



Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.

Integrantes:

Hernán Andrés Tello Beltrán ID 76763

Ángela María Ramírez Porras ID 77023

Sandra Liliana Vega Murcia ID 1654

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C.

2019



Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.

Integrantes:

Hernán Andrés Tello Beltrán

Ángela María Ramírez Porras

Sandra Liliana Vega Murcia

Asesora:

Julietha Oviedo Correa

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C.

2019

Tabla de contenido

Resumen .....	8
Introducción.....	9
1. Problema de investigación.....	10
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Sistematización.....	13
2. Objetivos .....	13
2.1 Objetivo general .....	13
2.2 Objetivos específicos.....	13
3. Justificación, delimitación y limitación.....	14
3.1 Justificación.....	14
3.2 Delimitación .....	16
3.3 Limitaciones .....	16
4. Marco de referencia.....	16
4.1 Estado del arte .....	16
4.2 Marco Teórico .....	22
4.3 Marco Histórico.....	35
4.4 Marco Legal .....	37
4.5 Marco Conceptual .....	42
5. Diseño metodológico.....	43
5.1 Tipo de investigación .....	43
5.2 Fases .....	44
5.2.1 Realizar un diagnóstico que permita identificar los niveles de estrés de la unidad de licitaciones de Gepm. ....	44
5.2.2 Identificar el nivel de estrés y factores detonantes que se experimentan en el área de estudio. 46	
5.2.3 Proponer un plan de acción para reducir el estrés en la unidad de licitaciones de la empresa Gepm S.A.S.....	46
5.3 Fuentes e instrumento.....	47
5.4 Población.....	47
6. Cronograma.....	48
7 Resultados .....	48
7.1 Diagnostico.....	48
7.2 Identificación de niveles de estrés.....	53
7.3 Propuesta de plan de acción .....	70
8 Presupuesto.....	78

9. Conclusiones y Recomendaciones.....	79
9.1 Conclusiones .....	79
9.2 Recomendaciones.....	81
Referencias .....	83

### Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Modelo etapas del estrés según Selye .....	23
Ilustración 2 “Modelo demanda control – apoyo social Karasek y Theorell” .....	29
Ilustración 3 “Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa Siegrist, 1996” .....	30
Ilustración 4 Promedio Sujeto 1 Mes de Noviembre 2018.....	59
Ilustración 5 Promedio Sujeto 2 mes de Noviembre de 2018 .....	59
Ilustración 6 Promedio Sujeto 3 mes de Noviembre de 2018 .....	60
Ilustración 7 Promedio Sujeto 4 mes de Noviembre de 2018 .....	60
Ilustración 8 Promedio Sujeto 1 mes de Diciembre de 2018.....	62
Ilustración 9 Promedio Sujeto 2 mes de Diciembre de 2018.....	62
Ilustración 10 Promedio Sujeto 3 mes de Diciembre de 2018 .....	63
Ilustración 11 Promedio Sujeto 4 mes de Diciembre de 2018 .....	63
Ilustración 12 Promedio Sujeto 1 mes de Enero de 2019.....	65
Ilustración 13 Promedio Sujeto 2 mes de Enero de 2019.....	65
Ilustración 14 Promedio Sujeto 3 mes de Enero de 2019.....	66
Ilustración 15 Promedio Sujeto 4 mes de Enero de 2019.....	66
Ilustración 16 Promedio Sujeto 1 mes de Febrero de 2019.....	68
Ilustración 17 Promedio Sujeto 2 mes de Febrero de 2019.....	68
Ilustración 18 Promedio Sujeto 3 mes de Febrero de 2019.....	69
Ilustración 19 Promedio Sujeto 4 mes de Febrero de 2019.....	69

## Tabla de Tablas

<b>Tabla 1 Escalas de Valoración de Riesgos: Consecuencias, Probabilidad y Exposición.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 2 Grado de repercusión.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 3 Cronograma de actividades.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 4 Análisis DAFO.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 5 Análisis Pestel.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 6 Factores Organizacionales y Laborales.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 7 Dominios y Dimensiones Intralaborales.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 8 Dimensiones extralaborales.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 9 Escala de estrés mes de noviembre.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 10 Escala de estrés mes de Diciembre.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 11 Escala de estrés mes de Enero de 2019.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 12 Escala de estrés mes de Febrero de 2019.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 13 Plan estrategico.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 14 Presupuesto.....</b>	<b>78</b>

## Anexos

Anexo 1 .....	86
---------------	----

## Resumen

A través del presente estudio se analizó la Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial, en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S., esto permite entender como ha sido el comportamiento de los trabajadores y cuáles fueron los causantes de dicha conducta.

Inicialmente, se realizó un diagnóstico para identificar los niveles de estrés dentro de la empresa, posteriormente, se efectua un sondeo de opinión acerca del conocimiento del estrés y los factores de riesgo a los que se están expuestos los trabajadores en la organización y se identifican los factores detonantes que se experimenta en el área de estudio, finalmente, se propone un plan de acción para reducir el estrés en los trabajadores dentro de la organización GEPM S.A.S.

## Palabras Clave:

Estrés laboral, riesgo psicosocial, factores de riesgo, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



## Introducción

La Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SST es una realidad que se vive cada día en la empresa, es ir más allá del quehacer diario, es estar motivados en la labor que diariamente se realiza y contar con factores protectores que garantizan la seguridad y la salud de quienes hacen parte de la empresa.

Es necesario tomar la investigación no como una solución, sino como un proceso de mejora continua, el cual no se enfoca en el problema sino en la solución inmediata de ellos, responsabilizándose de los resultados. La evolución de la historia de la Seguridad y Salud en el trabajo (SST), hace que los líderes, encargados y, demás responsables del Sistema de la gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) tengan ese criterio multidisciplinario para abordar con espontaneidad la selección de los problemas y promover la cultura de la investigación.

Cuando se habla de los factores de riesgo psicosocial, se esta adentrando en la estructura psíquica del ser humano, que es la más subjetiva; en cambio es más fácil intervenir las condiciones físicas y ergonómicas que son más objetivas debido a que depende más del medio ambiente en el que se trabaja, también depende de las condiciones del trabajo y de la seguridad en las instalaciones.

De acuerdo a lo anterior el Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. se interesa por los niveles altos en algunos factores de riesgo psicosocial que se presentan en la compañía como el estrés laboral y es preciso estudiar propuestas concretas de intervención para prevenir los altos niveles de exposición del riesgo en esta organización, en pro de optimizar las condiciones de vida de los colaboradores, la motivación, la comunicación y a la vez impactando de forma positiva directa y proporcional a la productividad y la permanencia en el mercado.

## 1. Problema de investigación

### 1.1 Descripción del problema

Según la OIT, Organización Internacional del Trabajo, la pérdida de salud mental en el trabajo es un gran riesgo para la organización debido a que causa desequilibrio en el personal, y si el caso es de estrés, este puede generar daños físicos y emocionales debido a las exigencias del trabajo que excede de las necesidades y capacidades de los trabajadores o cuando sus habilidades y conocimientos no cumplen con las expectativas de la organización. Las consecuencias es que el estrés le puede generar al trabajador ansiedad, agotamiento, angustia, baja motivación, bajo estado de ánimo que lo lleva a bajar su productividad.

En el entorno laboral el trabajador pasa la mayor parte del tiempo y esto hace que sea cada vez más estresante su permanencia en la misma labor, por ello es trascendental crear un buen clima organizacional para que este lugar de trabajo donde a diario se mide el desempeño y la competitividad se convierta en un lugar agradable para todos.

La OIT, afirma “Cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año”. Y el riesgo puede ser alto si el trabajador no recibe la suficiente capacitación para prevenir accidentes laborales, esto puede generar un impacto en la organización debido a las pérdidas humanas y económicas, sumándole el sufrimiento y la angustia que le genera a las familias este incidente o accidente, por esto el objetivo de la investigación se basa en identificar los factores de riesgo que ayuden a prevenir la ocurrencia de más accidentes laborales en la organización. La carga laboral puede saturar física y mentalmente al trabajador, y también influye en el buen desempeño.

El objetivo de la OIT es crear una conciencia a nivel mundial acerca de los riesgos y las consecuencias de las enfermedades relacionadas con el trabajo, de los accidentes, de las lesiones y la magnitud de estas en el ámbito laboral.

El estrés laboral que está incluido en el Riesgo Psicosocial, es uno de los problemas que más afecta en todos los países, en diferentes profesiones y en todos los trabajadores. Esto a su vez hace que trascienda hasta los hogares y afecta la calidad de vida de ellos. además de los costos directos e indirectos que le acarrea a la organización entre otros. Como lo indica la OIT "El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interno Bruto global de cada año", lo cual no es solo un impacto social, si no también económico para la organización.

También la OIT dice que, en los últimos tiempos, el mundo globalizado genera cambios dentro de las organizaciones y sus actividades realizadas, creando un desarrollo económico en el mercado, pero así mismo aumento de estrés en los colaboradores relacionadas con cargas y presiones laborales asociadas metas por cumplir y lograr el crecimiento y mejoramiento continuo de la empresa. El nuevo modelo laboral de contratación por procesos, son prácticas que aumentan las exigencias de labores para entregar a tiempo un trabajo o meta pedida por el empleador. De igual manera, los avances tecnológicos generan cambios e innovaciones en cada proceso de trabajo, que cada vez se hace más difícil dividir el tiempo con el tiempo personal. Cada día los trabajadores sienten la necesidad de estar más ligados con sus trabajos y actividades diarias con el ánimo de responder y mejorar constantemente y así tener un mayor rendimiento con eficiencia y efectividad en lo desarrollado, hasta terminar realizando prácticas laborales en casa o fuera de sus horarios de trabajo normales, llevando una carga lenta de trabajo y del mismo modo el estrés y trastornos laborales que pueden generar consecuencias graves a la integridad de la persona.

Cada ser humano reacciona de manera diferente a problemas de salud presentados, aunque los altos niveles de estrés pueden contribuir a cambios negativos de salud como desgaste, agotamiento, ansiedad, depresión trastornos cardiovasculares, entre otros, que conllevan al del abuso de alcohol, drogas, cigarrillo y otros muy comunes de malos hábitos alimenticios y descansos inadecuados que desencadenan problemas de enfermedades laborales graves y posibles accidentes de trabajo.

El tener una estabilidad laboral es fundamental para el crecimiento tanto personal como

profesional, pero hoy en día se identifican un sinnúmero de personas que realizan diferentes actividades de trabajo sin importar las condiciones a las que sean sometidas tan solo por necesidad o por no estar desempleadas, sin tener en cuenta que el trabajo no solamente solventa la parte económica, sino que contribuye a funciones psicológicas básicas, manejo de tiempo, vida social y la identidad personal.

Diversos estudios nos han dado a conocer que una persona en condiciones de trabajo inadecuadas que generen estrés puede desencadenar un impacto en el bienestar de los trabajadores, con estilos de vida que atenten contra la salud, causando obesidad, enfermedades degenerativas progresivas, cáncer, diabetes y otras que se pueden combatir al generar estilos de vida saludables que contribuyan a la salud general y el bienestar de la población

La empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S (en adelante Gepm), tienen dos líneas de negocio, una es de fabricación y mantenimiento de equipos industriales y la otra línea es de obra civil; cuenta con una unidad de licitaciones que está conformada por cuatro personas; constantemente se revisan los procesos de cada línea y según el flujo de ofertas que se encuentren para presentarse asimismo el nivel de trabajo; como constantemente están presentándose en procesos el nivel de estrés que se maneja es muy alto lo que ocasiona que la productividad disminuya y se presenten equivocaciones cuando se arman las ofertas.

Cuando en la unidad de licitaciones se presentan los picos altos en sus procesos licitatorios, se generan discordias entre compañeros debido a la falta de comunicación y la delegación de funciones, muchas veces no es clara la información por parte de la gerencia comercial lo que representa que más de una persona haga la misma función para cumplir con los requisitos de las propuestas, y por los retrasos en la documentación hacen que el ambiente laboral se torne tenso, no se pueda trabajar en equipo y además de esto el horario laboral se extiende.

También sucede que dejan a una persona presentando toda una licitación robusta en su documentación, lo que lleva a que las personas bajen su dinamismo y productividad. La falta de motivación al personal de esta unidad es muy grande, mucho comerciales a la medida que ganan contratos asimismo es la comisión, en esta unidad recargan el trabajo en unos cuantos

y no hay incentivo económico, no reconocen su labor, se centran en los aspectos negativos y poco reconocimiento a lo que hacen bien. Es necesario realizar una evaluación de los riesgos psicosociales en la organización

## 1.2 Formulación del problema

¿Se puede reducir el estrés laboral y aumentar la productividad empresarial implementando programas del Sistemas de Gestión y Seguridad en trabajo en la unidad de licitaciones de la empresa Gepm SAS?

## 1.3 Sistematización

- ✓ ¿Qué actividades se pueden realizar para reducir el estrés laboral en la unidad de licitaciones de la empresa Gepm SAS?
- ✓ ¿Cómo se puede medir la productividad en la unidad de licitaciones de la empresa Gepm SAS después realizadas las actividades para el manejo del estrés laboral?
- ✓ ¿Qué estudios se han realizado sobre estrés laboral y productividad empresarial?
- ✓ ¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad empresarial?

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Analizar la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones en la empresa Gepm SAS.

### 2.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico que permita identificar los niveles de estrés de la unidad de licitaciones de Gepm.
- ✓ Identificar el nivel de estrés y factores detonantes que se experimenta en el área de estudio
- ✓ Proponer un plan de acción para reducir el estrés en la unidad de licitaciones de la

empresa Gepm S.A.S

### 3. Justificación, delimitación y limitación

#### 3.1 Justificación

El propósito de la investigación en Seguridad y Salud en el trabajo, es generar conocimientos que puedan usarse para mejorar los procesos, las políticas y los sistemas de gestión de las organizaciones; uno de los enfoques de toda investigación es poderla llevarla a la práctica, y en referencia a la seguridad y salud de los trabajadores es una necesidad de que los investigadores tomen en cuenta los hallazgos de la investigación para su ejercicio profesional.

La investigación de los accidentes de trabajo es un proceso reactivo, debido a que un accidente primero ocurre para luego ser investigado; por esto el comité investigador debe determinar el cómo ocurrió y el por qué ocurrió para luego poder identificar las causas y medir las consecuencias, para realizar las medidas de control necesarias y así ir a la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo SG-SST; existen organizaciones que le realizan investigaciones a los eventos más representativos como a los daños e impactos de los recursos, y lo hacen más por un cumplimiento con las leyes nacionales (incluyendo la legislación de SST), pero perdiendo el enfoque de su razón de ser que es la prevención.

Según (García, 2018) : “En el año 2017 se presentaron cada día 1.800 de esos accidentes, y si bien la cifra es menor a la reportada en el 2016 en un 6,5 por ciento, el costo en el que incurrieron las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) para atenderlos se elevó un 12,1 por ciento real anual”. Es de anotar que las empresas administradoras de Riesgos laborales ARL, son las principales encargadas de que las organizaciones cumplan la legislación y su responsabilidad radica principalmente en trabajar en las actividades de formación preventiva; de ahí la importancia del acompañamiento que estas entidades puedan hacer en el desarrollo y seguimiento de las investigaciones de los accidentes de trabajo, al igual que a sus planes de acciones.

El estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es “el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo por un lado y sus conocimientos y capacidades por otro”, y la OIT afirma que es “una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vía de desarrollo”.

Tanto para el empleador como para los trabajadores el estrés laboral tiene consecuencias:

En la organización se presentan los siguientes síntomas:

- ✓ Ausencia laboral
- ✓ Baja productividad
- ✓ Errores y accidentes
- ✓ Bajo rendimiento del empleado
- ✓ Deterioro de las relaciones laborales

Entre otras, estas no solo afectan al trabajador sino directamente al entorno en el que conviven, lo que significa que no solo afecta a uno sino a todos los trabajadores y asimismo baja la competitividad en general.

En los trabajadores se presenta lo siguiente:

- ✓ Baja concentración.
- ✓ Ansiedad, angustia, depresión
- ✓ Dificultad para tomar decisiones.
- ✓ Insomnio.
- ✓ Hipertensión.
- ✓ Aumento o disminución del apetito sexual
- ✓ Tics nerviosos

Esto genera estrés en el trabajador que un trabajador, lo que conlleva a enfermarse con más frecuencia y el grado de motivación y su calidad de vida disminuya.

Según (Quincha, 2016): “El SG-SST busca las herramientas o proceso para la medición y la participación en la detección temprana de esta causa, debido a que puede

ocasionar, desmotivación laboral y causas que puedan ocasionar accidentes y enfermedades de trabajo, causando una baja productividad, incitando a las personas a consumir alcohol, tabaco y/o sustancias psicoactivas que a su vez desencadenen en problemas tales como violencia intrafamiliar o alteren el clima organizacional, es por ello que la empresa crea la necesidad de garantizar su monitorio promoviendo un clima y ambiente laboral apropiado que contribuya a su desarrollo.” Por eso al final resulta importante que las organizaciones evalúen, identifiquen y por ultimo tomen acciones para tratar a los empleados que manifiesten síntomas de estrés laboral, ya que de esta manera no solo mejorara la salud de cada uno sino la productividad empresarial.

Según la revista s (Portafolio, 2017): “Sin lugar a duda es uno de los problemas más graves de salud en la sociedad moderna y si se habla en términos porcentuales, el 65% de los trabajadores sufren o han sufrido cuadros de estrés laboral severo, lo que provoca una reducción en la productividad en la empresa y, por supuesto, en la calidad de vida de los empleados.”

### 3.2 Delimitación

El proyecto de estrés laboral como riesgo psicosocial se realizará en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz SAS, ubicada en la ciudad de Bogotá en un periodo de noviembre de 2018 hasta abril de 2019; tiempo en el cual se podra analizar y buscar estrategias para optimizar la productividad laboral.

### 3.3 Limitaciones

- El tiempo y dedicación de las colaboradoras que trabajan en la unidad de licitaciones.
- El presupuesto para implementar el programa sugerido para mejorar la productividad empresarial ocasionada por el estrés.

## 4. Marco de referencia

### 4.1 Estado del arte



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. (Peiró Silla, 2001).

Los cambios existentes a nivel global producidos como consecuencia de las crisis financieras han tenido una repercusión inmediata en las organizaciones y, en consecuencia, también en los trabajadores. (Ramos & Jordao, 2015).

A través del presente estudio se analizó el Estado de Arte del Estrés laboral que han presentado las organizaciones en el transcurso del tiempo, lo que permitió entender cómo ha sido la evolución histórica de esta problemática, identificando los momentos históricos de mayor relevancia. Al analizar el Estado del arte del estrés laboral, se recopiló un documento importante que puede servir como referente para las diferentes organizaciones que presentan esta problemática a tratar. Este fue sustentado en autores como Hans Selye (década de los años 30), McGrath y Altman (1970), Christina Maslach (1977), Karasek (1979), Lazarus y Folkman (1984), entre otros.

Para cumplir con este propósito se identificaron los momentos determinantes en cuanto a estrés laboral, destacando las diferentes etapas, autores y acontecimientos de mayor relevancia. Posteriormente, en cada uno de estos se resaltaron los enfoques y los aportes teóricos que contribuyeron al desarrollo del estrés laboral y la forma cómo se presentan en el periodo actual.

A pesar de la importancia que tiene el conocer y tratar a fondo el tema de estrés en las organizaciones y para la academia, es evidente que día a día hay que fortalecer los estudios de carácter investigativo acerca del estrés que presentan los colaboradores dentro de una organización, aspectos que son esenciales para el desempeño profesional de las personas involucradas en el tema a tratar y buscar las mejores soluciones para acabar definitivamente estos inconvenientes en las empresas.

El estrés laboral ha llamado la atención y ha causado gran interés, tanto en la academia como en el ámbito empresarial, lo cual ha llevado al desarrollo de varias investigaciones de

este tema marcando momentos de evolución histórica con artículos, autores interesados, referentes teóricos, entre otros.

