

**Análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de la  
empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede Barranquilla**

**Por:**

**Luz Ainis Mejía Del Prado**

**Yesika Katherine Arias**



**Universidad ECCI**

**Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá**

**2018**

**Análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de la  
empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede Barranquilla**

**Por:**

**Luz Ainis Mejía Del Prado**

**Yesika Katherine Arias**

**Asesora:**

**Luz Marleny Moncada**

**Proyecto presentado como requisito parcial para optar el título de Gerencia de la  
Seguridad y Salud en el Trabajo**



**Universidad ECCI**

**Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá**

**2018**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Bogotá, Cundinamarca**

## **Agradecimientos**

Las autoras de este proyecto de grado queremos expresar un agradecimiento a las siguientes personas que colaboraron durante todo el proceso de la investigación.

A Dios todo poderoso por habernos dotado de perseverancia y sabiduría.

A nuestra asesora Luz Marleny Moncada por el apoyo, colaboración y dedicación durante el desarrollo de este proyecto.

A la universidad Ecci de Bogotá, por brindarnos el espacio para desarrollar el proyecto de grado, y la oportunidad de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en especialización de Gerencia de la Seguridad y salud en el Trabajo, y por habernos propiciado la oportunidad en tiempo y espacio para que hoy seamos Especialista Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Las investigadoras**

## Tabla de contenido

<b>1. Problema de investigación</b>	10
1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Sistematización	12
<b>2. Objetivos</b>	13
2.1. Objetivo general	13
2.2. Objetivos específicos	14
<b>3. Justificación y delimitación</b>	14
3.1. Justificación	14
3.2. Delimitación	16
3.3. Limitaciones	16
<b>4. Marco referencial</b>	17
4.1. Marco contextual	17
4.2. Estado del arte	20
4.3. Marco teórico	28
4.4. Marco legal	35
<b>5. Marco metodológico</b>	39
5.1. Recolección de la información	40
5.2. Análisis e interpretación de la información	44
<b>6. Resultados de la investigación</b>	49
6.1. Análisis e interpretación de los resultados	49
6.2. Discusión	57
<b>7. Plan estratégico</b>	60
7.1. Antecedentes	60
7.2. Objetivos	63
7.3. Alcance	63
7.4. Descripción de la empresa	64

7.5.	Procedimiento	64
7.6.	Actividades	67
7.7.	Actividades	69
<b>8.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	71
<b>9.</b>	<b>Bibliografía</b>	74
<b>10.</b>	<b>Anexos</b>	80

### **Lista de tablas**

Tabla 1.	Mapa de Variables	36
Tabla 2.	Resultados del instrumento	47
Tabla 3.	Análisis de resultados matriz de peligro	53
Tabla 4.	Cumplimiento del SG SST - PHVA	54
Tabla 5.	Análisis de causas del estrés en los trabajadores CSL	55
Tabla 6.	Consecuencias del estrés en los trabajadores CSL	56
Tabla 7.	Factores de riesgo psicosociales.	61
Tabla 8.	Normatividad	62
Tabla 9.	Descripción de la empresa	64

### **Lista de anexos**

Anexo 1.	Formato de encuesta aplicada en la empresa CSL S.A.S.	78
Anexo 2.	Matriz de Riesgo de la Empresa	80
Anexo 3.	Diagnóstico y evaluación de cumplimiento SST	81
Anexo 4.	Cronograma de la investigación	82

## Resumen

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a una gran cantidad de personas a nivel mundial, y en el área del trabajo existen múltiples factores llamados psicosociales que se relacionan con las condiciones de trabajo que afectan a las personas generando estrés laboral. De este modo, el principal objetivo de la investigación fue analizar los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones. Para esto se empleó una metodología de tipo descriptiva, con enfoque mixto y de paradigma interpretativo, ya que, a través del uso de una encuesta como instrumento de investigación, se logró determinar los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores en relación al estrés laboral entre los que se destacan la presión, la sobrecarga laboral, el incumplimiento y el ambiente laboral.

**Palabras claves:** riesgos psicosociales, estrés laboral, trabajadores, seguridad y salud en el trabajo.

## **Introducción**

El ambiente laboral es el resultado de la interacción de todas aquellas condiciones y objetos que rodean el lugar y el momento en el cual el funcionario ejecuta su labor. Esto determinado por todos los aspectos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, sociales y psicológicos que rodean el lugar de desempeño, de este modo una adecuada planificación del ambiente laboral permite disminuir riesgos innecesarios como es el caso de los psicosociales u organizacionales.

En este sentido, la investigación tiene como principal objetivo analizar los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones. Todo esto mediante el uso de una metodología descriptiva, con paradigma interpretativo y de enfoque mixto, con el uso de una encuesta aplicada a los trabajadores con el fin de determinar los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores en relación al estrés laboral y las posibles medidas de control.

Este estudio es importante ya que se aporta una herramienta para la toma de decisiones desde la gerencia de CSL S.A.S. ante la incidencia de los factores de riesgo en el estrés laboral, que le servirá como soporte en la implementación de políticas, estrategias preventivas y correctivas para minimizar el índice de problemas presentados por el estrés laboral durante el desarrollo de las funciones. Así mismo, la investigación está dividida en siete partes, en la primera de ellas se encuentra el planteamiento del problema, la formulación y sistematización; en la segunda parte están los objetivos, seguida de la tercera parte que es la justificación, delimitaciones y limitaciones del proyecto.



En la cuarta parte se expone el marco referencial donde se hace énfasis en el estado del arte, marco teórico, marco legal. En la quinta parte se hace énfasis en la metodología donde se expone el procedimiento que se llevó a cabo con la población, y el análisis de la información. En la sexta parte se hace el análisis y discusión de los resultados, y finalmente en la séptima parte se exponen las conclusiones y recomendaciones.

## **1. Problema de investigación**

### **1.1. Descripción del problema**

En la actualidad para las empresas, organizaciones e industrias en general la prevención de los riesgos laborales y psicosociales, la salud de los trabajadores y los niveles de motivación entre los trabajadores, son un eje fundamental en sus sistemas de organización ya que con esto se mide el desempeño de la producción o prestación de servicios. Es por esto que deben dirigir sus esfuerzos hacia el creciente talento humano, para mantener una estabilidad interna y buena relación entre la dirección y los empleados.

Todo esto puede hacerse a través del diseño e implementación de programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, para identificar no solo las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros, que permitan el control y seguimiento de enfermedades laborales, como es el caso del estrés laboral.

El estrés laboral se manifiesta cuando la presión empieza a acumularse y ocasiona un efecto negativo en nuestras emociones, en nuestro proceso de pensamiento y en nuestra condición física, este es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional (Pelayza y Saavedra, 2015, p.52). Es decir:

A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal (Peiro, citado por Pelayza y Saavedra, 2015, p.52).

En este sentido, el estrés laboral representa una amenaza tanto para el individuo ya que para muchas personas las condiciones de hacinamiento, las presiones económicas, la sobrecarga de trabajo o el ambiente competitivo son circunstancias que se perciben inconscientemente como amenazas. Esto les lleva a actuar a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas para el organismo, ocasionando diversas reacciones como la elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial), gastritis y úlceras en el estómago y el intestino, disminución de la función renal, problemas del sueño, agotamiento, alteraciones del apetito entre otros.

A este tipo de factores pueden estar expuestos cualquier empresa y sus trabajadores de cualquier sector productivo, tal y como es el caso de la empresa Comercial y Servicios Larco (CSL) S.A.S. sede Barranquilla dirigida a la ingeniería de sistemas de aire acondicionado, ventilación, extracción y acondicionamiento evaporativo, la cual debido a sus exigencias laborales que implican riesgos biológicos, químicos, eléctricos, locativos, ergonómicos, visuales y sociales; sus funcionarios (empleados y contratistas) pueden estar en riesgo de sufrir estrés. Esto ya es de conocimiento de la empresa pues, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1111 de 2017, se encuentra desarrollando e implementado su Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; además se han guiado por la Resolución 2646 de 2008 donde se refiere la determinación para las patologías causados por estrés ocupacional, con la cual la empresa ha incluido la identificación de la evaluación inicial en su plan de trabajo.

## **1.2. Formulación del problema**

En este sentido, es necesario un análisis de los factores de riesgo que influyen y condicionan las actividades ejecutadas por el personal administrativo de CSL S.A.S. sede Barranquilla, que

pueden estar generando niveles de estrés y problemas en la salud de los trabajadores. De este modo surge el interrogante sobre:

¿Cómo puede la empresa CSL S.A.S. sede Barranquilla realizar una gestión en la prevención de los factores de riesgos psicosociales que pueden llegar a afectar en el desempeño de las funciones de su personal?

### **1.3. Sistematización**

En la actualidad, con la llegada de la globalización las personas se ven expuesta a todo tipo de riesgos como lo son los psicosociales. En Colombia se han venido registrando altos índices de estrés laboral a medida que pasa el tiempo, por ejemplo, en el 2007 se llevó a cabo la primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo donde “el 50% de los trabajadores manifestó estar afectado por las actividades monótonas y la exposición al trabajo con el público. Así mismo, entre el 20% y el 33% aseguraron estar padeciendo altos niveles de estrés laboral” (SafetYa, 2016, s.p.).

De acuerdo a cifras del Ministerio de Protección Social, en el año 2009 se diagnosticaron 6.783 enfermedades profesionales en Colombia para una población afiliada de 7.036.017 trabajadores y que estaban inscritos en 442.379 empresas (no se contabilizaron a trabajadores afiliados a regímenes especiales ni trabajadores independientes) (Estadísticas Sistema General de Riesgos Profesionales, 2010, s.p.).

Esto se vio manifestado en la segunda de estas encuestas en 2013, la situación se torna incluso más preocupante, ya que “las conclusiones del informe ejecutivo indican que se presentó un incremento del 43% de los eventos de salud derivados de la ansiedad y la depresión, entre los

años 2009 y 2012” (s.p.). Es decir, los altos índices de estrés laboral demuestran una gran deficiencia en el manejo organizacional de las empresas con sus trabajadores, ya que los exponen a factores que los arriesgan a sufrir estrés.

Según González (2016), dentro de los estudios más representativos y recientes que muestra el panorama del absentismo laboral en Colombia, se encuentra el realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI (2015), una encuesta realizada con 232 empresas de diferentes sectores del país, en la cual se especifican el número de casos promedio por empresa y por causa (s.p.). La autora explica que tomó esas cifras e hizo un promedio donde calculó que “las pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200. Al año, se pierden miles de jornadas laborales como resultado de sumar las bajas por absentismo promedio que puede presentar una empresa” (s.p.).

Es decir, según la autora si la empresa cuenta con:

- 100 empleados, las pérdidas al año serán de \$17.925.800
- 500 empleados, \$89.629.020 de pérdidas al año
- 1000 empleados, equivalen a \$179.258.000 e pérdidas al año (s.p.).
- 

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Analizar los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones.

## **2.2. Objetivos específicos**

- Identificar la actual situación de los trabajadores en relación a los factores de riesgo que pueden llegar a generar estrés laboral en los funcionarios de la empresa CSL S.A.S.
- Indagar sobre la normatividad vigente en cuanto al estrés laboral y las medidas de prevención que deben tomar las empresas con sus trabajadores.
- Diseñar un plan estratégico de prevención y evasión del estrés laboral en la empresa CSL S.A.S.

## **3. Justificación y delimitación**

### **3.1. Justificación**

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a una gran cantidad de la población mundial, ya que la globalización exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. En este sentido, las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, por lo que es lo importante motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral.

De este modo es urgente que las organizaciones tomen en cuenta que la mejor forma de evitar la presencia de estrés laboral es comenzar a implementar metodologías encaminadas a la prevención y manejo del estrés, cuyo objetivo aplicado a esta temática sería la obtención de

resultados útiles como el afrontamiento adecuado con eficiencia y eficacia de situaciones generadoras por esta condición, partiendo de la obvia realidad, saliendo de esta forma del círculo de la comodidad que si no se rompe y que puede llevar a los individuos a situaciones de resignación frente a la realidad.

Teniendo en cuenta que CSL S.A.S. cuenta con un número considerable de trabajadores que se desempeñan en diferentes roles, en donde el buen desempeño de las funciones es uno de los puntos relevantes en el desarrollo de su objeto social, y por consecuencia de la presión pueden llegar a sufrir de estrés laboral. Esto amerita la realización de un análisis de los factores de riesgo que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores en relación a los accidentes, incidentes laborales y las condiciones de inseguridad que se derivan del ambiente de trabajo.

Por tanto, la investigación surge a partir de la necesidad de la realización de un análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de CSL S.A.S, debido a que es fundamental para la empresa contar con los resultados de un estudio que les sirvan como bases para el diseño de un programa de prevención del riesgo psicosocial, logrando un menor grado de estrés en el desarrollo de las funciones de todos los funcionarios por ser un problema creciente y con un costo personal, económico y social muy importante.

Con el desarrollo de este estudio se aporta una herramienta para la toma de decisiones desde la gerencia de CSL S.A.S. ante la incidencia de los factores de riesgo en el estrés laboral, que le servirá como soporte en la implementación de políticas, estrategias preventivas y correctivas para minimizar el índice de problemas presentados por el estrés laboral durante el desarrollo de las funciones. Pero, sobre todo, permitirá crear un mejor clima laboral ya que se contará con las

condiciones necesarias que faciliten el desarrollo pleno de su potencial humano de forma que pueda contribuir mejor a la obtención de los resultados de la Entidad.

Así mismo, la investigación planteada nos permitirá conocer la vinculación entre las variables factores de riesgo laboral y el estrés que se presenta en los funcionarios, constituyendo un aporte al estudio del enfoque de la seguridad y salud en el trabajo. También, contribuirá a identificar elementos claves que se generan en el desarrollo y practica en los procesos, minimizando los obstáculos presentado por el estrés en los funcionarios, para reducir la incidencia de los factores de riesgo psicolaboral, como es el estrés de los funcionarios. Los resultados finales se verán reflejados en la mejor implementación y desarrollo de proyectos que se encaminen a prevenir los riesgos psicosociales de factores que alteran trastornos como el estrés laboral en la empresa CSL S.A.S.

