

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA
MICROEMPRESA POSTRES, TORTAS Y HELADOS LA LOCURA DEL SABOR
DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.**

KERLY JOHANA LÓPEZ ALZATE

CINDY DANIELA OCAMPO VILLADA

KATHERINE WIEDEMANN RICO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2016

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA
MICROEMPRESA POSTRES, TORTAS Y HELADOS LA LOCURA DEL SABOR
DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016**

KERLY JOHANA LÓPEZ ALZATE

CINDY DANIELA OCAMPO VILLADA

KATHERINE WIEDEMANN RICO

Monografía para optar al título de psicología

Asesora temática

ESPERANZA MARIA GONZALEZ MARIN

Psicóloga especialista y magister en educación y desarrollo humano

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2016

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Medellín, Junio de 2016.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios, dado que es el responsable de tenernos en el lugar en el que nos encontramos, siendo nuestra fortaleza y guía en los momentos en que por las múltiples ocupaciones se instauraban en nuestra mente pensamientos de incompetencia... ÉL con su gracia, los disipaba.

A nuestras familias, por tolerar los momentos en los cuales nuestro tiempo era destinado a un proceso investigativo que se extendió por varios meses e impedía el disfrute de espacios comunes de unión familiar.

A nuestra Asesora, Esperanza González Marín psicóloga especialista y Magister en Educación y Desarrollo Humano, por el apoyo que nos otorgó en la elaboración de la monografía, inculcando siempre la responsabilidad y el rigor académico como un factor importante en la integralidad de la persona.

Finalmente, agradecemos a los evaluadores del trabajo por permitirnos llegar a esta instancia en nuestro proceso formativo; a la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor por facilitar el espacio de sus instalaciones para la realización del trabajo y por supuesto, a la Fundación Universitaria María Cano por habernos formado en valores y facilitar a los mejores profesionales que contribuyeran a tejer con conocimientos y ejemplo de vida, el sueño de lograr ser unas de las mejores psicólogas, meta que será alcanzada por una única razón, amamos lo que hacemos.

DEDICATORIA

A todas las personas que siempre creyeron en nuestras capacidades, siendo grato descubrir la fuerza y determinación que poseemos cuando queremos alcanzar algo.

A todas aquellas mujeres y hombres que han contribuido en nuestra formación profesional y humana a lo largo de la vida, la cual no sería igual sin las enseñanzas, tanto en los salones de clase como fuera de ellos.

A nuestras familias, que han apoyado nuestro proceso formativo desde que iniciamos el primer semestre de esta hermosa carrera Psicología, cuyo afecto resulta invaluable en cada etapa de nuestras vidas.

A nuestras amistades, porque no sería lo mismo sin aprender de las personas que hemos conocido, a quienes apreciamos, admiramos y de quienes hemos recibido grandes lecciones.

En el momento en que las palabras no son suficientes para expresar lo que el alma desea, simplemente queda decir aquella palabra que guarda un significado extenso y sin límites es, GRACIAS a todos.

R.A.E. (RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO)

Título: Nivel de estrés que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín, en el primer semestre del año 2016.

Autor o autores: Kerly Johana López Alzate, Cindy Daniela Ocampo Villada y Katherine Wiedemann Rico.

Fecha: Día mes año de sustentación - Semestre Académico.

Tipo de imprenta: Procesador de palabras Word 2013, imprenta Times New Roman 12.

Nivel de circulación: Restringida

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano – Autoras del proyecto – y Microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín.

Línea de Investigación: Desarrollo humano.

Sublínea de investigación: Desarrollo organizacional y salud ocupacional.

Modalidad de trabajo de grado: Monografía.

Palabras claves: Satisfacción laboral, insatisfacción laboral, estrés, estrés laboral, carga laboral, recurso humano, ausentismo, salud ocupacional, salud mental.

Descripción del estudio: El trabajo de investigación surgió ante la necesidad de indagar cuál es la dinámica que se emplea en una microempresa de corte artesanal – repostería-, específicamente en Tortas, Postres y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín, dado que es una empresa de origen familiar que ha logrado mantenerse y crecer en el mercado local por un tiempo de 12 años, adaptándose a las nuevas formas sociales de consumo que dieron lugar a la creación de nuevos y mejores productos que satisficieran la

creciente demanda de la población, situación que ha propiciado un aumento en el ritmo de trabajo y extensión de la jornada laboral, según expresan sus empleados en la producción, decoración y distribución de tortas y postres en el área metropolitana; por consiguiente, se hizo menester indagar en las repercusiones que estos factores tienen sobre la salud física y mental de los trabajadores, tomando como referencia la medición de los niveles de estrés que posiblemente puedan presentar derivados de su quehacer profesional. Lo anterior se realiza con fines académicos y profesionales como trabajo de grado en modalidad de monografía como requisito para optar por el título de psicólogas.

Contenido del documento: La presente investigación se centra en identificar el nivel de estrés que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín, en el primer semestre del año 2016, teniendo en cuenta que esta se desarrollará a lo largo de Seis capítulos, con el propósito de abarcar factores importantes dentro de la misma, así pues, el primer capítulo aborda todo lo concerniente al planteamiento del problema –título, descripción general, formulación, objetivos y justificación-, resaltando que este momento cobra gran importancia, puesto que determina y encauza todas las acciones que habrán de seguirse posteriormente, aspecto que se encuentra estrechamente relacionado al capítulo dos que corresponde al marco metodológico, en el cual se describe el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el problema planteado con anterioridad, a través de procedimientos específicos que incluyen técnicas de observación y recolección de datos –tipo de estudio, método, enfoque, diseño, población y muestra, procedimientos, fuentes de información y técnicas e instrumentos-, en este caso teniendo como instrumento base de investigación la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, luego se encuentra el capítulo tres marco referencial, donde se realiza una recopilación breve y concisa de conceptos, teorías y reglamentación

relacionados con el tema del estrés laboral -marco referencial, conceptual, histórico, contextual, legal y teórico-, dentro de los cuales a grosso modo se encuentra la búsqueda de investigaciones relacionadas con el tema, la historia de la repostería, el marco legal y la ampliación de conceptos tales como carga laboral, carga física, carga mental, estrés laboral y factores de riesgo intralaborales.

Ahora bien, luego de plantear el bagaje conceptual y teórico necesario para el desarrollo de la investigación, se realiza el análisis de la información-discusión que corresponde al cuarto capítulo, en el cual se incluye los datos arrojados mediante las técnicas e instrumentos de recolección y se efectúa la discusión de los resultados, identificando de esta manera específicamente la presencia y el nivel de estrés en los empleados de la microempresa, no obstante, es relevante anexar en el capítulo cinco las conclusiones sobre dichos hallazgos y sus respectivas recomendaciones, para finalmente en el capítulo seis consignar las fuentes de información confiable que se utilizaron para la realización de la tesis, entre los cuales se encuentran revistas como: SciELO, Redalyc, periódicos virtuales, investigaciones y demás fuentes científicas.