A continuación, se relacionan algunos de los estudios presentados a nivel global donde muestran los factores causantes y recomendaciones de expertos:

Se realizó un estudio transversal, descriptivo, con muestra aleatoria económicamente Activa de 542 trabajadores peruanos, de las ciudades de Lima, Arequipa y Trujillo, todos los sujetos pertenecientes a la economía formal, se tuvo en cuenta los sectores como construcción, industria textil, servicios de educación, de salud, entre otros, cada uno respondió un cuestionario con datos correspondientes a sus variables sociodemográficas y laborales como: edad, sexo, estado civil, tipo de empresa, turno de labores, antigüedad en el trabajo, otro cuestionario sobre Factores Psicosociales en el Trabajo, estaba compuesto por 46 ítems en 7 dimensiones: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y satisfacción con la remuneración del rendimiento, de esos factores el que más influyo para el estrés laboral fueron las exigencias laborales y la sobre carga de trabajo. (Pando Moreno, Gascon Santos , Varillas Vilches, & Aranda Beltran , 2019) *Los siete factores psicosociales estudiados resultaron ser factores de riesgo para la sintomatología fisiológica y la intelectual; no así para la sintomatología comportamental donde el único factor de riesgo detectado fue el “Papel laboral y desarrollo de la carrera”.*

En Andalucía, España, año 2018, con muestra final de estudio que estuvo conformada por 1,307 participantes, de los cuales 67.1% (n = 877) tenían empleos temporales y el 32.9% restante (n = 430) tenía contratos permanentes; en dicho estudio se preparó un cuestionario ad hoc para adquirir los datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil y grado) y para compilar información sobre su profesión y empleo: años de experiencia, situación laboral (permanente o temporal), turnos de trabajo (rotación, 12 horas o más, solo noches, y mañana / tarde) y número de usuarios atendidos en una jornada laboral. Se trabajó con ellos cuatro cuestionarios, cuestionario breve de burnout, inventario de inteligencia emocional reducido para mayores, un cuestionario breve de apoyo social percibido y se realizó una escala general

de autosuficiencia; en el resultado se evidencio correlación con los años de experiencia y el nivel de usuarios atendidos, de igual forma las personas que tenían contrato permanente obtuvieron un puntaje significativamente mayor de agotamiento; en este estudio se evidencio que el sexo masculino obtuvo un nivel de estrés mucho mayor que el femenino para la labor realizada. (Perez Fuentes, Molero Jurado, Gázquez Linares, & Simón Márquez, 2018) en este estudio destacan que se puede *identificar posibles variables predictoras de agotamiento (que tienen un efecto protector), así como las relaciones entre ellas. Todo esto pretende orientar la investigación futura hacia el establecimiento de perfiles de afrontamiento para los desencadenantes del agotamiento, y no solo la detección de riesgos.*

En 2017, se publicó un artículo sobre estrés laboral, donde se hizo un estudio de revisión y se analizaron 62 artículos, la herramienta utilizada fue la lectura crítica, se observa a nivel conceptual que algunos planteamientos son basados en las interpretaciones de los estudios de Karasek, como, por ejemplo, el estrés como una respuesta del individuo donde las demandas exceden su capacidad de control; entre sus conclusiones *el estrés laboral se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo-esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual.* (Osorio & Cardenas Niño , 2017)

En el año 2016 se tuvo una muestra de 395 sujetos del área administrativa de las áreas de recursos humanos, informática, financiero contable, proveeduría, bienes y servicios de una empresa de Costa Rica, se aplicó un cuestionario sociodemográfico con los siguientes datos: edad, género, tiempo laboral y estado civil, para la evaluación de los predictores del estrés laboral se utilizó el cuestionario Job Stress Survey (JSS), y para la determinación del nivel de actividad física se utilizó el cuestionario internacional IPAQ, cada cuestionario se adaptó según la población, el estudio se enfocó en medir la frecuencia y la intensidad de los predictores del estrés laboral; teniendo en cuenta que la valoración es subjetiva ya que todos responden según las circunstancias en las que se encuentran, esto puede alterar su respuesta; en esta investigación se evidencio que las mujeres sienten más presión, las funcionarias muestran mayor desgaste de energía y mayor frecuencia por presión de trabajo, falta de organización y apoyo social en comparación del sexo opuesto; adicional a esto las personas

que tienen un nivel de actividad física alta su nivel de estrés es menor a comparación de los que no practican. (Azofeifa Mora, Solano Mora, Salas Cabrera, & Fonseca Schmidt, 2016) dicen que a lo largo de la vida laboral se presentan en momentos diversos, situaciones de pueden suscitar estadios de estrés, producto del proceso de modernización y globalización del sector laboral.

En Portugal en el año 2015, se realizó estudio para dos empresas, una del sector público y otra del sector privado, cada una con más de 250 empleados, el total de la muestra escogida fue de 310 personas, de las cuales 150 eran del sector privado y 160 del sector público; en sus resultados se evidencio que el sector privado tiene más vivencia del estrés laboral en comparación al sector público, también, entre las fuentes de estrés se encuentran las intrínsecas, el rol que ejerce cada uno, las relaciones, los logros, la estructura y por ultimo las interfaces del trabajo/casa; se usaron estrategias de coping correlacionadas de forma significativa y positiva con la vivencia de estrés laboral, se identificó el uso de formas de coping relacionadas con el control de la situación como: activo, planificación, instrumentalización, socialización, uso del a religión, reinterpretación, autoculpabilización, aceptación, expresión de sentimientos, negación, auto distracción, falta de implicación, uso de sustancias y uso del humor; el estudio contaba con tres hipótesis la numero 1, quiso saber si los factores estresantes de los sectores eran diferentes lo cual concluyeron que no, son similares; en la numero 2 investigar si las estratégicas de coping eran compartidas para los sectores a lo que se dedujo que la mayoría si son compartidas pero existen algunas que son específicas de cada sector; y por último la numero 3 la relación que se establece entre el estrés laboral, las fuentes de estrés y las estrategias de coping van a ser específicas para el sector público y para el privado, lo cual el estudio afirma que hay relación entre las fuentes de estrés, las estrategias y la vivencia del estrés.

Para (Ramos & Jordao, 2015), *las organizaciones estudiadas, nuestra principal contribución está dirigida a la identificación del contexto cultural como aquel que puede favorecer o limitar al trabajador, de manera que influyendo en este sentido los gestores y directivos podrán realizar las modificaciones necesarias para crear espacios donde los trabajadores puedan expresar comportamientos de forma más adecuada y efectiva, no sólo teniendo en cuenta los objetivos de la organización sino también las necesidades del propio trabajador.*

En abril de 2014, se realizó estudio descriptivo cuasi-experimental, tomando como muestra a 145 profesores de siete universidades públicas catalanas, se realizó una prueba Chi-cuadrado para comparar las variables cualitativas edad, género y contratación laboral. En su análisis de resultados los autores (Cladellas Pros, Catelló Tarrida, & Parrado Romero, 2018) concluyeron que los profesores de tiempo completo con contratos laborales temporales muestran una peor salud física y mental a pesar de ser el grupo más joven, mayores síntomas de estrés y una menor satisfacción laboral, en comparación con profesores de tiempo completo y contrato estable; esto sugiere que la estabilidad laboral tiene repercusiones en la salud y la calidad de vida, la inestabilidad en la parte laboral genera que las personas tengan niveles más altos de estrés.

En el año 2005, En las universidades metropolitanas de Lima con una muestra de 274 docentes se realizó estudio para averiguar si los profesores presentan el llamado síndrome del quemado, estuvieron distribuidos en ciencias de la salud, ciencias básicas, ingeniería, educación y financiera; de igual forma se tuvo en cuenta temas por facultad, edad, sexo, estado civil, la práctica de algún deporte; se hizo análisis psicométrico del cansancio emocional, despersonalización, realización personal y un Análisis factorial exploratorios del MBI Inventario de Burnout de Maslach; al analizar estos resultados, se evidencia que los docentes en las universidades de Lima presentan el síndrome del quemado por estrés laboral asistencial, según el nivel de especialidad de cada docente asimismo se presentan los niveles de estrés, en cuanto a virtud del sexo y estado civil esta no infiere en los niveles de estrés, si influye en las personas que si practicar deporte y en las que no, de igual forma a los docentes que presentaron problemas de salud se ve más ratificado el nivel de estrés.

Entre las recomendaciones realizadas por (Ponce Diaz, Bulnes Bedon, Alliga Tovar, Atalaya Pisco, & Huertas Rosales, 2005) los docentes deben realizar lo siguiente: *implicarse en actividades externas al trabajo, intensificar y revalorizar las relaciones personales y familiares, tener tiempo y espacio para el juego y la recreación, no postergar los periodos de vacaciones, desarrollar actividades físicas y deportivas y por ultimo realizar psicoterapia forzada en el problema para prevenir una cronicidad del síndrome.*

## 4.2 Marco Teórico

El ser humano se ve afectado tanto por factores internos de la persona como externos, lo que afecta considerablemente el rendimiento tanto del trabajador como de las personas que lo rodean; hay distintas clases de estrés laboral, está el positivo, negativo, sociológico, laboral, físico, emocional y eco ambiental.

Según (Carvajal, 2011): “En el escenario laboral que se encuentra, marcado por la globalidad y la inestabilidad, se observa un alto nivel de complejidad. Es un escenario dinámico, de fusiones empresariales, reingeniería de recursos humanos y desarrollo tecnológico exponencial, donde prima la necesidad de reducción de costes, la demanda en el aumento de la productividad y de la satisfacción del cliente. Estas presiones laborales se ven además afectadas por otros aspectos sociales que también han cambiado y que suponen un añadido más a este entramado, como por ejemplo un menor nivel de autonomía, una mayor sobrecarga debido a la reducción de personal, el aumento de las demandas emocionales, o que los objetivos del trabajo no estén bien definidos, no sean muy claros o no se reciba feedback sobre ellos”.

Por otro lado, el autor Hans Selye, desarrolló su famosa teoría acerca de: “la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades”; el llamo a este estudio “Síndrome del estrés y está dividido en tres fases: la fase de alarma, de resistencia y de agotamiento. En la Fase de alarma el organismo empieza a desarrollar alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (p.e. intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación. La Fase de resistencia supone la fase de adaptación a la situación estresante, en ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de

la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático y por último la Fase de agotamiento. Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles”, el autor se centra en aspectos psicosomáticos, biológicos, fisiológicos, de las consecuencias del estrés, (Psicología ambiental elementos básicos, s.f.).



*Ilustración 1 Modelo etapas del estrés según Selye*

Para (Charria O, Sarsosa P, & Arenas O, 2011): “El trabajo constituye una de las fuentes principales de bienestar del ser humano, pues permite no sólo la satisfacción de necesidades económicas sino que también fomenta el desarrollo de las personas y conforma una red de convivencia y de interacción primaria, pero paradójicamente también puede causar alteraciones en la salud del empleado, la seguridad y salud en el trabajo desde hace mucho tiempo atrás, se ha preocupado principalmente por intervenir los factores de riesgo físicos e higiénicos presentes en el trabajo, pero las nuevas dinámicas laborales, el constante cambio de los procesos productivos atravesados por un mundo globalizado y una era tecnológica en constante desarrollo, ha trascendido este tipo de factores y hace algunas décadas se ha empezado a estudiar con detenimiento la afectación de la salud mental y el diagnóstico de estrés asociado al trabajo”. La empresa es un sitio de aprendizaje y de producción, pero también de competencia y poder, donde se ha incrementado la carga mental en las diferentes labores.

(Jimenez L. , 2018), en su trabajo sobre los factores psicosociales en el trabajo y citando contenido de la OIT, dice que algunos de sus elementos consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo plantea la siguiente definición: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”, (Luceño Moreno, Martin Garcia, Jaen Diaz, & Diaz Ramiro, 2005). Hay que entender que el talento humano se puede ver beneficiado o afectado por el clima laboral que vive en la empresa, hay que tener en cuenta que los factores protectores contribuyen a optimizar la productividad, pero la no atención de los riesgos psicosociales puede afectar en primer lugar el bienestar de las personas, su salud mental y el buen desempeño en la empresa.

Los factores psicosociales según (ARL Sura, 2018), “pueden ser generadores tanto de bienestar como de malestar a las personas en su entorno laboral, es decir, pueden constituir tanto factores protectores como factores de riesgo. Los factores protectores constituyen un conjunto de acciones que aportan bienestar y contribuyen a la conservación de la salud mental de los trabajadores, entre ellos están: el buen clima laboral, equidad en el salario, correcta afiliación al Sistema de Seguridad Social, reconocimientos por desempeño, oportunidades de crecimiento en la compañía, flexibilidad en los horarios de trabajo, respuestas satisfactorias a las quejas y reclamos, fomento de la autonomía y control del puesto de trabajo, capacitación y formación, procesos de selección adecuados, estabilidad laboral y firmeza financiera de la empresa”. Si estos factores protectores no están presente en el trabajador, se pueden convertir en un factor de riesgo psicosocial que termina afectando directamente su desempeño y productividad como también a su salud mental y física.

Los factores psicosociales se clasifican según el (Ministerio de Protección Social,



2010): “Condiciones extra laborales: como son el entorno familiar, social y económico del trabajador. También las condiciones del lugar de vivienda, que influyen en el bienestar y la salud del individuo. Las condiciones intralaborales: son aquellas características de trabajo que influyen en la salud y bienestar del individuo e identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa:

- a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.
- d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización”.

“Condiciones individuales: son las características propias de cada trabajador. Las socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. No constituyen factores de riesgo psicosocial, pero atraviesan la percepción y el efecto de los factores de riesgo intra y extra laborales”.

Según (Monte, 2009): *“actualmente los factores de riesgo psicosocial constituyen una de las principales causas de accidentes laborales y de alteración en la salud de los trabajadores, principalmente se identifica su relación directa con el estrés laboral, síndrome de burnout y afectaciones en el sistema cardiovascular”.*

En el Congreso de Colombia. Ley 1562 de 2012 modificó el sistema de riesgos laborales en salud ocupacional: “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. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme a lo establecido en las normas legales vigentes”.

Para (Peiro & Rodríguez, 2008): *“Estrés laboral: es la percepción del trabajador respecto a la carga excesiva de trabajo o falta de capacidades para controlar las demandas de este, generando consecuencias negativas en su salud física y psicológica, afectando su productividad e interacción social. Acoso Laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar*

*desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.*

Según (Laca , Mejia, & Granda , 2014) en su Guía para empresarios y empleados, citan a Martínez, J.M. (2004): *“Satisfacción Laboral: es la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales”.*

El *“Síndrome de Burnout: Es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece y produce un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios médicos asistenciales”* (Aceves, Celis, Moreno , Farias, & Suarez, 2006):

Según (Moreno , Garcia, Jaen, & Diaz , 2005) : *“Factores de riesgo psicosocial: son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.*

Según el Ministerio de Salud y Protección Social: *“Promoción y Prevención de la Salud. Es un proceso que proporciona a las poblaciones los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma, mediante la intervención de los determinantes de la salud y la reducción de la inequidad”.*

Según la Organización Mundial de la Salud. Citado por Business School. Prevención primaria, secundaria y terciaria: *“La intervención: es un conjunto de actividades diseñadas e implementadas con el objetivo de eliminar o disminuir la exposición a factores de riesgo, la OMS define tres niveles de intervención o prevención. La prevención primaria: Evita la adquisición de la enfermedad (vacunación antitetánica, eliminación y control de riesgos ambientales, educación sanitaria, etc.). Previene la enfermedad o daño en personas sanas. La prevención secundaria: va encaminada a detectar la enfermedad en estadios precoces en los que el establecimiento de medidas adecuadas puede impedir su progresión. La prevención terciaria: comprende aquellas medidas dirigidas al tratamiento y a la*

*rehabilitación de una enfermedad para ralentizar su progresión y, con ello la aparición o el agravamiento de complicaciones, intentando mejorar la calidad de vida de los pacientes”.*

Según MARTÍNEZ, María. “El concepto de productividad en el análisis económico. (s.f.): “Productividad Laboral: La productividad del trabajo, es una relación entre la producción y el personal ocupado y reflejo que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo. Además, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación del talento humano, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de productividad”.

(Sandoval, 2004) cito a WATER, L, K, explica que el “*Clima Organizacional: son las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, recompensas, estructura, consideración, cordialidad y apoyo*”, lo que ayuda a los trabajadores a disminuir el estrés laboral.

El estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS 2004) es: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

(El Espectador, 2012) informa que el estrés afecta en Colombia al 38% de los trabajadores, el estudio publicado por la empresa Regus, una empresa especializada en temas laborales y que después de encuestar a más de 16.000 profesionales de distintas áreas, concluyó que el porcentaje mencionado anteriormente hace que los colombianos sufran de estrés laboral, *la razón principal es la continua incertidumbre de no contar con un contrato a término indefinido, que viene acompañada de la inestabilidad y la baja en los resultados macroeconómicos”.*

(Luceño Moreno, Martin Garcia, Jaen Diaz, & Diaz Ramiro, 2005) Según el modelo demanda-control en estrés laboral de Karasek y Theorell, 1990, “plantea que las principales

fuentes de estrés están presentes en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas laborales y (2) el control que se tiene sobre las mismas”, el estrés laboral por Izquierdo Fernando: “La demanda hace referencia al ritmo y a la rapidez del trabajo, la cantidad de trabajo, falta de claridad y ambivalencia de las ordenes o instrucciones, por demandas conflictivas, alta necesidad de concentración, falta de continuidad en la labor o interrupciones constantes e interdependencia de resultados con labores de otra persona”; por otro lado (Izquierdo, 2018). define :”el control es un conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; interfieren aspectos como nivel de formación, habilidades y competencias, grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que interfieren en su trabajo” El apoyo social como tercer factor en este modelo es de gran importancia, debido a que el riesgo baja si el trabajador tiene un buen ambiente laboral como buenas relaciones en el trabajo, familiares y sociales. Según la siguiente gráfica:

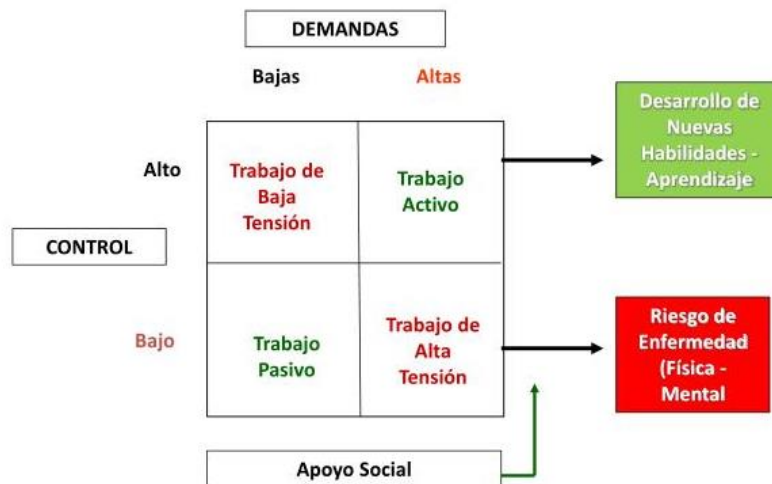
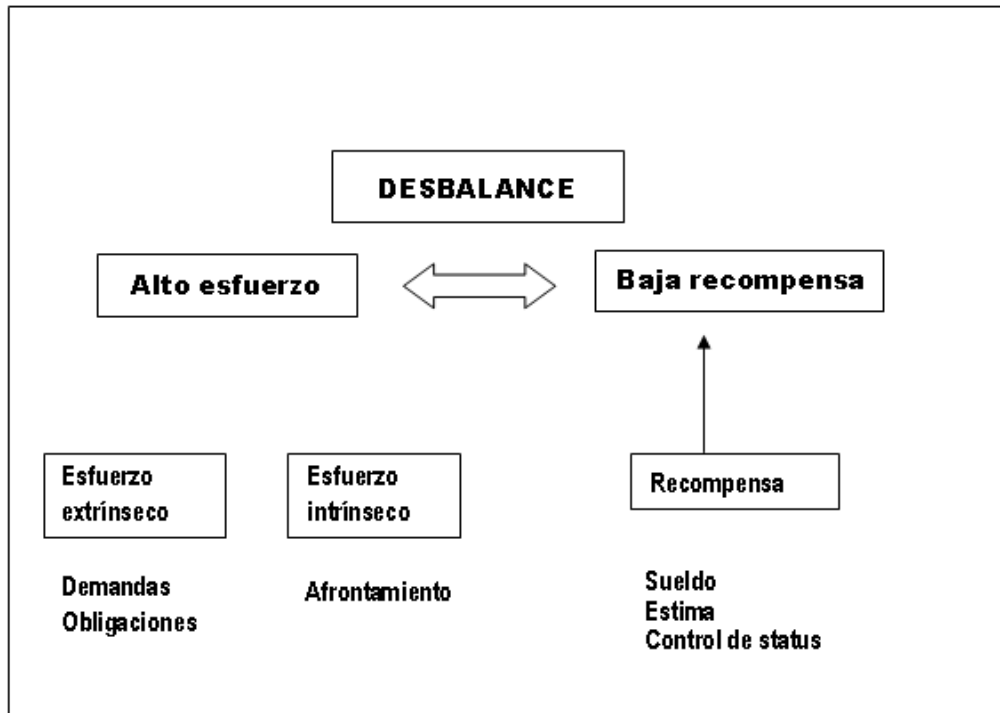


Ilustración 2 “Modelo demanda control – apoyo social Karasek y Theorell”

Según (Luceño Moreno, Martín García, Jaén Díaz, & Díaz Ramiro, 2005), en el modelo esfuerzo-recompensa que plantea Siegrist en 1996, “se reconoce el intercambio que se produce entre el trabajo que realiza el trabajador y la recompensa que recibe por el mismo. La recompensa y el reconocimiento no solo se mide por el ingreso económico, sino por factores como la estima y el control del estatus como pilares”. “En este modelo se resalta que es necesario tener en cuenta la personalidad y motivación de los empleados, pues en función de ello varían sus intereses y medios por los cuales se sienten retribuidos.”