### **3.2. Delimitación**

La investigación está dirigida a la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. que se encarga de la ingeniería de sistemas de aire acondicionado, ventilación, extracción y acondicionamiento evaporativo a nivel nacional. Sin embargo, la investigación partirá desde la sede Barranquilla con los trabajadores de planta tanto como administrativo y operativos.

### **3.3. Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que se presentan son de tiempo y espacio ya que se dificulta el traslado hasta la ciudad de Barranquilla por parte de todo el equipo de trabajo, de igual manera los tiempos deben ser acordados previamente con los Jefes de área para poder entrar a realizar intervenciones con el fin de recolectar la información del presente estudio.



## **4. Marco referencial**

### **4.1. Marco contextual**

La empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. nació en 1982, pensada como una forma de suplir la demanda de especialización y formalización de personales de in de ingeniería para la comercialización, el diseño, la instalación y el mantenimiento de sistemas de aire acondicionado y ventilación. Actualmente, la empresa cuenta con más de “350 personas entre los que se cuentan: técnicos, ingenieros, personal administrativo y de apoyo, con los cuales se tiene la capacidad de entregar el mejor resultado en calidad, cumplimiento y funcionalidad de los sistemas de climatización” (CSL, s.f., s.p.).

La empresa se encuentra a nivel residencial en ciudades como Medellín, Bogotá y Barranquilla y Cartagena. En el caso de la investigación la sede objeto de estudio es la ciudad de Barranquilla ubicada en la carrera 53 # 106 – 280 oficina 6b2 (ver Ilustración 1) y sus datos son los siguientes:

- Actividad Económica: instalaciones de fontanería, calefacción y aire acondicionado
- Código Actividad: 4322
- Tipo de Empresa: Privada
- Sede: Barranquilla - Atlántico
- NIT: 980930614 - 1



Figura 1. *Empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede Barraquilla. Fuente: elaboración propia.*

A continuación, se presentan la estructura organizacional de la empresa CSL S.A.S. (CSL, s.f.):

#### **4.1.1. Política del sistema de gestión de calidad**

En CSL S.A.S. se ofrece los servicios de diseño, suministro, instalación y mantenimiento en sistemas de aire acondicionado, ventilación y acondicionamiento evaporativo, comprometidos a mejorar continuamente el desempeño de la empresa. Para esto se cuenta con un equipo humano competente, avances tecnológicos y optimización de procesos, dando así el cumplimiento a la normatividad vigente y demás requisitos de las partes interesadas.

#### **4.1.2. Objetivos de calidad**

- Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables a los productos y servicios ofrecidos.
- Mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión.
- Aumentar la rentabilidad de la empresa.

#### **4.1.3. Misión**

Comercializar, diseñar e instalar sistemas de aire acondicionado y ventilación, utilizando la mejor tecnología disponible y con la capacitación permanente del talento humano, garantizando una respuesta óptima a las necesidades de nuestros clientes.

#### **4.1.4. Visión**

CSL S.A.S. pretende consolidarse como líder en el mercado nacional en la prestación del servicio de aire acondicionado, destacado por su entrega oportuna y calidad en los productos y los servicios brindados.

#### **4.1.5. Valores**

Dentro de los valores que maneja la organización C. S. L. están:

- Responsabilidad: Sentido del deber, conociendo nuestras obligaciones.
- Incapacidad de engañar a las personas. Es nuestra honestidad
- Respuestas y soluciones apropiadas frente a situaciones por resolver. Es nuestra creatividad
- Buscar la perfección, en lo que hacemos. Es nuestro cumplimiento.

#### **4.1.6. El objetivo social**

- a) El estudio, diseño, montaje, instalación, asesoría e interventoría de sistemas de aire acondicionado y refrigeración y su servicio de mantenimiento.
- b) La importación, distribución y venta de equipos de aire acondicionado y refrigeración.
- c) El diseño y montaje de plantas industriales y metalmecánicas.
- d) La representación de firmas fabricantes de equipos de aire acondicionado y refrigeración, nacionales o extranjeras y la distribución en el territorio nacional o en el exterior de los productos que éstas produzcan o comercialicen.

Para lograr este objetivo social, C. S. L. realiza actividades de diversos tipos, así:

- De ingeniería: En el estudio, diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de aire acondicionado y refrigeración.
- De comercio: Realizando operaciones de tipo comercial con proveedores extranjeros y nacionales para la obtención de todos los equipos y elementos que se requieran.

#### **4.2. Estado del Arte**

En el caso de la investigación hemos encontrado algunas investigaciones que han tomado como punto de partida el estudio de la incidencia de los riesgos psicosociales en el desarrollo de estrés laboral por parte de trabajadores de las empresas de diversos sectores. Entre estas se destaca:

A nivel internacional se encuentran la investigación llamada “análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de limpieza, hostelería y seguridad en la Universidad del País Vasco (UPV)” desarrollada en el País Vasco, España, por Elias y otros (s.f.), que tenía como principal delimitar y fijar de un modo preciso la apreciación desde el punto

de vista de la empresa de los riesgos psicosociales y medidas que se toman al respecto en los sectores de limpieza, hostelería y seguridad de la UPV. Para esto se partió del uso de una metodología cualitativa con el uso de entrevistas a profundidad con la gerencia o gestión de personal. Dentro de los resultados se halla el hecho de que hay una escasa implementación de políticas relacionadas con la prevención de riesgos psicosociales, por lo que es importante valorar y comprender el desarrollo de las medidas y políticas de este tipo para prevenir riesgos como el estrés laboral.

También está la investigación realizada por Peiro y Rodríguez (2008) sobre analizar el papel del liderazgo en la promoción de la salud y el bienestar laboral y organizacional tanto a nivel individual como colectivo, prestando especial atención a los factores psicosociales, como el estrés laboral. Para esto los investigadores se centraron en el análisis de los riesgos psicosociales presentes en la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT), a través de un análisis conceptual del estrés laboral donde se expone que este es el resultado de múltiples presiones a nivel individual y colectiva que termina afectando la salud física y mental de las personas. Los autores exponen que tras un previo trabajo en la Unidad se pudo implementar un programa de investigación que pretende estudiar los diferentes componentes del estrés laboral desde una aproximación tanto multi-nivel como trans-nivel, con el cual se buscan objetivos claros con buenos resultados en la reducción de factores psicosociales.

En esta misma línea, está la investigación diseñada por Peiro (2001) sobre la perspectiva individual y colectiva que tiene el estrés laboral en la actualidad, para esto el autor hace una investigación de tipo bibliográfica donde analiza los diversos postulados y teorías sobre el estrés laboral, tomando en consideración sus componentes sociales y colectivos y el contexto laboral

actual que requiere este tipo de aproximación. Donde pudo descubrir que es necesario que los estados creen leyes anti-estrés laboral ya que esto afecta de manera fuerte a las personas, ya que las condiciones de trabajo a las que estas sometidas las personas están llenas de muchos factores de riesgo psicosocial, que los puede llevar hasta la muerte. El autor expone que dentro de las causas que halló en su estudio de que generan estrés laboral están: como fuentes de riesgos (los estresores de carácter psicosocial), como elementos que influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales (estados transitorios de fatiga), como recursos o barreras disponibles en la organización para prevenir los riesgos (los sistemas de información, de participación etcétera) y como consecuencias nocivas de esos riesgos (la depresión).

Así mismo, se encuentra la investigación dirigida por Atalaya (2001) la cual analiza los diversos enfoques teóricos sobre el estrés en el trabajo, donde se plantean algunas causas del y efectos del mismo, y se expone algunas estrategias para enfrentar el problema. Dentro de las fuentes del estrés están los llamados estresores dentro de los que se hayan factores ambientales como las incertidumbres políticas, ambientales y tecnologías; también factores organizaciones como demandas del rol del trabajo, el liderazgo y la estructura; además de factores individuales como problemas familiares, económicos o la personalidad. Dentro de las consecuencias están síntomas físicos como el aumento del ritmo cardiaco, síntomas psicológicos como cambio de actitudes, y síntomas de comportamiento como ausentismo. Finalmente, dentro de las estrategias para manejar el estrés están las estrategias individuales como administración del tiempo, apoyo social, relación, ejercicio físico, terapias o días libres. Dentro de las estrategias organizacionales están establecimiento de metas, rediseño del puesto, toma de decisiones, participación, comunicación, responsabilidad social.

También está la investigación dirigida por Hernández, Siegristb, Rodel y Hernández (2003) sobre el estrés laboral como un nuevo factor de riesgo para los trabajadores. En esta investigación los autores hacen un recorrido teórico sobre el estrés y algunas estadísticas que demuestran los altos grados de estrés que se presentan en lugares como Europa, donde un 10% de los trabajadores sufre de estrés crónico causante de enfermedades cardiovasculares, musculoesqueléticas, depresión, etc., y los costes originados se estiman en 20 mil millones de euros al año. Para evitar los autores proponen el uso del Modelo crisis de gratificación en el trabajo (Effort-Reward Imbalance model, ERI) con el cual se busca una reciprocidad social total basado en las acciones realizadas.

A nivel nacional se encuentra titulada “factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014” realizada en la Universidad de la Costa en Barranquilla, Colombia, por Beleño y Ucros (2014), la cual tenía como objetivo principal caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales, Individuales y niveles de Estrés de los administrativos de la CUC, a través del uso de una batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social. Dentro de los hallados está el hecho de que los “administrativos de la CUC presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos” (p.6).

Así mismo, se está el estudio llamado “Estrés laboral en docentes de la facultad de ingenierías de la Universidad Libre de Pereira” realizado en la Universidad Libre de Pereira en Pereira, Colombia, por Cardona (2011), el cual tenía como principal objetivo determinar las categorías de carácter laboral provocadoras de estrés, susceptibles de prevenirse, en los docentes

de jornada completa de la facultad de Ingenierías de la Universidad, para esto se aplicó un instrumento sobre estrés laboral validado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo. Dentro de los resultados se plantea una propuesta de intervención del estrés laboral, priorizando las acciones a partir de los resultados obtenidos y haciendo uso de la técnica de clínica organizacional.

También se encuentra la investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca, Colombia), 2016” desarrollada en la ciudad de Girardot, Colombia, por Doncel (2017), que tenía por principal objetivo identificar si existen factores intralaborales de riesgo psicosocial en los docentes de tiempo completo de una universidad pública ubicada en el municipio de Girardot. Para eso se el “Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A”, el cual consta de 123 ítems distribuidos en cuatro dominios sobre riesgos psicosociales. Dentro de los resultados que se hallaron está el hecho de que “más del 50% los docentes están expuesto a factores de riesgo psicosocial intralaboral muy altos y altos; estos niveles tienen una amplia posibilidad de estar asociados a respuestas muy altas de estrés” (p.91).

Por otra parte, se encuentra la investigación titulada “factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia” realizada en la Universidad de Manizales, Colombia, por Castillo (2014), la cual tenía como principal objetivo “describir e interpretar los sentidos que se derivan a partir de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, específicamente en los dominios control sobre el trabajo, y recompensa, en su relación con el estrés, en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia” (p.22). A través de la aplicación de la batería de evaluación de riesgos psicosociales, los resultados arrojaron que hay muchos factores de riesgo en las empresas de



producción de sector que afectan notablemente la calidad de vida de los colaboradores; además de que el nivel de estrés, se encontró que resultó un porcentaje más alto para el nivel operativo misional, evaluado este como factor de riesgo psicosocial, mientras que para el nivel de Jefaturas, profesionales y técnicos es menor.

También está la investigación desarrollada por Díaz (2011) sobre estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial, para esto se hizo un análisis teórico de los factores de riesgo psicosocial en relación a la legislación colombiana. Esta autora se basa en la Resolución 2646 de 2008 donde se definen como “los aspectos intralaborales y extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (p.82). Siguiendo la Resolución, la autora propone que las empresas lleven a cabo un proceso de prevención en cuanto a sus trabajadores tales como propender por el mejoramiento y el mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora, prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones del trabajo, proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

A nivel local dentro de las investigaciones encontradas de la universidad ECCI se encuentra la investigación desarrollada por Esquivel (2011) sobre la implementación de un equipo biomédico para el tratamiento del dolor de espalda producido por el estrés laboral, esta surge con el fin de crear un tratamiento para solucionar el dolor de espalda, principalmente causado por el estrés laboral. Los autores pretendieron aplicar diferentes técnicas de terapia innovadora, con el fin de brindar una mejor calidad de vida a los trabajadores que presentaban los síntomas, a través

de estimulación muscular, terapias con música y agua, teniendo como parte fundamental la estimulación del sistema neuromuscular.

Así mismo, se encuentra la investigación realizada por Galviz y Guerra (2018) sobre estrategias para la mitigación del riesgo psicosocial en Intercom Tecnología y Servicios S.A.S. desde el capital humano, para esto se aplicó una batería de riesgos psicosociales además se identificaron los requisitos de la normatividad colombiana actual vigente sobre los riesgos psicosociales. Luego de esto fue posible identificar que la mayoría del personal se siente tranquilo de trabajar en una organización reconocida, sin embargo, que hay algunos valores y normas con los que no se sienten reconocidos, por ejemplo, en el momento de solicitar una colaboración se recibe muy poca de parte de los mismos. De este modo, los autores diseñaron una serie de estrategias para abordar los factores de riesgo psicosocial a partir de metodologías lúdicas logrando un impacto mayor, dada la aceptación por parte de los trabajadores percibiéndose una mejora del clima organizacional.

De este mismo modo, Albarracín, Garay y Pérez (2016) realizaron un estudio sobre estrategias para el fomento de hábitos y estilos de vida saludables en una empresa manufacturera, localizada en el municipio de Madrid, Cundinamarca, a partir de los diagnósticos de condiciones de salud de los años 2012 al 2015. Para esto se hizo una identificación del perfil sociodemográfico y las condiciones de salud de los trabajadores de la empresa Famoc Depane, luego se hizo una caracterización de los estilos de vida de los trabajadores a través de una encuesta donde se detectó que 44 se enojan o son agresivos ocasionalmente y 47 casi nunca, además los estados de ánimo de los encuestados reflejan que son positivas y optimistas 66 personas, que 39 casi nunca se sienten tensos y 43 no se sienten deprimidos o tristes. Por tanto,

los autores diseñaron un plan empresarial de hábitos y estilos de vida saludables con el fin de intervenir y disminuir la morbilidad en la población de estudio.

