



Evaluación e intervención del estrés laboral en la empresa *Crepes & Waffles* en la población  
de trabajadores de la sede Envigado

Ena Marcela Castillo Cabrales

Jorge Elías Meza Campo

Marlon Eduardo Orrego Acevedo

Asesora temática y metodología

Mónica Alexandra Cadavid Buitrago

Fundación Universitaria María Cano

Diplomado semipresencial en salud ocupacional

Centro de formación avanzada

Medellín

2019

Evaluación e intervención del estrés laboral en la empresa *Crepes & Waffles* en la población  
de trabajadores de la sede Envigado

Ena Marcela Castillo Cabrales

Jorge Elías Meza Campo

Marlon Eduardo Orrego Acevedo

Trabajo de grado para optar al título de  
diplomado semipresencial en salud ocupacional

Asesora temática y metodología

Mónica Alexandra Cadavid Buitrago

Psicóloga

Fundación Universitaria María Cano

Centro de formación avanzada

Diplomado semipresencial en salud ocupacional

Medellín

2019

## **Agradecimientos**

Los agradecimientos del desarrollo de este trabajo aplicativo van dirigidos principalmente a Dios quien es el que guía nuestros pasos para alcanzar el éxito, a nuestros padres que son la razón de ser y el apoyo para la realización de nuestras metas y finalmente a nuestros docentes que han sido un pilar fundamental en la adquisición de nuestros conocimientos.

R.A.E. (Resumen Analítico Ejecutivo)

### **Título:**

Evaluación e intervención del estrés laboral en la empresa *Crepes y Waffles* en la población de trabajadores de la sede Envigado.

### **Autores:**

- Ena Marcela Castillo Cabrales
- Jorge Elías Meza Campo
- Marlon Eduardo Orrego Acevedo

### **Tipo de imprenta:**

Procesador de texto Word2016, imprenta Times New Roman 12.

### **Nivel de circulación:**

Restringida

**Acceso al documento:**

Fundación Universitaria María Cano, Crepes y waffles, Ena Marcela Castillo Cabrales, Jorge Elias Meza Campo, Marlon Eduardo Orrego Acevedo.

**Línea de investigación y sublínea:**

Línea: Desarrollo Humano

Sublínea: Psicología del Trabajo y las Organizaciones.

**Modalidad de trabajo de grado:** Trabajo aplicativo – Proyecto de innovación empresarial

**Palabras claves:**

Riesgo psicosocial, esquema, desarrollo integral, recomendaciones, liderazgo, relaciones interpersonales, estrés laboral.

## Tabla de contenido

Introducción .....	7
1. Título .....	8
2. Caracterización general de la institución objeto (marco contextual) .....	8
<i>Figura 1. Organigrama empresarial de Crepes &amp; Waffles</i> .....	13
3. Situación problemática.....	13
3.1 Descripción general de la situación problemática .....	13
3.2 Antecedentes de la situación problemática.....	14
4. Diagnostico de la situación actual.....	15
5. Objetivos.....	15
5.1. Objetivo general .....	15
5.2. Objetivos específicos.....	15
6. Justificación.....	16
7. Población beneficiada .....	17
8. Aspectos metodológicos y procedimentales (marco metodológico).....	17
9. Aspectos legales (marco legal).....	21
10. Aspectos teóricos generales (marco teórico y marco conceptual).....	23
11. Resultados.....	27
<i>Figura 2. Distribución por género de los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado.</i> .....	28
<i>Figura 3. Distribución por edad de los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado</i> .....	28
<i>Figura 4. Distribución por estado civil de los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado</i> .....	29

<i>Figura 5. Distribución por estrato socioeconómico de los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado.....</i>	30
<i>Figura 6. Distribución por el tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado.....</i>	31
<i>Tabla 1. Resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo de los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado .....</i>	31
<i>Tabla 2. Resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo y el número de personas correspondientes a la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado.....</i>	32
<i>Figura 7. Resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo y el número de personas correspondientes a la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado .....</i>	33
<i>Tabla 3. Propuesta de intervención de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Crepes &amp; Waffles en la sede Envigado .....</i>	34
12. Conclusiones.....	35
13. Recomendaciones .....	35
14. Referencias bibliográficas .....	37
15. Anexos .....	39
Cuestionario de estrés laboral.....	39

## **Introducción**

En los últimos años la salud laboral se ha convertido es un aspecto fundamental y obligatorio dentro del mundo empresarial, de este modo de ver la salud de los trabajadores se instaura como un eje transcendental en el cumplimiento de metas y objetivos de las organizaciones a corto o largo plazo.

Según la OMS, (2017) “la salud laboral, es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo”.

En consecuencia, a lo anterior el éxito de una organización no solo está radicado en las necesidades que el consumidor requiere en base a un producto, sino también en la parte interna, dando un valor considerable a las a dificultades y problemáticas de los trabajadores que conforman la empresa, enfocándose específicamente en la calidad de vida del trabajador desde una salud física, mental y emocional.

La finalidad de este proyecto está direccionada específicamente en evaluar e intervenir el estrés laboral en la población de trabajadores de la sede Envigado de la empresa *Crepes & Waffles*, teniendo en cuenta un diagnóstico organizacional, como pilar fundamental en el cual se estructura y controla la efectividad de los procesos de cambio en la organización. Sin duda alguna el diagnóstico consiste en una evaluación de la situación actual de la organización y persigue obtener un conocimiento integral de su funcionamiento, con el objeto de trazar estrategias para abordar situaciones relacionadas con el estrés laboral. enfocado específicamente en los factores asociados al estrés laboral que se establecen al interior de la empresa, tanto en los trabajadores, como entre los grupos o áreas organizacionales, promoviendo así una identificación clara de los resultados, en

busca de generar esquema de recomendaciones que contribuyan a mejoramiento del bienestar y las condiciones de seguridad de los empleados en el contexto del ámbito laboral

## 1. Título

Evaluación e intervención del estrés laboral en la empresa *Crepes & Waffles* en la población de trabajadores de la sede Envigado

## 2. Caracterización general de la institución objeto (marco contextual)

### *Crepes & Waffles*



**Ubicación:** Centro Comercial Viva Envigado

**Dirección:** #32B Sur-139, Cra. 48, Envigado, Antioquia

**Teléfono:** (4) 4799328

### **Nace *Crepes & Waffles***

Un domingo, el 13 de abril de 1980, nace un sueño y una ilusión. Dos jóvenes universitarios llenos de pasión y amor se lanzan a hacer una idea realidad. En un pequeño local en Bogotá, ubicado en la calle 85 con carrera 11, abren por primera vez *Crepes & Waffles*; una pequeña crepería estilo rústico francés con una barra de madera y un ambiente joven e informal, en donde buscaban despertar admiración por servir arte sano con amor y alegría a precios razonables.