Metodología: La investigación se encuentra cimentada en un estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, puesto que lo que se pretende lograr es la identificación de los niveles de estrés de la población objeto de estudio, a través de la descripción de resultados estadísticos que permitan el tratamiento objetivo de la temática presentada.

Conclusión: Se obtiene que el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa objeto de estudio, se encuentran en un promedio de “muy alto” para el total

de la muestra, donde prevalece este mismo nivel en 5 de los 9 trabajadores -55,6%-, lo cual sugiere la importancia de determinar las causas que llevan a la presentación de este fenómeno en el contexto organizacional, con el fin de implementar estrategias efectivas para el tratamiento de la problemática; dado que se hacen perceptibles algunos factores incidentales como extensas jornadas laborales, sobrecarga laboral de tipo cuantitativa, supervisión exhaustiva, ambigüedad en las funciones propias de cada cargo, falencias en los canales de comunicación, estilo de mando autoritario, carencia en la retroalimentación del desempeño, mínimas capacitaciones, falta de oportunidades para el uso y el desarrollo de habilidades y falencias en las condiciones ambientales y de esfuerzo físico; variables intralaborales que repercuten directamente en el bienestar biopsicosocial de los empleados. En definitiva, en la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor se requiere una intervención inmediata en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| AGRADECIMIENTOS | 4 |
| DEDICATORIA | 5 |
| R.A.E. (RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO)..... | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 14 |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 |
| 1. TÍTULO | 18 |
| 1.1. Descripción general del problema..... | 18 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 20 |
| 2. OBJETIVOS..... | 21 |
| 2.1. Objetivo general | 21 |
| 2.2. Objetivos específicos..... | 21 |
| 3. JUSTIFICACIÓN..... | 22 |
| CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO | 25 |
| 4. MARCO METODOLÓGICO | 25 |
| 4.1. Tipo de estudio | 25 |
| 4.2. Método..... | 25 |
| 4.3. Enfoque | 26 |
| 4.4. Diseño..... | 26 |
| 4.5. Población y muestra | 27 |
| 4.6. Fuentes de información | 29 |
| 4.7. Técnicas e instrumentos | 29 |
| 5. FUNDAMENTOS Y CONSIDERACIONES ÉTICAS | 32 |
| 5.1. Supuestos éticos | 32 |
| 5.2. Consideraciones éticas | 33 |
| CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL | 37 |
| 6. MARCO REFERENCIAL | 37 |
| 6.1. Marco conceptual | 37 |
| 6.2. Marco histórico..... | 43 |
| 6.3. Marco contextual..... | 50 |
| 6.4. Marco legal..... | 58 |
| 6.5. Marco teórico | 60 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN | 75 |
| 7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN..... | 75 |
| 7.1. Caracterización de la población..... | 78 |
| 7.2. Resultados pruebas riesgo psicosocial..... | 99 |

| | |
|---|-----|
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 122 |
| 8. CONCLUSIONES | 122 |
| 9. RECOMENDACIONES | 127 |
| CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS..... | 131 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA..... | 131 |
| 11. ANEXOS..... | 142 |
| Anexo 1 | 142 |
| Anexo2 | 144 |
| Anexo3 | 148 |
| Anexo4 | 160 |
| Anexo5 | 168 |
| Anexo 6 | 173 |

Listado de Gráficos

| | |
|---|-----|
| Grafica 1. sexo..... | 70 |
| Grafica 2. edad..... | 71 |
| Grafica 3. Municipio de residencia..... | 72 |
| Grafica 4. Tipo de vivienda..... | 73 |
| Grafica 5. Estrato socio-económico..... | 74 |
| Grafica 6. . Estado civil | 75 |
| Grafica 7. Último nivel de estudio | 76 |
| Grafica 8. Personas que dependen económicamente del empleado..... | 77 |
| Grafica 9. Antigüedad en la empresa | 78 |
| Grafica 10. Tipo de cargo | 79 |
| Grafica 11. Hace cuánto tiempo desempeña el cargo | 80 |
| Grafica 12. Horas de trabajo al día | 81 |
| Grafica 13. Tipo de contrato | 82 |
| Grafica 14. Tipo de salario | 83 |
| Grafica 15. . Nivel de estrés | 91 |
| Grafica 16. Riesgo intralaboral | 92 |
| Grafica 17. Liderazgo y relaciones sociales..... | 93 |
| Grafica 18. Control sobre el trabajo..... | 95 |
| Grafica 19. Recompensas | 96 |
| Grafica 20 Demandas del trabajo | 99 |
| Grafica 21 Riesgo Extralaboral..... | 100 |
| Grafica 22. Riesgo Psicosocial Extralaboral..... | 101 |
| Grafico 23 intralaboral- extralaboral- estrés..... | 103 |

Listado de tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: organigrama..... | 49 |
| Tabla 2. sexo..... | 71 |
| Tabla 3. edad..... | 72 |
| Tabla 4. Municipio de residencia | 73 |
| Tabla 5. Tipo de vivienda..... | 74 |
| Tabla 6. Estrato socio-económico..... | 75 |
| Tabla 7. . Estado civil..... | 76 |
| Tabla 8. Último nivel de estudio | 77 |
| Tabla 9. Personas que dependen económicamente del empleado | 77 |
| Tabla 10. Antigüedad en la empresa | 78 |
| Tabla 11. Tipo de cargo | 79 |
| Tabla 12. Hace cuánto tiempo desempeña el cargo | 80 |
| Tabla 13. Horas de trabajo al día | 81 |
| Tabla 14. Tipo de contrato | 82 |
| Tabla 15. Tipo de salario | 83 |
| Tabla 16. . Nivel de estrés | 90 |
| Tabla 17. Riesgo intralaboral | 92 |
| Tabla 18. Liderazgo y relaciones sociales..... | 93 |
| Tabla 19. Control sobre el trabajo..... | 94 |
| Tabla 20. Recompensas | 96 |
| Tabla 21 Demandas del trabajo | 98 |
| Tabla 22 Riesgo Extralaboral..... | 100 |
| Tabla 23. Riesgo Psicosocial Extralaboral..... | 101 |

INTRODUCCIÓN

Para Jaén 2010, hoy en día el trabajo se presenta como una actividad vital dentro de la cotidianidad de los individuos, como resultado las personas permanecen la mayoría del tiempo en el desarrollo de actividades laborales, dejando a un lado el núcleo familiar (p 81), esta priorización generada por una cultura capitalista, causa en el componente familiar una desarticulación de sus integrantes, afectándolos emocionalmente, estas dificultades en el hogar del trabajador, se pueden ver extendidas en sus labores dentro de la organización.