*Ilustración 3 “Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa Siegrist, 1996”*

En este cuadro el modelo de desbalance muestra que hay más compromiso si hay equilibrio entre esfuerzo y recompensa para el trabajador, lo contrario desmotiva al trabajador siendo un factor de tensión.

La salud del trabajador se ve afectado cuando está sometido a estrés laboral creando baja competitividad a la empresa y poco compromiso. El trabajador puede tener dificultades para relajarse y para dormir, para tomar decisiones, sentirse cansado, intranquilo, se angustia e irrita con facilidad, baja su concentración, se puede deprimir y disfruta menos de su trabajo.

También le puede generar problemas físicos graves como trastornos músculo-esqueléticos en miembros superiores, cardiopatías, alta tensión arterial, problemas digestivos y migrañas entre otros.

(Sanchez, 2011) cita a Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths 1999, “el estrés laboral según se puede dar en la empresa por: Características del puesto de trabajo (Tareas repetidas, tediosas y tribales), ritmo de trabajo, horarios extensos, inseguridad laboral, aspectos

profesionales, estatus y salarios, relaciones interpersonales y por último el clima organizacional. Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999), en su libro “La organización del trabajo y el estrés”, afirman que el estrés laboral es un problema para los trabajadores y una buena salud física y mental de los trabajadores es bueno para las entidades donde ellos trabajan. “La empresa debido al deterioro del rendimiento y la productividad, al incrementar el ausentismo y la rotación del personal, a las tasas de accidentalidad y a las prácticas laborales poco seguras, al aumento de las quejas de usuarios y clientes, a los problemas legales debido al estrés y en especial al deterioro de la imagen de la empresa. En el clima laboral hay estímulos que pueden afectar al trabajador siendo estas fuentes de estrés y si no hay una rápida intervención podría convertirse en patologías que pueden afectar la salud física y mental de quien la padece”. “Una mala organización del trabajo, el modo en que se definen los puestos y sistemas del trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva”

Se deduce que, al tener un aumento significativo del estrés, se puede llegar a adaptar a él siempre y cuando no se presente con mucha frecuencia y con intensidad, del mismo modo, la falta de motivación y falta de estímulos por las labores realizadas puede generar estrés, lo que conlleva a perjuicios inmediatos de nuestra salud.

Según (Delgado, 2014) y citando a (Lopategui, 2000) hay dos tipos de estrés, el *EUSTRESS* o estrés “bueno”: “es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección al organismo, gracias a él podemos progresar en todos los sentidos. El *EUSTRESS* (estrés positivo) hace referencia a situaciones y experiencias en las cuales el estrés tiene resultados y consecuencias positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costos personales razonables. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativa y motivada; se mantiene viviendo y trabajando, se enfrenta y resuelve problemas. En este estado se obtienen beneficios para la salud del ser humano” y el *DISTRESS* o estrés

*negativo:” Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume. El DISTRESS (estrés negativo) se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar. Esta segunda dimensión del estrés ha recibido mayor atención en las investigaciones científicas y es como se ha entendido en forma habitual el término estrés. La vida cotidiana se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar y un duelo, entre otros”*

(Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003) hablan que en el año 1936 Hans Selye: “identifica momentos clave del tema estudiado descubriendo el “Estrés” que en su momento lo definió como trastorno general de adaptación. Quién definió el estrés como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza caracterizada por una fase de resistencia, dónde aparecen los cambios específicos que permiten enfrentarnos a la situación ocurrida, y una fase de agotamiento que se produce con un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza”. También McGrath y Altman (1970) afirma que “el estrés es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta”. En su artículo (Martinez, 2010) habla que “Christina Maslach (1977) en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos) dio a conocer este concepto, adicional a esto en 1993 Schaufeli, Maslach y Marek intentaron ampliar ese término en “el estudio de la etiología del estrés laboral y desgaste profesional, debe atender a la propia naturaleza del trabajo y de los estresores asociados, por lo que se hace conveniente una investigación completa y específica a cada entorno laboral relativo a cada actividad y profesión de desempeño realizada en la organización”. De igual modo Siegrist (1996) plantea “modelos para explicar el estrés laboral, como es el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa”. Karasek (1979) para definir el estrés trae “el modelo demanda-control” citado por (Parraga, 2014).

Según (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003): “Lazarus y Folkman (1984) el estrés crónico es como una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por este como amenazante y desbordante, en una segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la



que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional” De esta forma el estrés laboral, tiene un origen en alguien que experimentando lo descubrió y una evolución de mejoras que se han realizado en pro de buscar soluciones a estas causas en los colaboradores de las organizaciones. Trastornos con síntomas como la depresión se asimilan al estrés crónico y burnout entre otros, pero la intervención en el caso de estrés laboral varía de acuerdo a los síntomas y a los agentes estresantes.

(Leon Gonzalez & Fornes Vives, 2015) hablan sobre el estudio de Larsman y colaboradores (2004-2008) donde “con una muestra de 1.133 personas evaluadas, los datos indican que no existiría relación entre padecer altas demandas laborales, estrés laboral y el desarrollo de dolor musculo esquelético, y se ha podido confirmar estos efectos por medio de la metodología longitudinal y estudios de meta-análisis. El absentismo laboral en una muestra de 844 trabajadores a lo largo de un año, donde se observó que el incremento en los niveles de burnout producía un aumento de la tasa de absentismo un año después. Asimismo, estudios de meta-análisis han mostrado un tamaño del efecto significativo en la relación entre estrés laboral, desgaste profesional, intenciones de abandono y abandono del puesto. También se han estudiado los efectos del estrés laboral y el burnout en temas de la seguridad y Salud en el trabajo”. Estas son algunas características generales observadas en diferentes personas interesadas desde un inicio y en su evolución en el tema de estrés laboral en las organizaciones.

Se pudo deducir que la Seguridad y Salud en el trabajo en cuanto a los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral son un tema relativamente nuevo, y que por primera vez lo mencionaron en un documento publicado en la OIT en 1984, “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” (Moreno, 2013), son factores que afectan tanto a la seguridad y salud de los trabajadores, a su salud física y mental, como la rentabilidad de la empresa sea cual fuere su actividad económica.

Los factores de riesgo psicosocial pueden causar daño físico y psíquico en la salud de los trabajadores, por esto la (Moreno Jiménez & Baez Leon , 2010) lo definen como: “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus

necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

El periódico La República, el 10 de agosto de 2018 publicó un reporte sobre el estrés laboral, se refiere a un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “el estrés laboral es uno de los principales factores que afectan la salud de los trabajadores, quienes calificaron entre siete y 10 el nivel de estrés en su lugar de trabajo”. “Un colombiano en promedio trabaja entre nueve y 10 horas diarias entre semana, a lo cual, en ocasiones, hay que sumarle el tiempo que se trabaja sábados o domingos”. También afirma que, “En Colombia, los factores psicosociales ocupan el segundo lugar y de acuerdo con la firma Regus, especializada en temas laborales, el 38% de los empleados del país sufren de este tipo de enfermedad.”

La implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es de gran importancia en las organizaciones en cuanto a la formación en salud, a las baterías de riesgo psicosocial y a los exámenes médicos laborales periódicos que ayuda a prevenir e intervenir en la gestión en riesgos, evitando así que tanto la salud física y mental del trabajador se vea afectada, así como la productividad de la empresa.

Según resultados de estudio del Ministerio de Trabajo, sobre las condiciones de trabajo en Colombia en el 2013, el (Ministerio del Trabajo, 2018), “dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales en su jornada laboral y entre un 20 por ciento y un 33 por ciento sintieron altos niveles de estrés”. Como se puede ver la salud mental laboral es prioritario para el Ministerio del Trabajo pues estos resultados pueden afectar la salud física como la psicológica del trabajador, que conlleva a afectar su organismo y su psique.

(Gutierrez, 2016) confirma en su tesis de pregrado: “El riesgo psicosocial puede ocasionar reacciones emocionales, falta de motivación en el trabajo, apatía, descuidos que puedan generar accidentes de trabajo, falta de productividad, falta de creatividad y dificultad en la toma de decisiones, además incitar a la persona al consumo de alcohol, tabaco o

sustancias psicoactivas, a la violencia familiar o laboral, por lo tanto las organizaciones deben garantizar su monitorio e intervención fomentando un clima laboral adecuado, en el que se aprovechen al máximo las habilidades de su fuerza laboral y se contribuya a su desarrollo”.

#### 4.3 Marco Histórico

(Arias, 2012 vol 13) Afirma que “en la antigüedad el trabajo era pues considerado como una actividad propia de esclavos, o en su defecto, de la población de los estratos socioeconómicos más bajos, como en Egipto se utilizaban arneses, sandalias y andamios como implementos de seguridad. Dichos dispositivos eran utilizados por los esclavos que se dedicaban a construir las pirámides y esfinges que adornaban la urbe egipcia. Puede decirse que la práctica de protección era dejada a criterio del patrón. Los mayores aportes sobre medicina ocupacional en Grecia, se dieron en el campo del trabajo de minas y el de las enfermedades por intoxicación. El padre de la medicina, Hipócrates (460-370 a.c.) escribió un tratado sobre las enfermedades de los mineros, a quienes recomendaba tomar baños higiénicos para evitar la saturación de plomo (Obregón MG, 2003-10 Revista de Seguridad Industrial). Aristóteles filósofo griego “adelantó estudios sobre algunas deformaciones adquiridas por el desempeño del trabajo y propuso la necesidad de su intervención y prevención”. En el Renacimiento entre los años 1413 y 1417 en Francia nacen las primeras normas que promueven la seguridad de los trabajadores y más adelante en la edad moderna se realizan estudios más específicos clasificando las profesiones. La revolución industrial constituyó un cambio social y cultural importante, la incursión en la utilización de maquinaria podría traer consigo mayores riesgos para los trabajadores, además de generarse desempleo al reemplazar oficios manuales por producción en serie, esta transformación impulsó que se presentara explotación y pocas garantías para los obreros, lo que impulsó la creación de leyes respecto a protección de trabajadores y seguridad industrial”.

Según (Moreno Jiménez & Baez Leon , 2010), dicen que “en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales y es entonces desde 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales a lo que hoy se llama factores de riesgo psicosocial y como la organización del trabajo tiene relación directa con las

condiciones de salud y seguridad de los empleados”.

En el 2008 en Colombia se legisla el SG SST, en la Resolución 2646 del 2008 “se le da mayor importancia medir, monitorear e intervenir los factores psicosociales derivados del trabajo. Es entonces desde esta normatividad que toda empresa Colombiana está obligada a generar una medición anual de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo después de 8 años se observa que se da más importancia al tema a partir de la emisión de nueva normatividad relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), es desde el 2014 con el decreto 1443 hoy compilado en el Decreto 1072 de 2015, que se dan nuevos lineamientos para que las organizaciones proporcionen espacios laborales fundamentados en la promoción y prevención de la seguridad de los trabajadores y monitorear de manera permanente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. La salud ocupacional hoy seguridad y salud en el trabajo y la seguridad industrial, tienen como principal objetivo proteger y promocionar el cuidado de la salud y seguridad de la fuerza laboral, pues son las personas el principal motor de la organización y por quien se garantiza el desarrollo de la misión de esta. Si bien en la actualidad se percibe con mayor fuerza y es más defendido desde la misma legislación todo lo que respecta a seguridad y salud en el trabajo, no se debe dejar de reconocer que desde años atrás existieron precursores del tema quienes constituyen la base fundamental del desarrollo que se tiene en la actualidad”.

Según (Jimenez B. M., 2011) El Trabajo humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerles un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente; es algo que siempre se ha sabido. La historia está henchida de hechos y modelos que apoyan un aspecto y su opuesto (Benavides,F., Ruiz-Frutos,C. y García, A).. *La industria desde siempre estuvo más interesada en incrementar sus recursos productivos, pasando por alto los riesgos a los que los trabajadores se enfrentan*, y lo afirma Ramazzini (Lizarazo, Fajardo , Berrio, & Quintana , 2011), “*El medio por el cual el hombre sustenta la vida es, a menudo, una ocupación que la pone en peligro*”.

Colombia inicia primero con la legislación sobre salud ocupacional en 1915, con la ley 57 “Ley Uribe”, sobre reparaciones por accidentes de trabajo. Y luego surgieron otras normas (Lizarazo, Fajardo , Berrio, & Quintana , 2011) “*La Ley 46 de 1918, que dictaminaba medidas*

*de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores, la Ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, la Ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de cesantías, vacaciones y contratación laboral, la Ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de la Protección Social, la Ley 44 de 1939, creación del Seguro Obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo y el Decreto 2350 de 1944, que promulgaba los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los trabajadores en su trabajo”.(2010, p.39).*

“La nueva legislación favorece la salud y la seguridad de los trabajadores y que “son de obligatorio cumplimiento para los empleadores de cualquier tipo, es el caso de la resolución 2646 de 2008, que trasciende los riesgos físicos ya que contempla las alteraciones laborales a causa de estrés y la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el decreto reglamentario 1072 de 2015, el cual en definitiva reúne todo lo que el sector trabajo debe implementar en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo”. (Lizarazo, Fajardo , Berrio, & Quintana , 2011)

El objetivo de la implementación de la seguridad y salud en el trabajo es mejorar las condiciones laborales de los trabajadores con el fin de proteger y prevenir la salud física y mental de los trabajadores.

#### 4.4 Marco Legal

La normatividad en cuanto a SG-SST se están actualizando, modificando y ajustándose de manera dinámica con el fin de dar respuesta a las necesidades del entorno del trabajo.

“El Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021(PNSST) se concibe como la herramienta de gestión en virtud de la cual se priorizan las necesidades que actualmente tiene Colombia respecto del área de salubridad laboral, tal y como se estableció en la Ley 1562 de 2012, que trae consigo la transformación de un Sistema de Riesgos Laborales más justo, equitativo, y eficiente.

Este Plan Nacional se formuló con la participación del Comité Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la academia, centros de investigación, administradoras de Riesgos Laborales, empresas promotoras de salud, instituciones prestadoras de servicios de salud ocupacional (hoy Seguridad y Salud en el Trabajo), entidades gubernamentales,

agremiaciones, empleadores, organizaciones sindicales y trabajadores.

En el año 2014 se expidió la Resolución 6045 por la cual se adoptó el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021.

Para la implementación de este Plan Nacional se contemplaron cuatro estrategias a saber:

- Fomento de la transversalidad de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el conjunto de políticas públicas.
- Fortalecimiento institucional de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Fortalecimiento de la promoción de la seguridad, de la salud de los trabajadores y la prevención de los riesgos laborales
- Optimización y garantía del reconocimiento de las prestaciones al trabajador en el sistema general de riesgos laborales

Las metas en su conjunto están orientadas a:

1. Avanzar en la protección social de los trabajadores, en el marco de una cultura preventiva articulada con las políticas públicas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Fortalecer el Sistema General de Riesgos Laborales a través del diálogo tripartito y de acciones de inspección, vigilancia y control
3. Lograr la estructuración de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en aras a lograr mejores resultados en prevención de accidentes y enfermedades laborales, propendiendo por un trabajo decente.
4. Fortalecer las acciones tendientes a la oportunidad de las prestaciones del Sistema General de Riesgos Laborales.

Con respecto al seguimiento del plan se observa que el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia ha tenido desarrollos y avances importantes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La organización Internacional del Trabajo ha realizado convenios, normas y planes de mejora en las condiciones laborales de los trabajadores en Colombia y la normatividad en cuanto a SG-SST se están renovando, para tener más claridad en cuanto a la evolución, se tienen en cuenta:

- ✓ En la Ley 181 de 1995, crea disposiciones para el Sistema Nacional del Deporte como el fomento del deporte, la recreación, la Educación Física y el ocupar el tiempo libre.
- ✓ En la Ley 1010 de 2006 se adoptan medidas para prevención, corrección y sanciones el acoso laboral y otros en el marco de las relaciones de trabajo.
- ✓ En la ley 1335 de 2009, se adoptan medidas para la prevención y consumo de tabaco.
- ✓ En la Ley 1562 de 2012, se encargó de modificar el Sistema de Riesgos Laborales, y en salud ocupacional dicta otras disposiciones.
- ✓ En la ley 1616 de 2012, se encarga de la Salud Mental y otras disposiciones
- ✓ En la Ley 1857 de 2017, modificó la ley 1361 de 2009 y complementó las medidas de protección de la familia.
- ✓ En el Decreto 472 del 2015, se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de SST y Riesgos Laborales, normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa, la paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas, se dictan otras disposiciones.
- ✓ En el Decreto 1072 de 2015, se encarga del Reglamento Único Reglamentario del Sector Trabajo. Decreto 052 de 2017 modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Decreto 1072 2015. Transición al SG-SST.
- ✓ En el Decreto 1507 de 2014, la Presidencia de la República de Colombia expide el Manual Único para la calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional
- ✓ En el Decreto 1443 de 2014, se encarga de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo
- ✓ En el Decreto 1477 de 2014, expide las tablas que identifican las enfermedades laborales.
- ✓ En el decreto 2566 de 2009, se expiden las tablas de enfermedades profesionales
- ✓ En el decreto 1295 de 1994, se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Laborales
- ✓ En el Decreto 1530 de 1996, se encarga de los accidentes de trabajo y Enfermedades

profesionales con muerte del trabajador.

- ✓ En la resolución 2013 de 1986, Min Trabajo y salud crea el funcionamiento del Comité Paritarios de Salud Ocupacional.
- ✓ La resolución 1016 de 1989, se reglamenta los programas de salud ocupacional, exámenes ocupacionales.
- ✓ En la Resolución 2400 de 1979, Min Trabajo crea el estatuto de seguridad industrial.
- ✓ En la resolución 1075 de 1992, campaña de control de la farmacodependencia, alcoholismo y tabaquismo.
- ✓ La resolución 1995 de 1999, se encarga de las historias clínicas laborales.
- ✓ En la Resolución 2646 de 2008, se definen responsabilidades para determinar el origen de las patologías causadas por el estrés, también se encarga de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- ✓ En la resolución 1401 de 2007, Min Protección social reglamenta la investigación en accidentes de trabajo.
- ✓ En la Resolución 2346 de 2007, el Ministerio de Protección Social regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales, también regula el manejo y el contenido de historias clínicas ocupacionales.
- ✓ En la Resolución 1956 de 2008, se adoptan medidas para el consumo de tabaco, cigarrillo.
- ✓ Resolución 1918 de 2009, se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones
- ✓ En la Resolución 1409 de 2012, que establece el reglamento de seguridad en protección caídas en trabajos de alturas.
- ✓ En la Resolución 652 de 2012, establece la obligación de conformar en Comité de Convivencia Laboral tanto en empresas públicas como privadas, también dictan otras disposiciones. La resolución 1356 de 2012 modifica parcialmente esta resolución.
- ✓ En la Resolución 1111 de 2017, se encarga de los estándares mínimos del SG-SST tanto para los empleadores como los contratantes.
- ✓ La resolución 0312 de 2019 modifica la resolución 1111 de 2017. El Ministerio de Trabajo estableció los nuevos estándares mínimos en el SG-SST.
- ✓ La GTC 45 de 2012, el Incontec establece la guía para la identificación de peligros y



valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.