## **Segundo local**

Después de 3 años entendiendo que ese amor que los había llevado a crear su empresa iba a seguir siendo la guía para lograr todos sus sueños. El 10 de octubre de este mismo año abren el segundo local, ubicado en el Centro Internacional de Bogotá. En este nuevo local, la barra de madera se transformó en mesas individuales y servicio personalizado. A partir de este momento inició lo que hoy es la inspiración de *Crepes & Waffles*: “Si llegas al corazón, te quedas en la mente”.

## **Local en Cartagena**

Tratando de ir más allá y de lograr que su sueño creciera, abrieron su primer local en Cartagena de Indias, Colombia.

## **Un gran compromiso**

Un día el padre de Beatriz le dijo: “Hija, ya no pueden parar, tienen un compromiso muy grande, primero con el de arriba, segundo con la gente: ¡Hay que ayudar a la gente!” Después de eso era inevitable iniciar un camino hacia la construcción de una marca fundamentada en la ley del amor. *Crepes & Waffles* abre su tercer punto de venta en Bogotá, en la Av. 19 con calle 120.

## **Llegada a Cali**

Con la idea de llegar a todos los corazones, *Crepes & Waffles* empieza a expandirse en Bogotá, abriendo en el centro comercial Bulevar Niza en 1988 y llegando un año después a Cali, Valle del Cauca.

## **En Medellín**

5 años después de haber llegado a Cali, Cartagena y Bogotá; *Crepes & Waffles* abre en el Poblado – Medellín el primero de 13 restaurantes y 6 heladerías que hoy existen en la ciudad de las flores.

### **Abriendo en Ecuador**

Sintiendo que era necesario llevar el sabor y el amor de *Crepes & Waffles* más allá de las fronteras, decidimos abrir en Quito – Ecuador, con el propósito de despertar los sentidos de todos los quiteños. El 13 de junio de 1995, 15 años después de su nacimiento, se abre el primer restaurante ubicado en la Av. Francisco de Orellana. En la actualidad, *Crepes & Waffles* cuenta con 7 restaurantes en Quito.

### **Llegada a Panamá**

El 9 de agosto de este año, *Crepes & Waffles* llega a Panamá, abriendo Marbella, el primero de 3 restaurantes en el Istmo.

### **Alegría y sabor**

*Crepes & Waffles* se contagia de la alegría y el sabor de los barranquilleros, por eso decide abrir en el Prado el primer restaurante del Atlántico. En el momento contamos con 3 restaurantes y 3 heladerías en Barranquilla. En este mismo año, *Crepes & Waffles* llega al corazón de toda Venezuela, con un local en el Centro Comercial Sambil en Caracas.

### **Nuevo Milenio**

Llega para todos, un nuevo milenio, una nueva era y el inicio de muchas cosas; para ese entonces *Crepes & Waffles* contaba con 29 puntos de venta en 5 ciudades de Colombia y 3 países de Latinoamérica.

### **Nuevas fronteras**

Con la experiencia de un trabajo lleno de pasión y amor, *Crepes & Waffles* continúa llegando al mundo, abriendo en Madrid – España, su primer local en Diversia y en México D.F en el centro comercial Perisur. Actualmente contamos con 2 locales en el país Ibérico y 5 en México.

## **Eje Cafetero**

Un año para pensar en el Eje Cafetero. *Crepes & Waffles* abre su primer punto en el triángulo del café en Pereira, Colombia.

## **Llegada a Perú**

*Crepes & Waffles* decide conquistar el paladar de los peruanos, llegando el 23 de abril a Lima-Perú. A la fecha se cuenta con 5 locales en Lima, 4 restaurantes y 1 heladería.

## **Bucaramanga**

Continúa la expansión en Colombia, llegando a su ciudad bonita, Bucaramanga. En la actualidad *Crepes & Waffles* cuenta con 2 restaurantes y 3 heladerías allí.

## **Sueño de samba**

*Crepes & Waffles* vuelve realidad el sueño de llegar al país de la samba y el carnaval. El 1ro de diciembre se abre en Villa Olimpia el primer *Crepes & Waffles* en Sao Paulo – Brasil.

## **Chile**

Nuestro sabor por primera vez en Chile, en el Mall Costanera Center, en Santiago de Chile.

## **Nuevo *Crepes & Waffles* Arte-Sano**

Nace *Crepes & Waffles* Arte-Sano, un lugar para experimentar, para crear nuevos sabores muy diferentes y al mismo tiempo... familiares.

## **Filosofía**

### **Personas**

Nuestra gente nos enseña a tener fuerza todos los días. Son guerreras, valientes, luchadoras, dedicadas y responsables, que enfrentan situaciones de mucha adversidad. Pero sobre todo con un

corazón gigante, que le entregan amor a todo lo que hacen, sirven alegrías, sonrisas, vida. Por eso la calidad humana de *Crepes & Waffles* es igual a la calidad de nuestros productos.