Lo anterior, genera intranquilidad para la organización y para la familia, debido a que grandes demandas del entorno laboral pueden volver al trabajador un riesgo psicosocial con influencia intralaboral –altas demandas de trabajo-, extralaboral –poco tiempo para familia y recreación-. Por lo cual es fundamental desarrollar investigaciones sobre la presencia de factores de riesgo laborales y estrés, lo cual resulta de gran importancia para el empleador, el empleado y la sociedad en general (Bolívar & Torres, 2013, p.15)

Gutiérrez (2011) define a los factores psicosociales como “condiciones del ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que encierra un daño potencial en la salud o un efecto negativo en la empresa” (pág. 14). Por lo cual se puede inferir, que entre mayores factores negativos sean identificados, la organización tendrá una mayor afectación, por lo cual se podría alterar el clima organizacional causando la disminución de la productividad en la organización, adicionalmente podría causar en el empleado diferentes enfermedades físicas y psicológicas, dentro de las que se encuentra el estrés laboral.

Hans Selye (1936) define el estrés como “una sorpresa biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual al estresor” (p.28), por otro lado García 2012 se refiere al estrés como una tensión que tiene el ser humano en múltiples situaciones las cuales se pueden generar por la presión que infringe las sociedades actuales, dentro de las cuales se encuentra el desempeño laboral, es decir, el estrés que se genera en el individuo se da con el fin de cumplir ciertas tareas, cumpliendo un papel adaptativo, por lo tanto el estrés no siempre es negativo, en vista que impulsa a la realización de acciones. No obstante es fundamental regularlo, con el fin de evitar la afectación del funcionamiento de diversas actividades, teniendo en cuenta que el estrés posee una manifestación biopsicosocial que genera respuestas físicas como enfermedades gastrointestinales, cardíacas y cefaleas, las cuales ocasionan reacciones psicológicas como ansiedad y depresión generando en el ámbito social la afectación del desempeño laboral. (Ministerio de protección social, 2013, p.9)

Sin embargo, el mundo laboral exige cada vez más a los empleados una productividad alta y un adecuado estado físico como uno de los requisitos para poder acceder o mantener el puesto de trabajo, el no cumplimiento de estos requisitos, podría generar en el trabajador niveles de ansiedad y exacerbar el estrés. Es por esto que una manera de mitigar estas circunstancias es ubicar al personal en un puesto de trabajo en concordancia a sus capacidades, es una adecuada forma de prevenir estrés, bajas laborales, enfermedades laborales, desmotivación, insatisfacción laboral, bajo rendimiento en la productividad.

En diferentes trabajos investigativos, se ha encontrado que la principal problemática de los empresarios y las organizaciones referente a su recurso humano, es que estos últimos pueden padecer factores de riesgo psicosocial, al tener este riesgo elevado, podría tener una gran influencia dentro de las empresas para su desarrollo. Jaramillo, Arenas & Ortiz en 2013

publicaron un estudio en el cual se obtuvo como resultado que los trabajadores tienen manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés, adicional descubrieron que los factores de riesgo psicosocial se encuentran afectados a nivel intralaboral, en una investigación realizada en la ciudad de Cali en una microempresa de panadería y pastelería; por otro lado Flórez 2014 realizó una investigación en la cual demostró que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por factores de riesgo extralaborales en un estudio realizada a 6 empresas de producción en el centro occidente de Colombia en empresas de producción.

Teniendo en cuenta las investigaciones anteriores, sumado a que “ la existencia de diferentes variables extra ocupacionales pueden desencadenar diferentes factores de riesgo laboral y permiten evaluar el desempeño del empleado” Gómez (2010), en otras palabras, lo que el autor quiere decir es que el hecho de no poseer suficiente tiempo para poder recrearse con la familia y amigos, no tener una comunicación asertiva, no tener buenas relación es interpersonales, la situación económica no sea favorable, las características del entorno, vivienda y falta de descanso reparador, son componentes directos de los riesgos psicosociales extralaborales e influyen de forma directa en la aparición del estrés laboral, en este sentido se relaciona la presencia de factores psicosociales ocupacionales y extra ocupacionales con la presencia de estrés laboral. Del mismo modo las interacciones entre el trabajo y el medio ambiente, la cultura organizacional, percepciones y experiencias dentro del entorno laboral pueden influir en la salud del individuo siendo así un riesgo psicosocial intralaboral, ya que este se da principalmente por características del empleo, de la tarea a realizar, la estructura de la organización y comunicación dentro de la misma.

El objetivo principal de este trabajo es identificar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2016, por medio de Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

En la realización de este trabajo investigativo hubo diferentes obstáculos como lo fueron la falta de disponibilidad horaria para la aplicación del instrumento de evaluación, debido a la sobre carga laboral a la que se enfrentan los empleados a diario por la cantidad de trabajo ya que según refieren hace falta personal para que el trabajo disminuya y puedan realizar pausas activas dentro de la jornada laboral, adicional la falta de comunicación por parte de los mandos altos dentro de la microempresa lo cual dificulto en gran medida la realización de este proyecto considerando que la comunicación horizontal es una falencia dentro de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. TÍTULO

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA POSTRES, TORTAS Y HELADOS LA LOCURA DEL SABOR DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.

1.1. Descripción general del problema

En el contexto de la investigación, se torna relevante saber que en los últimos años la mercadotecnia en repostería ha introducido a la industria nuevos productos innovadores con el fin de satisfacer diversas necesidades entre las cuales se encuentra celebrar cualquier motivo o festividad, acompañar alguna comida en el día o simplemente darle gusto al paladar, así pues, respondiendo a lo anterior y buscando obtener un equilibrio económico familiar, en el año 2004 surge la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor con un capital inicial de 1.800.000 donde su área de producción y venta se encontraba ubicada en una casa unifamiliar, no obstante, en los últimos 5 años ha pasado a tener un nivel económico mayor que requería ocupar un punto de venta aún más grande y en un sector comercial, por ende actualmente cuenta con una sucursal en la avenida la playa y una sede principal situada en el barrio Boston de la ciudad de Medellín, -comuna la candelaria en la carrera 39 número 55-65-, el cual según cifras arrojadas por el análisis sociodemográfico realizado por la alcaldía de Medellín (2015) “tiene una población total de 20.077 habitantes” (p. 14), lo que sumado al hecho que se encuentra rodeado por el parque principal, el teatro Pablo Tobón Uribe y diversas instituciones de educación media y superior – Colegio Salesiano el Sufragio,

la Javiera Londoño, Fundación Universitaria María Cano- le brinda a la microempresa la oportunidad de tener una óptima demanda; sin embargo, los empleados expresan que al encontrarse en una zona de alto flujo vehicular, la contaminación ambiental y auditiva repercute negativamente en la salud física y mental de las personas que allí laboran, aunado a otros factores intralaborales como la extensa jornada laboral, los períodos cortos de descanso y la ausencia de claridad en las funciones propias de su cargo, entre otros factores que pasan a convertirse en fuentes generadoras de estrés.

Ahora bien, como aspecto favorable se encuentra su nivel socioeconómico, dado que al ser medio sitúa a la microempresa en un sector estable del mercado, por ende, es apetecido por la competencia que se alcanza a apreciar como alta, puesto que en los lugares aledaños a esta se encuentran ubicadas diversas empresas que satisfacen la misma necesidad como: Don Jacobo Postres y Ponques, Repostería Deli, Tortas y Tortas, Helados Boston, entre otras; lo que para la microempresa ya constituye un reto importante.