- ✓ Las Guías para Pymes, min Trabajo crea las Guías técnicas para la implementación del SG\_SST en pymes basadas en el ciclo PHVA
- ✓ La circular Unificada de la Dirección Nacional de Riesgos Profesionales de 2004, establece las condiciones del lugar de trabajo.
- ✓ En la Resolución 6045 de diciembre de 2014, el Ministerio de Trabajo, adopta el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo 2013-2021, es una herramienta de gestión de riesgos laborales sobre las condiciones de salud de los trabajadores, así como lo establece la ley 1562 de 2012 el cual deberá ser implementado y ejecutado (Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2014)

Sanciones a las empresas por incumplimiento:

“Si la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz SAS, no cumpe con lo exigido por la resolución 0312 de 2019 podrán ser objeto de las multas establecidas en la ley 1562 de 2012 y el decreto 1472 de 2015, en las cuales se establecen los valores que deberán cancelar las empresas por el incumplimiento de los programas de promoción de la salud y prevención de accidentes y enfermedades, que acarrearán multa de hasta quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes y hasta de 1000 salarios mínimos mensuales legales vigentes cuando no se reporten accidentes o se incumplan las normas de seguridad y salud en el trabajo que generen accidentes o enfermedades mortales. Además, en la resolución 0312 de 2019 en los artículos 35 y 36 establecen que las ARL según lo establecido en el Decreto 1295 de 1994 artículo 56, asesorarán a las empresas en el diseño del SG-SST y también deberán analizar y dar las recomendaciones adecuadas a los planes de mejoramiento después de realizar la autoevaluación de Estándares Mínimos” (Ministerio de Trabajo, 2019)

*“Artículo 35. Así mismo, de acuerdo con lo señalado en el párrafo del artículo 2.2.4.6.36. del Decreto 1072 de 2015, las Administradoras de Riesgos Laborales ejercerán la vigilancia delegada del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución respecto al Sistema de Gestión de SST e informarán a las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo los incumplimientos que se presenten por parte de sus empresas afiliadas”.*

*“Artículo 36. Sanciones. El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, será sancionado en los términos previstos en el artículo 91 del Decreto 1295 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 1562 de 2012, en concordancia con el Capítulo II del Título 4 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015.*

*Parágrafo 1. Conforme a los artículos 8° y 11 de la Ley 1610 de 2013, se podrá disponer el cierre temporal o definitivo del lugar de trabajo, cuando existan condiciones que pongan en peligro la vida, la integridad y la seguridad personal de los trabajadores, así como la paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas por inobservancia de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de concurrir riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores.*

*Parágrafo 2. En el acto administrativo de sanción se debe señalar con precisión y claridad cada uno de los Estándares Mínimos objeto de investigación y sanción administrativa laboral; identificando claramente, las personas naturales o jurídicas objeto de investigación, cada estándar presuntamente incumplido y las sanciones o medidas que serían procedentes en cada caso”.*

#### 4.5 Marco Conceptual

Según el Ministerio del Trabajo. En el Decreto 1072 de 2015 expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo donde se encuentran las siguientes definiciones:

- ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo: “La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.” (Ministerio de Trabajo, 2017)
- ✓ Condiciones de Salud: “El conjunto de variables objetivas y de auto-reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil

sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora”. (Ministerio de Trabajo, 2017)

- ✓ Condiciones de Medio Ambiente del Trabajo: *“Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.”* (Ministerio del Trabajo, 2018)
  
- ✓ Vigilancia de la salud en el trabajo (y medio ambiente), vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: “Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores.”

## 5. Diseño metodológico

### 5.1 Tipo de investigación

La investigación tiene un paradigma empírico analítico y una investigación mixta ya que su propósito es establecer cuáles son las principales causas del estrés laboral en la unidad de licitaciones que hace que la productividad laboral disminuya, para resolver este problema específico dentro de la organización se usaran dos variables, la cuantitativa donde se realizara una encuesta al personal que trabaja en la unidad, adicional la variable cualitativa donde se describe y analiza los resultados obtenidos, permitiendo al estudio arrojar conclusiones reales

y la toma de acciones correctivas.

## 5.2 Fases

### 5.2.1 Realizar un diagnóstico que permita identificar los niveles de estrés de la unidad de licitaciones de Gepm.

Dentro de la metodología a utilizar en la organización y teniendo en cuenta el tema estrés laboral, se desarrolla un diagnóstico de condiciones de trabajo o panorama de factores de riesgo de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.

Se debe realizar, en primera instancia, las visitas de inspección para reconocer los diferentes espacios donde laboran los trabajadores y con ello los riesgos a los que están expuestos, teniendo en cuenta la carga laboral y las actividades que realizan diariamente. Posteriormente, se articularon cuatro (4) aspectos que posibilitaron estructurar el Diagnóstico de Condiciones de Trabajo.

**Panorama de Factores de Riesgos: Localización e identificación de los factores de riesgo:** inspección y entrevista a los trabajadores.

**Valoración y definición de prioridades:** una vez identificado los factores de riesgo es necesario dar una valoración de cada uno, con el fin de priorizar y establecer los métodos de control y valoración de Accidentes de trabajo y valoración de Enfermedades laborales.

**Recomendaciones y sugerencias:** después de tener en cuenta los riesgos laborales en los que los trabajadores se exponen, se determinarán las recomendaciones pertinentes para la eliminación, sustitución y/o mitigación del riesgo.

**Resultados:** conocer los factores de riesgo presentes en la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. y con base a los resultados obtenidos establecer las recomendaciones que la organización debe tener en cuenta para mitigar y controlar lo Accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Para calcular el Grado de Peligrosidad (GP) de ocurrencia de un riesgo encontrado se tienen en cuenta los siguientes datos y los valores obtenidos se multiplican obteniendo el (GP).

**Tabla 1 Escalas de Valoración de Riesgos: Consecuencias, Probabilidad y Exposición**

VALOR	CONSECUENCIAS
10	Muerte y/o daños mayores a 400 millones de pesos.
6	Lesiones incapacitantes y/o daños entre 40 y 399 millones de pesos.
4	Lesiones incapacitantes y/o daños entre 10 y 39 millones de pesos
1	Lesiones con heridas leves, contusiones, golpes y/o pequeños daños económicos.

VALOR	PROBABILIDAD
10	Es el resultado más probable y esperado si la situación de riesgo tiene lugar.
6	Es completamente posible, nada extraño. Tiene una probabilidad de actualización de 50%.
4	Sería una coincidencia rara. Tiene una probabilidad de actualización del 20%.
1	Nunca ha sucedido en muchos años de exposición al riesgo, pero es concebible. Probabilidad de 5%.

VALOR	EXPOSICIÓN
10	La situación de riesgo continuamente o muchas veces al día.
6	Frecuentemente o una vez al día.
4	Ocasionalmente o una vez por día.
1	Remotamente posible

Para calcular el Grado de repercusión (GR) se establece un porcentaje de trabajadores expuestos y a cada porcentaje se le da un factor de ponderación.

**Tabla 2 Grado de repercusión**

Porcentaje de trabajadores expuestos	Factor de ponderación
1 a 20%	1
21 a 40%	2
41 a 60%	3
61 a 80%	4
81 a 100%	5

Entonces el Grado de Repercusión (GR), para AT será igual al Factor de Ponderación por el valor del Grado de Peligrosidad (GP). Para Riesgos que Generan Enfermedad laboral, la repercusión del Riesgo se determina según las tablas de GTC – 45.

Conclusiones:

- Selección del ámbito laboral: Trabajadores expuestos al riesgo al que se va a controlar.

### 5.2.2 Identificar el nivel de estrés y factores detonantes que se experimentan en el área de estudio.

Las encuestas tendrán no más de tres preguntas, que evaluarán el estado de ánimo del encuestado y se responderá siempre de forma cuantitativa.

El control tiene dos funciones: consignar los eventos que puedan afectar el clima laboral (licitaciones que llegan, las que se ganan, las que se pierden, el volumen de cada una, motivaciones o regaños de directivos y sucesos coyunturales como enfermedades, decesos, triunfos profesionales u otros) y consignar su propia valoración junto a la que da el encuestado.

Como las respuestas son cuantitativas se tabulará las mismas y mediante medio estadístico se determinará el promedio del valor por mes y se extrapolará la medición a la de la población de estudio en general.

### 5.2.3 Proponer un plan de acción para reducir el estrés en la unidad de licitaciones de la empresa Gepm S.A.S.

- Actividades de promoción y prevención: Realización de actividades de capacitación a todo el personal de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. con el fin de evitar problemas de estrés a los que se exponen los trabajadores.
- Ambiente laboral: Inspección de las condiciones ambientales en las que se encuentran los trabajadores dentro de la empresa GEPM S.A.S.
- Estudios de Seguridad y salud en el trabajo: Se aplica la metodología del panorama de factores de riesgos o matriz de peligros para ayudar a identificar la problemática en estudio.
- Equipos de Protección Personal: Se realiza la inspección de equipos de protección personal que posee la empresa GEPM S.A.S.
- Atención a las personas: Evaluación médica y paraclínica y nivel de estrés del

personal que labora dentro de la empresa

- Seguimiento: se establecen en común acuerdo con los miembros de la organización Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.
- Evaluación: se va a realizar dentro de la organización Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. consiste en verificar cada una de las actividades realizadas por los empleados de la organización y en qué condiciones se realizan para medir el nivel de riesgos al que están expuestos y el enfoque de estrés laboral por el que se presentan cada uno de los integrantes estudiados. Los procesos realizados y el impacto que cada una de estas actividades deja a la hora de ser realizadas, condiciones y clima laboral, exposición a riesgos y cómo mitigarlos, control a corto, mediano y largo plazo. También se puede verificar los registros de ausentismo y enfermedades más comunes a causa del estrés y cargas laborales dentro de la empresa.

### 5.3 Fuentes e instrumento

El instrumento será una investigación de campo la cual tendrá como base una encuesta sencilla con no más de tres preguntas las cuales se repetirán (variando el planteo de las mismas, pero conservando la intención) al inicio, al final de la jornada laboral y en un momento aleatorio de la jornada laboral. Se requiere la presencia de un control quién diligenciará en cada encuesta su propia percepción de la respuesta y adicionalmente los factores externos que pudieran afectar los niveles de tensión laboral (en cualquier sentido)

### 5.4 Población

Se aplica la muestra a los operarios del área de licitaciones (tipo de muestreo y criterios de inclusión y de exclusión). En este caso la muestra se realiza al total del grupo de trabajo de esta área, ya que no es muy numeroso y se requiere toda la información para determinar comportamientos, el único criterio de inclusión y de exclusión es pertenecer al área en estudio

## 6. Cronograma

**Tabla 3 Cronograma de actividades**

Meses - Año	2018				2019					
	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
<b>Actividades</b>										
<b>Etapas de investigación</b>	X									
<b>Identificación del problema</b>		X								
<b>Planificación de actividades</b>			X							
<b>Entrega de proyecto para revisión</b>				X						
<b>Desarrollo de actividades</b>					X	X	X	X		
<b>Redacción</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
<b>Entrega de proyecto final</b>										X
<b>Ajustes</b>										X
<b>Sustentación</b>										X

## 7 Resultados

### 7.1 Diagnostico

La empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz SAS es una empresa mediana que cuenta con 51 trabajadores, tiene dos líneas de negocios una de obra civil y una línea de petróleos, ofrecen soluciones integrales y flexibles a los clientes, tienen nueve años de experiencia en el mercado; a continuación, se encuentra un análisis interno y externo de la compañía y se realiza un análisis Pestel donde se da a conocer como esta organizada:

**Tabla 4 Análisis DAFO**

<b>Análisis Interno</b>	<b>Análisis Externo</b>
<b>Debilidades</b> Falta de apalancamiento en parte financiera Implementación de nuevas tendencias crea necesidad de capacitaciones constantes Falta de experiencia en el sector privado Clientes selectos	<b>Amenazas</b> Alto numero de competidores Crisis financiera de los clientes
<b>Fortalezas</b> Desarrollo de nuevos productos y/o mejorar los actuales Infraestructura Capacidad de mostrar relación costo – beneficio de los mantenimientos sostenibles a largo plazo Estructura Organizacional	<b>Oportunidades</b> Desarrollar nuevos productos Apalancamiento en SG-SST brindando obligando a los empleadores a mejorar instalaciones físicas y condiciones laborales Segmentos nuevos de mercado



*Tabla 5 Análisis Pestel*

<b>Político</b>	Casos de Corrupción Presupuesto del PIB para inversión
<b>Economicos</b>	Regulaciones legales en UGPP Variación de tasas de interés Proyección en los proyectos
<b>Socio-Culturales</b>	Dificultad en contratar personal con perfil especializado Se carece de conciencia sostenible en el mercado Cultura donde se busca resultados a corto plazo Personal cuenta con experiencia no certificada
<b>Tecnologicos</b>	Altos costos en software Tecnología en desarrollo
<b>Ecologicos</b>	Exigencia en uso de energías Cumplimiento con los decretos Exigencias de certificación
<b>Legales</b>	Obligatoriedad en el cumplimiento de los decretos con respecto a los SG-SST Entes reguladores

La encuesta realizada y el método de observación tiene por objetivo recoger información que permita contrastar el conocimiento que tienen algunos expertos sobre el análisis de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial para la productividad empresarial en la unidad de licitaciones en organización Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.

El trabajo es una de las principales fuentes de bienestar del ser humano, satisface muchas necesidades personales y fomenta el desarrollo de carrera, pero también puede causar problemas en la salud debido al estrés laboral o a la falta de bienestar en general, debido a la demanda de trabajo que genera riesgos intra como extra laboral.

Como el Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S. está enfrentando constantes cambios en los procesos productivos, se ve obligado a realizar diagnósticos de prevención e intervención del estrés asociado al trabajo debido a que ha trascendido estos factores de riesgo en la empresa debido al esfuerzo físico y los factores psicosociales como la carga mental de los trabajadores.

La base para realizar estos factores de riesgo se encuentran siguiente cuadro:

**Tabla 6 Factores Organizacionales y Laborales**

<b>Factores Organizacionales</b>	
<b>Política y Filosofía de la Organización</b>	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Estrategia empresarial
<b>Cultura de la Organización</b>	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<b>Relaciones Industriales</b>	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
<b>Factores Laborales</b>	
<b>Condiciones de empleo</b>	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<b>Diseño del puesto</b>	Rotación de puestos Trabajo grupal
<b>Calidad en el trabajo</b>	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: (Baez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2015) citando Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Los factores psicosociales laborales pueden ser protectores tanto positivos (generan bienestar, salud mental), como negativos (generan malestar).

Los factores protectores de los trabajadores según la ARL SURA, aportan bienestar, son acciones que fomentan la buena salud mental de los trabajadores, como se observa en el cuadro anterior generan una cultura organizacional y excelentes relaciones laborales como por ejemplo un buen ambiente laboral, reconocimientos y oportunidades de crecimiento, respuestas satisfactorias a los reclamos, capacitación, entrenamiento, estabilidad laboral, equidad en los salarios etc. El objetivo es prevenir los factores de riesgo que afectan la productividad y que están presentes en el quehacer laboral y se encargan de deteriorar la salud y el desempeño de los trabajadores.

Los siguientes cuadros de Dominios y Dimensiones Intralaborales del fondo de riesgo labora es el modelo a seguir para la empresa: (Min. Protección Social.) Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Julio, 2010. Bogotá D.C.):

*Tabla 7 Dominios y Dimensiones Intralaborales*

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación.
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados).
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Fondo de Riesgos laborales

Al agrupar los factores de riesgo psicosociales, se tomará como el modelo a seguir según lo evaluado en el Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.

La clasificación se hace de la siguiente manera:

“Las condiciones intralaborales están diseñados para evaluar las condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo” ( Ministerio de protección social, 2010) Estas influyen en el bienestar y la salud de las personas en la organización, y como se observa en el cuadro se divide en cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales:

1. En las demandas del trabajo las exigencias que tiene con los trabajadores pueden ser emocionales, cuantitativas, cognitivas, de responsabilidades, por el ambiente o las jornadas de trabajo.
2. En el control que el trabajo exige al trabajador en la toma de decisiones o en diferentes aspectos como la participación, su desempeño, la autonomía, el desarrollo de habilidades.
3. En el Liderazgo y en relaciones sociales que influyen en el ambiente laboral y va desde el rol del gerente como el de su subalternos y colaboradores, y se relacionan con el bienestar y el apoyo social.
4. En la Recompensa se tiene en cuenta las contribuciones que da el trabajador y la retribución que recibe a cambio, por ejemplo, la compensación económica, psicológica, la satisfacción de las necesidades y el trato justo en el trabajo.

Las condiciones extralaborales (el lugar donde se vive), que puede influir en el bienestar y la salud del trabajador, y tiene que ver entre otros con el entorno familiar, el social y el económico del trabajador.

**Tabla 8 Dimensiones extralaborales**

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda trabajo vivienda

Fuente: Fondo de Riesgos laborales

Según el (Ministerio de protección social, 2010): “Condiciones individuales: son las características propias de cada trabajador (socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. No constituyen factores de riesgo psicosocial, pero atraviesan la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales”.

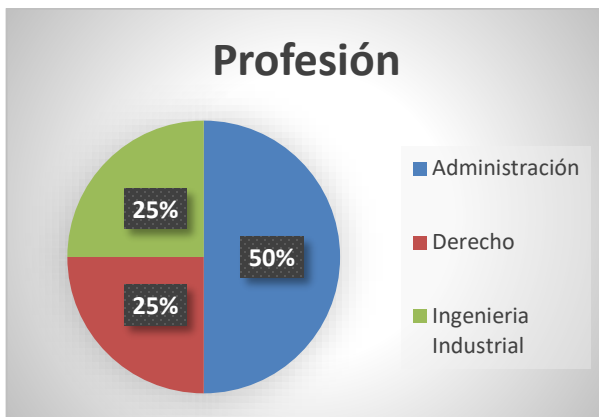
## 7.2 Identificación de niveles de estrés.

Se inicio encuestas de sondeo de conocimiento que tienen las colaboradoras de la unidad de licitaciones sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

En el Anexo 1, se realiza encuesta sobre la opinión de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones en la empresa Gepm SAS, lo cual permite evidenciar los siguientes resultados:

### 1. Profesión

**Gráfica 1. Profesión**

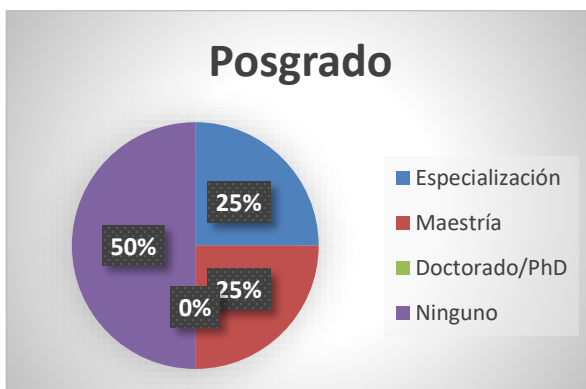


	Porcentaje
<b>Administradores</b>	50%
<b>Ingenieros</b>	25%
<b>Derecho</b>	25%

El 50% de los encuestados son Administradores de profesión, posteriormente, el 25% Ingenieros y el restante 25% Abogados.

### 2. Estudios de posgrado

**Gráfica 2. Estudios de posgrado**

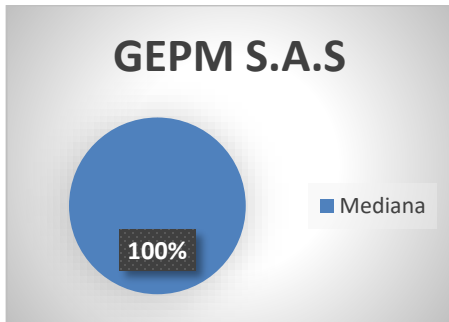


	Porcentaje
<b>Especialización</b>	25%
<b>Maestría</b>	25%
<b>Doctorado/ PhD</b>	0%
<b>Ninguno</b>	50%

El 25% de personas encuestadas tienen estudios o está realizando una Especialización, otro 25% han realizado estudios de Maestría, y un 50% restantes aún no han empezado a cursar un estudio de pregrado.

### 3. Clasificación de la empresa y actividad económica

**Gráfica 3. Clasificación de la empresa y actividad económica**



	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Mediana</b>	100%	100%

La empresa seleccionada GEPM S.A.S en este sondeo de opinión dentro de su clasificación es una empresa pequeña con un porcentaje final del sondeo del 100% y se encuentra en el sector de servicios ofreciendo soluciones integrales en mantenimiento y construcción de obras civiles.