### **Innovación**

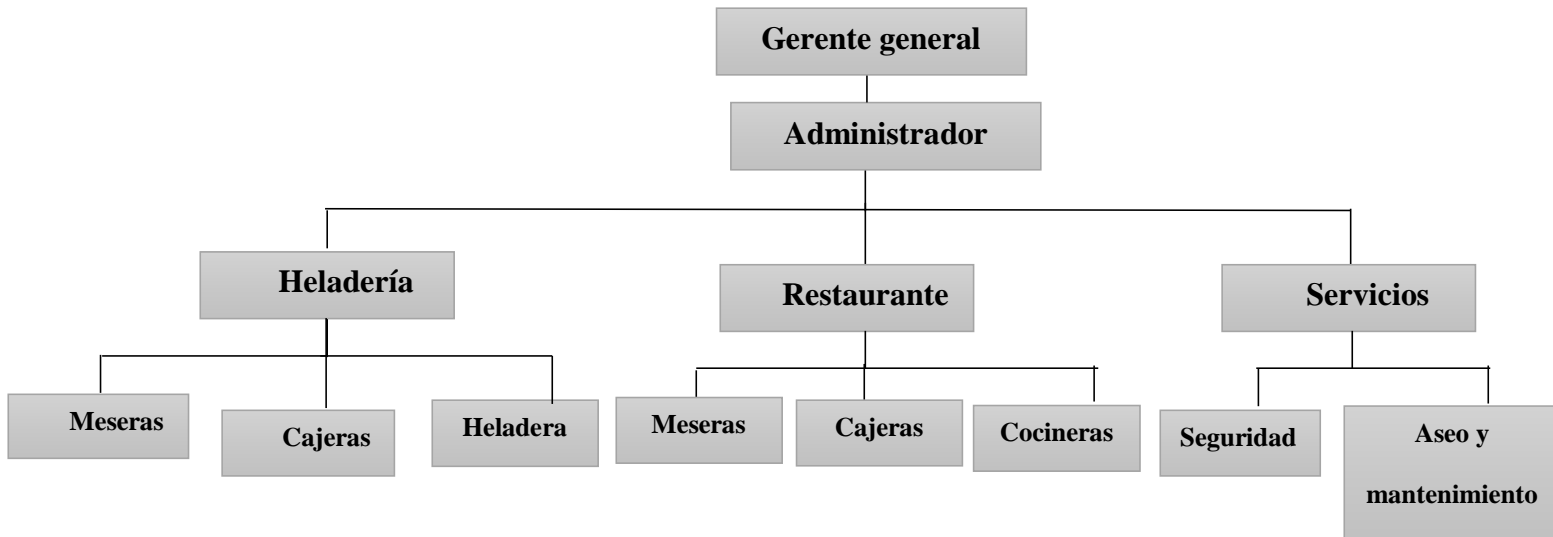
Con la idea de llegar al corazón y quedarnos en la mente, nos reinventamos todo el tiempo con la creación de nuevos platos y la mezcla de diferentes ingredientes que juntos forman una sinfonía capaz de cautivar los paladares más conocedores y los apetitos más ambiciosos.

### **Sostenibilidad**

Basados en nuestra filosofía y de la mano con los agricultores colombianos, promovemos la regeneración de nuestros ecosistemas a través de un equilibrio armónico que se encarga de resguardar nuestros recursos naturales; y al mismo tiempo ofrecemos a nuestros clientes, platos y preparaciones que los conecten con sus raíces, utilizando lo mejor de nuestros productos autóctonos. (*Crepes & Waffles*, 2019)

## Organigrama

En la *figura 1* se observa la estructura general de la organización y su distribución por dependencias.



*Figura 1. Organigrama empresarial de Crepes & Waffles*

### 3. Situación problemática

#### 3.1 Descripción general de la situación problemática

El estrés laboral es una problemática muy común y representativa en las organizaciones cobrando fuerza de manera negativa en el aspecto físico, mental y social de los empleados, esta situación demarca una iniciativa inmediata en cuando a las medidas correctivas que beneficien el bienestar y la calidad de vida en el ámbito laboral.

Según Botica, (2019) el estrés laboral es uno de los problemas de salud a los que se está prestando mayor atención. Esto se debe, fundamentalmente, a que cada vez conocemos más sobre la magnitud e importancia de sus consecuencias. Gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud, tanto mental como física.

Es importante mencionar que el estrés laboral puede ser un generador de deterioro para la salud, por lo cual se desea elaborar un proyecto de intervención que evalúe dicha problemática en la empresa *Crepes & Waffles* en la población de trabajadores de la sede Envigado.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que la empresa *Crepes & Waffles* no dispone de un plan de desarrollo para la intervención del estrés laboral por lo cual se evidencia la necesidad de diseñar un esquema de recomendaciones que garantice el adecuado bienestar de la salud mental de los trabajadores en relación a los resultados arrojados por el test de estrés laboral.

### **3.2 Antecedentes de la situación problemática**

El estrés laboral es una situación bastante preocupante para la población trabajadora, lo cual acarrea consecuencias negativas en el ámbito laboral, y más aún, si no se promuevan medidas de prevención y control para este tipo de situaciones.

Cuando hablamos de estrés laboral, todos creemos saber exactamente lo que significa, y en muchos casos, no es así.

La Organización Mundial de la Salud (s/f) define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

Estas reacciones físicas pueden estar protagonizadas por sensaciones como: tensión, agobio, angustia o nerviosismo. Dependiendo del individuo y de sus experiencias, estas sensaciones pueden ser canalizadas de una forma u otra, que podría ser beneficiosa o no (Cómo se citó en Arcones, 2015).

De este modo de ver son muchos los acontecimientos desfavorables que se pueden ocasionar en relación con esta situación problema.

En miras de evidenciar el nivel de estrés laboral, se busca realizar un diagnóstico organizacional que evidencie que tan representativa es esta situación dentro de la organización, esto a través de un cuestionario de estrés laboral en la población de trabajadores de la sede Envigado de la empresa *Crepes & Waffles*.

#### **4. Diagnostico de la situación actual**

La realización del proyecto de innovación empresarial nace de la iniciativa de evaluar e intervenir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado, en miras de conocer el nivel de estrés laboral en esa población a través de un cuestionario, y de esta manera obtener resultados concretos, que permitan crear un esquema de recomendaciones, para que sea implementada por los profesionales de la empresa *Crepes & Waffles*.

#### **5. Objetivos**

##### **5.1. Objetivo general**

Evaluar el estrés laboral en la empresa *Crepes & Waffles* en la población de trabajadores de la sede Envigado, con la finalidad de estructurar un plan de intervención que contribuyan al bienestar físico, psíquico y emocional.