En referencia al contexto expuesto, es posible aseverar que el estrés se alcanza a identificar como un fenómeno que adquiere cada vez mayor importancia debido a los efectos nocivos que trae a la persona que lo padece y por el incremento de situaciones familiares, sociales, personales y laborales que lo provocan, así pues, vinculado a este último Posada (2011) por medio de su investigación sobre la relación existente entre trabajo-estrés específicamente en la población colombiana establece que “entre el 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el estrés” (p. 67), de esta manera, este se puede entrar a definir como una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a un estímulo negativo que pone a prueba las capacidades y recursos de afrontamiento que posee cada empleado al momento de sortear diversas situaciones que le generan malestar.

En consonancia con lo anterior, la dinámica organizacional actual demanda que las empresas identifiquen y se sensibilicen frente a la presencia del estrés laboral dentro de las mismas y el carácter de causalidad que este lleva consigo en la prevalencia de fenómenos como el burnout, ausentismo, accidentes laborales, decremento de la productividad y altos niveles de insatisfacción por parte del cliente, acompañado de alteraciones en la salud física, mental y comportamental de los trabajadores, motivo por el cual se pretende realizar la recolección y el análisis detallado de los niveles de estrés de las personas que laboran en la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2016?

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Identificar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2016.

2.2. Objetivos específicos

Caracterizar demográficamente a los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor pertenecientes a las diferentes áreas de trabajo, a través de la ficha de datos generales de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial.

Estimar los niveles de estrés laboral por medio de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, en los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín.

Determinar las posibles causas de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín.

3. JUSTIFICACIÓN

Se ha optado por realizar esta investigación, puesto que es posible observar cómo en la ciudad de Medellín hay una creciente oferta en el mercado de los postres, siendo empresas que se han ido expandiendo al ofrecer productos similares a los de la competencia, con calidad y precios que difieren entre sí, constituyendo lo anterior un mercado diferenciador para los consumidores, quienes buscan un equilibrio entre la calidad y la economía; ahora bien, la repostería Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor ha intentado durante 12 años encontrar este equilibrio que logre la satisfacción de sus clientes y posicionarse como un multiproveedor para casas de banquetes y demás, sin embargo, es de notar que en la búsqueda de la satisfacción del consumidor, posiblemente se aumenten los niveles de producción que puedan acarrear la manifestación de signos y síntomas de estrés que en ocasiones no son perceptibles por el personal ni por el empleador; por consiguiente, la investigación se centrará en medir estos niveles.

En este sentido, es conveniente aseverar que en la actualidad es posible encontrar múltiples investigaciones que conciben el estrés laboral como foco central, no obstante son diversos los tratamientos que se le confieren al abordaje de esta problemática, por ejemplo, Acosta, Ahumada, Gómez, & Uribe (2011) evaluaron el fenómeno de estrés en la central de comunicaciones de una empresa de transporte público modalidad taxi en la ciudad de Bogotá, concluyendo que “los empleados presentan niveles de estrés medios y altos frente a las variables propuestas por la investigación [sociodemográfico y de trabajo]” (p. 75), es decir, determinaron que a nivel sociodemográfico, el sexo femenino y el estado civil soltero obtuvieron niveles de estrés mayores con relación a las otras variables de esta misma categoría -masculino / casado, unión libre, separado y viudo-, contribuyendo al reforzamiento

de este fenómeno las jornadas nocturnas en la central de comunicaciones y la percepción positiva –variable de trabajo- que tienen los empleados frente a la remuneración económica, actuando éste último como un factor higiénico de motivación que impulsa al personal a laborar arduamente para sentirse merecedor de dicho salario; mientras que Berbesi, González, Moreno & Segura (2012), en su estudio determinaron los factores laborales asociados al riesgo del trastorno de estrés postraumático en un grupo de uniformados de un sector de Medellín, llegando a la conclusión “la situación laboral parece ser un factor de riesgo que predispone para desarrollar estrés postraumático en la población estudiada” (p.335), dentro del mismo marco ha de considerarse que, cuando se habla de situación laboral, se refiere a las jornadas extensas de trabajo, el cambio de horario, la relación con los compañeros y la comunidad.

De acuerdo a lo anterior y considerando el rastreo documental que se realizó, se puede afirmar que se ha encontrado limitada información acerca de microempresas y puntualmente en reposterías, tal vez por ser considerado en algunas ocasiones como un trabajo artesanal con consecuencias mínimas en la salud de sus empleados, teniendo en cuenta la significación que se le otorga en el imaginario de la sociedad, pues generalmente la microempresa se traduce de forma errónea como responsabilidad mínima, así pues, debido a la escasa información surge la necesidad de ahondar en el tema presentado. En definitiva, esta investigación se considera de suma importancia, en la medida en que no se han registrado estadísticas anteriores que den cuenta de la repercusión que tienen las labores desempeñadas dentro la repostería en la salud física y mental de los trabajadores, pues el estrés se manifiesta a nivel cognitivo, emocional y fisiológico con consecuencias directas en la conducta, afectando las diversas áreas del funcionamiento del empleado como la social, familiar y laboral; estando el presente trabajo centrando precisamente en la última, puesto que

posiblemente se vea afectada la productividad, la atención a los clientes y el clima de la organización.

Finalmente, se hace menester apuntar que este trabajo pretende brindar información como procesos escritos y estadísticos a la repostería Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor, que den cuenta de su realidad actual, lo que les posibilitará implementar estrategias para el mejoramiento de sus procesos internos que contribuyan al bienestar de los empleados, siendo además un tema de interés para la academia, puesto que confronta la teoría con la práctica en el medio empresarial, además permite reforzar y adquirir conocimientos fundamentales para el crecimiento profesional de las investigadoras, procurando que la presente constituya un punto de partida para próximas investigaciones que se pretendan realizar en la Fundación Universitaria María Cano con fines académicos y profesionales.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo, puesto que su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, en este caso se pretende describir los niveles de estrés en los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor, además es importante identificar los factores de riesgo que presentan los empleados de la microempresa y con ello se pueda determinar la prevalencia del estrés, explorar la asociación de diferentes variables con los posibles factores de riesgo que puedan causar el mismo, Vallejo (2002) afirma que la principal característica de los estudios descriptivos es “que de manera simultánea y en un periodo determinado, miden tanto la exposición como enfermedad en una población definida” (p.9).

4.2. Método

La investigación se fundamenta en un método deductivo, considerando que según lo expuesto por Dávila “este razonamiento permite organizar las premisas en silogismos que proporcionan la prueba decisiva para la validez de una conclusión” (2006, p. 184); es decir, el presente estudio parte de una concepción del estrés laboral como un fenómeno global que tiene repercusiones negativas en el bienestar biopsicosocial del individuo como miembro de una compañía y consecuentemente, en la productividad, cultura y clima de la organización; convirtiéndola posiblemente en una organización tóxica. No obstante, una vez analizado su desarrollo a través de la historia, se traslada al contexto organizacional de una microempresa

de postres, con el propósito de determinar desde la especificidad la presencia de este fenómeno.