### 4. Importancia que tiene para los encuestados conocer acerca de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial

**Gráfica 4. Importancia que tiene para los encuestados conocer acerca de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial**



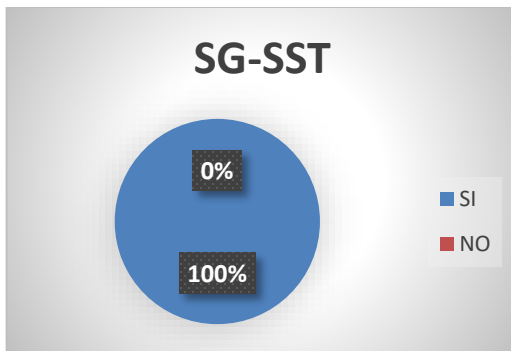
	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	80%
<b>De acuerdo</b>	20%

El 80% de los encuestados se encuentran Totalmente de acuerdo en que es fundamental

conocer acerca de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial, y un 20% se encuentran De acuerdo. En este sentido, todos creen que es importante conocer esta temática planteada, entre las razones principales pueden mencionarse: permitir conocer las causales del estrés laboral y cuáles son sus consecuencias al no manejar las situaciones dentro de las actividades laborales.

**5. GEPM SAS cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Gráfica 5. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

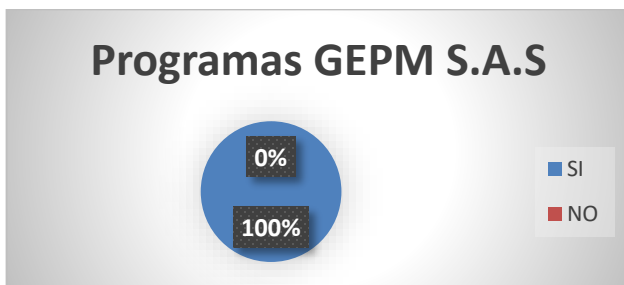


	Porcentaje
SI	100%
NO	0%

El 100% de los encuestados conoce que la empresa GEPM S.A.S cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y reflejan la importancia de este tema dentro de la organización como tal.

**6. Cree usted que los programas implementados por GEPM S.A.S son útiles para la prevención de accidentes y enfermedades laborales**

**Gráfica 6. Cree que los programas implementados por GEPM S.A.S son útiles para la prevención de accidentes y enfermedades laborales**

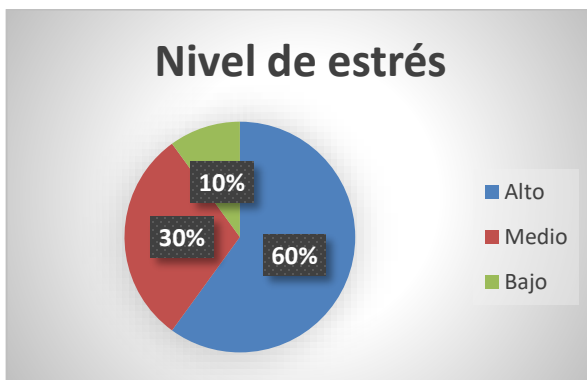


	Porcentaje
SI	100%
NO	0%

El 100% de las personas encuestadas creen que todos los programas que tengan relación con el SG-SST son de suma importancia para el beneficio de los trabajadores y sus labores realizadas dentro de esta organización, además dicen que GEPM S.A.S se ha venido preocupando por trabajar en la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

### 7. Nivel de estrés según las funciones asignadas por la empresa GEPM S.A.S

**Gráfica 7. Nivel de estrés según las funciones asignadas por la empresa GEPM S.A.S**



	Porcentaje
<b>ALTO</b>	60%
<b>MEDIO</b>	30%
<b>BAJO</b>	10%

La mayoría de encuestados consideran que el nivel de estrés según las funciones asignadas por la empresa GEPM S.A.S es alto arrojando un porcentaje del 60%, del mismo modo un 30% de personas encuestadas considera que el nivel de estrés es medio y tan solo un 10% estima que es bajo.

### 8. Cree usted que la empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar las diferentes actividades asignadas en su puesto de trabajo

**Gráfica 8. Herramientas brindadas para laborar**



	Porcentaje
<b>SI</b>	80%
<b>NO</b>	20%

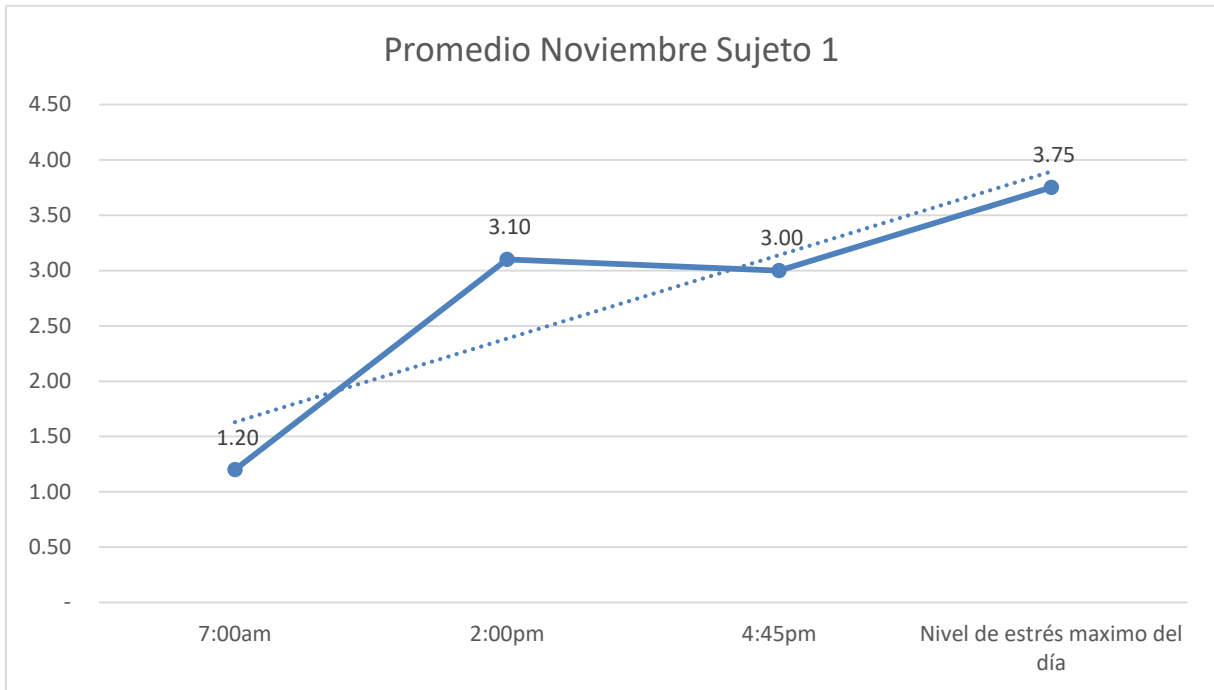


Respecto a la pregunta realizada de que, si la empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar las diferentes actividades asignadas en su puesto de trabajo, en su mayoría (80%), respondieron que las herramientas adecuadas si van acorde a las funciones asignadas por la organización y el 20% consideran que les hace falta herramientas para desempeñar mejor su labor.

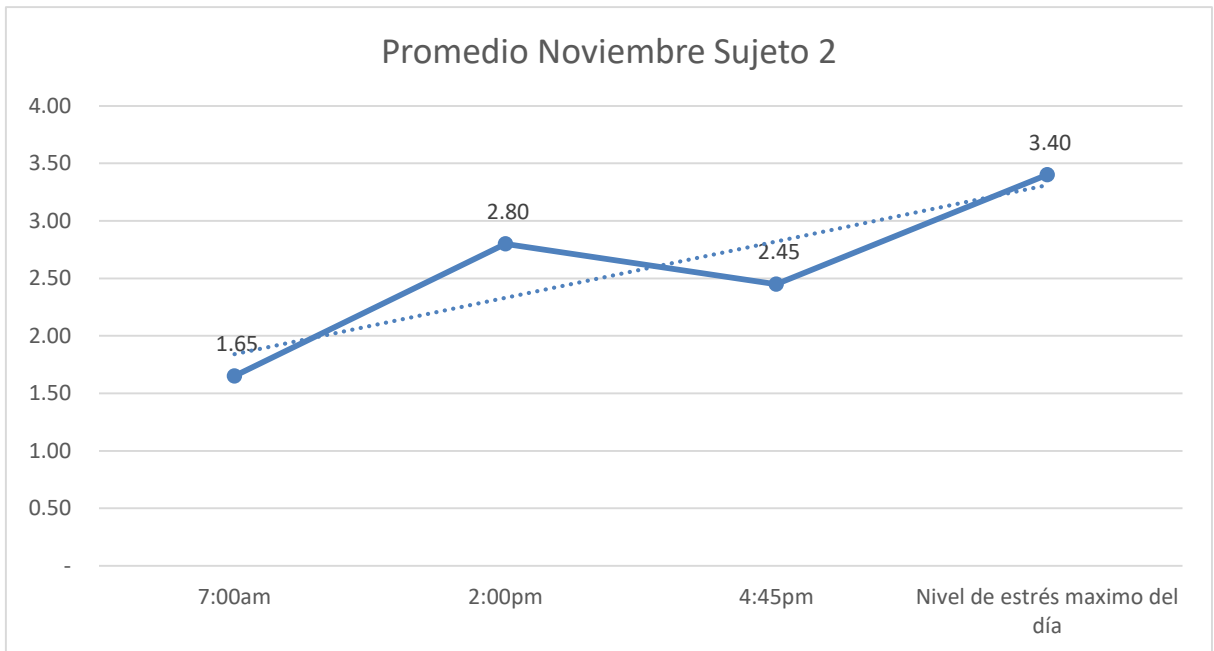
Seguido se realizó encuesta diaria para evaluar el nivel de estrés que manejan durante el día por cuatro meses, se comenzó desde noviembre de 2018 hasta febrero del 2019.

Tabla 9 Escala de estrés mes de noviembre

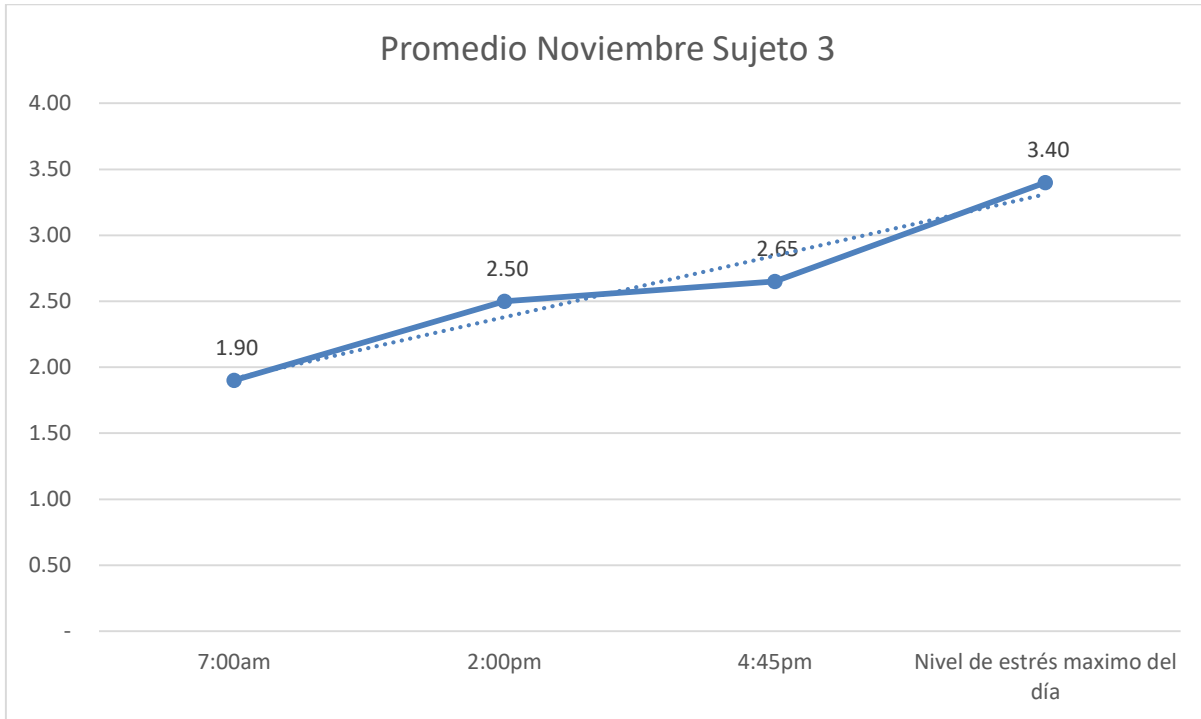
En una escala de 1 a 5 donde 1 es bajo y 5 es un nivel alto, En qué nivel de estrés se encuentra en este momento																							
Noviembre de 2018																							
Unidad de licitaciones	Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	31	
Sujeto 1																							
Tiempos																						Prom.	
7:00am		1	2			2	1	1	1			1	1	2	1			1	1	1	1	1	1,20
2:00pm		3	2			3	4	2	5			4	3	4	4			3	2	4	2	1	3,10
4:45pm		3	4			4	3	4	3			3	2	3	3			3	3	3	2	3	3,00
Nivel de estrés máximo del día		4	5			4	4	4	5			4	3	4	5			3	3	4	2	3	3,75
Sujeto 2																							
Tiempos																						Prom.	
7:00am		1	2			1	2	1	1			2	3	4	1			3	1	2	1	1	1,65
2:00pm		2	2			3	5	3	2			3	3	4	3			3	3	1	1	2	2,80
4:45pm		2	1			4	3	3	4			2	3	3	2			3	2	2	1	1	2,45
Nivel de estrés máximo del día		4	3			4	5	3	4			3	4	4	4			3	3	2	3	2	3,40
Sujeto 3																							
Tiempos																						Prom.	
7:00am		1	3			1	1	1	1			2	4	4	4			2	1	1	1	2	1,90
2:00pm		4	2			4	3	5	3			4	4	3	2			2	1	2	2	1	2,50
4:45pm		4	2			4	4	3	4			3	3	3	3			1	1	3	2	1	2,65
Nivel de estrés máximo del día		4	3			4	4	5	4			4	4	4	4			2	1	4	2	2	3,40
Sujeto 4																							
Tiempos																						Prom.	
7:00am		1	3			2	1	2	2			2	1	2	1			1	1	2	1	1	1,50
2:00pm		2	3			2	4	4	4			4	3	3	4			2	2	3	3	3	2,95
4:45pm		4	3			3	4	4	2			3	4	4	3			2	3	2	1	1	3,15
Nivel de estrés máximo del día		4	4			4	5	4	5			4	4	4	4			2	3	1	3	3	3,75



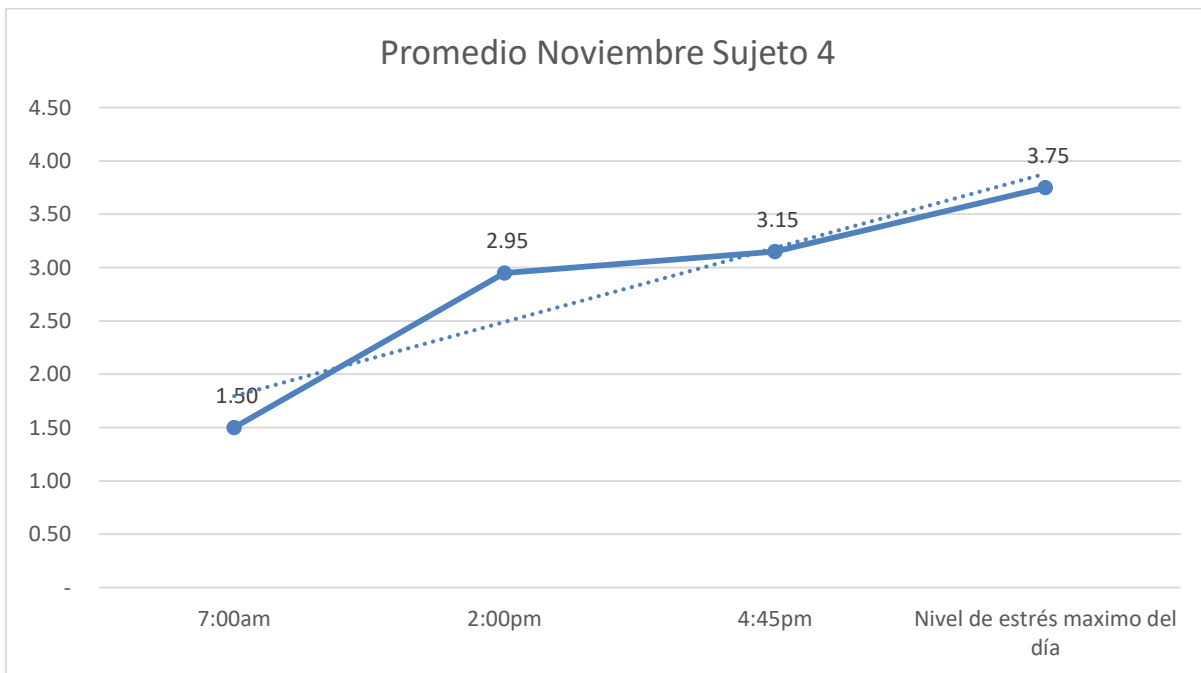
*Ilustración 4 Promedio Sujeto 1 Mes de Noviembre 2018*



*Ilustración 5 Promedio Sujeto 2 mes de Noviembre de 2018*



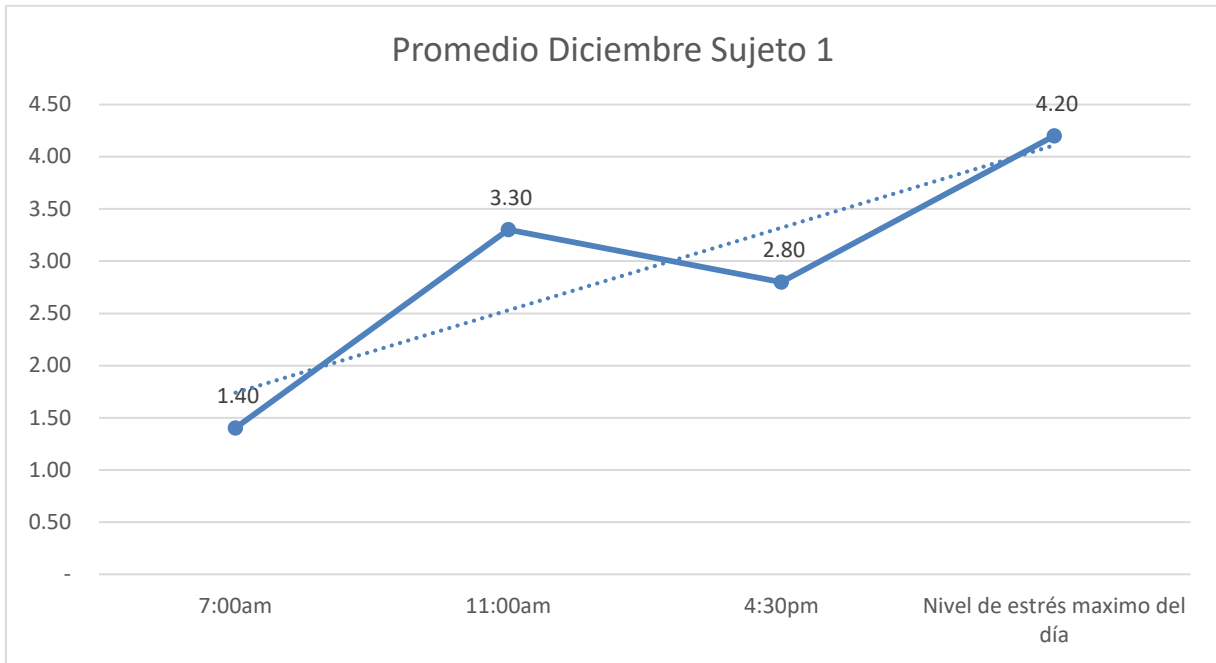
*Ilustración 6 Promedio Sujeto 3 mes de Noviembre de 2018*