##### **5.2. Objetivos específicos**

- Implementar un instrumento de evaluación que permita identificar los niveles estrés laboral de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado.
- Generar un diagnóstico claro en base a los resultados obtenidos en el cuestionario de estrés laboral aplicado a los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado, a través de la tabulación y análisis.

- Estructurar un plan de intervención basado en un esquema de recomendaciones, como herramienta de intervención para mejorar el estrés laboral trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado.

## **6. Justificación**

Actualmente, una de las grandes potencialidades de las empresas es mantener la seguridad del trabajador en todas las dimensiones del contexto laboral, sin duda alguna la protección del trabajador se convierte en un aspecto fundamental en el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo de la organización.

Es importante destacar que el empleador está a la vanguardia de esta situación referente a los cumplimientos de las normas y la estructuración que se rige consecuente a esta. Lastimosamente son muchas las situaciones asociadas específicamente a la tranquilidad del trabajador.

En los últimos años, este tipo de situaciones problemas, se han asociado específicamente a factores de riesgo, que cada vez son más comunes en las empresas, convirtiéndose en una problemática que afecta aspectos físicos y psicológicos, mostrándose de manera más representativa el factor de riesgo psicosocial, el cual puede fomentar un factor negativo dentro de cualquier empleado.

El estrés laboral son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente vinculada con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Según Sanz (2018) el estrés laboral es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral y puede provocar saturación y/o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece, afectando al resto de ámbitos de su vida.



De acuerdo con lo anterior investigar los niveles de estrés laboral en los trabajadores, permite conocer, prevenir e intervenir aquellos elementos de riesgo que se encuentran de manera interna y externa en la organización, y de esta manera poder trabajar en el mejoramiento continuo de la calidad y bienestar de los empleados.

Por otro lado, se debe tener en cuenta la realización de un buen diagnóstico del estrés laboral, disponiendo de un modelo teórico que permita una visión integrada de los fenómenos organizacionales, grupales e individuales que ayude a identificar los riesgos existentes y a elaborar programa de intervención específicos sobre los mismos.

La importancia de este proyecto está enfocada en evaluar e intervenir el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado, con el fin de diseñar un esquema de recomendaciones frente a los resultados obtenidos, y otorgar alternativas de solución que impacten de manera positiva el ámbito laboral de la empresa, promoviendo el mejoramiento de la organización y sus empleados.

## **7. Población beneficiada**

La población a beneficiar son los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado. Se trabajó específicamente con 67 trabajadores que se desempeñan en áreas de oficios varios, donde se presentan 42 mujeres y 25 hombres

## **8. Aspectos metodológicos y procedimentales (marco metodológico)**

### **Metodología**

Dentro de la descripción de alternativas referenciadas a la implementación del proyecto de innovación empresarial en la empresa *Crepes & Waffles* en la población de trabajadores de la sede Envigado con respecto a la situación del estrés laboral, se tuvo como referencia la elaboración y

ejecución de diferentes acciones en relación con la temática abordada, esto con la finalidad de indagar en la situación que se desea emprender y las posibilidades que se pueden generar en base a los resultados.

De acuerdo a lo anterior se tendrán en cuenta como metodologías de recolección de datos varias alternativas como:

- ✓ Observación
- ✓ Entrevistas grupales
- ✓ Divulgación del cuestionario de estrés laboral
- ✓ Aplicación del cuestionario de estrés laboral
- ✓ Aplicación del cuestionario de información sociodemográfica
- ✓ Recolección de datos

### **Cuestionario de estrés laboral**

El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

- ✓ Fisiológicos
- ✓ Comportamiento social
- ✓ Intelectuales y laborales
- ✓ Psicoemocionales

El cuestionario de estrés laboral se incluye dentro de la batería de riesgo psicosocial, la cual fue elaborada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana.

## **Observación**

La observación se convierte en un aspecto importante con respecto a la situacional real de la organización, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia.

Esta metodología claramente no permitirá evidenciar situaciones que se pueden presentar de manera consecuente en la empresa con lo referente factores psicosociales asociados al estrés laboral.

## **Entrevistas grupales**

Se realizarán entrevistas grupales con la finalidad de obtener una información más completa de la organización, teniendo en cuenta como eje principal la temática del estrés dentro del ámbito laboral.

A través de las entrevistas grupales el investigador realizará una serie de preguntas relacionada a situaciones que generan estrés en el trabajador, conociendo la apreciación de cada trabajador, permitiendo afianzar cada una de la situación de estrés laboral, de igual manera se explicara el propósito del estudio y especificar claramente la información.

Estas entrevistas grupales permiten la construcción práctica de reflexiones y modos de pensar colectivos e individuales sobre la temática que se está abordando. Además, cada uno de los aspectos que se ejecutarán constituyen el medio por el cual es posible identificar dificultades grupales e individuales, conduciendo a la búsqueda de una solución que vaya en pro de los objetivos sociales y fomente la autonomía. Estas actividades, sin duda, deberán ir enfocadas en la

intervención de riesgos psicosociales, pues este abordaje constituye un enfoque explícito en cada uno de los aspectos del proyecto y de aplicación respecto a la población en la que se desea trabajar.

### **Divulgación del cuestionario de estrés laboral**

En esta fase se dará a conocer la fecha específica de la aplicación del cuestionario de estrés laboral, a los trabajadores de la organización *Crepes & Waffles*, mediante voz a voz y anuncios en lugares representativos de la empresa.

### **Aplicación del cuestionario de estrés laboral**

En esta etapa del proyecto se utilizará como metodología de recolección de datos, un cuestionario de estrés laboral que busca identificar y evaluar correctamente algunas de las esferas relacionadas con el estrés dentro del ámbito laboral y de esta manera poder generar estrategias de intervención que se pueda ejecutar en causa a los resultados que arroje el cuestionario como tal.

Cabe resaltar que para obtener una caracterización sociodemográfica se utilizó un cuestionario de información sociodemográfica el cual aborda aspectos como el sexo, edad, estrato socioeconómico, estado civil y tipo de vivienda.