4.3. Enfoque

La investigación cuantitativa se centra en el positivismo, siendo su propósito buscar explicaciones a los fenómenos estableciendo regularidades en los mismos, que según Collado et al. (2006) “Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p. 5); confiando en la predicción numérica para identificar por medio de pruebas estandarizadas los niveles de estrés en la población objeto de estudio, estableciendo con exactitud patrones comportamentales en los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor.

4.4. Diseño

El diseño del proyecto es no experimental de tipo transversal, ya que la observación se realiza en un momento dado, recogiendo la información obtenida para analizarla y extraer conclusiones que puedan identificar las posibles causas de estrés que probablemente presenta la población objeto de estudio. García (2006), afirma que los estudios transversales “intentan analizar un fenómeno en un periodo de tiempo corto”, (p.1) del mismo modo, Manterola (2014), afirma “todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento. En otras palabras, este diseño efectúa el estudio en un momento determinado de la evolución de la enfermedad o evento de interés” (p. 638).

4.5. Población y muestra

El recurso humano de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor se encuentra conformado por 9 personas entre las cuales 5 son empleados que pertenecen a un mismo círculo familiar, todos ellos residentes de la ciudad de Medellín o municipios aledaños.

Es relevante aclarar que en la investigación se tomará una muestra censal, pues se seleccionará el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, además, cada trabajador cuenta con una antigüedad en la microempresa que supera los 6 meses, para considerar el tiempo de exposición al factor de riesgo psicosocial intralaboral, con contrato a término indefinido y afiliados a la seguridad social.

4.5.1. Criterios de tipificación de la población.

La población serán los 9 empleados de la microempresa, Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor. Se tomará una muestra censal, pues se seleccionará el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

4.5.2. Muestra

Para la muestra se tomarán los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión: Empleados que autoricen la participación en la investigación mediante el consentimiento informado.

Exclusión: Empleados que no deseen participar en el trabajo investigativo.

4.6. Fuentes de información

4.6.1. Fuentes primarias

La información se recolectará principalmente por medio de la aplicación de una herramienta confiable de tipo cuantitativo, como lo es la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial -específicamente la prueba de estrés y estrés intralaboral-, con el propósito de obtener información objetiva sobre la posible presencia de estrés en los trabajadores de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2016, además de realizar la caracterización de la población evaluada mediante la ficha de datos generales que contiene la misma.

4.6.2. Fuentes secundarias

Se requiere de una exhaustiva búsqueda electrónica de libros y estudios en bases de datos científicas, con el fin de contextualizar de forma adecuada el problema e interpretar apropiadamente los resultados arrojados por la investigación.

4.7. Técnicas e instrumentos

Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial: Según Charria, Víctor, Sarsosa; Kewy, & Arenas (2011) “El Ministerio de la Protección Social en Colombia en el 2010 desarrolla la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo

psicosocial. La batería se basa en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos, que integra diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral, como el modelo demanda–control y desequilibrio esfuerzo–recompensa y otros planteamientos como el modelo Integrador del estrés Laboral” (p. 380), así pues, su aplicación en el proyecto es pertinente debido a que es un aplicativo de uso libre y simplifica la labor de captura y cálculo automático de las puntuaciones que arroja con respecto al nivel de riesgo en el cual se encuentre un empleado en relación con sus actividades diarias profesionales, ahora bien, es preciso identificar que dicha batería contiene una *ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales*, un *cuestionario de estrés*, dos de *riesgo psicosocial intralaboral* –contiene 4 dominios de evaluación: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa- y uno de *riesgo psicosocial extralaboral*, de los cuales se dispondrán como soporte para realizar la presente investigación.

4.7.1. Procedimientos

Se solicitó a la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor, a cargo de Gilma Sánchez Arias y Rogelio Sánchez Cadena, gerentes generales, una reunión informativa, en la cual se les expone el trabajo de investigación que se pretende llevar a cabo y se solicita el permiso correspondiente para la aplicación de las pruebas. Una vez resueltas las inquietudes planteadas a lo largo de la reunión, ambas partes autorizan el desarrollo de la investigación en sus instalaciones.

Se invitó a los empleados de ambas sedes de la repostería a una reunión informativa en las instalaciones de la sede Boston, allí se les plantearon los objetivos de la investigación, las consideraciones éticas y la forma en que se llevaría a cabo la aplicación de los

instrumentos de evaluación; solicitando la participación voluntaria en el proceso investigativo. Se obtuvo la acogida por parte de todos los empleados de la microempresa y se dispuso a la firma del correspondiente consentimiento informado.

Acto seguido, se indagó sobre la antigüedad de los trabajadores, con el propósito de determinar cuáles eran aptos para la aplicación del instrumento elegido para la identificación de posibles niveles de estrés, teniendo como requisito la permanencia mínima de 6 meses; De esta manera, se realizó con el gerente de la microempresa un cronograma donde dependiendo de la carga de trabajo de cada empleado se eligieron tres días para la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, los cuales se encontraron distribuidos de la siguiente manera:

Día 1: Aplicación el cuestionario de datos generales y de estrés.

Día 2: Aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial forma A y B dependiendo del nivel jerárquico en el cual se encuentre el empleado.

Día 3: Aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral.

Cabe resaltar, que para su realización se tuvo en cuenta que en un mismo día se pudieran abarcar un número considerable de trabajadores, sin que ello interfiriera en los procesos internos de la microempresa y optimizando al máximo el tiempo asignado para cada encuentro.

Finalmente, se pretende realizar la retroalimentación de los resultados de la investigación, cuando esta haya concluido satisfactoriamente, para que los altos mandos puedan realizar la debida intervención frente a los riesgos encontrados.

5. FUNDAMENTOS Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

5.1. Supuestos éticos

El ser humano en su constante búsqueda de conocimiento y experimentación, ha transgredido en el transcurso de los tiempos la integridad física, psicológica y social, empezando por el entorno donde se desenvuelve, pasando por los animales, y en algunos casos también ha llegado a afectar a los propios seres humanos en esta búsqueda de conocimiento, “fueron entonces, estas trasgresiones a la moral, las que hicieron posible los códigos y pautas de ética, buscando con esto limitar los posibles perjuicios que se puedan ocasionar en los sujetos analizados.” (Toro, 2015, p. 23)

Es así, como la investigación ha venido siendo regulada a nivel nacional e internacional, buscando con esto la limitación a los daños en las investigaciones y regulando los pasos, procesos y procedimientos de los estudios científicos, buscando proteger la integridad de los sujetos investigados.

A nivel internacional, parte desde La Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, y el Acuerdo Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, estos estipulan en relación a este tema: “Nadie será sometido a tortura o a un tratamiento o castigo cruel, inhumano o degradante. En especial, nadie será sometido sin su libre consentimiento a experimentación médica o científica.”