Así mismo, está la investigación diseñada por Méndez (2017) la cual tenía como principal objetivo Generar una propuesta didáctica para evaluar los factores de riesgo psicosocial y un plan de formación para los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo para la empresa Expansión Ti. Para esto se identificaron los avances y necesidades de la empresa en factores de riesgo psicosocial y planes de formación en seguridad y salud en el trabajo donde se encontró que la empresa no tiene mucha relación con la sistematización de los riesgos psicosociales. Para esto se diseñó una propuesta didáctica para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y un plan de formación en seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo el análisis de la información y los hallazgos consignados en el informe sobre las necesidades y avances de la organización.

Por otra parte, está la investigación realizada por Gil, Monroy y Pachón (2017) la cual tenía como principal objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de TSP-Technology Solutions Provider Ltda., mediante la implementación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, mejorando el clima laboral; durante el primer semestre de 2017. Para esto se hizo el análisis del perfil sociodemográfico de la población objeto, luego de aplicada la batería se jerarquizó los factores de riesgo psicosocial, priorizando las alternativas de mejora. Se logró determinar que el riesgo es bajo, en cuanto a las relaciones sociales entre los trabajadores, no obstante, se hace necesario fortalecer las características del liderazgo, debido a la falta del mismo, de manera positiva e influyente. Finalmente se elaboró un programa de bienestar laboral que permitió elevar la calidad de vida y minimizar los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en todas las áreas.

De este modo, con estas investigaciones es posible observar que en la actualidad el estudio de los riesgos psicosociales a los que están expuestas las personas son cada vez más, ya que los riesgos debido a la globalización aumentan constantemente generando más presión sobre los trabajadores lo que los lleva a desarrollar trastornos como el estrés laboral. Así mismo, es importante tener en cuenta a la hora de evaluar riesgos psicosociales las condiciones de clima organizacional y territorio organizacional, los cuales son indicadores de riesgo psicosocial y generadores de estrés laboral. Además de factores como la baja productividad y consecución de resultados de un área.

### **4.3. Marco teórico**

Como bases teóricas del estudio se encuentran las categorías conceptuales de estrés laboral y sus factores de riesgo sobre todo desde el área psicosocial en relación a las empresas del sector de la ingeniería de aires acondicionados.

#### **4.3.1. Estrés laboral**

En la actualidad, el estrés es una de los trastornos psicológicos que más afecta a las personas en sus diversas áreas de la vida, este se caracteriza por que el cuerpo reacciona de forma somática a las grandes cargas o presiones de las situaciones en las que se desarrolla, lo que provoca una situación amenazante para la vida de las personas. Según Peiro y Rodríguez (2008), el estrés laboral:

Se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores (p.69).

Es decir, el estrés es una situación de exceso de demandas que afecta una persona la cual se encuentra expuesta a situaciones de máximo nivel que hace que nuestros organismos se activen mediante el estrés, esta demora dependiendo el tiempo que persista la misma demanda estresante y este proceso es llamado como estrés positivo.

Sin embargo, el problema se intensifica cuando un individuo no tiene la capacidad para afrontar las diferentes situaciones o sencillamente no valora sus capacidades de la exigencia de la demanda, por lo cual es incapaz de afrontar las nuevas situaciones, produciéndose estreses patológicos en todas las áreas de la vida, sobre todo en el trabajo. Por tal motivo, el estrés nace como resultado una inestabilidad entre las exigencias y presiones a las que se afronta un individuo de la vida diaria y cotidiana, sumado al poco control sobre los riesgos presentes.

El estrés ha pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana, comúnmente (con fundamento o sin él), se le asocia a inestables estados de ánimo y emocionales; de cansancio, de agotamiento físico/mental, de situaciones de tensión que en el trabajo cotidianamente enfrentamos individuos y colectivos enteros (obreros, oficinistas, profesionistas, en general trabajadores de las diferentes ramas industriales y de servicios tanto públicos como privados); lo que lo hace aparecer como el comodín, con la aptitud de reflejar una situación indeseable que el individuo deja ver en un crónico estado de nerviosismo y de ansiedad (González, 2012, p.180)

En el caso del estrés laboral este es uno de los más comunes presentados por las personas a nivel mundial, ya que “en la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos” (Gonzales, Doval, y Pérez, 2002, p.1). Todos estos factores crean riesgos para que las personas

desarrollen síndromes como el estrés, el cual termina afectando no solo su desempeño laboral sino también su salud.

De este modo, este tipo de estrés puede afectar de forma negativa y desarrollar conductas nocivas para la salud, lo cual trae diferentes consecuencias muy importantes que terminan afectando nuestras vidas tanto en la parte laboral como en lo personal, además de afectar nuestro rendimiento diario, como la que produce por el agotamiento en diario vivir ante cualquier demanda ya sea grande o pequeña que acaba siendo vista como factores estresantes.

Actualmente el estrés laboral puede definirse como

La respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y puede generarse por el trabajo en si o el contexto social o de organización del entorno como es una pobre comunicación entre empleados o conflictos interpersonales (López, Solano, Arias y otros, 2012, p.281).

Por tanto, estas reacciones se generan por diferentes factores del entorno laboral que puede afectar la salud mental y física de las personas, lo que termina produciendo cambios en las aptitudes y competencias del personal. Los riesgos también pueden guardar relación con las tareas asignadas ya que no se adecuan a las competencias de las personas, además de aspectos como el acoso psicológico, la intimidación en el trabajo, entre otras.

De esta manera, para invertir en el estrés laboral hay que conocer sus síntomas, factores o causas, consecuencias y posibles medidas. Dentro de los síntomas del estrés laboral se encuentran:

- *Síntomas fisiológicos*: la mayor parte del interés anterior en el estrés se dirigía a los síntomas fisiológicos. El estrés podría producir cambios en el metabolismo como acelerar el ritmo cardiorrespiratorio y aumentar la presión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades de tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, proclividad a los accidentes, etc.
- *Síntomas psicológicos*: el estrés laboral causa insatisfacción con el trabajo, este es el efecto psicológico más simple y más obvio del estrés. Además de acompañar de otros estados psicológicos como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras
- *Síntomas conductuales*: dentro de este tipo de síntomas se destaca cambios en la productividad, hábitos de alimentación, mayor consumo de tabaco o alcohol (Robbins, 2004, citado por González, 2014, p.17).

De este modo, la sintomatología como consecuencia del estrés puede ser muy variada y abierta, ya que esta afecta múltiples áreas de vida de las personas que en ambientes laborales bajo presión desarrollan este tipo de sintomatologías. En el caso de las causas que originan el estrés están diversos factores, según Robbins (2004), tales como:

- *Factores ambientales*: así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de una organización, también ejerce una influencia en los niveles de estrés de los empleados. Los cambios en el ciclo comercial generan incertidumbres económicas (p.578).
- *Factores organizacionales de carga física y psicosocial*: no son pocos los factores de la organización que causan estrés. Las presiones para evitar errores o terminar las tareas en un plazo fijo, la sobre carga de trabajo, jefes insensibles y exigentes y compañeros desagradables son algunos ejemplos hemos clasificado estos factores por exigencia de

las tareas, de los roles e interpersonales, estructura de la organización, liderazgo organizacional y etapa de la vida de la organización (p.579).

Todos estos factores terminan afectando a los trabajadores que afectan a su salud y el desempeño de sus tareas, trayendo consecuencia “enfermedades cardiovasculares, afecciones musculoesqueléticas, afecciones psicológicas, heridas en el lugar de trabajo y El suicidio, el cáncer, las úlceras, y las funciones inmunes, y es por esto que el estrés en los trabajadores afecta el desempeño de la productividad.” (Barrera, 2013, p.27).

En este sentido, con el amplio desarrollo del estrés laboral se han venido desarrollando métodos y estrategias para la prevención y manejo del estrés laboral ya que un estrés elevado incluso uno bajo sostenido mucho tiempo puede reducir el desempeño de los empleados y así, exige la intervención de la administración. De este modo, según Robbins (2004), existen algunos métodos entre los que están:

- *Métodos individuales:* este consiste en que un empleado puede asumir la responsabilidad personal de reducir su estrés las estrategias individuales que han resultado eficaces son entre otras adoptar técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio, aprender a relajarse y extender la red de apoyo social. Muchas personas manejan mal el tiempo. Lo que tiene que cumplir para cierto día o semana no tiene por qué ser inalcanzable si aprovechan su tiempo. El empleado bien organizado como el estudiante bien organizado llega a lograr el doble que la persona que no se organiza. Las personas pueden aprender a reducir el estrés mediante técnicas de relajación como la meditación hipnosis y biofeedback alimentación. El objetivo es alcanzar un estado de relajación profunda en el que uno siente el cuerpo descansado desprendido del entorno y desapegado de las sensaciones



corporales la relajación profunda de quince a veinte minutos diaria libera la tensión y despierta en la persona un sentimiento pronunciado de paz también es importante el hecho de que el estado de relajación profunda produce cambios significativos en el ritmo cardiaco, la tensión arterial y otros factores fisiológicos.

- *Métodos organizacionales:* la administración controla varios de los factores que producen entre particularmente las demandas de tareas roles y la estructura de la organización y como tales pueden modificarlo o cambiarlos. Entre las estrategias que pueden considerarse se encuentra mejorar selección de personal y la colocación en los puestos, capacitación, fijar metas realistas, rediseñar los puntos de trabajo aumentar la participación de los empleados, mejorar la Comunicación en la empresa, ofrecer sabáticos a los trabajadores y establecer programas corporativos de bienestar (p.584). Así mismo están:

- Establecimiento de metas: Los individuos se desempeñan mejor cuando tienen metas concretas además de que residen retroalimentación sobre su proceso para alcanzar fijar metas puede deducir el estrés aparte de que motiva las metas concretas que los empleados perciben como exequible aclaran las expectativas de desempeño además la retroalimentación sobre las metas reduce la incertidumbre sobre el desempeño real el resultado es que el empleado siente menos frustración, ambigüedad de errores y tensión.
- Rediseñar los puestos: para dar a los empleados las responsabilidades, a honrar el significado de su trabajo, proporcionarle mayor autonomía y más retroalimentación disminuye el estrés porque estos factores conceden a los trabajadores mayor control sobre sus actividades y aminoran su dependencia de

los demás. Pero como señalamos a propósito del diseño en el trabajo, no todos los empleados tienen puestos enriquecidos hacia el diseño correcto para empleados con pocas necesidades de crecimiento será de menos responsabilidad y más especialización si los individuos prefieren la estructura y la rutina de capacidad de disminuir de paso la incertidumbre y el estrés.

- Aumentar la comunicación organizacional formal: con los empleados reduce la incertidumbre porque aminora la ambigüedad de funciones y los conflictos de roles. Dada las importancias que tienen las persecuciones como operadores de la relación entre la respuesta y el estrés, la administración también puede recurrir a la buena comunicación como medio de moldear las persecuciones de los empleados (p.584).

De este modo, es posible observar que los planes de acciones de prevención deben estar encaminados en buscar un escape ocasional del ritmo frenético del trabajo, enfocándose en el desarrollo de programas que opten por la buena condición total, física, y mental de los empleados. Para la detección del estrés laboral se hace uso en la actualidad de las baterías psicosociales, en el caso colombiano la batería de riesgo psicosocial está constituido sobre la Resolución 2646 de 2008 en la cual se señala que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales de los trabajadores.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo tales como las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. En el caso de las condiciones extralaborales estas comprenden los aspectos del entorno familiar, social y

económico del trabajador como “el 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” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.26).

Las condiciones individuales aluden a:

Una serie de características propias de cada trabajador o características 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 (p.27).

Así mismo se pueden tener en cuenta otros aspectos tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales. De este modo, esta batería permite conocer toda la información sociodemográfica de los trabajadores, además de poder establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial tanto intralaborales como extralaborales.

Por tanto, con la aplicación de baterías de riesgos psicosociales se busca establecer si existen o no riesgos psicosociales, tanto en el plano intralaboral, como en el extralaboral, y determinar qué nivel alcanzan. Con el desarrollo de esta también se pretende brindar a la población un control y vigilancia de enfermedades como el estrés laboral que termina afectando a muchas personas.

A partir de estas categorías, surgen las variables de estudio entre las que están (ver Tabla 1):

Tabla 1

*Mapa de Variables*

<b>Objetivo: Análisis de los factores que ocasionan estrés en los trabajadores de Comercial y servicios Larco S.A.S.</b>					
<b>Variable</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Sub-dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
<b>E S T R E S L A B O R A L</b>	Determinar las causas que originan estrés en los funcionarios del área Administrativa de la empresa Larco	<b>Causas</b>	Factores ambientales	Incertidumbre Cambios políticos Tecnología Terrorismo	
			Factores organizacionales	Acoso laboral Sobre Carga de trabajo Jefes exigentes (rígidos) Incumplimiento de funciones	
			Factores individuales	Familiares económicos Personales	
			Sistemas fisiológicos	Metabolismo Ritmo cardiorrespiratorio Presión arterial	
				Sistemas psicológicos	Tensión Ansiedad Irritabilidad Aburrimiento
	Establecer las consecuencias del estrés laboral en los funcionarios de la empresa Larco.	<b>Efectos</b>	Sistemas conducta	Productividad Traslados Rotación Resistencia	
			<b>Desempeño</b>	Individual	Aumento de Riesgo laboral Ausentismo Conflictos laborales Dedicación (apatía laboral) Disminución del rendimiento Falta de concentración
				Organizacional	Baja productividad Imagen empresarial
	Determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los funcionarios del área Administrativa de la empresa Larco.				

Fuente: datos obtenidos en la investigación.

#### 4.4. Marco legal

Dentro del marco normativo de la investigación que regula el control y manejo de los factores de riesgos psicosociales que pueden desencadenar el estrés laboral están:

En Colombia una de las primeras normas donde se hace referencia a los riesgos psicosociales de los trabajadores fue en el Decreto 614 de 1984, donde en su artículo 2 expresa que “proteger a la persona contra los riesgos relacionaos con agentes físicos, químicos, bilógicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo” (Presidencia de la Republica, 1984, p.1).