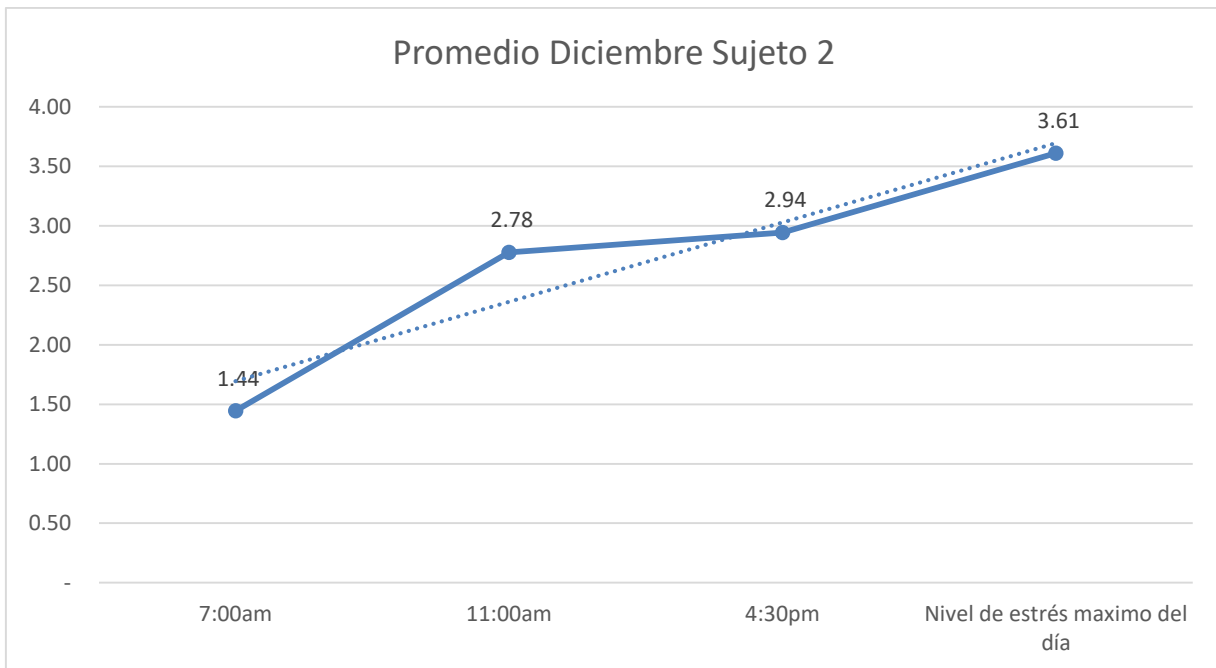
*Ilustración 7 Promedio Sujeto 4 mes de Noviembre de 2018*

Tabla 10 Escala de estrés mes de Diciembre

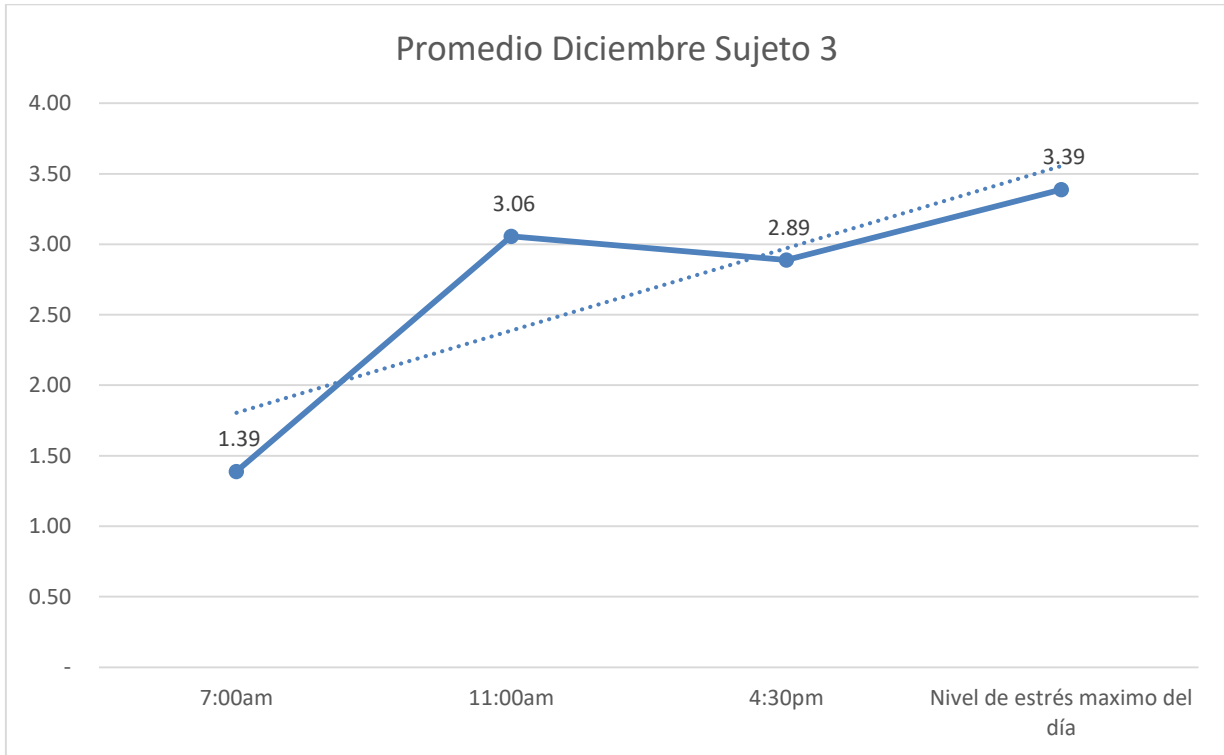
En una escala de 1 a 5 donde 1 es bajo y 5 es un nivel alto, En qué nivel de estrés se encuentra en este momento																											
Diciembre de 2018																											
Unidad de licitaciones																											
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
<b>Sujeto 1</b>																											
<b>Tiempos</b>																									Prom.		
<b>7:00am</b>			1	1	1	2	1			2	2	1	2	1												1,40	
<b>11:00am</b>			5	3	4	2	1			2	5	2	5	4												3,30	
<b>4:30pm</b>			3	4	1	4	4			3	2	2	2	3												2,80	
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>			5	4	4	4	4			3	5	4	5	4												4,20	
<b>Sujeto 2</b>																											
<b>Tiempos</b>																									Prom.		
<b>7:00am</b>		1	2	1	1	2		2	1	2	3	2		1	2	1	1	1						1	1	1	1,44
<b>11:00am</b>		2	2	4	2	1		5	2	1	2	5		3	3	3	4	5						3	2	1	2,78
<b>4:30pm</b>		1	1	3	2	2		3	4	5	4	4		4	5	3	4	2						2	2	2	2,94
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>		3	2	4	3	2		5	4	5	4	5		4	5	3	4	5						3	2	2	3,61
<b>Sujeto 3</b>																											
<b>Tiempos</b>																									Prom.		
<b>7:00am</b>		1	2	1	1	1		1	2	2	2	2		1	1	2	2	1						1	1	1	1,39
<b>11:00am</b>		3	2	4	1	2		4	5	3	4	3		4	5	3	4	3						2	2	1	3,06
<b>4:30pm</b>		1	4	1	3	2		3	5	4	4	3		4	4	3	3	2						2	2	2	2,89
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>		3	4	4	3	2		4	5	4	4	3		4	5	3	4	3						2	2	2	3,39
<b>Sujeto 4</b>																											
<b>Tiempos</b>																									Prom.		
<b>7:00am</b>		1	1	1	1	1		1	2	1	2	2		1	1	1	2	2						1	1	1	1,28
<b>11:00am</b>		1	1	2	5	4		1	1	4	5	4		1	1	3	1	4						3	1	1	2,39
<b>4:30pm</b>		3	5	1	5	4		3	3	4	2	3		3	2	4	4	2						1	1	2	2,89
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>		3	5	3	4	4		3	3	4	5	4		3	2	4	4	4						3	2	2	3,44



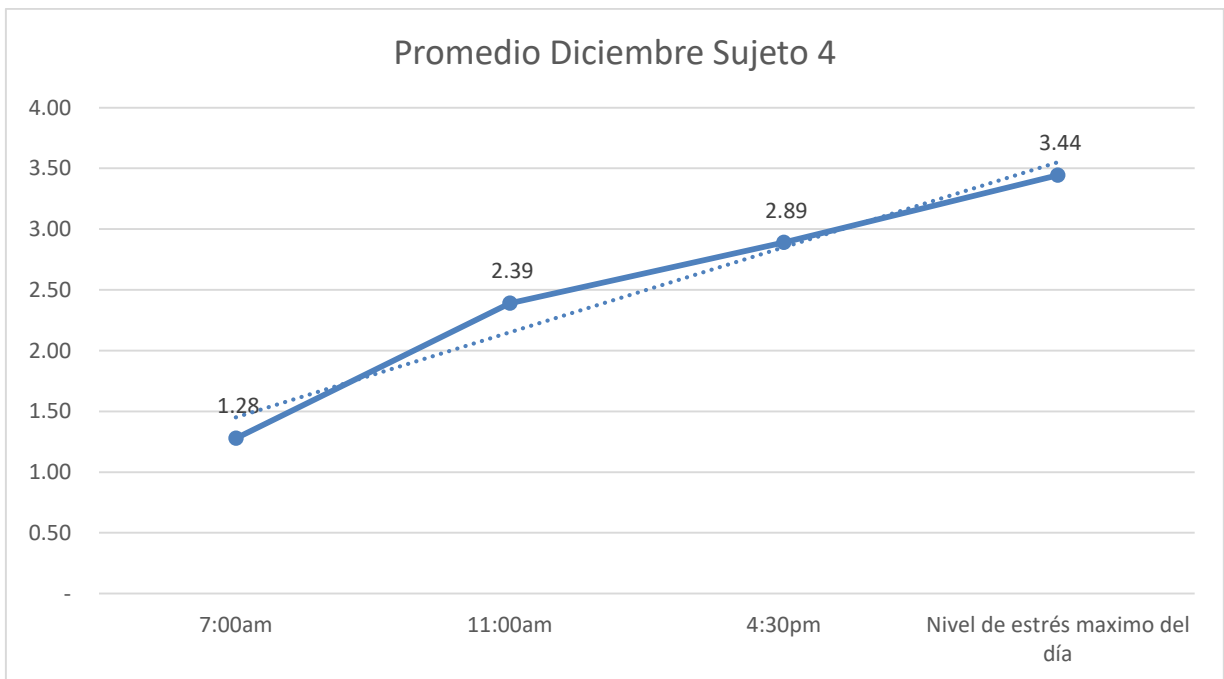
*Ilustración 8 Promedio Sujeto 1 mes de Diciembre de 2018*



*Ilustración 9 Promedio Sujeto 2 mes de Diciembre de 2018*



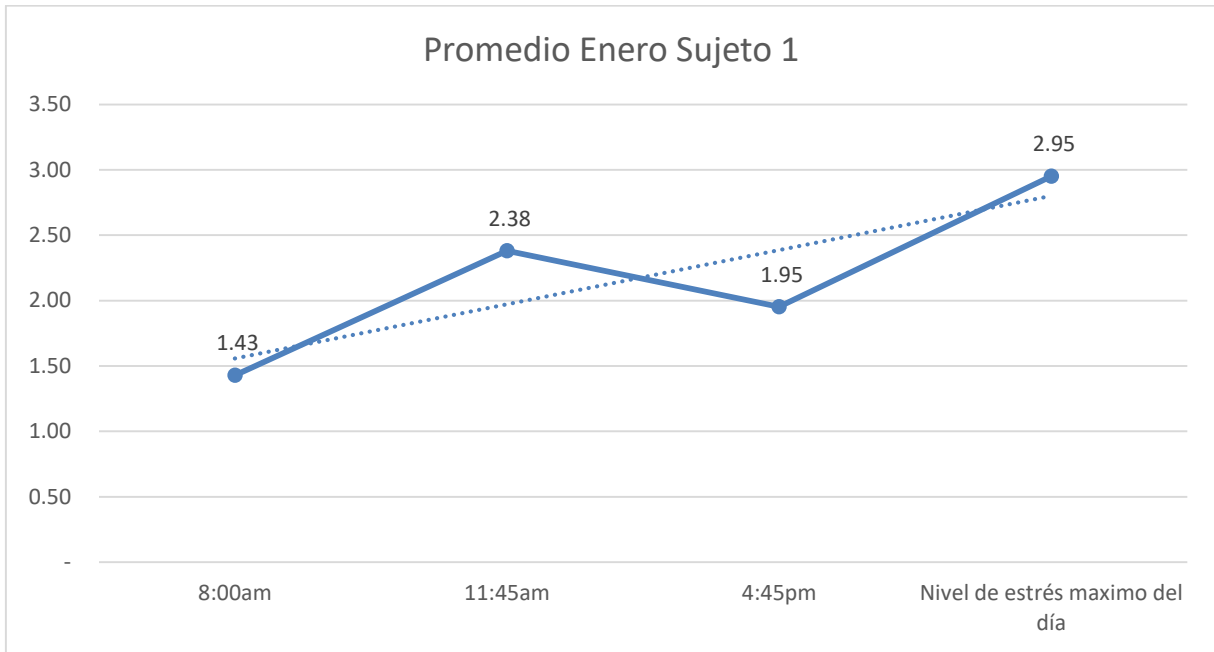
*Ilustración 10 Promedio Sujeto 3 mes de Diciembre de 2018*



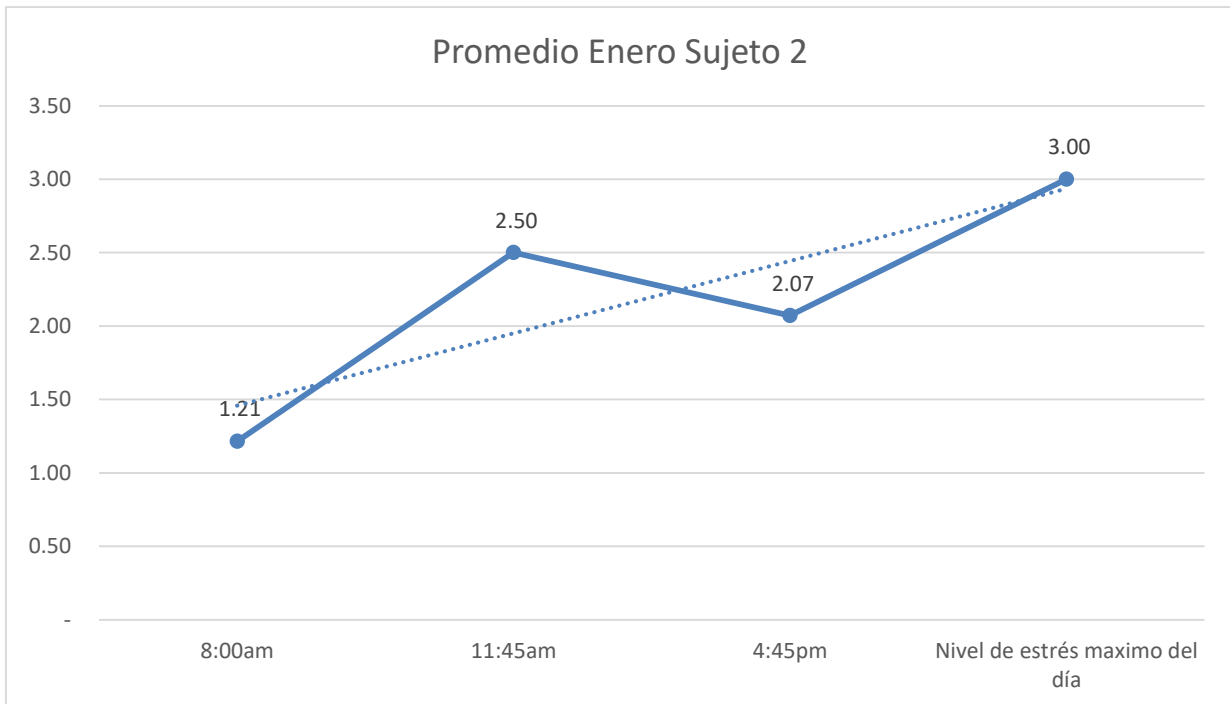
*Ilustración 11 Promedio Sujeto 4 mes de Diciembre de 2018*



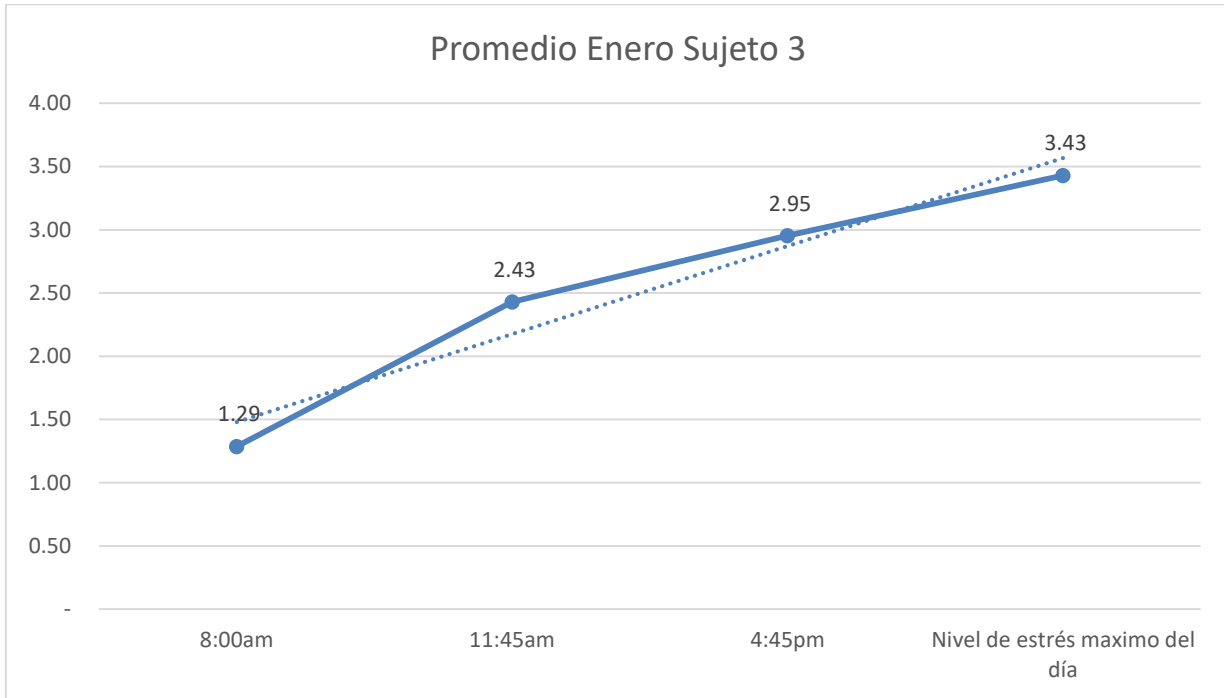




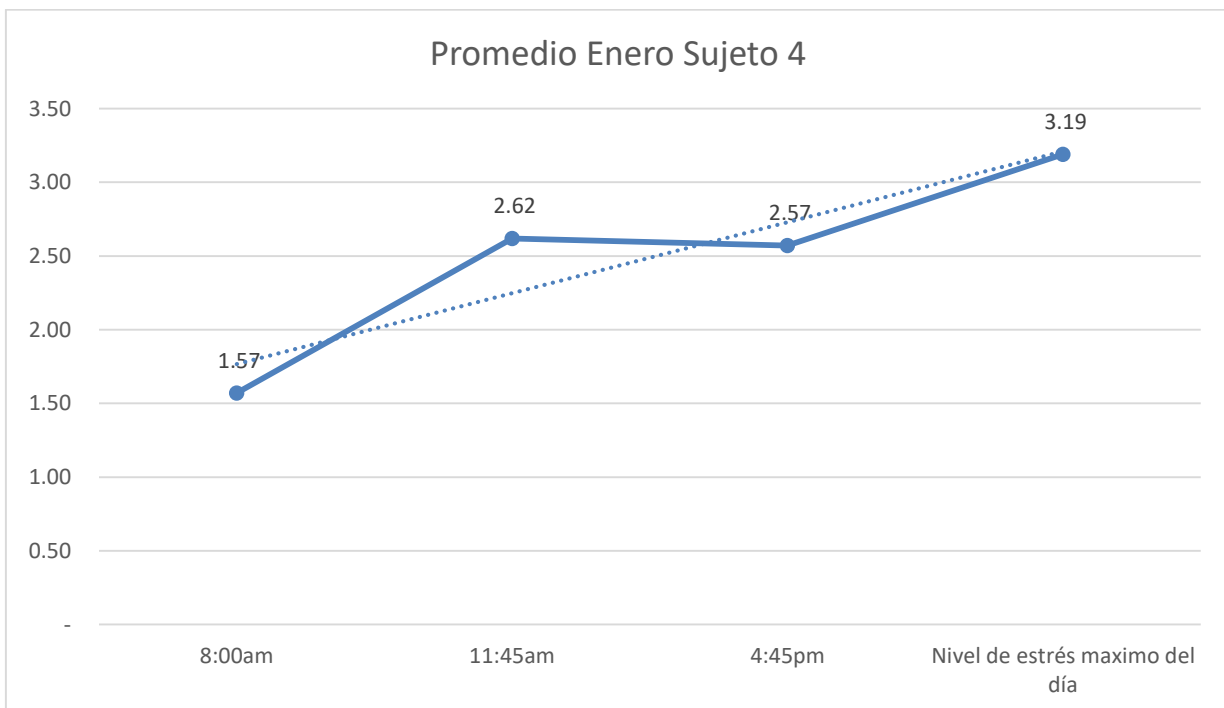
*Ilustración 12 Promedio Sujeto 1 mes de Enero de 2019*