En Colombia, son varias las legislaciones que reglamentan este aspecto, entre las que se pueden encontrar la resolución 8430 del año 1993 “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”, directamente con lo concerniente a la investigación en psicología, se encuentra la ley 1090 del 2006 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.”

Con el cumplimiento a esta normatividad nacional, se busca alinear la investigación realizada, a unos principios éticos y responsables, contribuyendo como lo emana la Resolución 8430, 1993, Art. 4, Numeral c “Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos”, siendo el objetivo del presente estudio, medir el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín, en el primer semestre del año 2016

5.2. Consideraciones éticas

La presente investigación se clasifica dentro de la categoría de investigación “sin riesgo” ya que son “estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio”. (Ministerio de Salud, 1993)

Para llevar a cabo la investigación se pedirá la firma del respectivo consentimiento informado a la gerencia y a cada uno de los evaluados, el cual se muestra en el anexo 1. En

el consentimiento se dejaran claras las técnicas de investigación que se utilizarán y con qué fin se llevaran a cabo.

Durante el proceso de investigación se llevara a cabo una entrevista directa con la gerencia de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor dando a conocer los pasos y características de la investigación a realizar, ellos darán el aval para continuar con el trabajo investigativo, posterior a su apreciación positiva, se procede a dar inicio con la implementación de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, el cual cuenta con:

Ficha datos generales, en donde los examinados ingresaran nombre completo, sexo, año de nacimiento, estado civil, ultimo nivel de estudio, ocupación o profesión, lugar de residencia y trabajo, tipo de vivienda, estrato socioeconómico de la vivienda, número de personas a cargo, cargo que ocupa dentro de la microempresa, horas laboradas al día, tipo de contrato y salario.

Cuestionario de estrés, en el cual se encuentran malestares que pueden presentar los empleados en los últimos tres meses, los examinados deben marcar con una X la casilla indicando la frecuencia con que se ha presentado el malestar, cuyas respuestas son en la escala de tipo Likert -siempre, casi siempre, a veces, nunca- este cuestionario cuenta con 31 reactivos.

Cuestionario intralaboral, Se encuentran consignadas preguntas cerradas en las que se miden diferentes aspectos relacionados con las condiciones intralaborales que tienen los evaluados durante la jornada laboral, estas preguntas deben responderse escribiendo una X la respuesta que consideren adecuada, siendo las respuestas; siempre, casi siempre, algunas

veces, casi nunca, nunca, este cuestionario tiene dos formas, la A y la B, la primera se aplica a las personas cuya función dentro de la microempresa implique manejo de personal, adicional esta forma cuenta con 123 reactivos, la segunda se aplica al personal operativo y tiene 97 reactivos.

Cuestionario extralaboral, esta forma consta de 31 reactivos en los cuales se miden diferentes aspectos relacionados con la vida cotidiana de los examinados, las cuales deben responder escribiendo una X la respuesta que consideren adecuada, siendo las respuestas; siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca.

Estos cuestionarios se encuentran consignados en los anexos 2, 3,4 y 5.

Referente a las consideraciones éticas el estudio se enmarca en las siguientes:

Derecho a la información: Se brinda a los participantes información que permita la comprensión de los propósitos, procedimientos, instrumentos de recolección de información, análisis de resultados y socialización en el proceso investigativo. De igual manera el investigador se compromete a clarificar dudas que los participantes tengan sobre la investigación antes, durante y después de la investigación. Pueden comunicarse las investigadoras a los correos electrónicos: katherinewiedemannrico@fumc.edu.co, jhoana0622@hotmail.com, cdanny.1036@gmail.com.

Derecho a la no participación: Los participantes tienen la libertad para abstenerse de participar en la investigación. No se realizara ninguna acción que fuerce a los sujetos a permanecer en la investigación, ni por parte del investigador, instituciones u otras personas.

Secreto profesional: Se garantiza el anonimato de los participantes y las instituciones que participen en la investigación, respetando en todo momento el anonimato de los datos brindados. El investigador se compromete a no informar en sus publicaciones ningún de los nombres de los participantes ni otra información que permita su identificación. (Ley1090, 2006, art 10. Numeral f)

Compromiso de proporcionar información actualizada obtenida durante el estudio: El investigador se compromete a brindar los resultados de la investigación tanto a los participantes e instituciones y se puntualizara en casos particulares, que requieren especial atención de profesionales. El investigador se encargara de platear rutas de acción en los casos que sea necesario para brindar estabilidad psicológica, emocional o física.

Remuneración: La investigación tiene fines solo a nivel académico y formación por lo tanto no se brinda ninguna remuneración económica, la participación de los sujetos es completamente voluntaria y no se tendrá ningún tipo de contraprestación económica.

Divulgación: La divulgación de los resultados se hará mediante la publicación del trabajo investigativo con opción a título de psicólogo, sin embargo se mantendrá el secreto profesional que garantice el anonimato de los participantes.

Aval a la institución: Se solicitara el aval escrito a la microempresa, Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor, la cual autoriza y avala la investigación con los empleados y se informara permanentemente del proceso y curso de la investigación.

Se define entonces que este trabajo de investigación está regido principalmente por la LEY 1090 DE 2006 (septiembre 6), Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006 Congreso de la República, Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Biótico y otras disposiciones.

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. Marco conceptual

Ausentismo laboral: Según la Organización Internacional del Trabajo (citado por Mendoza 1998, p. 44), el ausentismo laboral se define como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas.” Este fenómeno afecta bidireccionalmente al empleado y al empleador, debido a que las dos partes tienen pérdidas que influyen en actividades laborales y personales, como resultado pueden existir sanciones a nivel laboral que produzcan dificultades a nivel personal, por ejemplo la disminución a nivel salarial y procesos disciplinarios que posteriormente conlleve una finalización de contrato laboral.

Carga laboral: Según Chavarría (1986), la carga laboral es "el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral" (p. 1) así pues, es posible apuntar que está determinada por las exigencias del trabajo y por las características del sujeto, que en función de sus capacidades individuales deberá

dedicar un mayor o menor esfuerzo a las labores encomendadas; constituyendo un factor de riesgo que se encuentra presente en toda actividad laboral y que probablemente, aumente las posibilidades de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, puesto que al convertirse esta carga en inadecuada, las demandas superan la capacidad existente en el trabajador.

Desmotivación laboral: Se define como una respuesta negativa del empleado hacia su trabajo, la cual depende directamente de las condiciones laborales, personalidad y capacidad de afrontamiento que posea cada individuo, puesto que, las causas más comunes que contribuyen a la aparición de este fenómeno se identifican como: la falta de objetivos o retos, ausencia de un plan de desarrollo profesional para el trabajador, monotonía, estrés, exceso de trabajo, deficientes en relaciones interpersonales, baja remuneración, poco o nulo reconocimiento, jefes incompetentes y falta de comunicación interna, lo que según la revista virtual Grupo Universo Laboral (2011)

Desencadena una serie de consecuencias que no solo perjudican la integridad del trabajador sino también el de la organización como lo es el absentismo, pesimismo, impuntualidad, aislamiento social, poca participación creativa frente a los retos, bajo compromiso, actitud rutinaria, entre otros” (p.1).