En la Resolución 1016 del 1989 se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar en las empresas del país. Con estos programas se pretende que las empresas planeen, ejecuten y evalúen las actividades relacionadas con la medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, con el fin de procurar siempre por la salud de los trabajadores evitando enfermedades como el estrés laboral. Según la Resolución (Ministerio de trabajo y seguridad social, 1989), “los empleadores estarán obligados a destinar los recursos humanos, financieros y físicos indispensables para el desarrollo y cabal cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en las empresas” (s.p.).

Posteriormente, se adopta el Decreto 1832 de 1994 en el que se estipula que dentro de las patologías causadas por el estrés en el trabajo están: estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido péptica severa o colon irritable (Presidencia de la Republica, 1994, p.5). Es decir, a partir de ese

momento el estrés se convertía en una causa que genera múltiples impactos en la vida de las personas por esto se le debe prestar mucha atención.

Así mismo, en la Ley 1010 de 2006 (Congreso de Colombia, 2006) se exponen las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, ya que debido a que las empresas pueden ser espacios jerarquizados que se prestan para el exceso de poder pueden causar que algunas personas ejerzan algún tipo de violencia, tanto física como psicológica que atente y termine afectando la vida de las personas. Esto debido, a que de cierto modo el estrés surge en muchas ocasiones en situaciones basadas en el maltrato laboral o exceso de poder de una personas sobre otra lo que termine generando acoso laboral.

Luego de esto, se expide la Resolución 2646 de 2008 (Ministro de la Protección Social, 2008) con la cual se busca proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales a los que están expuestos en sus empresas. La Resolución se aplica a los empleadores públicos, privados y a los trabajadores dependientes e independientes, de modo que deben conocerla todos los interesados en desarrollar gestiones competitivas y productivas dentro de sus organizaciones. Según esta, los empleadores deben incluir en sus programas de gestión sobre riesgos profesionales el tema de estrés laboral con el fin de prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades derivadas de los ambientes laborales.

Dentro de los factores psicosociales intralaborales que se defienden están:

- a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar

social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

- b) Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas.
- c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
- d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo; las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.
- e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- f) Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.
- g) Interfase persona–tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía.
- h) Jornada de trabajo.
- i) Número de trabajadores por tipo de contrato.
- j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.
- k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores (p.7-8)

Dentro de los factores psicosociales extralaborales que se defienden están:

- a) Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.
- b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- d) Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos
- e) Acceso a servicios de salud (p.8).

En el caso del Decreto 2566 de 2009 se enfoca en la exposición de la tabla de enfermedades profesionales dentro de las que se encuentran las patologías causadas por el estrés en el trabajo, según el Decreto (Presidencia de la Republica, 2009) estas pueden definirse como:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable (p.3).

Por otra parte en la Resolución 652 de 2012 se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, el cual se busca tener dentro de las empresas espacios de dialogo, así como la formulación de planes de mejora para construir, renovar y promover la convivencia laboral. El principal objetivo de este comité es “recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan. Además de adelantar reuniones



con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas” (Ministerio de trabajo, 2012, s.p.).

En el caso de la Resolución 1356 de 2012, la cual modifica la Resolución 652 de 2012 haciendo énfasis en el hecho de que:

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, además los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética (Ministerio de trabajo, 2012b, s.p.).

Es decir, con este comité se asegura que las personas este protegidas ante sucesos como las casusas que deja el estrés laboral. En el caso del Decreto 1477 de 2014 se hace énfasis en los factores de riesgo que funcionan como factores de causalidad para el desarrollo de enfermedades profesionales. Según el decreto para que se pueda determinar la relación causa-efecto, se deberá identificar:

La presencia de un factor de riesgo en el sitio de trabajo en el cual estuvo expuesto el trabajador, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo y lugar, teniendo en cuenta criterios de medición, concentración o intensidad. En el caso de no existir dichas mediciones, el empleador deberá realizar la reconstrucción de la historia ocupacional y de la exposición del trabajador; en todo caso el trabajador podrá aportar las pruebas que considere pertinentes (Presidencia de la Republica, 2014, s.p.).

Además de la presencia de una enfermedad profesional diagnosticada por el personal competente como es el caso del estrés laboral. Posteriormente surge el Decreto 1072 de 2015

donde se reglamenta en su artículo 2.2.6.7.3 que las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) deben brindar asesoría a sus empresas en todos los temas que tienen que ver con riesgos psicosociales, es decir:

Con base en la información disponible en las empresas y teniendo en cuenta criterios para la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales, dentro de las actividades de fomento de estilos de vida y trabajos saludables, se llevarán a cabo acciones de asesoría a sus empresas afiliadas, para el desarrollo de medidas preventivas de la violencia contra la mujer en el ámbito laboral (Presidencia de la República, 2015, p.242).

En este sentido, las ARL intervienen activamente en este proceso con el fin de que las empresas participen y se comprometan con sus trabajadores, las ARP también deben capacitar y en lo posible apoyar al empleador en el diseño de programas de prevención y sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo que se definan. De esta manera, es posible observar que en la actualidad existe una normatividad vigente que cubre a los trabajadores en cuanto a los riesgos psicosociales, brindando estrategias de prevención ante este tipo de patologías profesionales.

Finalmente se encuentra la Resolución 4886 de 2018 (Ministerio de salud y protección social, 2018) por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental, con la que se busca garantizar la salud y el buen desarrollo mental de las personas a través de la promoción de la calidad de vida con el uso de estrategias enfocadas en el fortalecimiento de la cultura sobre la salud mental y su cuidado. Todo esto con el fin de garantizar a la población las mejores condiciones de vida con el fortalecimiento del derecho a la salud, la dignidad, el bienestar y la calidad de vida en todos los entornos de las personas, tal y como es el campo laboral.

## 5. Marco metodológico

Con el fin de analizar los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones, la investigación parte desde un paradigma interpretativo con el que se quiere comprender la cual es la realidad que viven los trabajadores de esta empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial que les pueden causar estrés.

Así mismo, partimos desde un tipo de investigación descriptiva con la cual se busca la definición, especificación y clasificación de las perspectivas de los individuos, grupos sociales o cualquier fenómeno puesto al análisis del investigador, tal y como es el caso de los trabajadores de CSL S.A.S., según Tamayo (2003) la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. Es decir, trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p.46).

El enfoque de la investigación es mixto ya que se usarán tanto métodos cualitativos como cuantitativos para la recolección y análisis de información a través de entrevistas y aplicación de cuestionarios, con el fin de conocer la actual situación de los trabajadores en relación a los factores de riesgo y la normatividad vigente en cuanto al estrés laboral y las medidas de prevención que deben tomar las empresas con sus trabajadores.

En este sentido, para finalmente determinar los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores en relación al estrés laboral y las posibles medidas de control que deben tomarse para evitarlo dentro de la empresa, se hará uso de dos métodos de investigación por un lado el inductivo ya que mediante este se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir

de un enlace de juicios, este nos permitió ubicarnos en el contexto de la empresa para el análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores, para determinar la importancia directa del estrés laboral en el desempeño de los funcionarios en el logro de los objetivos organizacionales.

Desde el método deductivo que va de lo general a lo particular nos permitió tomar el análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de Comercial Y servicios Larco S.A.S del municipio de Barranquilla. La deducción parte de verdades pre-establecidas para inferir de ellas conclusiones respecto de casos particulares. La deducción parte de la razón inherente a cada fenómeno y establece conclusiones lógicas.

### **5.1. Recolección de la información**

La información a la que se apunta en la investigación está compuesta por fuentes primarias y secundarias. En el caso de las fuentes primarias, estas se componen de la información recolectada sobre los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de la empresa a través de instrumentos descritos a continuación como encuestas y observación de la sede Barranquilla. Dentro de las fuentes secundarias que se usaron están estudios sobre estrés laboral, además de textos bibliográficos donde se trabajó el estrés como una consecuencia de los riesgos psicosociales, además de gran medida libros de gestión de talento humano, seguridad y Salud en el trabajo.

En este sentido, a continuación, se enuncian los elementos de la ruta metodológica como la población, muestra, técnicas e instrumentos:

### **5.1.1. Población**

Dentro de todo proceso de investigación es fundamental establecer la población objeto de estudio, puesto que de allí parte la cantidad de personas que participan en el proceso de dicha investigación. Desde este punto de vista la totalidad de la población del estudio corresponde a 20 trabajadores de planta, tanto como administrativo y operativos de CSL S.A.S sede Barranquilla, los cuales 14 son de género masculino y 6 de género femenino, información suministrada por recursos humanos de la empresa.

### **5.1.2. Muestra**

La muestra es una parte del todo aquello que llamamos universo y que sirve para representarlo. Por el tamaño de la población objeto de este estudio, los investigadores determinaron que es necesario obtener una muestra para la aplicación de la encuesta escogida como instrumento de investigación, donde se determinó que se tomaría como muestra 10 funcionarios, es decir se aplicaron un total de 10 encuestas.

### **5.1.3. Técnicas e instrumentos**

Con el fin de recolectar la información de las distintas fuentes de información tanto primarias como secundarias, se hará uso de las siguientes técnicas e instrumentos:

- *Observación:* La observación directa fue utilizada en gran medida para ver la forma general y percibir cuales son factores de riesgo psicosocial presentes.
- *Encuestas:* hicimos uso de una encuesta diseñada y dirigida a los funcionarios de la empresa CSL de la Ciudad de Barranquilla, esta permite abordar los objetivos que plantea el estudio, asimismo brinda a los investigadores la posibilidad de ser aplicado

colectivamente, y da facilidad para el momento de la codificación de los datos. Estuvo conformada por 20 preguntas para los trabajadores, el tipo de cuestionario a aplicar en esta investigación es el cuestionario es escala Likert que consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. Consta de una escala de 5 valores: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca (ver Anexo 1).

Luego de aplicados los instrumentos se procedimos a analizarlos por medio de un análisis porcentual, lo que nos permitió la elaboración de cuadros de distribución de frecuencias con su valor estadístico, para cada ítem y por cada una de las dimensiones que conforman la investigación. Estos resultados porcentuales a su vez se representaron a través de gráficos.

#### **5.1.4. Cronograma**

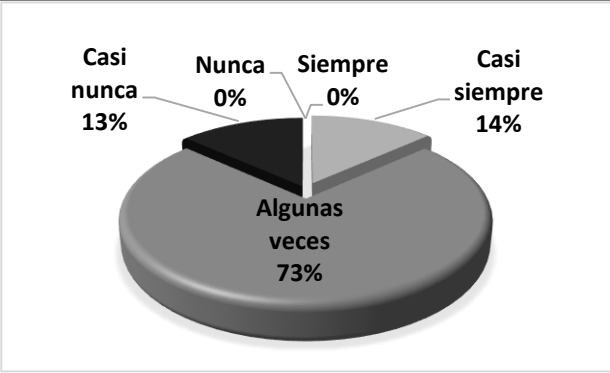
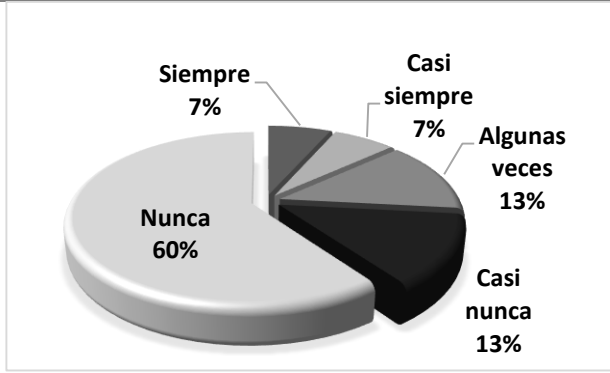
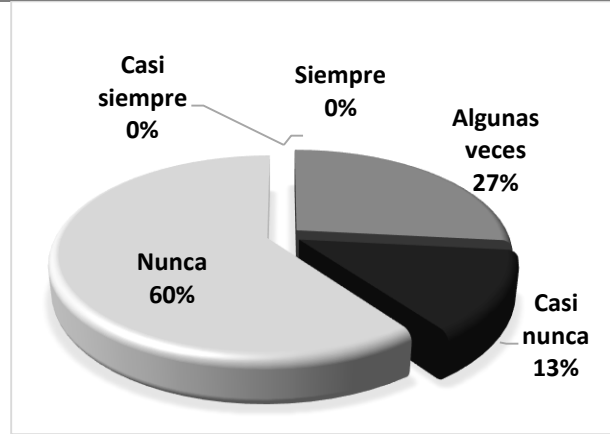
Así mismo, se expone el cronograma a seguir para el desarrollo de la investigación (ver Anexo 3).

