

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN POLICIAL CIVIL DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA

Julieth Díaz* y Vanessa Tinoco*

RESUMEN

El estrés laboral ha sido abordado por una cantidad de investigadores sin llegar a una unificación sobre el mismo. Así, algunos, definen el estrés como el conjunto de reacciones de la persona, sean de carácter psicológico, emocional, sociales y/o comportamental, quien al enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio en que se desenvuelve su capacidad de respuesta no es la adecuada, ocasionando un desequilibrio que altera su bienestar, incluso su salud. Otros señalan que es la resultante de no obtener los deseos internos o externos y que por ende producen sensaciones desagradables al organismo. Autores de otras latitudes, lo conciben como el desequilibrio que surge entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador. El estudio se realizó con un 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). Se concluye de forma general un bajo nivel de estrés laboral, así: 56% de la población se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se encuentra en un nivel intermedio y el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés laboral. Así mismo, el factor que más influye en el estrés laboral fue el tecnológico. (DUAZARY Suplemento 2011, 6 - 12).

Palabras clave: Enfermedades respiratorias, niños, material particulado, contaminantes del aire, modelos logísticos.

ABSTRACT

Work stress has been addressed by a number of researchers without a unifying about it. Thus, some define stress as the set of reactions of the person, whether psychological, emotional, social and / or behavioral, who face demands to give derives its interaction with the environment in which it develops its capacity response is inadequate, resulting in an imbalance that affects your well being, even their health. Others say that is the result of not getting the internal or external desires and hence producing unpleasant sensations to the body. Authors from other latitudes, it is conceived as the imbalance that arises between organizational demands and capabilities of

* Estudiantes de Grado de Psicología, Universidad del Magdalena. Colombia

the worker. The study was conducted with a cross-sectional descriptive design. The aim of this study was to determine the levels of stress management members of the National Police of the city of SantaMarta (Colombia). We conclude a generally low level of job stress and 56% of the population is at a low level of job stress, 35% are at intermediate and 9% are in a high stress level work. Likewise, the most influential factor in work-related stress was the technology.

Keywords: Stress, burnout, psychosocial, psychosomatic aspects, workers (DeCS)

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral ha sido abordado por una cantidad de investigadores sin llegar a una unificación sobre el mismo¹. Así, algunos, en Colombia², definen el estrés como el conjunto de reacciones de la persona, sean de carácter psicológico, emocional, sociales y/o comportamental, quien al enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio en que se desenvuelve su capacidad de respuesta no es la adecuada, ocasionando un desequilibrio que altera su bienestar, incluso su salud. Otros señalan que es la resultante de no obtener los deseos internos o externos y que por ende producen sensaciones desagradables al organismo³. Autores de otras latitudes^{4,5,6}, lo conciben como el desequilibrio que surge entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador.

Como lo señaló Peiró⁷, “A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas...”. Igualmente, durante el actual siglo XXI el estrés laboral sigue siendo motivo de investigación y preocupación en el mundo laboral y de los investigadores.

Díaz¹ concluye que el estrés laboral es importante ya que puede activar mecanismos que producen enfermedad. Muchos autores señalan el estrés laboral relacionado con diferentes enfermedades, así se ha relacionado con el cáncer⁶, trastornos musculoesqueléticos⁸, accidente cerebrovascular⁹, factor de riesgo de suicidio¹⁰, entre otros.

Por lo anterior, desde mediados del siglo anterior, cada vez los países han elaborado leyes que promuevan la salud de los trabajadores y se implementen medidas preventivas. De esta forma en Colombia, el estrés laboral puede ser una enfermedad profesional que incluye, además de las mencionadas anteriormente, los estados de ansiedad y depresión¹¹.

De esta forma, en nuestro país (Colombia), el estrés laboral está cubierto por ley desde el año 1994 y cubiertas por el sistema de seguridad social. Sin embargo, las normas específicas sobre el tema son cortas y más aún, su aplicación¹¹. El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, es el decreto vigente en el cual se establece la tabla de enfermedades profesionales e incluye las causadas por el estrés¹¹. En el año 2004 publicó el Ministerio de la Protección Social el protocolo para determinar el origen de las enfermedades derivadas del estrés¹² y en la actualidad es la guía para diagnosticar y determinar ésta patología¹³.