### **Recolección de datos del cuestionario de estrés laboral**

Esta metodología cumple como factor importante, debido a que la recolección de datos fundamenta y sustenta los resultados del cuestionario, esto a su vez permitirá la elaboración de un esquema de intervención, que promueva un cambio con respecto a la situación que se está abordando.

Hablar además del proceso de tabulación de los datos, la generación del informe y el diseño del plan de intervención.

La aplicación de la prueba de estrés fue realizada de manera grupal y los resultados se entregaron de manera individual. Cabe resaltar que no hubo un lapso de tiempo determinado para la aplicación de la prueba, debido al alto número de personas abordadas.

### **9. Aspectos legales (marco legal)**

La elaboración de este proyecto está determinada en el estrés laboral en los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado, para generar una mejor adecuación de este, es obligatorio conocer y sustentar una base legal que le de fortaleza a la implementación de cada uno de los aspectos.

Desde esta perspectiva y en miras de adentrarnos en conocer realmente cada uno de aspectos legales que reglamentan los riesgos psicosociales y consecuentemente el estrés laboral en las empresas, es importante destacar:

La resolución 2646 de 2008 obliga a todas las empresas en Colombia a realizar una valoración anual del riesgo psicosocial al que se enfrentan los trabajadores durante la ejecución de sus funciones. En el año 2008, el Ministerio de Trabajo expidió la Resolución 2646 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 estrés ocupacional”.

La norma contiene cinco capítulos. En el primero de ellos se consignan las definiciones, el objeto de la Resolución y su ámbito de aplicación. Allí se determina que su cobertura se extiende a todo tipo de organizaciones y cobija a todo tipo de trabajadores, sin importar su forma de contratación.

También se definen los riesgos psicosociales como aquellas “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.”

El riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes dentro del contexto del nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), reglamentado por el Decreto 1072 de 2015. Y lo es tanto por el impacto que tiene dentro las diferentes enfermedades y accidentes laborales, como por la complejidad que implica el definirlo, medirlo y evaluarlo.

La primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, llevada a cabo en 2007, indicó una alta prevalencia de los factores de riesgo psicosocial. 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.

En la segunda de estas encuestas, realizada en 2013, la situación se torna incluso más preocupante. 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.

Como se denota, el panorama es inquietante. Máxime si se toma en cuenta que existe toda una normatividad para prevenir, controlar y evitar el riesgo psicosocial y que el descuido, la negligencia o la incompetencia en este aspecto es sancionable legalmente, tanto desde el punto de vista de la Resolución 2646 de 2008, como desde el mismo Decreto 1072 de 2015.

El artículo 21, de la Resolución 2646 de 2008, indica que el no cumplimiento de lo consignado en esa norma se sancionará de acuerdo con lo establecido por los literales a) y c) del Decreto-ley 1295 de 1994. Esto es: multas de hasta 500 Salarios Mínimos Legales Vigentes para las empresas y de hasta 1.000 SMLV para las ARL.

Esto además no exonera a las empresas de recibir las sanciones contempladas en el Decreto 472 de 2015, que también incluyen multas y hasta el cierre temporal o definitivo, por incumplimientos en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Es necesario reiterar que el riesgo psicosocial debe ser incluido obligatoriamente en la matriz de riesgos del Sistema.

Cabe resaltar que cada una de las leyes anteriormente mencionadas contextualizada un soporten específico a la realización de este proyecto, al igual que la Resolución 2404 de 2019, por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. Lo cual genera un aporte sustancioso en la elaboración del proyecto desde el marco netamente legal (Renconsultores, 2019).

Por último, es de importancia que cada una de estas leyes se están cumpliendo a cabalidad por parte de la empresa, y a su vez determinando que la única autorizada para diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control por los riesgos psicosociales es un psicólogo profesional especializado en el área de psicología ocupacional (Mintrabajo, 2019).

## **10. Aspectos teóricos generales (marco teórico y marco conceptual)**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud a los que se está prestando mayor atención. Esto se debe, fundamentalmente, a que cada vez conocemos más sobre la magnitud e importancia de sus consecuencias, por lo que gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un nivel de bienestar, tanto mental como físico.

En el trabajo de algunos colectivos, el estrés tal vez sea el trastorno psicológico que más afecta la salud, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. Desde aspectos ambientales, como el ruido; hasta factores

interpersonales, como la relación con los compañeros, o la falta de conciliación entre la vida personal y la laboral, pueden ser clasificados como fuentes generadoras de estrés para muchos empleados. Por ende, resulta fundamental conocer la conceptualización del estrés desde pensamientos de teóricos expertos en el tema.

El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. En otras palabras, este tipo de estrés se considera como estrés patológico, el cual presenta de modo intenso por periodos prolongados, transformándose en un estrés crónico y nocivo que puede provocar crisis de llanto, depresión, y diversas afecciones físicas. (Vindel, 2017)

Ahora bien, ya teniendo una noción del estrés y lo que conlleva, es necesario enfatizar este concepto desde el área organizacional, buscando comprender la dinámica que se establece dentro del contexto laboral.

El estrés laboral se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, las cuales se abordan a continuación:

- ✓ **Reacciones fisiológicas:** Se asocia con aumento del ritmo cardiaco, de la presión sanguínea y de la tensión muscular, sudoración, incremento de la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia.



- ✓ **Reacciones emocionales:** Estas reacciones se determinan por el miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo e incluso motivación disminuida.
- ✓ **Reacciones cognitivas:** atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de la capacidad de solucionar problemas y de aprendizaje.
- ✓ **Reacciones conductuales:** Se presenta disminución de la productividad, mayor consumo de cigarrillos, drogas y alcohol, entre otros.

Según Griffiths, A., Leka, S & Cox, T (2004) “el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.”

De acuerdo a lo anterior, se denota la importancia de realizar un proceso de acompañamiento para dichos empleados, mediante intervenciones que aborden el manejo del estrés frente a circunstancias laborales específicas apoyando a su vez el crecimiento profesional del mismo. (Vindel, 2017)

Por otro lado, resulta necesario conocer el estrés laboral para comprender las bases de origen de esta problemática que cada vez se hace más frecuente.