## 5.2. Análisis e interpretación de la información

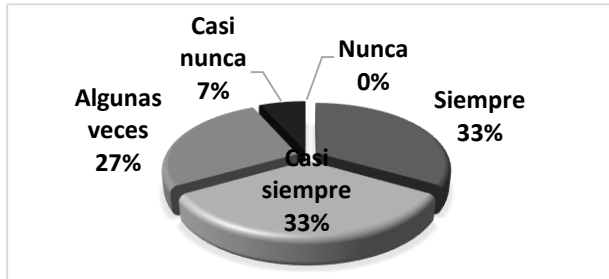
En el análisis de datos se presenta a continuación la recolección de los datos que surgieron de la aplicación de la encuesta:

Tabla 2

Resultados del instrumento

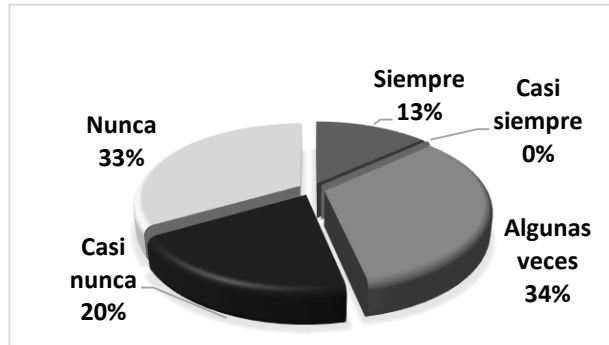
Pregunta	Porcentaje	Interpretación												
1. ¿El ambiente comercial y servicio de Larco le proporcionan estrés laboral?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Algunas veces	73%	Casi nunca	13%	Casi siempre	14%	Nunca	0%	Siempre	0%	De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que el ambiente laboral generado por la atención a público derivado de las funciones de servicio y comercio, generan un nivel medio de estrés, con resultados en su mayor porcentaje con algunas veces 73%, y con una igualdad entre casi siempre 13% y casi nunca 14% es claro que la carga generada por el manejo de personas incide en un porcentaje en el nivel de estrés de los trabajadores.
Categoría	Porcentaje													
Algunas veces	73%													
Casi nunca	13%													
Casi siempre	14%													
Nunca	0%													
Siempre	0%													
2. ¿Se puede ver afectadas las actividades por el acoso laboral de los funcionarios administrativos de la empresa?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Nunca	60%	Algunas veces	13%	Casi nunca	13%	Siempre	7%	Casi siempre	7%	De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que la presión generada por la carga administrativa en su mayor porcentaje influye en la presencia del factor del estrés, con datos obtenidos de nunca con el 60% y algunas veces con el 13%.
Categoría	Porcentaje													
Nunca	60%													
Algunas veces	13%													
Casi nunca	13%													
Siempre	7%													
Casi siempre	7%													
3. ¿Le produce estrés los cambios de innovación y procedimientos de la empresa?	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Nunca	60%	Algunas veces	27%	Casi nunca	13%	Siempre	0%	Casi siempre	0%	Con esta pregunta se quería saber si los trabajadores se podían ver afectados por los constantes cambios generados dentro de la compañía con el fin de innovar y tener una mejora continua, sin embargo, los datos obtenidos nos muestra que nos muestra que el 60% no le afectan nunca y a un 27% algunas veces. Sin embargo, se tiene una tendencia a no verse afectados.
Categoría	Porcentaje													
Nunca	60%													
Algunas veces	27%													
Casi nunca	13%													
Siempre	0%													
Casi siempre	0%													

**4. ¿La sobrecarga laboral es un factor generador de estrés?**



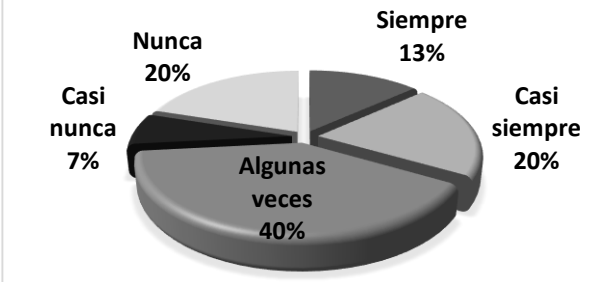
Un factor común dentro de las empresas que puede generar estrés es la sobre carga laboral, como se evidencia en la gráfica con los datos obtenidos de la muestra de la empresa Larco, se evidencia que se están viendo afectados por este mismo factor con datos del 33% de siempre y casi siempre y un 27 % algunas veces.

**5. ¿La presión laboral ejercida por su jefe inmediato le produce estrés laboral?**



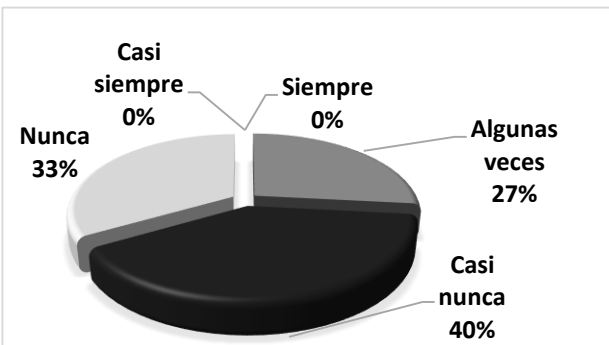
Al igual que en la pregunta anterior, la presión del trabajo es una factor incidente y más cuando el jefe inmediato ayuda ejerciendo presión para la entrega de las actividades, sin embargo de acuerdo a los datos obtenidos en la empresa Larco, Algunas veces 34%, Nunca 33%, Casi nunca 20% y siempre 13%, se evidencia la variación entre los diferentes trabajadores y puede incidir en las tareas ejercidas o la persona que se tiene como jefe de cada área administrativa, de servicio y comercial.

**6. ¿El incumplimiento por parte de sus compañeros de área de trabajo le producen estrés laboral?**



De acuerdo a los datos obtenidos se puede validar que la falta de compañerismo, la falta de los demás puede llegar a afectar en algún momento las actividades de los demás compañeros, los datos obtenidos demuestran que un 40% de los trabajadores alguna vez se a visto afecto por el incumplimiento de los compañeros, el 20% casi siempre y el 13% siempre

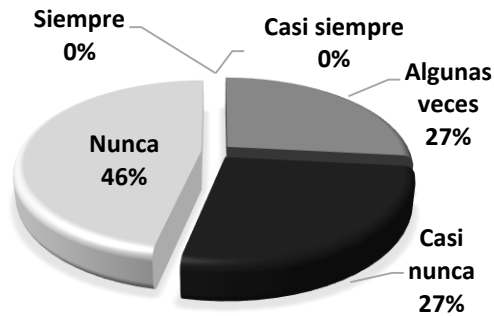
**7. ¿Los problemas laborales influyen en el rendimiento laboral?**



Con los datos obtenidos Casi nunca 40%, nunca 33% y algunas veces 27%, nos podemos dar cuenta que los trabajadores no se ven afectados a la hora de ejecutar sus actividades frente a la presencia de problemas intralaborales, por lo que no es un factor generador de estrés.

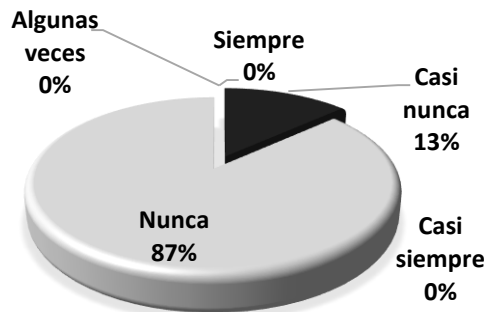


**8. ¿Son estresantes las relaciones interpersonales con sus compañeros?**



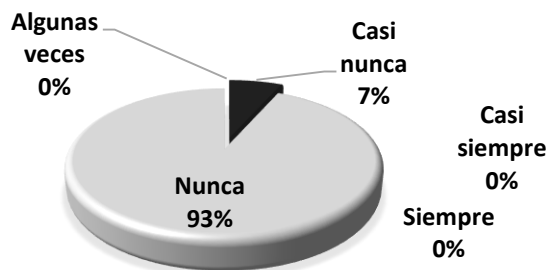
Con un 46% respondiendo nunca, y con 27% para algunas veces y casi nunca, se puede evidenciar que el ambiente laboral entre compañeros de la empresa Larco es buena, por lo no se ven afectados y no es un factor importante a la hora de validar los factores generadores de estrés.

**9. ¿Ha visitado al médico por síntomas de estrés laboral?**



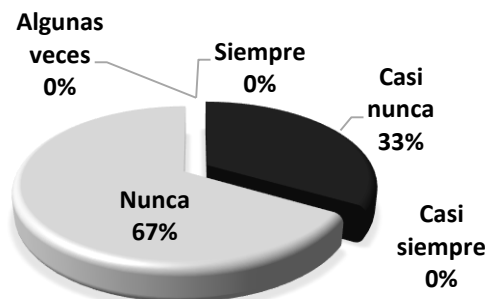
Con el fin de identificar si dentro del área administrativa y comercial la empresa Larco es importante validar si los trabajadores han presentado síntomas importantes derivados del estrés laboral. Por lo que se validó con esta pregunta si los trabajadores han asistido a consulta médica por algún tipo de síntoma, obteniendo datos importantes con un mayor porcentaje de Nunca con un 87%.

**10. ¿El estrés laboral experimentado le ha acelerado el ritmo cardiorrespiratorio?**



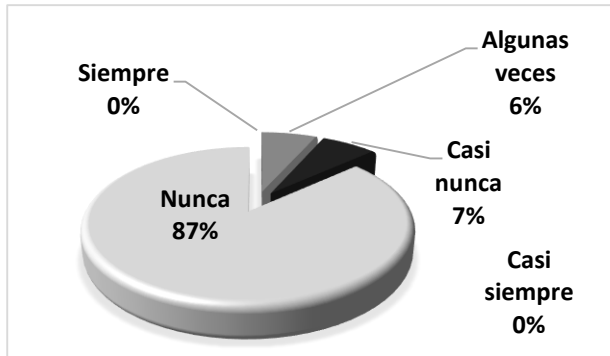
Del personal encuestado el 93% no ha experimentado síntomas que hayan afectado y acelerado el ritmo cardiaco, lo que nos puede dar una idea que no sean presentados crisis derivadas del estrés laboral que puede llegar a generarse dentro de la empresa Larco.

**11. ¿Se ha afectado su tensión arterial debido al estrés laboral al que es sometido?**



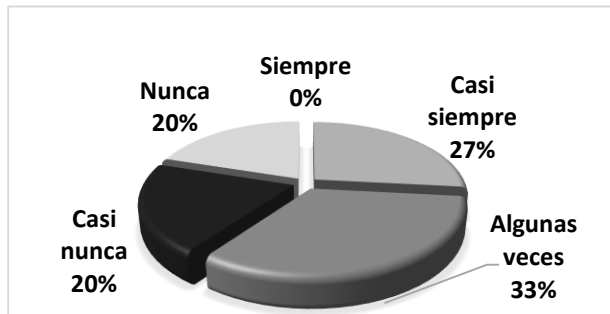
Del 67 % de los trabajadores encuestados nunca han presentado síntomas como tensión arterial alta debido del estrés generado en la organización, pero del 33% contestaron que casi nunca lo que muestra una mínima representación de algún síntoma de la tensión alta, por condiciones generadas en sus actividades diarias.

**12. ¿Ha sido sometido a acoso laboral por parte de su jefe inmediato?**



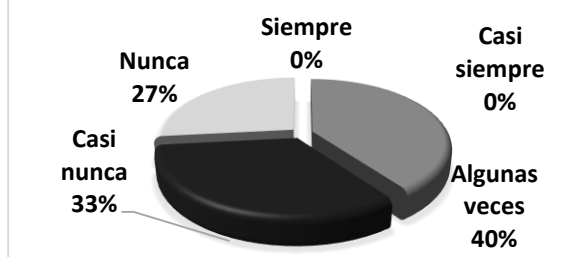
De acuerdo con los datos obtenidos en anteriores preguntas y los resultados obtenidos en la presente se evidencia que el estrés es generado es propio de las actividades del trabajo, mas no ejercida por terceros ni por los jefes de cada uno de ls trabajadores ya que se obtienen datos del 87% de los trabajadores donde se evidencia que no se han visto sometidos a acoso laboral por parte de los jefes directos.

**13. ¿Cuándo se encuentra estresado presenta altos grados de ansiedad?**



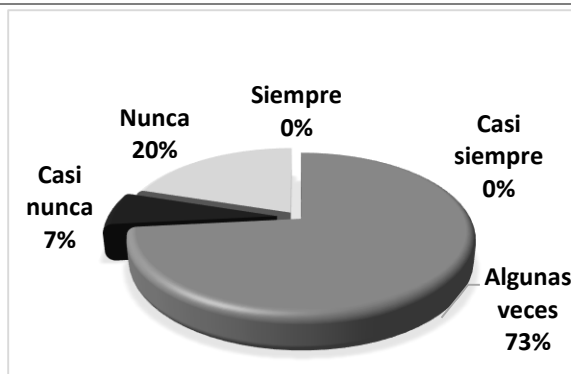
Uno de los principales síntomas del estrés, en la mayoría de los trabajadores, es la ansiedad, que se puede presentar de diversas maneras, dentro de los resultados obtenidos el 33% alguna vez ha presentado sintomatología, y el 27% casi siempre.

**14. ¿Las exigencias de trabajo por la empresa hace que usted se irrite con facilidad?**



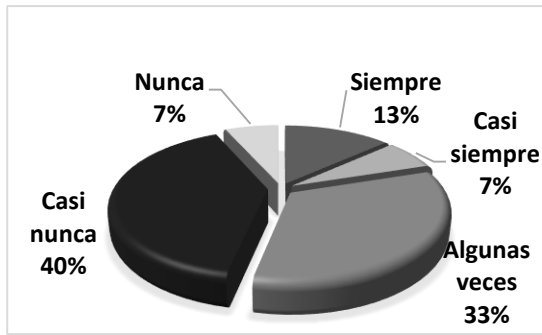
El 40% de los trabajadores respondió algunas veces, el 33% casi nunca y el 27% nunca, dando una idea que el personal no irrita con las actividades ejecutadas, por lo cual no es un factor generador de estrés, sin embargo tiene una pequeña influencia y se ha presentado alguna vez en la mayoría de los trabajadores.

**15. ¿El agotamiento en el sitio de trabajo es causado por el estrés laboral?**



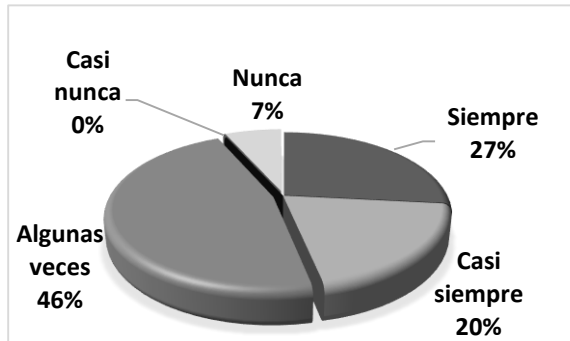
De acuerdo con la información obtenida en la presente pregunta el 73% siendo en la mayoría los que respondieron así, se evidencia que los trabajadores han sufrido agotamiento derivado de las funciones laborales, lo que puede influir en el nivel de estrés general de los trabajadores.