*Ilustración 13 Promedio Sujeto 2 mes de Enero de 2019*



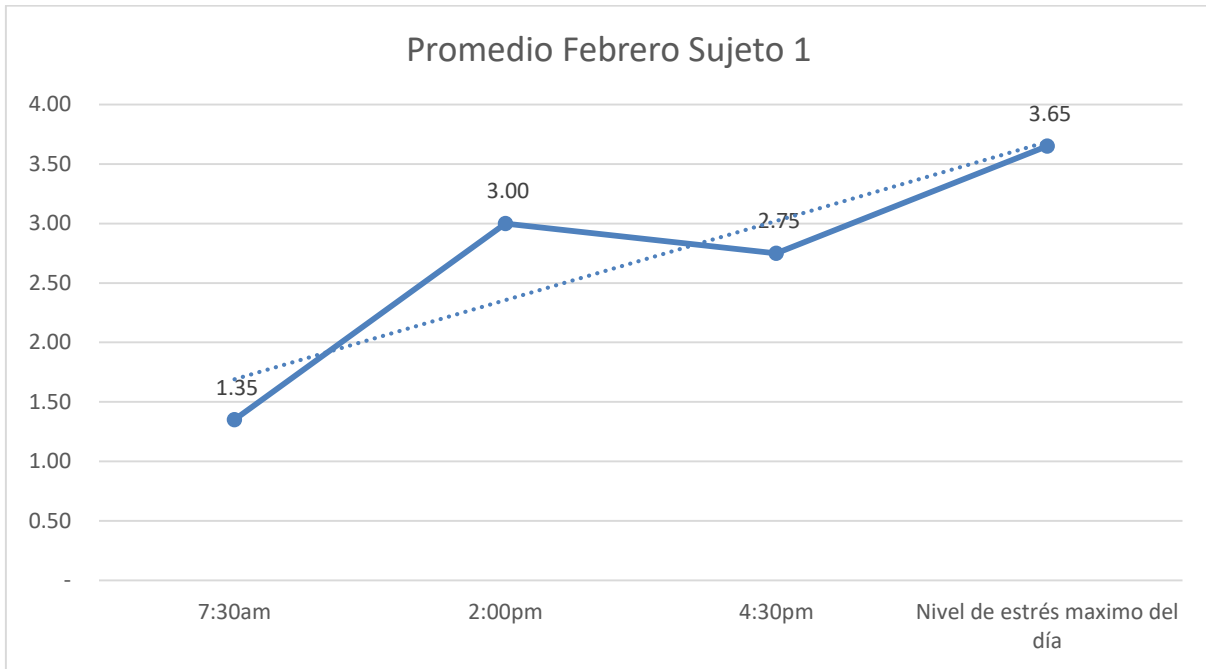
*Ilustración 14 Promedio Sujeto 3 mes de Enero de 2019*



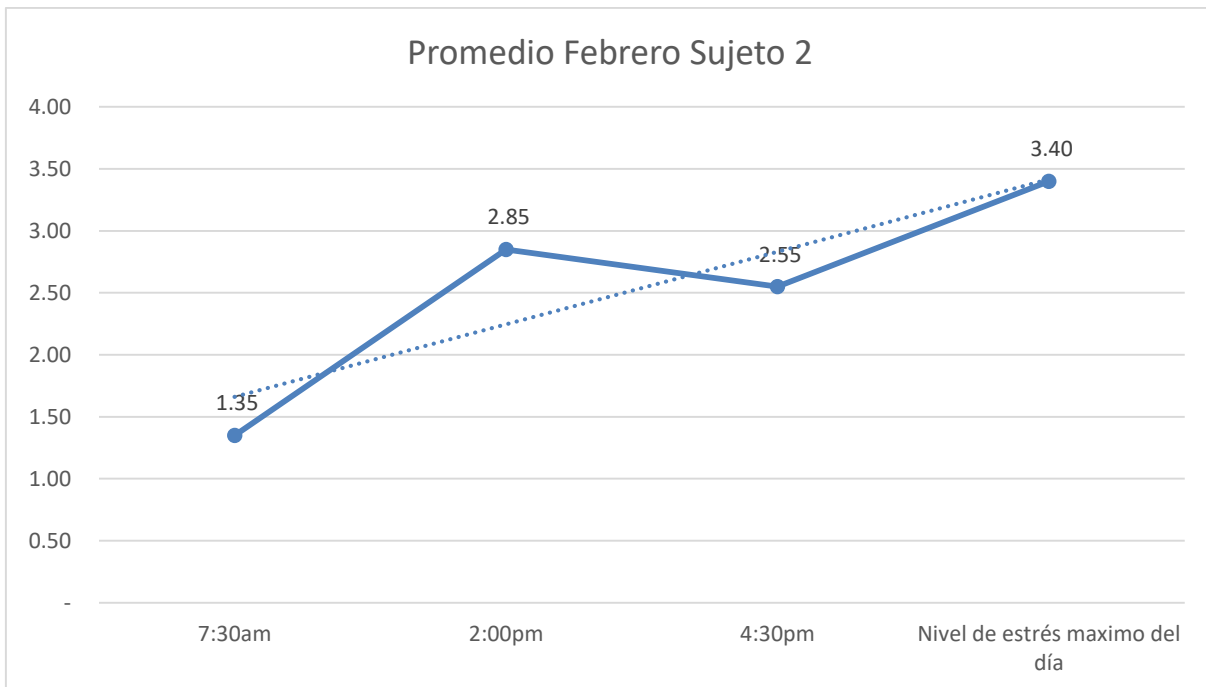
*Ilustración 15 Promedio Sujeto 4 mes de Enero de 2019*

Tabla 12 Escala de estrés mes de Febrero de 2019

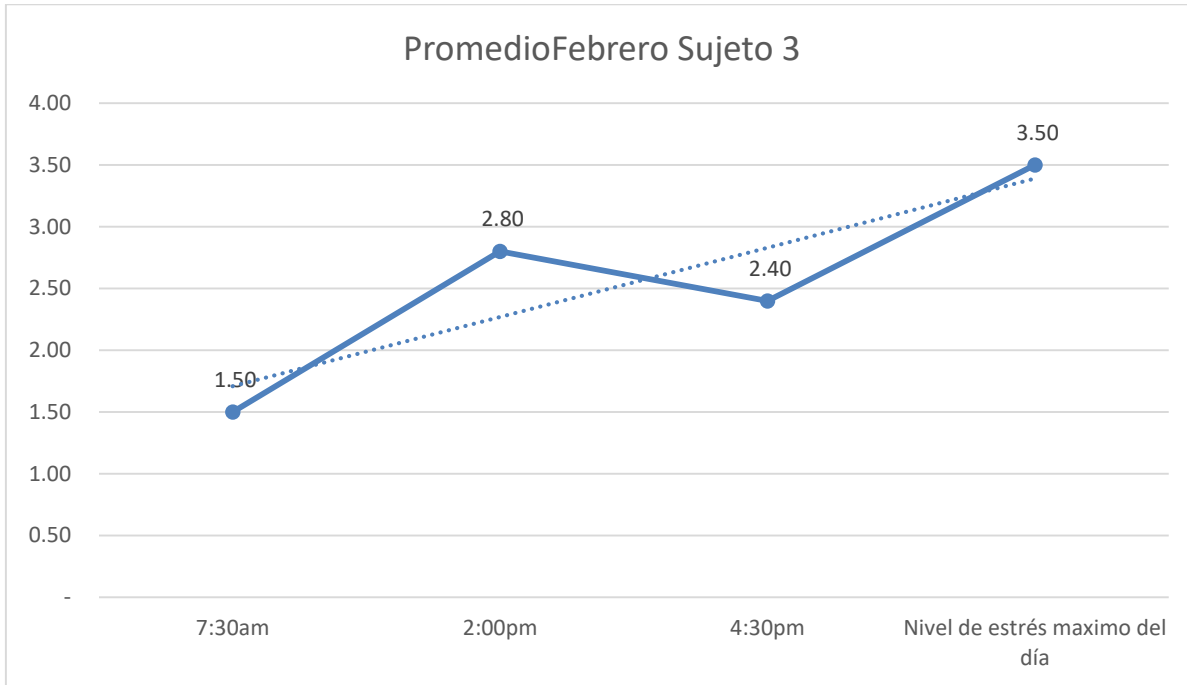
En una escala de 1 a 5 donde 1 es bajo y 5 es un nivel alto, En qué nivel de estrés se encuentra en este momento																												
Unidad de licitaciones		Febrero de 2019																										
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
<b>Tiempos</b>	<b>Sujeto 1</b>																							<b>Prom</b>				
<b>7:30am</b>	1		1	2	1	1	1			1	1	2	2			1	1	2	2	1			1	1	2	1	1,35	
<b>2:00pm</b>	3		3	1	3	3	5			4	4	4	2	2			3	2	2	3	3			5	2	1	5	3,00
<b>4:30pm</b>	2		3	3	5	1	2			4	2	4	3	4			3	1	3	2	2			3	4	2	2	2,75
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>	3		3	3	5	3	5			4	4	4	3	4			3	2	3	3	3			5	4	4	5	3,65
<b>Tiempos</b>	<b>Sujeto 2</b>																							<b>Prom</b>				
<b>7:30am</b>	1		1	1	2	2	2			2	2	2	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1	2	1,35
<b>2:00pm</b>	2		4	3	2	3	1			4	4	2	3	4			3	4	1	3	4			3	2	4	1	2,85
<b>4:30pm</b>	2		4	2	4	1	4			3	1	4	1	3			3	2	3	3	1			3	3	2	2	2,55
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>	2		4	3	4	3	4			4	4	4	3	4			3	4	3	3	4			3	3	4	2	3,40
<b>Tiempos</b>	<b>Sujeto 3</b>																							<b>Prom</b>				
<b>7:30am</b>	2		1	1	1	1	1			1	1	2	1	2			2	2	3	1	4			1	1	1	1	1,50
<b>2:00pm</b>	3		5	2	5	3	5			1	3	1	2	1			4	3	2	3	4			2	2	2	3	2,80
<b>4:30pm</b>	2		3	1	1	3	3			3	1	1	4	3			3	3	3	4	3			3	1	1	2	2,40
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>	3		5	4	5	4	5			3	3	3	4	3			4	3	3	4	4			3	2	2	3	3,50
<b>Tiempos</b>	<b>Sujeto 4</b>																							<b>Prom</b>				
<b>7:30am</b>	1		2	3	1	2	3			1	2	2	2	1			1	1	1	3	2			1	2	2	2	1,75
<b>2:00pm</b>	3		2	2	4	2	1			1	1	3	2	3			2	5	3	5	3			2	3	1	3	2,55
<b>4:30pm</b>	4		1	3	2	4	2			3	3	2	1	2			3	3	5	4	3			1	2	2	2	2,60
<b>Nivel de estrés máximo del día</b>	4		2	3	4	4	3			3	3	3	3	3			3	5	5	5	3			2	3	3	3	3,35



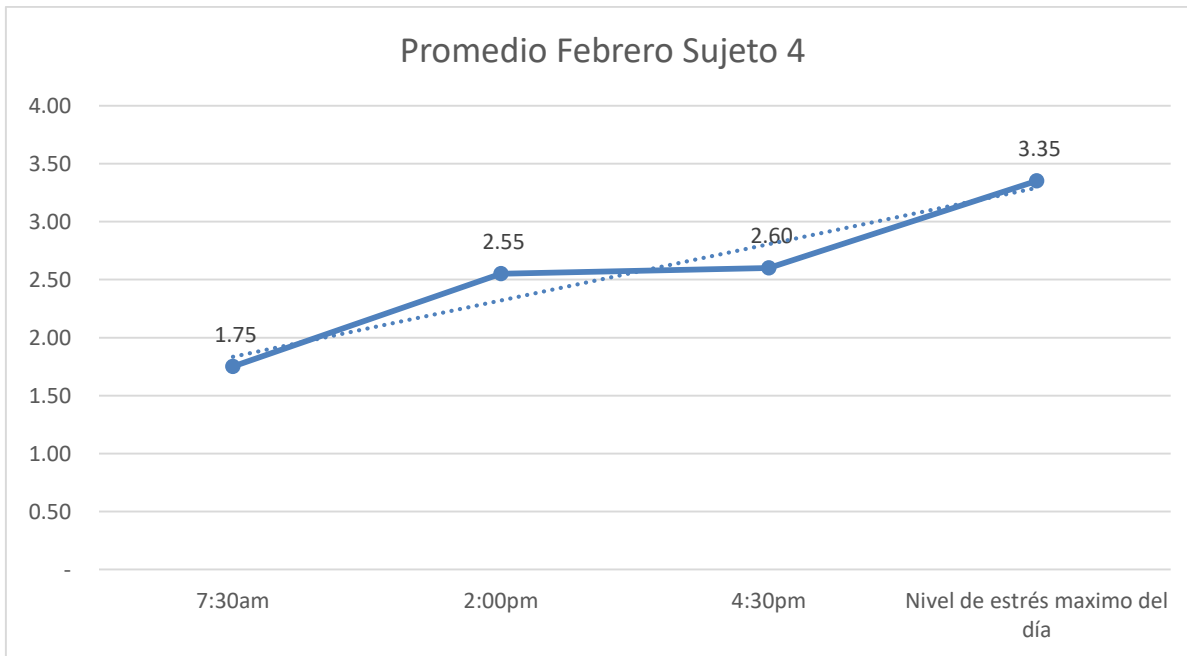
*Ilustración 16 Promedio Sujeto 1 mes de Febrero de 2019*



*Ilustración 17 Promedio Sujeto 2 mes de Febrero de 2019*



*Ilustración 18 Promedio Sujeto 3 mes de Febrero de 2019*



*Ilustración 19 Promedio Sujeto 4 mes de Febrero de 2019*

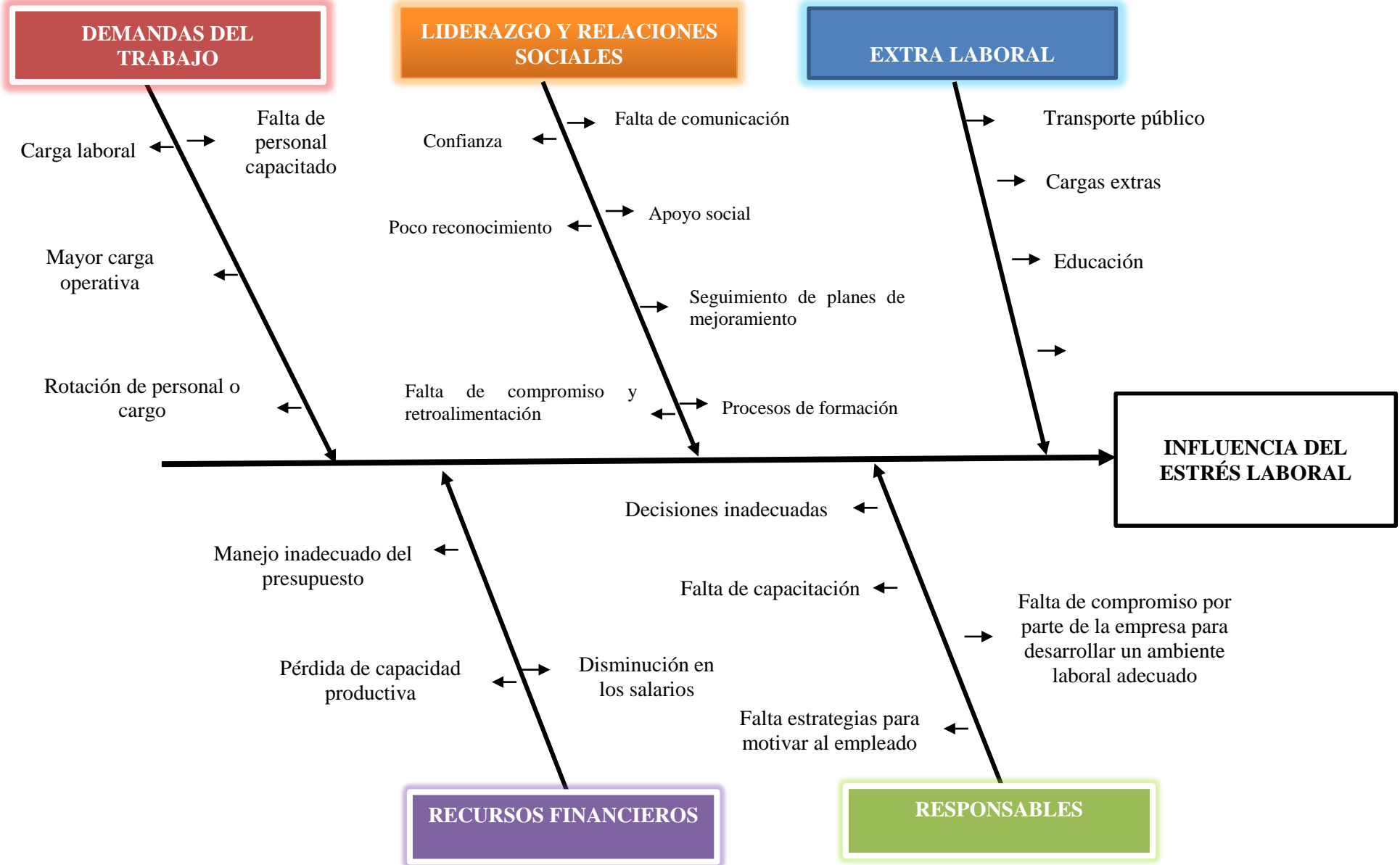
La segunda pregunta de la encuesta hace referencia a las actividades del día a día; en los picos altos de estrés se evidencia que las actividades que planearon en la mañana no se dieron de acuerdo a lo que ellas tenían estipulado por motivos de reuniones no programadas de más de una hora de tiempo que perjudican el cronograma de las actividades; adicional la carga de trabajo se puede aumentar en el momento que no cumplen lo de un día, se juntas las demás labores y se extienden para el siguiente día.

Adicional a lo anterior y al momento de realizar la encuesta dejan saber algunas enfermedades que están afectando la salud de ellas como lo son: dolor de cuello y espalda, migraña, afectaciones en el colon y ansiedad por la comida.

El estrés, en la unidad de licitaciones también se genera porque no se coordina el trabajo en equipo y se generan reprocesos, lo que al final lleva a que el clima laboral se vea afectado.

### 7.3 Propuesta de plan de acción

Después de recolectar la información donde se analizo el diagnostico y realizada la encuesta durante un periodo, se uso el diagrama de espina de pescado donde se identificaron las causas potenciales, este diagrama permite evaluar de las necesidades puntuales que generan el estrés laboral en la empresa Grupo Empresarial Pinzón SAS, se evidencia las posibles interrelaciones causa – efecto para tener una mejor claridad en como se desarrolla el plan de acción.