Se han efectuado estudios de estrés laboral en diferentes ámbitos, así se encuentra un estudio de estrés laboral en buzos profesionales, en el cual concluyen que un 15% presenta algún grado de estrés¹⁴. Una serie de tres estudios de Martínez¹⁰, señala los suicidios de empleados de una compañía francesa, en los últimos tres años, derivados del estrés laboral (por las inadecuadas condiciones laborales). En un estudio en una empresa española, se encontró una prevalencia del estrés laboral del 11.6%¹⁵.

En la ciudad colombiana de Pereira, con docentes de una facultad de ingeniería se hallaron los siguientes resultados en cuanto a las variables medidas sobre el estrés laboral: la categoría que obtuvo mayor promedio de calificación fue Tecnología con un valor de 4,0, seguida por las categorías: Clima Organizacional 3,6 y territorio organizacional 3,5¹⁶.

Peiró et al¹⁷, en su estudio con jóvenes españoles halló que el estrés laboral es una consecuencia de múltiples factores, entre los que se destacan condiciones personales o sociales, la empleabilidad, la inestabilidad contractual o la implicación personal.

En una investigación con docentes venezolanos los resultados muestran que el estrés laboral aparece como consecuencia de la existencia de múltiples factores, entre los que se encuentran las condiciones personales o sociales, la empleabilidad, la inestabilidad contractual o la implicación personal¹⁸.

La actividad de los miembros de la fuerza pública, así sea civil como lo es la policía Nacional Colombiana, amerita ser estudiado debido al riesgo permanente a que están sometidos lo cual puede ser un generador de estrés¹⁹, independiente que estos sean empleados administrativos o efectivos de la fuerza en las calles de la ciudad.

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).

MATERIALES Y MÉTODO

El estudio se realizó con un diseño descriptivo transversal, se solicitó permiso a la Dirección de la Institución, luego de lo cual se seleccionó mediante muestreo aleatorio simple una muestra, la cual estuvo constituida por 100 empleados administrativos de la institución.

Los instrumentos utilizados fueron el *Cuestionario Sobre El Estrés Laboral OIT-OMS*, el cual consta de 25 ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio, cohesión y respaldo del grupo de trabajo. Fue validado en una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica de la organización, edad, género, antigüedad en organización y puesto de trabajo de los sujetos. Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales. Para cada ítem de la encuesta, se solicita siete opciones de respuesta (1 a 7), tipo Likert, si la condición es desde nunca o hasta siempre²⁰.

La prueba se evalúa como se indica en el Recuadro 1, y los ítems que mide cada factor están indicados en el Recuadro 2: (*Cuestionario Sobre El Estrés Laboral OIT-OMS*)²⁰.

Cuadro 1. Forma de evaluación de la prueba

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 - 117,2
Estrés	117,3 - 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Cuadro 2. Ítems que mide cada factor de la prueba

Variabes	Núm. Ítems	Rango de estrés
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

A todos los sujetos de la muestra se les explicaron los objetivos del trabajo, se les dio el consentimiento informado para que lo firmaran y se les garantizó el anonimato de sus resultados. El presente estudio no constituía riesgo alguno para la salud de los miembros de la muestra y se tuvo en cuenta lo estipulado para efectuar investigaciones con seres humanos²¹.

RESULTADOS

Se puede observar en el Gráfico N°1 que en la muestra la edad predominante es 43 años con un 56%, estas son personas que se encuentran con experiencia en su cargo y que además llevan tiempo laborando para la organización.