**16. ¿La baja productividad son consecuencia del estrés al que se someten los trabajadores?**



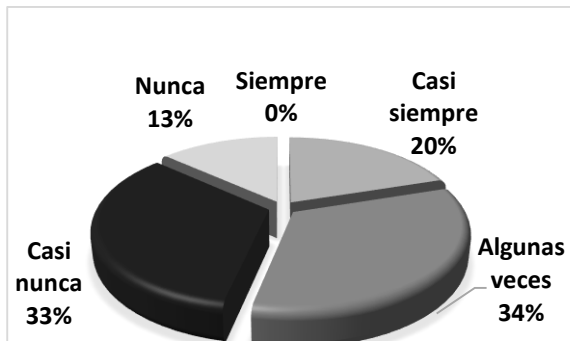
Uno de los factores más importantes para las empresas es la productividad, de acuerdo con los datos obtenidos vemos que es un valor que puede ser generado por el estrés, sin embargo no es de relevancia, ya que se obtuvieron datos del 33% algunas veces y 40% casi nunca. Haciendo énfasis sobre la empresa Larco, los niveles de estrés no son datos relevantes para la causa del estrés.

**17. ¿El estrés en los trabajadores aumenta los riesgos laborales en el sitio de trabajo?**



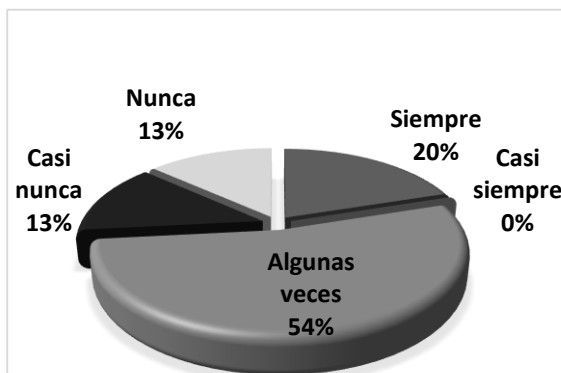
De acuerdo con los datos obtenidos, se evidencia que los trabajadores ven relacionado los factores de riesgo con el estrés, ya que es claro que el estar acelerado, desconcentrado puede generar accidentes de trabajo, ya que no se fijan en las actividades que realizan.

**18. ¿El estrés incide en el aumento del ausentismo laboral de los trabajadores?**



Con estos datos obtenidos nos podemos dar cuenta que los valores son muy relativos, y puede variar de acuerdo con las actividades ejecutadas por cada uno de los trabajadores, sin embargo podemos evidenciar que algunas personas a tomado la decisión de ausentarse del trabajo debido a condiciones generadas por el estrés laboral.

**19. ¿Los conflictos laborales son resultado del alto grado de estrés de los trabajadores?**



Con un 54% siendo la mitad de la muestra, sienten que el estrés ha sido generador de problemas intralaborales en algún momento, aunque puede que no sea recurrente.

**20. ¿La falta de concentración en el desarrollo de las funciones es consecuencia de estrés?**



El estrés puede llegar a ser en algún momento un factor para la falta de concentración de los trabajadores, puede que el estrés se genere laboralmente o por diversas cuestiones de la vida, sin embargo con el 54% algunas veces los trabajadores han sentido falta de concentración por los niveles de estrés presentados.

Fuente: elaboración propia.

## **6. Resultados de la investigación**

### **6.1. Análisis e interpretación de los resultados**

Luego del análisis e interpretación de la información sobre los factores a los que están sometidos los trabajadores de la empresa CSL S.A.S., es posible deducir que se evidencia claramente que existen factores intra- laborales que están generando niveles altos de estrés. Esto genera grandes cambios como la baja productividad, se incide mucho más en el ausentismo lo que termina generando conflictos laborales y falta de concentración.

Para el análisis de los datos, hemos determinado el uso de la matriz de evaluación de riesgos psicosociales según la normatividad vigente, donde se evalúan los riesgos psicosociales de los asesores comerciales (ver Anexo 2). De lo cual es posible determinar que la población de la empresa actualmente sufre de estrés laboral alto, y esto es posible determinarlo por causas y consecuencias que generan asociadas a los procesos organizacionales de la empresa.

Por tal razón a continuación se hace observación del análisis de los riesgos con su nivel de probabilidad según la matriz de peligro.

Tabla 3.

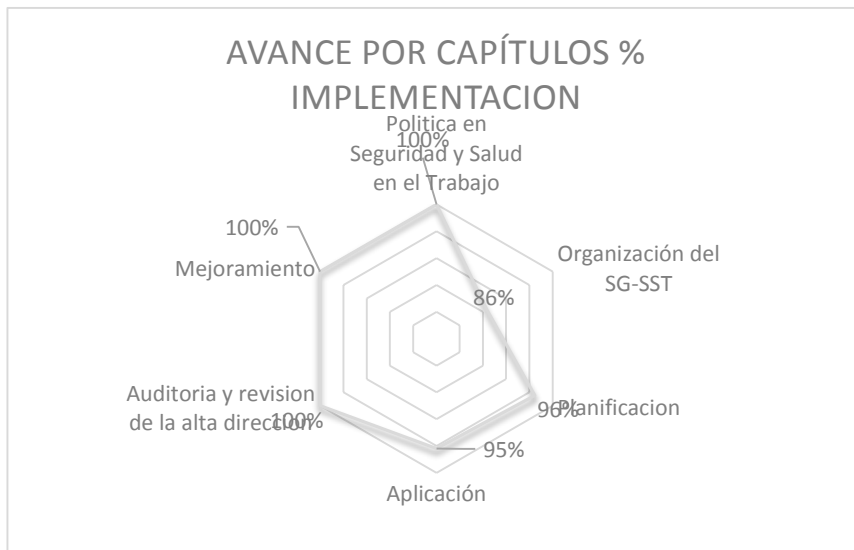
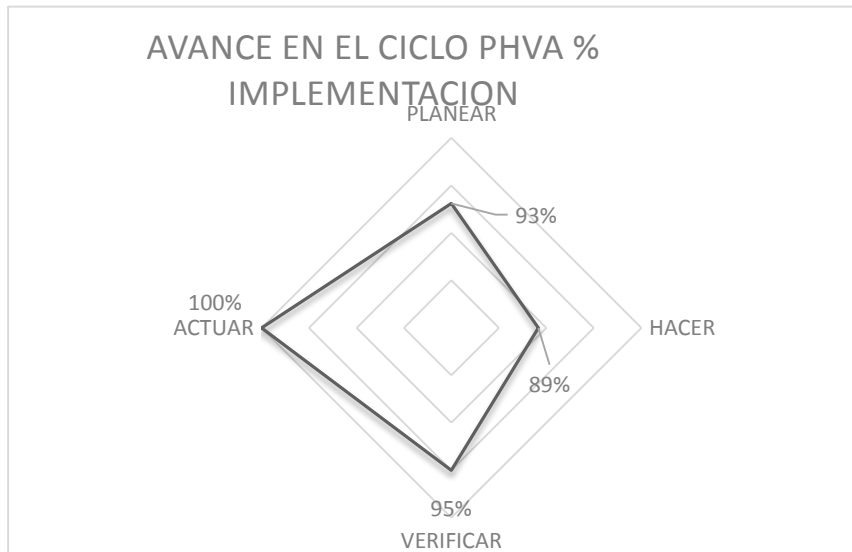
*Análisis de resultados matriz de peligro (ver anexo 2)*

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción de peligro</b>	<b>Nivel de probabilidad</b>
Psicosocial	Funciones inherentes al cargo, sobrecarga de trabajo, estilos de mando	Alto
	Contenido de la tarea	
	Rotación del personal	
	Estrés, conflicto interpersonales, agresiones personales	
Psicosocial	Funciones inherentes al cargo - conflictos atención al clientes	Medio
	Carga laboral	
	Demandas dadas por trabajo bajo presión del tiempo, exigencias tiempo, Exigencia de responsabilidad del cargo tener que responder por la seguridad de por la seguridad de grupos de trabajadores, demandas ambientales y de esfuerzo físico por las condiciones de la realización de tareas.	
	Rotación del personal	
Psicosocial	Relación compañeros de trabajo	Medio
	Relación compañeros de trabajo	

Se realiza diagnóstico de evaluación en cuanto al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de comercial y servicios Larco S.A.S (ver anexo 3), por lo tanto se expone según el ciclo PHVA, el nivel de cumplimiento SST, según el decreto 1072 de 2017 y la resolución 111 de 2017.

Tabla 4.

*Cumplimiento del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ciclo PHVA*



Dentro de las causas que se destacan están: (ver tabla 5)

Tabla 5.

*Análisis Causas del estrés en los trabajadores de CSL.*

<b>Factor psicosocial</b>	<b>Descripción</b>
<b>El ambiente comercial y servicio</b>	Según el 85% de la población no se siente conforme con el ambiente laboral, ya que la relaciones interpersonales son complejas y la atención a los clientes les genera estrés.
<b>La sobrecarga laboral</b>	Según el 66% de los trabajadores cree que la sobrecarga laboral ya sea por largas horas laborales, el tiempo de acción de las actividades por clientes son muy cortas y no alcanzan a realizar el cronograma es un factor de estrés.
<b>La presión laboral ejercida por el jefe inmediato</b>	Según el 50% de la población considera que la presión de sus jefes, en cuanto al mandato, la forma de transmitir información y trato de algunos jefes les genera estrés.
<b>El incumplimiento por parte de los compañeros</b>	Según el 73% de los trabajadores el cumplimiento por parte de sus compañeros, en cuanto a la responsabilidad, ausentismo, negligencia y puntualidad les genera estrés.

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, dentro de las consecuencias que genera estos factores de riesgo que desencadenan el estrés se pueden encontrar. (Ver tabla 6)

Tabla 6. *Consecuencias del estrés en los trabajadores de CSL.*

<b>Psicológicas</b>	<b>Físicas</b>
Baja productividad	Afecciones En La Salud
Dificultad para la concentración	Ausentismo
Problemas para tomar decisiones	Problemas Dermatológicos
Problemas con la relaciones interpersonales en la oficina	Alteraciones Cardiovasculares
Deterioro cognitivo	Alteraciones funcionales
Ansiedad	
Depresión	
Insomnio	

Fuente: elaboración propia.

Muchas de las patologías ocasionadas del estrés laboral, pueden ser difícil de identificar sin embargo se requiere de un seguimiento del riesgo psicosocial por parte de un profesional social especialista en seguridad y salud en el trabajo, y por parte de la gerencia se deben tomar medidas para contrarrestar las consecuencias y afectaciones en la salud de los trabajadores. De igual manera la presencia de trabajadores con síntomas de estrés laboral en las empresas, puede generar ambientes laborales inestables, ausentismo laboral, accidentes y enfermedades laborales, bajo rendimiento y productividad y acoso laboral, entre otros.



## **6.2. Discusión: factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla**

Con el desarrollo del estudio pretendimos dar respuesta sobre cuáles son los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones, dentro de los cuales se halló que los mayores riesgos a lo que están expuestos los trabajadores tanto comerciales como operativos son de tipo psicosocial. Es decir, este concepto de riesgos psicosociales hace “precisamente referencia a aquellos aspectos del diseño, la organización y la gestión del trabajo, y de sus contextos sociales y ambientales, que tienen el potencial de causar daño psicológico, social o físico” (García, Gelpi, Cano y Romero, 2009, p.69).

En el caso de los trabajadores de la empresa se halló que los factores de riesgos psicosocial a los que están expuestos son la presión, la sobrecarga, el incumplimiento organizacional y el ambiente laboral, los cuales provocan estrés en los trabajadores lo que termina afectando sus procesos en relación a la competitividad y la falta de concentración. Esto representa una problemática para la empresa CSL ya que, según Resolución 2646 de 2008, las empresas deben priorizar la prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales, es decir “las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas” (Ministro de la Protección Social, 2008, p.6).

Sin embargo, esto se está incumpliendo ya que la empresa no está priorizando los riesgos de los factores psicosociales que termina produciéndose estrés laboral y cambios en los procesos productivos, de servicios y comerciales de los trabajadores y por tanto los niveles de

competitividad generales de la empresa. Tal y como lo expresan García, Gelpi, Cano y Romero (2009), el estrés como un componente situacional que depende de las condiciones de trabajo, es decir el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo, en distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés (p.44).

Este es el caso de los trabajadores de CSL quienes hacen evidente que, a pesar de que la organización de la empresa es buena, hay factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño de sus laborales llevándoles a sentir altos grados de ansiedad y agotamiento para el desempeño de las labores. Así mismo, lo expresan Karasek y Theorell, (1990, citado por Flórez, 2014), quienes afirman que:

Una de las principales fuentes de estrés se encuentra en la dimensión demandas, que hace referencia a las exigencias psicológicas y físicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas) (p.113).

En este sentido, se produce un desequilibrio entre lo que el trabajador, el jefe reclama y la presión del ambiente al que está sometido teniendo como resultado estrés laboral, trayendo grandes diversas y numerosas consecuencias “algunas pueden ser primarias y directas; otras. la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas” (Del Hoyo, s.f., p.10). Este termina produciendo desgastes físicos, psicológicos y en los hábitos de salud ya que las personas estresadas cambias sus conductas y pensamientos lo que termina afectando su salud y se refleja en enfermedades somáticas o psicológicas.

De este modo, es necesario que se planteen diversas soluciones que, apoyadas en la Resolución 2646 de 2008, sirvan como la base para el cambio que necesita la organización en

relación a la disminución de los factores de riesgo psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los funcionarios, en casos como el acoso laboral, riesgos intralaborales y casos epidemiológicos. Entre las que están:

- Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.
- Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.
- Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios, fomentando una cultura de no violencia (Ministro de la Protección Social, 2008, p.7-9).

En este sentido, es muy importante el diseño e implementación de estrategias de prevención para este tipo de riesgos como capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios, cohesión, calidad de interacciones, trabajo de equipo, definición de roles, control de la monotonía, pausas, manejo del trabajo nocturno, rotación, horas extras y descansos.

## **7. Plan estratégico para el manejo del estrés laboral de la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede barranquilla**

Con el fin de dar la importancia a las vulnerabilidades que sufren los trabajadores cuando se enfrenta a una labor, respecto a su estado físico, mental y emocional, este plan surge como respuesta a la necesidad de implementar un plan de acción en la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede barranquilla con el fin de prevenir los riesgos derivados de los factores psicosociales y el estrés generado por las actividades que desarrollan, factores que puedan llegar a causar enfermedades y problemas intralaborales.