### **Factores psicosociales del estrés laboral.**

Según Cano (2002), citando a MerínReig, Cano Vindel y Miguel Tobal (1995), “el estrés laboral tiene que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo” (p. 118). Esto demarca la relación que existe entre la demanda que presenta una

situación específica con los recursos de afrontamiento de las personas, y la presión que es asumida al querer cumplir dichas demandas. Cano (2002) afirma que “cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. Incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante”. De esta manera se evidencia el instinto de adaptación que poseen las personas frente a diversas situaciones que requieren exigencias.

Por otro lado, Cano (2002) basándose en un informe sobre estrés laboral de la Comisión Europea expone los siguientes factores psicosociales que pueden generar estrés laboral en los trabajadores:

- ✓ Exceso y falta de trabajo
- ✓ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para los empleados
- ✓ Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- ✓ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- ✓ No tener oportunidad de exponer quejas
- ✓ Responsabilidades múltiples
- ✓ Carencia de apoyo por parte de superiores, colegas o subordinados
- ✓ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- ✓ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- ✓ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- ✓ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones

- ✓ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas

Por otro lado, Estrada (2018) afirma que esta problemática además de afectar la vida laboral de las personas también genera consecuencias en la salud y el área social de las mismas. Además, según lo referido por García (2017) puede ocasionar depresión, ansiedad, cambios de humor recurrentes, estrés crónico, fatiga, insomnio, deterioro cardiovascular, migrañas, asma, entre otros, mientras que desde el área social se puede presentar poca interacción con sus compañeros de trabajo, aislamiento, dificultades con los amigos y pareja, etc.

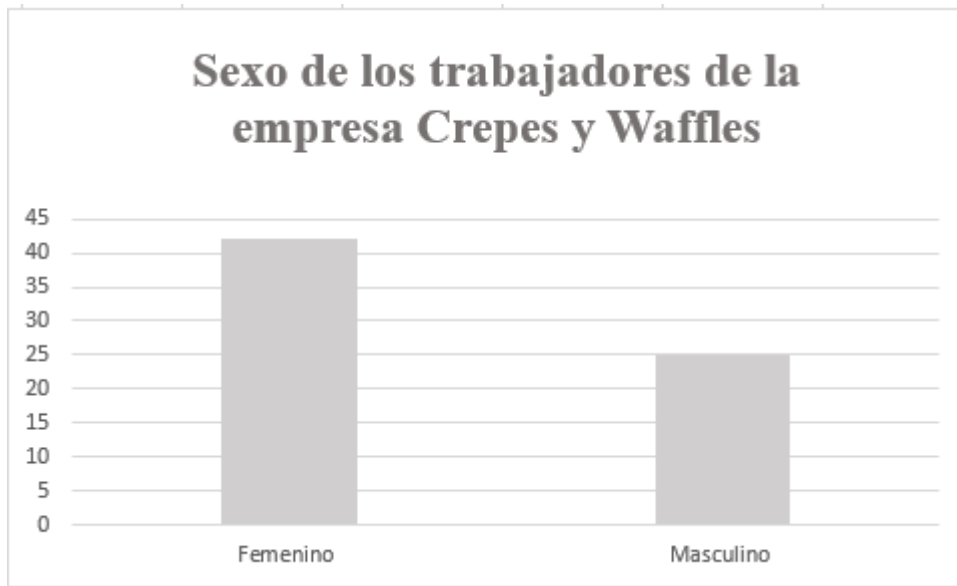
## **11. Resultados**

### **Resultados obtenidos del cuestionario de estrés laboral**

Cabe resaltar que la aplicación del cuestionario de estrés laboral se realizó específicamente la población de trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado, siendo 67 el número de personas evaluadas.

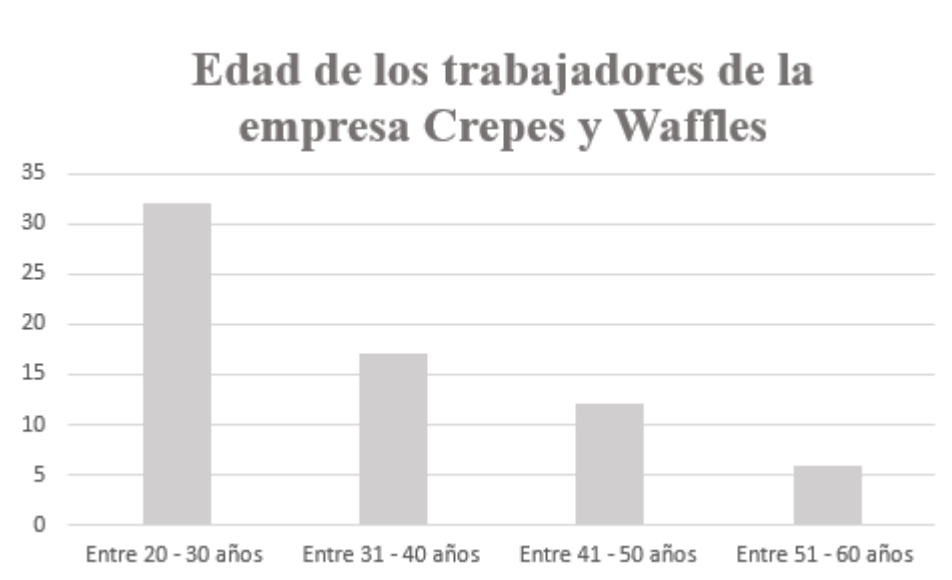
A continuación, se detalla la caracterización sociodemográfica de la población evaluada y los resultados en la prueba de estrés laboral, donde se tiene en cuenta el género, edad, estrato socioeconómico, estado civil y tipo de vivienda.

En la *figura 2*, se presenta la distribución de la población por género en donde se identificó la presencia de 42 personas de sexo femenino y 25 personas de sexo masculino.