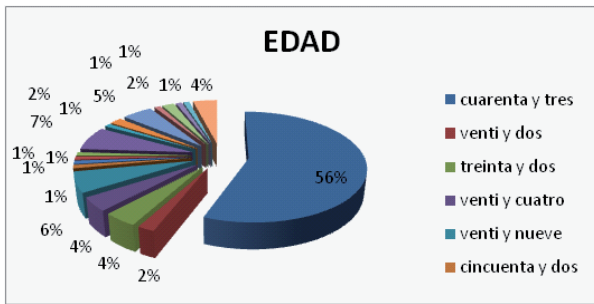


Gráfico 1. Edad de los participantes

FACTORES

▪ Clima organizacional

Este factor mide la percepción individual del Clima Organizacional, con respecto a la misión y visión de la organización, sus estrategias, sus políticas, la dirección de la misma y sus objetivos.

En este factor se obtuvo un porcentaje de 65%, lo cual indica la existencia de un nivel de estrés bajo.

▪ Estructura organizacional

En el factor de Estructura Organizacional, se evaluó la existencia de presión de superior a subordinado, el control que se tiene sobre el trabajo que se realiza, la estructura de la organización y el nivel de respeto a la cadena de mando.

El porcentaje obtenido fue de 66%, mostrando igualmente un nivel de estrés bajo.

▪ Territorio organizacional

En el factor que evalúa el Territorio Organizacional, se tomó en cuenta las condiciones para controlar las actividades en las áreas de trabajo, la existencia en la organización de espacios privados para laborar e igualmente la incomodidad sentida por algunos empleados al tener que trabajar en conjunto con otros miembros.

En cuanto al porcentaje, se obtuvo un 62%, demostrando que el nivel de estrés es relativamente bajo.

▪ Tecnología

El factor de Tecnología, evaluó aspectos tales como; los equipos disponibles en la organización para la realización de un trabajo eficaz, la disposición de un conocimiento técnico y la presencia de tecnología para realizar una labor de importancia.

Se indica que el porcentaje alcanzado fue de 77%, lo cual muestra la presencia de un nivel medio de estrés.

▪ Influencia del líder

La Influencia del Líder, como factor evaluado se encargó de puntualizar en el papel del supervisor al dar la cara por el subordinado ante el jefe, el respeto por parte del supervisor, la preocupación de los supervisores por el bienestar del personal a cargo y la presión por parte del equipo de trabajo.

El porcentaje logrado fue de 65%, indicando un bajo nivel de estrés en dicho factor.

▪ Respaldo del grupo

El factor Respaldo de Grupo, evalúa temas como el apoyo del equipo a las metas profesionales de cada individuo, el apoyo y la protección brindados por los jefes a sus subordinados y preservar la ayuda técnica para los compañeros.

Se obtuvo un porcentaje de 62% lo que muestra un bajo nivel de estrés.

▪ Falta de cohesión

La falta de cohesión evaluada por sus estragos a nivel grupal, se detectó a partir de evaluar si los empleados forman o no parte de grupos de trabajo de colaboración estrecha, si el equipo se encuentra desorganizado, si gozan de prestigio dentro de la organización así como la existencia de presión por parte de sus miembros.

El porcentaje logrado fue de 60%, el más bajo de todos los factores evaluados, indicando bajo nivel de estrés.

A partir de la aplicación del instrumento y la recopilación de datos se determina lo siguiente:

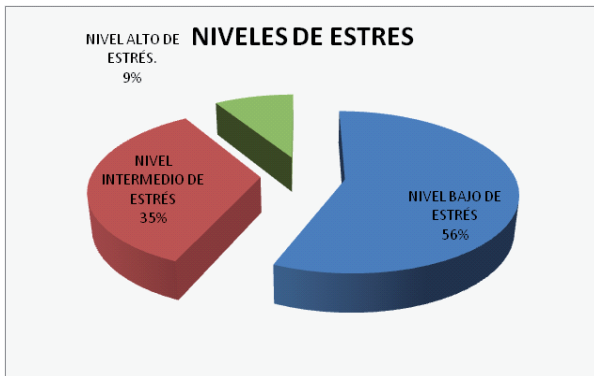


Gráfico 2. Niveles de estrés

En el gráfico N°2 se puede evidenciar que la muestra representativa de la institución en estudio indica que el 56% de las personas presentan bajo nivel de estrés, el 35% demuestran nivel intermedio de estrés laboral y el 9% muestra un nivel de estrés alto.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación señalan un bajo nivel de estrés en la población, con un 9%. Dato encontrado que es más bajo que lo hallado en otros estudios, que van desde el 11.6% al 15.0%¹⁴⁻¹⁶. No es despreciable el nivel de estrés medio encontrado en este estudio, el cual fue del 35%.