En síntesis, la desmotivación laboral hace referencia al estado de intranquilidad, ansiedad y/o depresión al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Enfermedad profesional: Según la Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid (2010) “La enfermedad profesional debe entenderse como un daño para la salud de los trabajadores/as que se produce por la interacción de éstos con el entorno laboral cuando el trabajo se desarrolla en unas condiciones inadecuadas” (p.23). Cabe resaltar, que la decisión

de considerar una enfermedad como profesional incluye siempre elementos de política social basados en los conocimientos médicos y científicos del momento que permiten determinar cómo ciertas enfermedades especiales, son causadas por las condiciones existentes en el lugar de trabajo, así pues, respondiendo a dicha necesidad se crea el cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social, siendo aprobado por el Real Decreto 1299 de 2006, en el cual se consigna una lista de enfermedades profesionales con las respectivas relaciones de las principales actividades capaces de producirlas, donde el mayor número de declaraciones corresponden a dolencias conocidas como trastornos músculo-esqueléticos y dermatosis profesionales.

Estrés: Hans Selye (1936) define el estrés como “una sorpresa biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual al estresor, mediante cambios del sistema central, endocrino e inmunológico, de significado defensivo” En base a lo anterior se puede aducir que frente al estrés el individuo activa diversas estrategias de afrontamiento que le permiten de cierta forma aliviar el malestar, no obstante, si no es suficiente los síntomas generalmente tienden a exacerbar, por esta razón se verificará si los examinados en esta investigación, presentan riesgos o niveles de estrés altos y/o muy altos, a los cuales se les deba prestar mayor atención con el fin de prevenir una posible enfermedad laboral como el burnout a causa de este, además de mejorar su calidad de vida.

Estrés laboral: El Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones (2004) lo define como “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3), aspecto que genera reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales del trabajador frente a ciertos aspectos nocivos con respecto

al contenido, entorno u organización del trabajo, ocasionando evidentemente altos costes personales y sociales, lo que ha dado lugar a que organizaciones como la OMS insistan sobre la importancia de la prevención de dicho fenómeno en el ámbito laboral.

Fatiga: Según el Instituto Navarro de Salud Laboral (2001) es la consecuencia más directa de la carga de trabajo, que se define como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado (pp. 6-7), la cual puede producir síntomas como cansancio, movimientos torpes, sueño y descenso del nivel de atención, presentándose cuando las condiciones de trabajo y las exigencias mentales que se requieren para el mismo no están adaptadas a la persona que lo desempeña, por lo tanto, la fatiga aparece como expresión de la necesidad de modificar la situación, ajustándola a las características de las personas.

Liderazgo organizacional: Según Gómez (2009) “el liderazgo hace referencia a la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”, (p. 64) por consiguiente, denota la capacidad de influir en un grupo estableciendo una dirección, visión y estrategias requeridas para alcanzar las metas propuestas, siendo una de las más importantes expresiones del poder en el contexto organizacional que promueve la potencialización de las competencias del recurso humano, con un impacto significativo en su dinámica que repercute en la cultura y clima de la organización.

Presentismo: Sánchez (2015), lo define como “presencia física del trabajador en el lugar del trabajo, pero sin tener las condiciones físicas o de salud óptimas para desempeñar su labor” (p.44), en este sentido, al empleado se le otorga una gratificación económica con el

fin de no ausentarse de su puesto de trabajo y con esto, la productividad y rendimiento de la microempresa no se vea afectada, del mismo modo dicho fenómeno puede ocasionar que los examinados presenten síntomas de estrés, que puede promover la aparición de una sintomatología física (músculos contraídos, dolor de cabeza, perturbaciones en el sueño), psicológica (fluctuación del ánimo, ansiedad, irritabilidad), conductual (dificultades en el habla, llanto, reacciones impulsivas) y pensamientos (excesiva crítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones).

Puesto de trabajo: De acuerdo con Rescalvo y de la Fuente (2004), el puesto de trabajo se define como “un sitio pensado para realizar una serie de tareas, siendo el punto de partida para alcanzar un objetivo determinado” (p. 278), por ende, debe ser acorde con los objetivos que desea desarrollar la empresa teniendo en cuenta el personal contratado para cada labor, considerando los perfiles ocupacionales con el propósito que cada empleado tenga las competencias necesarias para ejercer la actividad para la cual fue contratado.

Recursos Humanos: Calzadilla (2010) en su artículo aprendizaje colaborativo y tecnologías de información y la comunicación afirma que “los recursos humanos son elementos claves en cualquier proceso de cambio y en el aumento de la productividad y competitividad de las organizaciones”(p. 2), por consiguiente, surge el interés de identificar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa y con los resultados obtenidos se puedan tomar medidas al respecto y con esto lograr una disminución en el mismo.

Satisfacción laboral: Robbins (1996) define la satisfacción laboral como “la actitud general, de un individuo hacia su trabajo, la disposición para reaccionar de una forma en

especial ante los factores relacionados con el trabajo” (p. 181), es pertinente ahondar la posibilidad si los evaluados de este trabajo investigativo se encuentren con una actitud motivada para realizar las actividades dentro de su puesto de trabajo y esto a su vez genere una satisfacción laboral que le permite tener relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, productividad, actitud colaboradora y proactiva frente a su labor.

Síndrome de Burnout: La psicóloga social Maslach (2008) (Citado por Bosqued, M) oficializó el termino, exponiéndolo públicamente en el congreso anual de la APA – Asociación Americana de Psicología- como: “Un proceso de estrés crónico por contacto y tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes y pacientes” (p.19). de esta manera, el burnout más allá de ser un problema de salud, incide de manera significativa en la calidad de vida del individuo, consecuencia del esfuerzo frecuente por cambiar la situación, pero cuyos resultados son considerados como ineficaces o insuficientes, ante lo cual termina exhausta, con sensación de indefensión y con la retirada voluntaria del estímulo detonante de estrés, lo que con el tiempo tiende a convertirse en crónico manifestando al final una sensación recurrente de encontrarse al límite de sus fuerzas y sin energía alguna.

Venta: Según la American Marketing Asociaton (2006) es "Un proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos” (p. 1), es decir, toda actividad que promueva el intercambio de productos y servicios, teniendo como trasfondo un proceso organizado que incluye la investigación de mercado, decisiones sobre precio y garantías.

