.

<http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/31/67>

Llaneza, Javier. (2009). Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista. Lex nova.

[https://books.google.com.co/books?redir\\_esc=y&hl=es&id=BnCtJjxWTL0C&q=Respaldo  
o+del+grupo#v=onepage&q=Respaldo&f=false](https://books.google.com.co/books?redir_esc=y&hl=es&id=BnCtJjxWTL0C&q=Respaldo+del+grupo#v=onepage&q=Respaldo&f=false)

Martínez, K. (2018). Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones Ltda. [Tesis Maestral, Facultad de ciencias humanas]. Universidad Externado de Colombia

<https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/667/1/DNA-spa-2018->

[Nivel\\_de\\_estres\\_asociado\\_a\\_los\\_factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial\\_en\\_trabajadores\\_del\\_ar  
ea\\_administrativa.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/667/1/DNA-spa-2018-Nivel_de_estres_asociado_a_los_factores_de_riesgo_psicosocial_en_trabajadores_del_area_administrativa.pdf)

- Mansilla, F. (2018). El estrés laboral: concepto y modelos teóricos. *psicologia-online.com*.  
[https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html#anchor\\_0](https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html#anchor_0)
- Merin, j. Cano, A. & Tobal, J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención.  
[https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_CanoVindel/publication/230577109\\_El\\_estres\\_laboral\\_bases\\_teoricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervencion\\_Occupational\\_stress\\_theoretical\\_back-ground\\_and\\_intervention\\_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_CanoVindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-ground_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf)
- MedlinePlus (2020). *El estrés y su salud*. Biblioteca Nacional de Medicina (EE. UU.).  
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Ministerio de salud y protección social. (2017). Guía Metodológica para el Observatorio Nacional de Salud mental.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/guia-ross-salud-mental.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2014) Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés: Por una cultura de bienestar. (3). <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/protocolo-determinacion-origen-patologias-derivadas-estres.pdf>
- Ministerio de Defensa Nacional. Diario oficial. (2018). Resolución número 5421 de 2018. 50 (671).  
[https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN//NORMATIVA/TEXTOS\\_COMPLETOS/5\\_DECRETOS/DECRETOS%202018/Decreto%201355%20de%202018%20\(Manejo%20de%20los%20recursos%20de%20las%20entidades%20territoriales%20para%20asegurar%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20los%20afiliados%20al%20r%C3%A9gimen%20subsidiado\).pdf](https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN//NORMATIVA/TEXTOS_COMPLETOS/5_DECRETOS/DECRETOS%202018/Decreto%201355%20de%202018%20(Manejo%20de%20los%20recursos%20de%20las%20entidades%20territoriales%20para%20asegurar%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20los%20afiliados%20al%20r%C3%A9gimen%20subsidiado).pdf)
- Montoya, B. (2016). El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín. Tesis Maestría. Universidad de Manizales.  
[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3124/Montoya\\_Marin\\_Blanca\\_Doris\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3124/Montoya_Marin_Blanca_Doris_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Muñoz, J. Cabrera, A. (2015). El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía nacional Tungurahua. [Tesis Profesional, Facultad de ciencias humanas y de la educación]. Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12788/1/FCHE-PSIC-91.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*. 33(2), 171-190.  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, (56). <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (1946). La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución.  
<https://www.who.int/es/about/who-we-are/constitution>
- Organización Mundial de la salud. (2000). Guía de bolsillo de la clasificación CIE-10. Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento.  
[https://books.google.com.co/books/about/Gu%C3%ADa\\_de\\_Bolsillo\\_de\\_la\\_Clasificaci%C3%B3n\\_C.html?id=Y\\_oACCnRG34C&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/Gu%C3%ADa_de_Bolsillo_de_la_Clasificaci%C3%B3n_C.html?id=Y_oACCnRG34C&redir_esc=y)
- Organización Mundial de la salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. (3).  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Oviedo, M. Talavera, R. (2016). Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016. [Tesis Profesional, Facultad de Psicología, RR. II. y CS. de la comunicación]. Universidad Nacional de San Agustín.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3537/Psovaimm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado, A. (2009). Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. 102, 123-155. <file:///P:/descargas/Dialnet-EstresTecnologico-3096343.pdf>

- Pacak, K. y Palkovites, M. (2001). Stressor Specificity of Central Neuroendocrine Responses: Implications for Stress-Related Disorders. *Endocrine Reviews*. 22(4), 502–548.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11493581/>
- Paredes, M. (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados de la Universidad de Montemorelos. *Revista de Investigación*. 3(2), 39-56.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646127003.pdf>
- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. [Tesis de maestría, Área de gestión]. Universidad Andina Simón Bolívar.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pizarro, E. (2020). ¿Es conveniente disolver el Esmad?. El tiempo.  
<https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/es-conveniente-disolver-el-esmad-454158>
- Policía Nacional de Colombia. (2018). Conozca el liderazgo holístico policial  
[.https://www.policia.gov.co/noticia/conozca-liderazgo-holistico-policial](https://www.policia.gov.co/noticia/conozca-liderazgo-holistico-policial)
- Policía Nacional. (2011). Apasíonate por la vida.  
[https://policia.gov.co/sites/default/files/publicaciones-institucionales/sistema-de-gestion-seguridad\\_salud-trabajo.pdf](https://policia.gov.co/sites/default/files/publicaciones-institucionales/sistema-de-gestion-seguridad_salud-trabajo.pdf)
- Policía Nacional de Colombia, (2019). Resolución 01360 de 2016  
<https://www.policia.gov.co/sites/default/files/resolucion-01360-manual-bienestar-calidad-vida.pdf>
- Policía Nacional de Colombia, (2019). Resolución 03843 de 2019.  
<https://www.policia.gov.co/sites/default/files/descargables/resolucion-03843-del-09092019.pdf>
- Policía Nacional de Colombia. (2021). Funciones de la Dirección de Tránsito y Transportes de la Policía Nacional. DITRA. <https://www.policia.gov.co/especializados/transito/funciones>
- Policía Nacional de Colombia. (2021). Misión, visión, mega, valores, principios y funciones. DIPON. <https://www.policia.gov.co/mision-vision-mega-principios-valores-funciones>