*Tabla 13 Plan estrategico*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Identificación y diagnóstico de estrés laboral en los empleados de oficina en la empresa GEPM	Identificar las causas del estrés laboral en los empleados de oficina en la empresa	Trimestral	Investigaciones sobre estrés laboral y profesionales especialistas
Implementar programas y charlas informando a los empleados las causas y efectos del estrés laboral	Mejorar la calidad de vida del empleado y uso adecuado de sus actividades a desarrollar	Trimestral	Investigaciones sobre estrés laboral, diseño y medios de comunicación
Diseñar actividades anti estrés que promuevan la creatividad y la productividad de los empleados	Mejorar las capacidades y destrezas de los empleados involucrados	Puntual	Información y datos sobre el trabajo en oficinas y personal a cargo
Realizar técnicas y terapias a todos los empleados	Contribuir a que el empleado de la organización GEPM sea más eficiente y eficaz para cumplir sus metas	Bimensual	Profesional especialistas en terapias
Implementar instrumentos que permitan medir la carga laboral de los empleados	Identificación de los puestos de trabajo con mayor carga laboral en la organización GEPM	Trimestral	Psicólogo especialista en SG-SST



CICLO	INDICADOR	OBJETIVO	METODOLOGÍA	CALIFICACIÓN				FRECUENCIA	RESPONSABLE
				CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA			
						JUSTIFICA	NO JUSTIFICA		
I. PLANEAR	Plan de trabajo anual de SG-SST	Verificar que en la organización GEPM S.A.S, exista un plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo	Observación					Anual	Director de Talento Humano y Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Responsabilidades en el SG-SST	Verificar las responsabilidades en los distintos niveles de la organización frente a el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST	Observación					Trimestral	Director de Talento Humano y Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Asignación de recursos para el SG-SST	Verificar la asignación de recursos humanos, físicos y financieros requeridos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST	Observación					Trimestral	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Comité Prioritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST/Vigía	Verificar la conformación y su funcionamiento	Observación					Mensual	Director de Talento Humano y Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Documentación de SG-SST	Verificar los documentos de soporte del SG-SST de su existencia	Observación					Mensual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S

	Programa de capacitación y promoción- PYP	Verificar la existencia de un Programa de capacitación y promoción- PYP en la organización	Observación						Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Capacitación, inducción y reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST	Verificar el establecimiento de un plan de capacitación en SG-SST	Observación					Semestral	Director de Talento Humano y Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
<b>II. HACER</b>	Actividades de Promoción y Prevención en Salud	Realización de actividades de capacitación a todo el personal de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.	Observación					Puntual	Director de Talento Humano y Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Realización de los exámenes médicos ocupacionales, Peligros , Periodicidad	Evaluación médica y paraclínica y nivel de estrés del personal que labora dentro de la empresa						Semestral	
	Estilo de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, fármaco-dependencia y otros)	Evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades del programa durante el ciclo	Cuestionario					Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Inpección a los lugares de trabajo y el ambiente laboral	Inspección de las condiciones ambientales en las que se encuentran los trabajadores dentro de la empresa GEPM S.A.S.	Observación					Trimestral	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S

	Ausentismo por enfermedades asociadas por el estrés	Verificar el número de eventos de ausentismo presentados en el ciclo que están asociados al estrés	Cuestionario					Anual	Director de Talento Humano y Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
	Inspección a elementos de Protección Personal EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	Se realiza la inspección de equipos de protección personal que posee la empresa GEPM S.A.S.	Observación					Puntual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S
<b>III. VERIFICAR</b>	La empresa realiza auditoría por lo menos una vez al año	Verificar que la empresa realice auditoría para garantizar excelentes condiciones de trabajo y laboral	Observación					Trimestral	
	Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	Los procesos realizados y el impacto que cada una de estas actividades deja a la hora de ser realizadas, exposición a riesgos y cómo mitigarlos, control a corto, mediano y largo plazo.	Observación					Anual	
<b>IV. ACTUAR</b>	Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados	Realizar programas de promoción y prevención de estrés y enfermedades profesionales que afecten directamente la salud del empleado y su desempeño en la empresa	Observación					Bimensual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa GEPM S.A.S

<p>Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.</p>	<p>Generar espacios que permitan la integración de trabajadores en todos los niveles, realización de terapias enfocadas a la disminución del estrés grupal e individual, actualizaciones periódicas y evaluación de desempeño de los trabajadores, que permita mejorar los procesos de atención a usuarios y funcionalidad integral de las personas de la empresa</p>	<p>Observación</p>					<p>Puntual</p>	
<p>Implementación de medidas preventivas y correctivas</p>	<p>Crear programas de clima organizacional, estímulos y darle reconocimiento al empleado con el propósito de incentivar y motivarlo</p>	<p>Observación</p>					<p>Bimensual</p>	

## **Riesgos predominantes en la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.**

Las estrategias para intervenir en estos los riesgos son:

### **Liderazgo y Relaciones sociales**

El Liderazgo con muchas responsabilidades puede ser un factor estresante en la organización debido a la relación con la línea de mando.

Según (Peiro & Rodríguez, 2008): “Las conductas de los líderes se convierten en un recurso para amortiguar los riesgos psicosociales, su papel es más visible cuando existe un liderazgo transformacional”.

### **Relaciones sociales en el trabajo**

Estas facilitan un espacio equilibrado y un buen clima organizacional y trabajo en equipo que motiva el desarrollo personal y profesional. Por esto se debe de crear buenos canales de comunicación, realizar reuniones informales y espacios de formación en el ser, dar a conocer las políticas, procesos y la planeación estratégica a todas las áreas de la organización.

Según la (OIT, s.f.): “Crear espacios en el que se respeta la diferencia, el diálogo, la negociación, la prevención y resolución de conflictos, así como la prevención de cualquier tipo de abuso, estas iniciativas pueden ser lideradas desde el comité de convivencia laboral”.

### **Control sobre el trabajo**

#### **Capacitación**

Los planes de formación enfocados en la planeación estratégica, en las políticas de la empresa y el desarrollo de personas, son importantes para lograr el cumplimiento de las necesidades y objetivos organizacionales.

Según (Coronel, 2010): “La capacitación permite mejorar las competencias de una persona en la ejecución de sus funciones dentro de la empresa, así como la adquisición de conocimientos nuevos y el desarrollo de habilidades o actitudes. Mediante este proceso el empleado amplía su campo de acción y se convierte en un activo participante del crecimiento de la organización”

### **Demandas del trabajo**

**Demandas cuantitativas:** son la falta de control sobre las muchas actividades laborales que tiene el empleado, por lo cual se debe extender su jornada laboral y también es factor estresor que derivan el síndrome de burnout la falta de tiempo para responder de manera oportuna la sobrecarga de trabajo.

### **Demandas de carga mental**

La carga de trabajo mental según (Arquer, 1999): *“es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga de trabajo mental.”*

Realizar un proceso de selección lo más acertado posible, identificando el perfil del cargo, sus conocimientos, sus competencias y sus habilidades, Tener un ambiente adecuado y confortable que garanticen un entorno saludable para trabajar, como por ejemplo pausas activas, ejercicio regular, hábitos de sueño, alimentación saludable.

## 8 Presupuesto

**Tabla 14 Presupuesto**

Presupuesto			
Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
<b>Equipo de computo</b>	3	999.000	2.997.000
<b>Transportes</b>	79	4.800	379.200
<b>Útiles y papelería</b>	1	450.000	450.000
<b>Honorarios Especialistas</b>	3	2.800.000	8.400.000
<b>Encuestadores</b>	4	200.000	800.000
<b>Honorarios Tutor</b>	2	5.600.000	11.200.000
<b>Imprevistos</b>	1	1.000.000	1.000.000
<b>Total</b>			<b>25.226.200</b>

## 9. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con la información obtenida en este trabajo Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S., las directivas de esta prestigiosa organización tienen las bases para que tomen consciencia que en el sector trabajo ocurren incidentes, accidentes y enfermedades laborales tanto físicas como mentales que afectan a las personas y a la productividad de la empresa, que implican incapacidades, pérdidas humanas y enfermedades relacionadas con el trabajo, además acarrea sanciones de ley, que como vemos pueden afectar económicamente a la empresa y a sus procesos productivos. Es de vital importancia que los puestos de trabajo que se creen en el Grupo Empresarial tengan la calidad suficiente para lograr la seguridad y salud laboral y prevenir los efectos en la seguridad y en la salud que el trabajo pueda generar.

Es momento de enfocarnos en la realidad, y empezar a actuar, porque el activo más importante de toda empresa es el trabajador y en un incidente, accidente de trabajo y/o enfermedad laboral física como mental, en el inconsciente colectivo lo primero que se busca es un culpable y si la empresa inicia una inspección y evaluación de lo ocurrido se da cuenta que los accidentes son causados por personas que han hecho actividades que no debían de hacer o peor aun que han dejado de hacer y que debieron de haber hecho bien, realmente es una cadena de errores por omisión, por falla, en una acción no planeada ni corregida a tiempo por la empresa.

Según las estadísticas de los empleados de licitaciones se reflejó la importancia de plantear una propuesta de plan de intervención y prevención en estrés laboral debido a los diferentes factores de riesgo que tienen el desarrollo de sus labores entre ellos el estrés laboral, y el tratamiento preventivo que se le puede dar requiere de una detección temprana de las causas.

### 9.1 Conclusiones

Debido a los niveles altos de estrés laboral del personal de licitaciones del grupo Pinzón Muñoz S.A.S y con base a los resultados en la medición de riesgos psicosocial, se emite para

los riesgos identificados las estrategias de intervención pertinentes:

- De manera prioritaria entre los factores a intervenir son el liderazgo y las relaciones sociales del jefe en cuanto a las demandas en el trabajo, la falta de compromiso, el poco empoderamiento, la falta de apoyo. Una buena claridad del rol de los líderes y una excelente comunicación asertiva ayudara en el mejoramiento continuo, pues los líderes son los llamados al cambio y a generar un clima laboral favorable para todos.
- Al identificar los factores de riesgo psicosocial que estan afectando la empresa se puede garantizar un proceso efectivo de intervención, por esto los objetivos y estrategias de cambio deben de estar al alcance de todos, para que la intervención tenga un impacto positivo.
- Al identificar y monitorear los factores detonantes de riesgos psicosocial a los que se encuentran expuestos el personal de la organización GEPM S.A.S, en el control sobre el trabajo se generaron unos hallazgos que se deben de basar en el compromiso y la retroalimentación, pues no hay suficiente presupuesto para capacitar y formar al personal y las multiples actividades no ayudan a sacar el tiempo para capacitar de manera eficiente al personal y tambien falta compromiso de los colaboradores y hay mayor carga operativa debido a que trabaja bajo presión en muchos casos.
- El estrés prolongado conlleva a enfermedades mentales como son entre otros depresión, ansiedad, angustia y pueden generar incidentes o accidentes e incapacidades laborales. Y puede estar asociado a dolores de cabeza, espalda, cuello, úlceras gástricas, infartos, baja resistencia a infecciones, hipertensión.
- La incidencia del estrés puede traer consecuencias que afectan a la empresa como absentismos, rotación de personal, aumento de la siniestralidad, conflictos interpersonales, problemas disciplinarios, bajo rendimiento, y pueden dar lugar a problemas legales por parte del trabajador.
- Mantener la buena salud física y mental de los trabajadores es importante para la productividad en la empresa y para la rentabilidad. Debe ser fortalecido con la mejora continua del ambiente de trabajo.
- El plantear una propuesta de intervención y prevención del estrés laboral es generar una visión diferente hacia el empleado, con el objetivo de brindarles salud mental y calidad de vida y bienestar al trabajador.



## 9.2 Recomendaciones

- En la intervención de los riesgos psicosociales de la empresa, los sistemas de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo constituyen una herramienta fundamental para el control de los accidentes e incidentes de trabajo, enfermedad laboral y se incluirán las acciones de sensibilización, diagnóstico, evaluación e intervención.
- La falta de liderazgo se convierte en la empresa en un factor estresor, la conducta de un buen líder en la solución de conflictos ayuda a bajar el nivel de riesgo psicosocial, y con un buen plan de acción ayudará a controlar y a prevenir los accidentes e incidentes de trabajo como las enfermedades laborales.
- La medición de riesgo psicosocial se debe de realizar cada año y se debe intervenir los factores identificados como el estrés laboral y otros que hayan presentado puntuaciones altas en el diagnóstico, este proceso debe realizarlo un psicólogo especialista en SG-SST y deberá valorar y utilizar instrumentos que permita medir la carga laboral, identificar los puestos de trabajo, realizar asesoría psicológica, entre otros.
- El SG-SST se desarrolla por fases y se basa en la mejora continua con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud física y mental en el trabajo. Por esto el grupo empresarial se debe enfocar en la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los trabajadores, a través de la implementación de un diseño metodológico y por etapas basados en el ciclo Deming PHVA (Planificar, Hacer, verificar y Actuar) donde se incluyen la política, la planificación, organización, la evaluación, la aplicación, la auditoría y las acciones de mejora.
- El grupo empresarial debe tener presente que “la responsabilidad administrativa es vigilada por las ARL y sancionada por el Ministerio de Trabajo, las responsabilidades civiles en accidentes laborales abordan los pagos correspondientes a daños morales, daño emergente y lucro cesante. La responsabilidad penal se presenta cuando el accidente de trabajo es mortal y puede generar cárcel para el empleador, gerente y supervisores. La responsabilidad laboral en un accidente de trabajo está asociada con

gastos médicos y pensión de invalidez o sobrevivencia. Los tipos de responsabilidad que enfrenta el empleador en caso de accidente de trabajo son: laboral, civil, penal y administrativa. El Ministerio del Trabajo y Seguridad Social expidió el Decreto 472 de 2015 en el que se establecen las multas para quienes incumplan las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. El valor de la multa puede llegar hasta 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes, graduales de acuerdo a la gravedad de la infracción, respetando el derecho al debido proceso por parte del empleador. Cuando se evidencian casos de reincidencia o incumplimiento de los correctivos, se podrá ordenar la suspensión de actividades hasta por un término de 120 días o el cierre definitivo de la empresa”. (Ministerio de Trabajo, 2019)

## Referencias

- Aceves, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suarez, J. (2006). *Síndrome de burnout*.
- Arias, W. L. (2012 vol 13). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista cubana de salud y trabajo*, 45-52 <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>.
- ARL Sura. (2018). *ARL Sura*. Obtenido de ¿Cómo llenar de factores protectores a sus trabajadores?: <https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article?id=1519:icomo-llenar-de-factores-protectores-a-sus-trabajadores->
- Arquer, I. d. (1999). *NTP 534: Carga mental de trabajo: factores*. Barcelona.
- Azofeifa Mora, C. A., Solano Mora, L., Salas Cabrera, J., & Fonseca Schmidt, H. (2016). Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público Costarricense. *MH Salud*, 1-19.
- Baez, C. (2015). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *ResearchGate*, 7.
- Baez, C. (2015). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *ResearchGate*.
- Carvajal, R. R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Scielo*, 77-88.
- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas O, F. (2011). Factores de Riesgo psicosocial laboral: Métodos e instrumentos de evaluación. *Redalyc: Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>. Obtenido de <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
- Cladellas Pros, R., Catelló Tarrida, A., & Parrado Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Salud Pública*, 53-59.
- Coronel, A. (2010). Capacitación del Capital Humano como una Inversión para Desarrollo. *Eureka*, 71-76.
- Delgado, M. d. (2014). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- El Espectador. (07 de 09 de 2012). *El Espectador*. Obtenido de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-37340>
- García, C. A. (03 de 03 de 2018). *El tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/panorama-de-los-accidentes-de-trabajo-en-colombia-en-2017-189464>
- Gutiérrez, A. (2016). *Los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23370/1/DOME-Ana-Gabriela-Guti%C3%A9rrez-Quincha-TESES-PROPIA1-2%20\(Autoguardado\).pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23370/1/DOME-Ana-Gabriela-Guti%C3%A9rrez-Quincha-TESES-PROPIA1-2%20(Autoguardado).pdf).
- Izquierdo, F. (2018). Estrés laboral. *Psicología Online*, [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml).
- Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Scielo*, 4-19.
- Jiménez, L. (2018). *Organización Internacional del trabajo*.
- Laca, F., Mejía, J., & Granda, J. (2014). *Psicología y salud*. Obtenido de Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/796>
- Leon González, M., & Fornes Vives, J. (2015). Estrés Psicológico y problemática musculoesquelética. Revisión sistemática. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 276-300.
- Lizarazo, C., Fajardo, J., Berrio, S., & Quintana, L. (2011). Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. *Researchgate*, 38-42.
- Lopategui, C. E. (20 de 06 de 2000). *Estrés: concepto, causas y control*. Obtenido de

- <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Jaén Díaz, M., & Díaz Ramiro, E. (2005). *Fesprosa*. Obtenido de Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral: <https://fesprosa.org.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/evaluac-riesgos-psicosoc.pdf>.
- Martínez, A. (2010). EL Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1-36.
- Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>:
- Ministerio de protección social. (2010). *Ministerio de Protección social*. Obtenido de <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo?inheritRedirect=true>
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Resolución 0312 de 2019*. Bogotá.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/octubre-2015/4953-la-salud-mental-de-los-trabajadores-prioridad-del-ministerio-del-trabajo-.html>.
- Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Esp Salud Pública*, 169-173. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es&nrm=iso). ISSN 2173-9110
- Moreno, L., García, J., Jaén, M., & Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Psicología y Psicopedagogía*, 19-42.
- Moreno Jiménez, B., & Baez León, C. (2010). *Ridssso*. Obtenido de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas: [http://www.ridssso.com/documentos/muro/207\\_1445032095\\_5621709f6380a.pdf](http://www.ridssso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf)
- OIT. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Relaciones Laborales y de Empleo: <http://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/industrial-and-employment-relations/lang-es/index.htm>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (30 de 12 de 2014). Obtenido de <https://oiss.org/colombia-adopto-el-plan-nacional/>
- Osorio, J. E., & Cardenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Universidad de Buenaventura*, 81-90.
- Pando Moreno, M., Gascon Santos, S., Varillas Vilches, W., & Aranda Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en los trabajadores peruanos. *Ciencia UNEMI*, 01-08.
- Parraga, M. (2014). Estudio exploratorio de los factores de riesgos psicosociales intra laborales. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Peiró Silla, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31-40.
- Peiro, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. Papeles del Psicólogo. *Redalyc*.
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Researchgate*, 68-82.
- Pérez Fuentes, M. D., Molero Jurado, M. D., Gázquez Linares, J. J., & Simón Márquez, M. D. (2018). Análisis de los predictores del burnout en enfermería: factores psicológicos de riesgo y protección. *The European Journal of Psychology*, 33-40.
- Ponce Díaz, C. R., Bulnes Bedon, M. S., Alliga Tovar, J. R., Atalaya Pisco, M. C., & Huertas Rosales, R. E. (2005). El Síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista IIPSI*, 87-112.

- Portafolio. (29 de 11 de 2017). *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/tendencias/estres-laboral-el-enemigo-silencioso-de-la-productividad-empresarial-512111>
- Psicología ambiental elementos básicos. (s.f.). *Psicología ambiental elementos básicos*. Obtenido de [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)
- Quincha, A. G. (2016). *Los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de trabajadores de la empresa Prosergaf del cantón Mejía de la provincia de Pichincha*. Ambato Ecuador.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 11-20.
- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores*. Universidad Abierta Interamericana.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima laboral. 78-82.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Scielo*.

*Anexo 1*

**SONDEO DE OPINIÓN SOBRE LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN LA UNIDAD DE LICITACIONES EN LA EMPRESA GEPM SAS.**

Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha: Día: \_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información que permita contrastar el conocimiento que tienen algunos expertos sobre el análisis de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial para la productividad empresarial en la unidad de licitaciones en la empresa Gepm SAS. Realizada por los estudiantes de la especialización de Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo Ángela María Ramírez Porras, Sandra Liliana Vega Murcia y Hernán Andrés Tello Beltrán, por tal motivo se escogió a un grupo de empleados y usted reúne las características y experiencia necesaria para responder a esta investigación.

Agradecidos por su colaboración n al contestar de manera sincera:

**I.- INFORMACIÓN PERSONAL**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**E – mail:** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Empresa / Institución dónde trabaja:**

<b>Estudios de posgrado:</b>	<b>Título Obtenido:</b>
Especialización: ( )	_____
Maestría: ( )	_____
Doctorado / PhD: ( )	_____
Otros ( )	_____

**II.- SONDEO DE OPINIÓN**

1.- Cómo se clasifica su organización según el tamaño:

Pequeña ( )

Mediana ( )  
Grande ( )

Actividad empresarial de la organización \_\_\_\_\_

2- ¿Considera que es importante para Gepm SAS y demás organizaciones conocer acerca de la influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial?

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

Explique brevemente su respuesta:

---

---

---

---

---

---

---

3.- ¿Conoce Usted si Gepm SAS. cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo?

Si ( )  
No ( )

Explique brevemente su respuesta

---

---

---

---

---

---

---

4.- ¿Cree usted que los programas implementados por Gepm S.A.S son útiles para la prevención de accidentes y enfermedades laborales?

Si ( )  
No ( )

Explique brevemente su respuesta

---

---

---

---

---

---

---

5.- De acuerdo a la siguiente escala, su nivel de estrés según las funciones asignadas por la empresa Gepm S.A.S es:

- Alto (    )
- Medio (    )
- Bajo (    )

Explique brevemente su respuesta

---

---

---

---

---

---

---

6.- ¿Cree usted que la empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar las diferentes actividades asignadas en su puesto de trabajo?

- Si (    )
- No (    )

¿Cuáles?

---

---

---

---

7.- ¿Cuáles considera usted que son los riesgos a los que está expuesto dentro de la organización?

---

---

---

---

---



8.- ¿Cómo calificaría los programas creados por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y su forma de comunicación a los empleados?

- Muy Bueno (    )
- Bueno (    )
- Regular (    )
- Malo (    )
- Muy Malo (    )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**