Referente a lo hallado en los diferentes factores que mide el instrumento utilizado se puede decir, que lo atinente a tecnología es donde se marca más el nivel de estrés con un 77% y donde menos se presenta el estrés es lo relacionado con la falta de cohesión con el 62%, los otros factores como clima organizacional, estructura, territorio, influencia del líder y respaldo de grupo, el estrés es bajo. Esto respalda lo manifestado en la literatura consultada, en la cual se muestra claramente que el estrés laboral es consecuencia de múltiples factores^{1-11,15, 17-19,22-24}. El aspecto de mayor estrés laboral lo presentó el aspecto tecnológico, lo cual corrobora lo hallado por Peiro y Rodríguez²³ en lo cual este factor de cambio tecnológicos incide en buena forma en el estrés laboral.

Igualmente, la edad ha demostrado ser un factor influyente para el estrés laboral, es así como un estudio¹⁸ encontró que en las personas mayores de 40 años es donde más se presenta, lo cual lo corrobora este estudio en donde la media de la edad supero los 43 años de edad. Esto puede ser debido a que después de los 40 años de

edad, la personalidad ya tiene su impronta debido a la experiencia de los años y la persona hace reflexiones sobre su proyecto de vida y los logros alcanzados, sin dejar de lado los factores biológicos producto de la misma edad^{6,8-11,18}.

El hecho que el factor en donde menos se presentó el estrés en la población estudiada fuera la falta de cohesión, puede deberse a que en la labor administrativa están más cohesionados por estar en un mismo lugar físico, en el cual intercambian y conviven a diario, aunado al factor cultural de una sociedad del Caribe Colombiano, en la cual predomina la fácil expresión de la personalidad y aceptación de la misma, en otras palabras son más extrovertidos y cohesionados.

El factor influencia del líder no señala un marcado estrés laboral, lo cual puede ser debido a que el tipo de organización en la cual se efectuó el estudio es por su misma razón de ser autoritaria, sin embargo, el hecho de que la población fue administrativa mitiga un poco el efecto de este tipo de liderazgo, que bien ha sido señalado como nocivo para la salud laboral e incluso generar estrés laboral²³.

Un estudio efectuado en Venezuela²⁴ informa resultados bajos de estrés laboral como los obtenidos en el presente estudio.

Indudablemente, la evidencia científica ha mostrado que el estrés laboral produce diferentes tipos de enfermedades^{6,8-11,25}, en la presente investigación al no presentarse niveles de estrés altos y no haber tenido como objetivo determinar las enfermedades causadas por el estrés laboral, no se pudo corroborar esta evidencia, no obstante, se sugiere que en futuras investigaciones con esta población esta variable sea incluida, teniendo en cuenta que un 9% obtuvo un nivel de estrés alto y podría eventualmente estar presentando alguna enfermedad física o psicológica.

El presente estudio permite concluir que en el personal administrativo de la entidad investigada, se presenta de forma general un bajo nivel de estrés laboral, así: 56% de la población se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se encuentra en un nivel intermedio y el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés laboral. Así mismo, el factor que más influye en el estrés laboral fue el tecnológico.