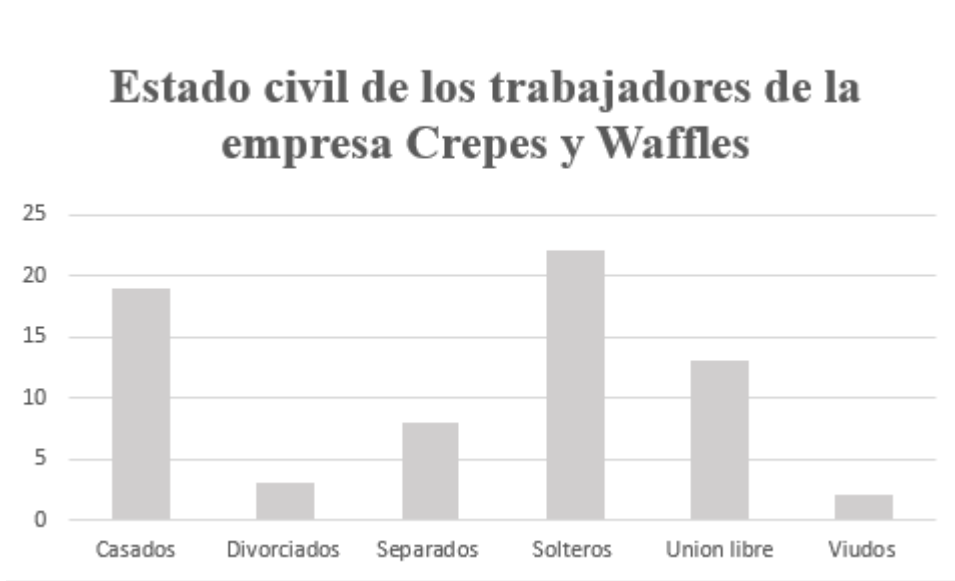
**Figura 2.** Distribución por género de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado.

En la *figura 3*, se presenta la distribución de la población por edad, que está entre los 20 años hasta los 60 años y se encuentra dividida de la siguiente manera. Entre 20 – 30 años el 32%, entre 31 – 40 años el 17%, entre 41 – 50 años el 12%, y entre 51 – 60 años el 6% de los trabajadores.



**Figura 3.** Distribución por edad de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado

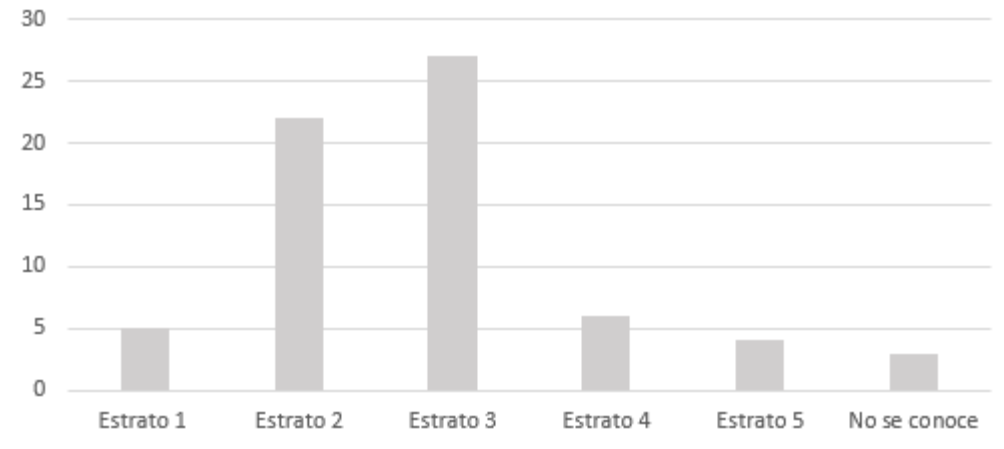
En la *figura 4*, se presenta la distribución de la población por estado civil de los trabajadores, que se encuentra distribuido de la siguiente manera. Casados el 19%, divorciados el 3%, separados el 8%, solteros el 22%, en unión Libre el 13% y viudos el 2% de los trabajadores.



**Figura 4.** Distribución por estado civil de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado

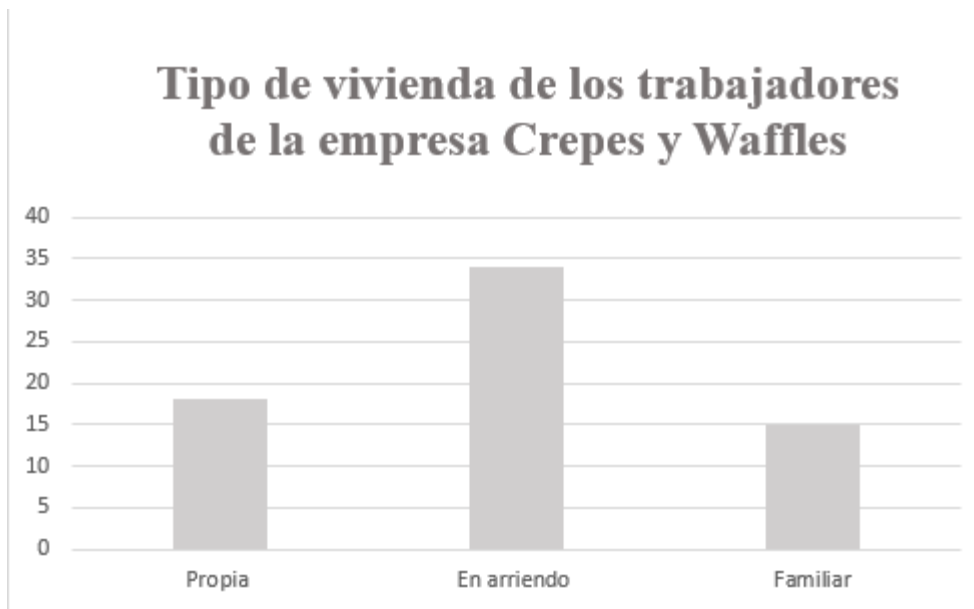
En la *figura 5*, se presenta la distribución de la población por estrato socioeconómico de los trabajadores, donde los resultados reflejan que el estrato 1 el 5%, estrato 2 el 22%, estrato 3 el 27%, estrato 4 el 6%, estrato 5 el 4%, y no se conoce el 3% de los colaboradores.

## Estrato socioeconómico de los trabajadores de la empresa Crepes y Waffles



**Figura 5. Distribución por estrato socioeconómico de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado**

En la *figura 6*, se presenta la distribución de la población por el tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa que se encuentra de la siguiente manera: con vivienda propia el 18%, con vivienda en arriendo el 34% y con vivienda familiar el 15% de los trabajadores.