### **7.1. Antecedentes**

Actualmente, el estrés laboral es una situación de exceso de demandas que afecta a las personas que en sus puestos de trabajo sufren de excesivas cargas de trabajo o de maltrato laboral por parte de sus superiores o compañeros, lo que termina desencadenando una serie de síntomas patológicos que afectan la vida de las personas. Estas situaciones de exposición se les denomina como factores de riesgo psicosocial los cuales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.

Dentro de los factores de riesgo psicosociales generales que se encuentran en la literatura están:

Tabla 7

*Factores de riesgo psicosocial generales.*

<b>Factores de riesgo psicosocial generales</b>	
<b>Horario laboral</b>	Turnos muy largos, Jornadas nocturnas, inflexibilidad en el horario, disponibilidad de tiempo (descansos), falta de tiempo de descanso.
<b>Ambiente de laboral</b>	Falta de mantenimiento de equipos y herramientas, Falta de luz, presencia de ruido, falta de elementos adecuados para la ejecución de la tarea.
<b>Control y ritmo del trabajo</b>	Exceso de trabajo, presión de los jefes para la ejecución de la actividad, Urgencia en finalización de la actividad, acoso por parte de los clientes.
<b>Condición de la tarea</b>	Monotonía, falta de tiempo para las actividades, tiempos fragmentados, habilidades mayores a las que requiere la tarea, Actividades sobrepasan las capacidades, rápida repuesta ante inconvenientes.
<b>Funciones específicas</b>	<b>no</b> Falta de claridad en las actividades a realizar, pérdidas de tiempo por falta de atención de otros.
<b>Cultura Organizacional</b>	Falta de comunicación, falta de apoyo entre de parte de la gerencia, sin objetivos ni bases organizacionales.
<b>Atención al Cliente externo</b>	Atención a clientes alterados, clientes que afectan la tarea por falta de tiempo o falta de paciencia, Acoso por parte del cliente.
<b>Relaciones interpersonales Intralaborales</b>	Falta de experiencia en el equipo de trabajo, equipos de trabajo problemáticos, Falta de atención en la tarea por parte de los compañeros, reducción del espacio personal, falta de tiempo para compartir con los compañeros.
<b>Problemáticas extralaborales</b>	Afectación del trabajo por problemas económicos, familiares, conflictos extra-laborales.
<b>Crecimiento profesional</b>	Sin espacios para el crecimiento personal y profesional, pocas opciones de crecimiento, sin opciones de tomar nuevas experiencias laborales, funciones fuera del rango profesional, precario reconocimiento económico, falta de estabilidad laboral.
<b>Seguridad del trabajo</b>	Sin elementos de protección personal, mala calidad de los equipos, falta de equipos apropiados y seguros, riesgo de afectación de la salud.

Fuente: elaboración propia.

En la actualidad existe un amplio marco normativo que busca como objetivo principal que las personas estén protegidas y libre de riesgos en sus puestos de trabajo, lo cual debe ser garantizado por las empresas privadas y públicas, dentro de estas leyes, decretos y resoluciones se destacan:

Tabla 8

*Normatividad para el estrés laboral.*

<b>Tipo de legislación</b>	<b>Año</b>	<b>Expide</b>	<b>Descripción</b>
Resolución 1016	1.989	Ministerio de trabajo y seguridad social	Se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país..
Decreto 614	1.994	Presidente de la republica	Se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
Ley 1010	2.006	Congreso	Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Resolución 2646	2.008	Ministro de la Protección Social	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Resolución 652	2.012	Ministerio del trabajo	Se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia
Resolución 1356	2.012	Ministerio del trabajo	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 del 2012
Decreto 1477	2.014	Ministerio del trabajo	Se expide la tabla de enfermedades laborales
Decreto 1072	2.015	Ministerio del trabajo	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Resolución 4886	2.018	Ministerio de salud y protección social	Se adopta la Política Nacional de Salud Mental

Fuente: elaboración propia.

## **7.2. Objetivos del plan**

### **7.2.1. Objetivo general.**

Fortalecer la prevención de los factores de riesgo que afectan a los trabajadores la empresa CSL S.A.S. que causan estrés laboral.

### **7.2.2. Objetivos específicos.**

- Identificar las amenazas, determinar la vulnerabilidad y definir niveles de riesgo frente al riesgo psicosocial y estrés laboral.
- Fortalecer y capacitar al comité de convivencia laboral con el fin de prevenir las malas relaciones interpersonales entre los equipos de trabajo.
- Definir acciones formativas para el personal de la empresa en materia de prevención y afectación del estrés laboral y riesgo psicosocial.

## **7.3. Alcance**

Este plan es aplicable para el manejo del estrés laboral de la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede barranquilla, en todos sus procesos o actividades, cuando se presente problemáticas de estrés laboral, malas relaciones intralaborales, problemáticas con el manejo de clientes e inconformidades que afecten el bienestar psicosocial de los colaboradores.

#### 7.4. Descripción de la empresa

Tabla 9

*Descripción de la empresa.*

<b>Descripción general</b>	
<b>Razón social</b>	Comercial y Servicios Larco S.A.S.
<b>NIT</b>	980930614 – 1
<b>Dirección</b>	53 # 106 – 280 sede barranquilla
<b>Tipo de empresa</b>	Privada
<b>Actividad económica</b>	Instalaciones de fontanería, calefacción y aire acondicionado
<b>Distribución por Sedes</b>	
<b>Ciudad: Barranquilla</b>	<b>No. De trabajadores</b>
<b>Total carga ocupacional</b>	20
<b>Horarios</b>	
<b>Lunes a Viernes (Administrativo)</b>	7:30 a.m – 6:00 p.m Una hora de almuerzo
<b>Sábados (administrativo)</b>	7:30 a.m – 11:00 p.m
<b>Lunes a Viernes (Operativo)</b>	8:00 a.m – 5:30 p.m Una hora de almuerzo
<b>Sábados (Operativo)</b>	8:00 a.m – 01:00 p.m

Fuente: elaboración propia.

#### 7.5. Procedimiento

La prevención de riesgos de los trabajadores debe ser parte fundamental para todas las organizaciones, en especial debe ser vital la salud mental y emocional de cada uno, ya que una parte muy vulnerables de la persona (como ser humano), adicional que puede influir de diferentes maneras en la organización. El presente plan tiene como objetivo principal ejecutar acciones para la prevención de los factores de riesgo que generen estrés dentro de la población



trabajadores, con el fin de crear un ambiente laboral agradable donde puedan desarrollar sus funciones de manera activa y efectiva, donde se pueda respetar los espacios, velando por la salud mental y bienestar de cada colaborador.

De acuerdo con el análisis realizado a los factores de riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores de la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. podemos evidenciar que existen diversos factores intralaborales que están generando altos niveles de estrés, que pueden generar cambios y conflictos como cambios físicos en los trabajadores como afectación en los estados de salud, cambio psicológicos que modifican el comportamiento y la falta de compromiso y cambios de comportamiento que generan afectaciones como aumento del ausentismo.

Es importante notar que cada factor de riesgo que afecta a los trabajadores dentro de la organización es de vital importancia, sin embargo, en cuanto a las problemáticas de comportamiento al interior y problemáticas frente a las relaciones interpersonales que pueden generar estrés a los colaboradores, la empresa debe conformar un equipo de trabajo que se basara en el manejo de las buenas relaciones y se creara con el objetivo de solucionar los conflictos entre compañeros en el contexto laboral.

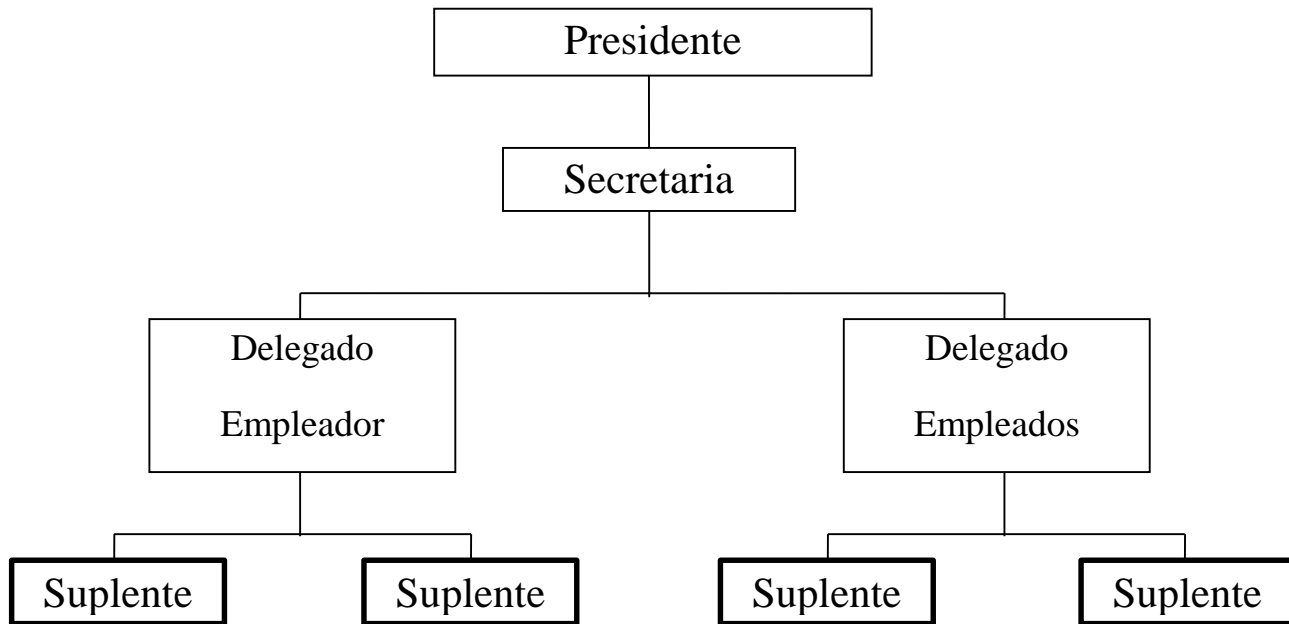


Figura 2. Estructura del comité de convivencia. Fuente: elaboración propia.

Con el fin de prevenir las malas actitudes y problemáticas que afectan las responsabilidades y funciones de los trabajadores, la empresa por normatividad debe crear un equipo que se encargue de mediar ante los problemas intralaborales, entre compañeros, ya que es vital para evitar el desarrollo del estrés por este tema. Dentro de las principales funciones podemos encontrar:

- Recibir y analizar las quejas presentadas con sus respectivos soportes, donde se puedan evidenciar situaciones que puedan llegar a ser acoso laboral.
- Guardar completa confidencialidad de los casos presentados, y realizar las respectivas investigaciones de manera profesional y éticamente, siendo completamente imparcial.
- Elaborar planes de acción concertado con las partes, de manera que se pueda mantener la paz laboral y las buenas relaciones interpersonales.
- Hacer seguimiento a los acuerdos realizados en cada uno de los casos presentados, con el fin de evitar mayores problemáticas entre compañeros.

- Denunciar los casos que no tengan solución y no hayan cumplido con los acuerdos, ante los entes gubernamentales.
- Presentar informes de medidas preventivas y correctivas de los casos presentado

## **7.6. Actividades**

Con el fin de crear alternativas que mejoren en ambiente laboral de Comercial y Servicios Larco S.A.S., se propone la realización de capacitación y actividades de bienestar enfocadas al cambio de actitud de los colaboradores, fomentando estrategias para:

- Implementar programa de pausas activas que permitan romper la rutina del trabajo y por lo tanto reactiva al funcionario, física e intelectualmente.
- Implementación de una estrategia educativa mediante capacitaciones, en el campo de la seguridad y salud en el trabajo para promover y fomentar estilos de vida saludables, modificando hábitos de salud y evitar conductas de alto riesgo durante el ejercicio de la profesión.
- Ordenar periódicamente realizar los exámenes médicos necesarios encaminadas para prevenir la aparición de enfermedades propias de su profesión o sufrimientos psicológicos.
- Llevar a cabo actividades lúdicas y recreo-deportivas, con el fin de abrir espacios para compartir entre compañeros, así como involucrar a la familia para afianzar los lazos de los trabajadores con su familia y la compañía.
- Llevar a cabo actividades con el fin de velar por el cumplimiento de la normatividad vigentes, con el fin de prevenir enfermedades derivadas del estrés laboral.

- Desarrollar planes de salud en mira a minimizar el problema de estrés, presentado en las diferentes áreas laborales, se podrán llevar a cabo jornadas de salud.
- Implementar medidas con el fin que los trabajadores puedan reportar las condiciones de los puestos de trabajo, donde se vean afectados o vean situaciones que puedan llegar a generar situaciones estresantes.
- Realizar inspecciones planeadas, con el fin de proporcionar adecuadas condiciones ambientales de trabajo, condiciones de tiempo y sociales para conservar y mejorar la salud de los trabajadores.
- Realizar jornadas de salud y antiestrés, donde los trabajadores puedan tener jornadas de relajación, meditación, con el fin de reducir los niveles de estrés.
- Llevar a cabo actividades periódicas donde los trabajadores puedan realizar ejercicio físico y que servirán para manejo del estrés y riesgo ergonómico.
- A nivel organizacional, se deberán cambiar los programas de contratación, con el fin de seleccionar personal adecuado para las funciones, y así tener presente las personas que se pueden promover mediante convocatorias internas.
- Realizar charlas de comunicación asertiva, con el fin de evitar inconvenientes en los grupos de trabajo.
- Realizar Capacitaciones de manejo del tiempo y manejo de la economía, para evitar que problemas personales, se traigan al ámbito laboral.
- Fomentar actitudes compañerismo y mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- Realizar Charlas de atención y manejo del cliente interno y externo, para que los trabajadores aprendan a mediar y controlar las situaciones tenzas.

## 7.7. Actividades

Se implementarán dos métodos de evaluación cuantitativo y cualitativo, ya que los factores psicosociales son más difíciles de identificar y es necesario entrar a observar a la población de trabajadores. Se usará el método cualitativo mediante varias actividades:

- Aplicación de batería Riesgo psicosocial - Anual
- Se realizarán reuniones semestrales con los grupos de trabajo, para identificar posibles casos de estrés laboral, se tomará en cuenta las personas más vulnerables para realizar seguimiento bimensual.
- Se aplicarán encuestas de calificación de estrés laboral semestralmente, las cuales se deberán tener en cuenta las anteriores realizadas, con los trabajadores antiguos, con el fin de validar cambios en su estado de salud y compararlo con los exámenes médicos periódicos.