No obstante, la presencia de resultados en estrés laboral bajo, no descarta la presencia de éste en ciertos

ámbitos particulares, en donde se puntuaron resultados intermedios y altos que no deben ser olvidados, teniendo en cuenta que de su intervención depende el crecimiento o descenso de la problemática. Es necesario que la Institución, tenga conocimiento de lo que sucede con respecto al tema de estrés laboral, así se hará más fácil y se tendrán resultados exitosos si se parte de la premisa de que hay que velar por el bienestar de los empleados, se debe detectar e informar sobre la problemática, teniendo en cuenta que niveles variables (bajo, intermedio, alto) de estrés indican que existe una alarma y por tanto se debe trabajar de inmediato. Además, no debe olvidarse que existe en Colombia una ley¹¹ que habla de que el estrés laboral es una enfermedad profesional y por ende deben establecerse medidas de prevención del mismo y de promoción de la salud.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece a la Institución de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta, por prestarnos toda la ayuda necesaria, a todos los participantes que hicieron parte de esta investigación. Igualmente, gracias a todos las personas externas que brindaron su ayuda para la realización de esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Díaz D. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista. CES Salud Pública* 2011; 2(1): 80-84.
2. Pontificia Universidad Javeriana. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá: La PUJ; 2007.
3. El Stress Policial. 1 jasglp. "Grupo Mundial de Policías Online" - Edición Especial Nro. 198; 2007.
4. Goncalves L, Feldman L, Guarino L. Estrés laboral, sencibilidad egocéntrica negativa y salud en profesionales venezolanos. *SUMMA psicológica*. 2009; 6(1): 3-14.
5. Evans O, Steptoe A. The contribution of gender – role orientation, work factor and hom stressors to psychological web – being and sickness absence in male and female dominated occupational groups. *Social Science & Medicine*. 2002; 54: 481-92.
6. Martínez C. Estrés laboral y cáncer. *Seguridad y salud en el trabajo*. 2008; 46: 27-47.
7. Peiró J. El estrés laboral una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2001; 13: 18-38.
8. Martínez, C. Estrés laboral y trastornos musculoesqueléticos (I). *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*. 2009; 61: 38-46.
9. Martínez C. Estrés laboral, factor de riesgo de accidente cerebrovascular (I). *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*. 2008; 50: 14-22.
10. Martínez, C. El estrés laboral como factor de riesgo de suicidio (I). *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*. 2010; 74: 12-21.
11. Salazar C. Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 85-90.
12. Villalobos G. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2004.
13. Ministerio de Protección Social. Proyecto de diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales [Internet]. www.fondoriesgosprofesionales.gov.co. 2010 May 7; Available from: <http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/Noticias/Noticia.aspx?IdNoticia=65>.
14. Esquiroz M, Artazcoz M, Arrarás R, Ruiz A. Estudio fisiológico del estrés en buceadores del grupo de rescate acuático. <http://semst2010.drugfarmacongresos.com/comunicaciones/comunicaciones.php#comu2>
15. Ares A, Guillén C, Sánchez S, Suarez M, Sainz B, Soto ML. Estrés laboral: prevalencia en una corporación local. *Revista de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2010; 5(4): 194-201.
16. Cardona L. Estrés laboral en docentes de la facultad de ingenierías de la Universidad Libre de Pereira. *Cultura del Cuidado Enfermería*. 2010; 7(2): 28-38.
17. Peiró J, Bresó I, García-Montalvo J. Antecedentes de la inseguridad laboral y estrés de rol en los jóvenes españoles. *Revista de estudios de juventud*. 2007; 07(79):65-72.
18. Oramas A, Almirall P, Fernandez I. Estrés laboral y el síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Salud de los trabajadores*. 2007; 15(2): 71-88.
19. Sánchez M, Sanz B, Apellaniz G, Pascual I. El estrés policial. *Policía y estrés laboral*. 2001; 1: 4-21.
20. Cuestionario Sobre El Estrés Laboral OIT-OMS. Obtenido desde http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm.
21. Resolución 8430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Santafé de Bogotá: Ministerio de Salud.

22. Luceño L, Martín J. Estrés laboral. *eduPsykhé*. 2008; 7(2): 107-109.
23. Peiró J, Rodríguez I. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*. 2008; 29(1): 68-82.
24. Bethelmy L, Guarino L. Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista colombiana de psicología*. 2008; 17:43-58.
25. Serrano M, Moya L, Salvador A. Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de psicología*. 2009; 25(1): 150-159.