**Figura 6.** Distribución por el tipo de vivienda de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado

#### Resultados del cuestionario de estrés laboral

En la **Tabla 1**, se presenta la distribución de resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo de 15,3.

**Tabla 1.** Resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo de los trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado

<b>Resultados del cuestionario de estrés laboral</b>
Nivel de estrés promedio
15,3
Riesgo medio

### Número de personas según nivel de riesgo estrés:

A continuación, se presenta la distribución de resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo y el número de personas, identificado en la **Tabla 2** y la *figura 7*

**Tabla 2.** *Resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo y el número de personas correspondientes a la empresa Crepes & Waffles en la sede Envigado*

<b>Resultados del cuestionario de estrés laboral</b>	
<b>Nivel de riesgo</b>	<b># Personas</b>
Riesgo muy bajo	7
Riesgo bajo	12
<b>Riesgo medio</b>	<b>28</b>
Riesgo alto	11
Riesgo muy alto	9
Total	67





**Figura 7.** Resultados del cuestionario de estrés laboral según el nivel de riesgo y el número de personas correspondientes a la empresa *Crepes & Waffles* en la sede Envigado

#### **Análisis de la información:**

**Riesgo Medio:** La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

#### **Propuesta de intervención de estrés laboral**

En la **Tabla 3**, se presenta la propuesta de intervención establecida para trabajar el nivel de estrés laboral de riesgo medio en la población de trabajadores de la empresa *Crepes & Waffles* de la sede Envigado

**Tabla 3.** *Propuesta de intervención de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Crepes & Waffles en la sede Envigado*

<b>Plan de intervención: Estrés laboral</b>
Entrenamiento al personal en el manejo de la ansiedad y estrés a través de talleres vivenciales que fomenten los recursos personales para este tipo de situaciones.
Fomentar estilos de vida saludables mediante talleres de sensibilización que promuevan comportamiento que beneficien la salud mental del empleado.
Realizar actividades orientadas a la promoción de la salud mental y prevención de los trastornos mentales en el trabajo.
Capacitar a los trabajadores en el desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.
Presentar a los empleados diferentes propuestas para el control del estrés y la ansiedad, tales como: Ejercicio físico, manejo eficaz del tiempo, Actividades que promuevan el compartir en familia y ayuden al fortalecimiento de las relaciones familiares.
En caso de ser necesario brindar apoyo psicológico por parte de la empresa, EPS o caja de compensación.

## **12. Conclusiones**

- ✓ Es importante que la empresa cuente con un adecuado ambiente de trabajo, el cual permite la potencialización del rendimiento laboral y las relaciones interpersonales de los empleados, favoreciendo su salud física y mental. Esto fomenta el cumplimiento de las metas u objetivos a corto o largo plazo dentro de la organización.
- ✓ Se evidencia que el acompañamiento realizado por parte de la organización a los trabajadores referente al estrés laboral es irregular, agregando que la carga laboral tiene tendencias a ser alta. Por ende, es preciso aumentar el acompañamiento buscando favorecer condiciones que beneficien la salud mental de los mismos.
- ✓ Los niveles de estrés se encuentran en un nivel de riesgo medio, la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

## **13. Recomendaciones**

Se recomienda para la intervención hacer uso de las guías que propone el ministerio en la Resolución 2404/2019 con el fin de realizar un programa orientado a controlar, prevenir e intervenir el riesgo psicosocial y tomar acciones encaminadas al bienestar y salud mental de los colaboradores.

El plan de acción propuesto está diseñado para intervenir los factores de riesgo psicosocial de manera general, ya que para una intervención efectiva esta debe complementarse con los resultados de la evaluación de clima organizacional, los indicadores de ausentismo, accidentalidad, evaluaciones de puesto de trabajo, entre otras actividades que deben diseñarse en compañía de

Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia y Directivos y demás áreas de la empresa.

Se recomienda la implementación de programas que favorezcan la salud mental y potencialicen los recursos de adaptación de los empleados, buscando disminuir el estrés laboral dentro de la organización. A su vez, realizar con mucha más frecuencia campañas recreativas que mejoren el ambiente laboral dentro de la organización.

Es fundamental que la empresa realice un acompañamiento continuo a los trabajadores, por medio de asesoramiento psicológico individual y grupal frente a diversas situaciones que afecten la salud mental de los mismos.

Por último, se recomienda una constante evaluación de factores de riesgo psicosocial con respecto al sistema de vigilancia epidemiológica para estrés laboral.

## 14. Referencias bibliográficas

- Arcones, J. A. (2015). Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo. imf. Recuperado el 30 de 09 de 2019: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
- Botica., F. I. (05 de 04 de 2019). Estrés laboral: No dejes que entre en tu vida. Corazón y Salud'. Recuperado el 30 de 09 de 2019: <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- Prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral. (09 de 10 de 2017). mbprevent. Recuperado el 16 de 09 de 2019: <https://mbprevent.com/es/blog/2017/10/prevencion-riesgos-psicosociales-entorno-laboral/>
- Renconsultores. (29 de 07 de 2019). Resolución 2404 de 2019, referente a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Renconsultores. Recuperado el 21 de 10 de 2019: <https://renconsultores.com.co/resolucion-2404-de-2019-referente-a-la-bateria-de-instrumentos-para-la-evaluacion-de-factores-de-riesgo-psicosocial/>
- Mintrabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019. Recuperado el 21 de 10 de 2019: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Vindel, A. C. (2017). Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. SEAS. Recuperado el 21 de 10 de 2019: [http://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/fact\\_psicosoc.htm](http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm)

García-Allen, J. (2017). Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas. psicologiamente. Recuperado el 21 de 10 de 2019:

<https://psicologiamente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>

Sanz, T. (05 de 03 de 2018). Estrés laboral: qué es, síntomas, causas y consecuencias.

luapsicologia. Recuperado el 07 de 11 de 2019: <https://luapsicologia.com/estres-laboral/>

## 15. Anexos

### Cuestionario de estrés laboral



#### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				