Se usará el método cuantitativo a través de los datos obtenidos en las encuestas de calificación de estrés laboral, de las cuales se deberá realizar una medición y tabulación con los datos obtenidos. Adicionalmente se deben tener estadísticas semestralmente de los indicadores que pueden ser representativos e influenciados por el estrés laboral:

- Ausentismo: Se debe realizar las estadísticas de los permisos, falta y enfermedades que puedan ser generadas por estrés laboral en los trabajadores.
- Quejas presentadas ante el comité de convivencia: El comité deberá emitir un informe donde registre el número de casos presentados.

- Estadísticas de personal que lleguen a laborar bajo efectos de alcohol, drogas o alucinógenos: El área de SST deberá realizar un informe del personal que llegue bajo estas condiciones, luego de realizadas las respectivas pruebas avalados en la política de alcohol y drogas de la compañía, las cuales tendrán un apoyo por la empresa para la superación de conflictos intralaborales y extralabores.
- Se deberá tener una estadística de las condiciones de inseguridad que le preocupen a los trabajadores y que pueda ser un causante de estrés.

### **7.8. Recomendaciones**

Se recomienda hacer extensivo el presente plan a todo el personal de la sede barranquilla de la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S., hacer seguimiento a los casos que se presenten de estrés laboral, con el fin de tomar medidas radicales frente a cada caso y mantener las buenas relaciones, un buen ambiente laboral y trabajadores comprometidos con el mejoramiento continuo de la compañía.

### **7.9. Responsables**

La Gerencia será la encargada de destinar los recursos en cuanto a tiempo, espacio y dineros necesarios para el desarrollo del presente plan de trabajo, el área de recursos humanos junto con el área de seguridad y salud en el trabajo serán los encargados de velar por el cumplimiento de las actividades y realizar los respectivos informes de acuerdo a lo estipulado, de igual manera se deberá realizar seguimiento médico a los trabajadores que presenten y se evidencia altos niveles de estrés laboral.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

A través del desarrollo de la investigación se logró cumplir con los objetivos propuestos donde se destaca el hecho de que se logró analizar cuáles son los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones, entre los que se destaca la presión, la sobrecarga laboral, el incumplimiento y el ambiente laboral.

Así mismo, se logró identificar la actual situación de los trabajadores en relación a los factores de riesgo donde se destacaron los factores de riesgo psicosociales donde influye la organización y la prevención de la empresa. También se pudo evidenciar la normatividad vigente en cuanto al estrés laboral y las medidas de prevención que deben tomar las empresas con sus trabajadores, donde se destaca la Resolución 2646 de 2008 donde se dictan las medidas preventivas.

En este sentido, a través de la aplicación de la metodología planteada con el uso de instrumentos de investigación se logró determinar estos factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores en relación al estrés laboral, además con el uso de la normatividad vigente se logró destacar algunas posibles medidas de control que pueden tomar en la empresa para prevenir los riesgos y peor aún el estrés laboral.

De este modo, se recomienda que la empresa CSL S.A.S. aplique este tipo de soluciones para prevenir grandes riesgos asociados al trabajo, la salud, el esfuerzo físico y demás dimensiones afectadas. Disminuyendo de forma efectiva y eficaz los síntomas de estrés laboral que presentan sus trabajadores.

A través del desarrollo de la investigación se logró cumplir con los objetivos propuestos donde se destaca el hecho de que se logró analizar cuáles son los factores de riesgo que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa CSL S.A.S. de la ciudad de Barranquilla que pueden afectar el desempeño de sus funciones, entre los que se destaca la presión, la sobrecarga laboral, el incumplimiento y el ambiente laboral.

Así mismo, se logró identificar la actual situación de los trabajadores en relación a los factores de riesgo donde se destacaron los factores de riesgo psicosociales donde influye la organización y la prevención de la empresa. También se pudo evidenciar la normatividad vigente en cuanto al estrés laboral y las medidas de prevención que deben tomar las empresas con sus trabajadores, donde se destaca la Resolución 2646 de 2008 donde se dictan las medidas preventivas.

En este sentido, a través de la aplicación de la metodología planteada con el uso de instrumentos de investigación se logró determinar estos factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores en relación al estrés laboral, además con el uso de la normatividad vigente se logró destacar algunas posibles medidas de control que pueden tomar en la empresa para prevenir los riesgos y peor aún el estrés laboral.

Con esto fue posible hacer las siguientes recomendaciones que propendan a mejorar el proceso de la prevención del estrés laboral en la empresa, que están relacionada en el plan estratégico (ver página 60).

De este modo, se recomienda que la empresa CSL S.A.S. aplique este tipo de soluciones para prevenir grandes riesgos asociados al trabajo, la salud, el esfuerzo físico y demás



dimensiones afectadas. Disminuyendo de forma efectiva y eficaz los síntomas de estrés laboral que presentan sus trabajadores.

## 9. Bibliografía

Albarracín, X., Garay, L., y Pérez, T. (2016). Estrategias para el fomento de hábitos y estilos de vida saludables en una empresa manufacturera, localizada en el municipio de Madrid, Cundinamarca, a partir de los diagnósticos de condiciones de salud de los años 2012 al 2015. Bogotá, Colombia: Universidad ECCI.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.

Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Barrera, M. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. Tesis de pregrado. Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>

Beleño, R., y Ucross, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*. Tesis de pregrado. Barranquilla Colombia: Universidad de la Costa. Recuperado de

<http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cardona, F. (2011). Estrés laboral en docentes de la facultad de ingenierías de la universidad libre de Pereira. *Cultura del cuidado enfermería*, 7(2), 28-37.

Castillo, A. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*. Tesis de maestría. Manizales, Colombia:

- Universidad de Manizales. Recuperado de  
<http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/111/277>
- Coduti, P., y otros. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Tesis de pregrado. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006*. Recuperado de  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)
- CSL. (s.f.). *Comercial y Servicios Larco*. Recuperado de <https://www.cslsa.com/views/quienes-somos>
- Del Hoyo, M. (s.f.). *Estrés laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>
- Elias, A., y otros. (s.f.). *Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de limpieza, hostelería y seguridad en la Universidad del País Vasco*. País Vasco, España: Universidad del País Vasco. Recuperado de

<https://www.ehu.eus/documents/1821432/1899571/Analisis+de+riesgos+psicosociales.pdf/0b2ad338-a987-4d52-b7e9-61a164afb9ff>

Esquivel, W. (2011). Implementación de un equipo biomédico para el tratamiento del dolor de espalda producido por estrés laboral. Bogotá, Colombia: Universidad ECCI.

Estadísticas Sistema General De Riesgos Profesionales año. 2010. *Estadísticas Sistema General De Riesgos Profesionales*. Recuperado de <http://fondoriesgosprofesionales.gov.co>

Fernández-López, J. A., Siegrist, J., Rödel, A., & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?. *Atención Primaria*, 31(8), 1-10.

Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Tesis de maestría. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

Galviz, A., y Guerra, Y. (2018). Estrategias para la mitigación del riesgo psicosocial en Intercom Tecnología y Servicios S.A.S. desde el capital humano. Bogotá, Colombia: Universidad ECCI.

García, J., Gelpi, J., Cano, A., y Romero, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid, España: Editorial y Producción Arteamima, S.L.

Gil, M., Monroy, A., y Pachón, P. (2017). Identificación de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de TSP Technology Solutions Provider Ltda, durante el primer semestre de 2017. Bogotá, Colombia: Universidad ECCI.

- Gonzales, R., Doval, Y., & Pérez, O. (2002). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(01). Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango)*. Tesis de pregrado. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25(70), 171-192. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>
- López, L., Solano, A., Arias, S., y otros. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 208-288.
- Méndez, L. (2017). Propuesta didáctica para la aplicación de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y formación en seguridad y salud en el trabajo en la organización Expansión TI. Bogotá, Colombia: Universidad ECCI.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Bogotá, Colombia: Ministerio de la Protección Social
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia: Ministerio de la Protección Social. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Ministerio de salud y protección social. (2018). *Resolución 4886 de 2018*. Recuperado de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%204886%20de%202018.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%204886%20de%202018.pdf)
- Ministerio de trabajo y seguridad social. (1989). *Resolución 1016 del 1989*. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mintrabajo\\_rt101689.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm)
- Ministerio de trabajo. (2012). *Resolución 652 de 2012*. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>
- Ministerio de trabajo. (2012b). *Resolución 1356 de 2012*. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_1356\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_1356_2012.htm)
- Ortiz Doncel, A. (2017). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca, Colombia), 2016. *Carta Comunitaria*, 25(144), 82-91. Recuperado de <https://doi.org/10.26752/ccomunitaria.v25.n144.162>
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 30(88), 31-40.
- Peiró, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/778/77829109/>
- Presidencia de la Republica. (1984). *Decreto 614 de 1984*. Recuperado de [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

Presidencia de la Republica. (1994). *Decreto 1832 de 1994*. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Decretos/Dcto-1832-1994.pdf>

Presidencia de la Republica. (2009). *Decreto 2566 de 2009*. Recuperado de <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/82702/90777/F1256060253/COL%202009%20R%2082702.pdf>

Presidencia de la Republica. (2014). *Decreto 1477 de 2014*. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58849>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México, México.: Pearson Educación.

SafetYa. (2016). *El riesgo psicosocial: un ítem crucial en el SG-SST*. Recuperado de <https://safetya.co/riesgo-psicosocial-item-crucial-sg-sst/>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México, México: Editorial Llmusa, S.A.

## 10. Anexos

### Anexo 1. Formato de encuesta aplicada en la empresa CSL S.A.S.



UNIVERSIDAD

ECCI

Encuesta a la empresa Comercial y Servicios Larco CSL S.A.S.

Análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de la empresa Comercial y Servicios Larco

S.A.S. sede Barranquilla

La información de este documento será estrictamente confidencial, razón por la cual les pedimos el favor contestar con exactitud y objetividad los interrogantes que a continuación se detallan.

**Dirigido a:** los trabajadores de Comercial y Servicios Larco S.A.S sede Barranquilla.

**Objetivo:** análisis de los factores de riesgos que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de Comercial y Servicios Larco S.A.S sede barranquilla.

Le agradecemos leer cuidadosamente las siguientes preguntas marque con una (x) en la opción que usted considere cierta.

Pregunta	Respuesta				
1 ¿El ambiente laboral comercial y servicios Larco, ocasiona estrés laboral?	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
2 ¿Se puede ver afectada las actividades por el acoso laboral en los funcionarios administrativos de la empresa?					
3 ¿Le producen estrés los cambios de innovación y procedimientos de la empresa?					
4. ¿La sobre carga de laboral es un factor generador de estrés?					
5 ¿La presión laboral ejercida por su jefe inmediato le produce estrés laboral?					
6 ¿El Incumplimiento de funciones por sus compañeros de área de trabajo le produce estrés laboral?					



---

7. ¿Los problemas familiares influyen en su rendimiento laboral?

---

8. ¿Son estresantes las relaciones interpersonales con sus compañeros?

---

9. ¿HA visitado al médico por síntomas de estrés laboral?

---

10. ¿El estrés laboral experimentado le ha acelerado el ritmo cardiorrespiratorio?

---

11. ¿Se ha afectado su tensión arterial debido al estrés laboral al que es sometido?

---

12. ¿Ha sido sometido al acoso laboral por su jefe(a) inmediato?

---

13. ¿Cuándo se encuentra estresado presenta altos grado ansiedad?

---

14. ¿Las exigencias de trabajo por la empresa hace que usted se irrite con facilidad?

---

15. ¿el agotamiento en el sitio de trabajo es causado por el estrés laboral?

---

16. ¿La baja productividad son consecuencia del estrés al que se someten a los trabajadores?

---

17. ¿El estrés en los trabajadores aumenta los Riesgos laborales en el sitio de trabajo?

---

18. ¿El estrés incide en el aumento del ausentismo laboral de los trabajadores?

---

19. ¿Los conflictos laborales son resultado del alto grado de estrés de los trabajadores?

---

20. ¿la falta de concentración en el desarrollo de las funciones es consecuencia del estrés?

---

Fuente: elaboración propia.

**Anexo 2. Matriz de Riesgo de la Empresa.**



Matriz peligro  
psicosocial.xls

**Anexo 3. Matriz de verificación de requisitos legal en SST.**



Diagnostico y  
Evaluación Inicial S

**Anexo 4. Cronograma de la investigación.**

		MES															
Fases	Actividad	JUN				JUL				AGO				SEP			
		Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
<b>DIAGNOSTICO</b>	1.1. Identificar lo que queremos conseguir al plantear la situación de conflicto	P	P														
	1.2. Identificar la situación actual de la problemática de los trabajadores de la empresa, comparar con otros trabajadores del mismo cargo en otra compañía del mismo sector económico.	P	P														
	1.5. Asesoría del Tutor				P												
	2.1. Investigación de material documental, verificando que estudios existen actualmente sobre el estrés laboral					P	P										
	2.2. Investigación y estudios de la muestra (trabajadores directamente afectados) aplicación de encuestas.					P	P										
<b>INVESTIGACION</b>	2.3. Establecer estrategias y procedimientos posibles para solucionar el problema							P	P								
	2.4. Revisión General del marco investigativo, realizar correcciones							P	P								

	necesarias y ajustes sugeridas por el tutor								
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	3.1. Análisis y verificación de resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra		<b>P</b>	<b>P</b>					
	3.2. Interpretación de resultados de la investigación comparativa, y validación de los resultados obtenidos		<b>P</b>	<b>P</b>					
	3.3. Establecer soluciones con los datos obtenidos, para dar solución al riesgo al que se encuentran los trabajadores		<b>P</b>	<b>P</b>					
	3.4 Revisión de los análisis respectivos por el docente y ajustes respectivos				<b>P</b>				
	4.1. Presentación del avance de informe final					<b>P</b>			
<b>RESULTADOS</b>	4.2. Revisión de ajustes por el tutor					<b>P</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>P</b>
	4.3 Entrega final del proyecto							<b>P</b>	<b>P</b>

Fuente: elaboración propia.