- Policía Nacional de Colombia. (2021). Dirección de Tránsito y Transportes de la Policía Nacional. DITRA. <https://www.policia.gov.co/direccion/transito>
- Policía Nacional de Colombia. (2021). Organigrama Dirección de Tránsito y Transportes de la Policía Nacional. DITRA. <https://www.policia.gov.co/direccion/transito/organigrama>
- Portero, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. [Tesis Doctoral con mención internacional, Departamento de enfermería]. Universidad de Córdoba <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robert, Z. (2016). Incidencia del estrés laboral en el ausentismo de los docentes del instituto de idiomas de la universidad politécnica salesiana en el periodo 2014/2015. [Tesis Maestría,]. Universidad Nacional Hermilio. [http://192.188.51.77/bitstream/123456789/17579/1/67227\\_1.pdf](http://192.188.51.77/bitstream/123456789/17579/1/67227_1.pdf)
- Rogers, K., Kelloway, E. (1997). Violencia en el trabajo: resultados personales y organizativos. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 2 (1), 63–71
- Rojas, D. (2020, 21 de abril). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. *Asuntos: legales*. <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>
- Rodríguez, D. Sánchez, M. (2017) Propuesta de ajuste al plan de bienestar para disminuir los factores de riesgo psicosocial en una empresa de consultoría ambiental. [Tesis especialización]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5405/1/RodriguezDiegoSanchezMonica2017.pdf>
- Sanin, J. Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp
- Schwartz, J., Stone, A. (1993). Afrontar los problemas laborales diarios. *Contribuciones del contenido del problema, valoraciones y factores personales. Trabajo y estrés*, 7 (1), 47–62.

- Suárez, A.T. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. 2 (1), 33-50.  
<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Tomas, G.C. (2015). El estrés policial. Seguridad y salud en el trabajo. *Semana Europea*, (84).  
<https://www.diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2015.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f>
- Veiga, J. Fuente, E. Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Revista Medicina y seguridad y trabajo*. 54 (210), 81-88. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>
- Vidal, V. (2018). Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza. [Tesis doctoral, Facultad de Psicología]. Universidad de Zaragoza.  
<https://zagan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

**ANEXO A***Consentimiento Informado***Consentimiento Informado**

El objetivo de esta información es ayudarlo a tomar la decisión de participar en nuestra investigación si "el Estrés laboral influye dentro de las labores diarias del personal de la entidad de Tránsito y Transporte".

La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima.

En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto a datos sociodemográficos. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al e-mail [larryfranco413@gmail.com](mailto:larryfranco413@gmail.com)

La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

1. Acepto participar de esta investigación con fines Académicos.

- Si
- No

**ANEXO B***Cuestionario datos sociodemográficos***Cuestionario datos sociodemográficos**

Instrucciones, marque la información que corresponda a su información sociodemográfica, con sinceridad.

**1. Edad**

- 18 a 25
- 26 a 33
- 34 a 41
- 42 a 49

**2. Grupo asignado**

- Tránsito y transporte Municipal
- Seguridad vial
- Control y seguridad
- Intervención y Reacción
- Plana mayor
- Investigación Criminal
- Inteligencia Policial

**3. Categoría**

- Oficial
- Nivel ejecutivo
- Patrullero

**4. Tiempo en la Institución**

- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- 21 a 25 años

## ANEXO C

### *Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS*

#### **Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS**

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1. si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
2. si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3. si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4. si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5. si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6. si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7. si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
<b>2</b>	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
<b>3</b>	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
<b>4</b>	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
<b>5</b>	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							

6	Mi supervisor no me respeta.								
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								





Actividades	AÑO 2021																Presupuesto				
	Feb				Mar				Abr				May					Jun			
	Meses																				
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Fase 4.</b>																					
Búsqueda de instrumentos																					
Hipótesis																					
Marco metodológico																					
Reunión con Jefe de la entidad Tránsito y Transporte																					
Aplicación del Instrumento																					
Análisis de resultados y cumplimiento del Objetivo General (1) Analizar los niveles de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de la entidad de Tránsito y Transporte, en su ámbito laboral. (2.1) Caracterizar los tipos de estrés laboral del personal uniformado. (2.2) Definir cuál es el factor de estrés laboral que más influye dentro de sus labores diarias. (2.3) Identificar las características sociodemográficas que más influyen con el estrés laboral. Resolver las hipótesis propuestas.																					
Discusión y Conclusiones																					
Elaborar Anexos tablas																					
Elaborar Anexos figuras																					
Entrega de trabajo final																					





Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada Estrés laboral en personal de una entidad de tránsito y transporte durante el periodo 2020 -2021, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma

---

Larry Robinsón Franco Herrera  
CC. 80.072.198 de Bogotá