6.2. Marco histórico

La palabra estrés aparece por primera vez en el siglo XIV. En 1867 Claude Bernard sugirió que, “los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.” (p. 2), más adelante el médico Hans Selye en 1936 define el estrés como “ el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor” (p.89), en 1950 Selye publica una obra en donde denomina a las fases de alarma, adaptación y agotamiento, síndrome general de adaptación; antes de seguir adelante con la historia del estrés, se definirán los conceptos denominados como síndrome general de adaptación:

Fase alarma: Detección de un evento desestabilizador. Habitualmente se trata de situaciones negativas vividas como riesgosas, pero que en otras oportunidades sólo implican ansiedad o dudas sobre el desempeño futuro (eventos sociales, profesionales, etc.). En esta situación se produce una reacción de aviso, la cual disminuye la resistencia por debajo de lo normal. Es la primera instancia para producir 3 las reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Fase de resistencia o adaptación: Evaluación de las estrategias de afrontamiento. El individuo de acuerdo a sus recursos, experiencias previas, historia evolutiva, apoyo social, estado emocional, etc., ajusta sus posibilidades como un intento superar o neutralizar el evento desestabilizador que percibe como amenaza. Teniendo en cuenta que este es un

proceso exclusivamente subjetivo que puede no coincidir con la realidad objetiva. El organismo hace frente al estresor. Denominado stress agudo.

Fase de desgaste o agotamiento: La persistencia, y/o la intensidad del estímulo estresor, sumado a la imposibilidad del organismo para hacer frente a esos requerimientos de afrontamiento, llevan a una instancia de evaluación negativa. Se inhibe la acción y se entra en un estado caracterizado por desarrollar múltiples patologías, pudiendo llegar a poner en riesgo la vida. Lo que se menciona stress crónico

En 1970 Mc Grath define el estrés como “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (p. 89), la anterior definición permite identificar o englobar al estrés psicosocial.

En 1980 la asociación estadounidense de psiquiatría incluye el estrés en el DSM-III en el capítulo de ansiedad, a medida que evoluciona el manual de criterios diagnósticos para psicólogos, se otorga importancia al estrés, incluyéndolo en su última versión DSM-V en los trastornos relacionados con traumas y factores de estrés, por lo cual en 2014 la asociación americana de psiquiatría lo define como “respuesta anticipatoria a una amenaza futura”. (p.265)

El estrés es un fenómeno que a nivel individual está adquiriendo mayor fuerza en la actualidad, no únicamente en lo que concierne a la manifestación de los síntomas, sino que se ha avanzado en su estudio e implementación de nuevas y eficaces estrategias como medidas preventivas; no obstante, se hace menester reconocer la importancia de esta problemática en

el contexto organizacional, así la Universidad Católica Boliviana San Pablo apunta que “el estrés laboral puede adquirir el status de síntoma cuando revela un conflicto interno que la misma empresa no puede admitir o no quiere saber, un malestar o queja constantes y repetitivos” (2007, p. 63), es decir, las organizaciones pueden ser analizadas desde un abordaje clínico como se hace con las personas, considerando la existencia de un conflicto central y otros subyacentes que tienen la tendencia a la repetición y que en definitiva, afectan la salud de los empleados que laboran en ese entorno.

En consecuencia, es posible encontrar diversos estudios que le confieren un lugar importante a la aproximación de la problemática en el contexto laboral, empero son escasas las investigaciones realizadas en empresas con una actividad económica inferior a los 500 salarios mínimos legales vigentes y menos de 10 empleados, siendo esta la principal razón por la cual se escogió como objeto de estudio una microempresa de postres en la ciudad de Medellín, pues al realizar un rastreo informativo en bases de datos científicas como Scielo, Redalyc, Psyke, Dialnet, entre otras, no se encontraron investigaciones con estas características; así pues, se procedió a hacer una recopilación de los estudios efectuados que tuvieran como particularidades el abordaje del estrés, ser empresas pequeñas –no superar los 50 empleados-, con la salvedad de una de las investigaciones que tenía como objeto de estudio 6 medianas empresas –entre 51 y 200 empleados- y finalmente, que tuvieran relación con el sector de alimentos. Con estos requerimientos se seleccionaron las siguientes:

| TITULO | AUTORES | DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO |
|--|----------------------------------|--|
| Estrés laboral en empresas de producción: Proyecto articulado al macro | Tobar Flórez, Claudia Milena. | El proyecto fue sustentado como una propuesta investigativa de orden mixto, siendo cuantitativo, al identificar y describir factores de riesgo psicosocial |

| | |
|---|--|
| <p>proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia.</p> | <p>a través de la aplicación de los cuestionarios intralaboral , extralaboral y estrés, -pertenecientes a la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial-, a su vez, es de orden cualitativo al indagar sobre la impresión de los trabajadores frente a dicho fenómeno mediante entrevistas semiestructuradas y grupos focales, además, de caracterizarse por ser de orden descriptiva— transversal correlacional e interpretativa, teniendo como población objeto de estudio un total de 343 trabajadores de 6 empresas de producción, 56 del área administrativa y 287 operarios del Centro Occidente de Colombia correspondientes a los departamentos de Tolima, Caldas, Valle del Cauca y Nariño, todo ello con la finalidad de interpretar la relación existente entre el estrés y los factores de riesgo intra y extra laborales evidenciados en los trabajadores de dichas empresas. De esta manera, los resultados del estudio demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo, lo cual supone un reto al momento de asumir políticas claras de responsabilidad social por parte de la</p> |
|---|--|

| | | |
|---|--|--|
| | | organización que contribuyan a mejorar dichos factores. |
| Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. | Andrade Jaramillo, Verónica y Arenas Ortiz Felipe. | Se realizó una investigación de tipo descriptivo con diseño transversal, enfocada desde una perspectiva cuantitativa, así pues, la información se recolectó a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad, creado por Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe en 2008 y adaptado por Zúñiga y Uribe en el año 2009; utilizando una muestra censal, dado que incluyó a la totalidad de los trabajadores de una empresa privada del sector de alimentos de la ciudad de Cali, es decir, 43 sujetos, de los cuales el 72% eran mujeres y el 28% hombres, pertenecientes al área de panadería y pastelería. Se obtuvo como resultado que los trabajadores tienen manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés, además se encontraron posibles factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional; lo cual sugiere la necesidad de promover la presencia de diferentes instancias académicas, profesionales y legales que atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias |

| | | |
|--|---|--|
| | | alimenticias, pues carecen de medidas de prevención con respecto al estrés laboral. |
| Una mirada a las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de una pequeña empresa procesadora de alimentos. | Clara Guerrero Zárraga & Cecilia Cruz Flores | Fue una investigación cuantitativa con una perspectiva transversal, donde las investigadoras buscaban la relación entre las condiciones de trabajo, las formas de organización laboral, riesgos y exigencias a que se exponen los trabajadores y sus efectos en la salud, por medio de dos instrumentos de recolección, la primera una encuesta individual de auto-llenado la cual forma parte de los instrumentos de recolección de datos del Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud de los Trabajadores, PROESSAT (Noriega et al, 2001) y la segunda una guía de observación; el estudio se realizó en una microempresa dedicada a la producción de pulpas, polvos y jarabes en la ciudad de México. Se utilizó una muestra censal de 37 trabajadores debido a que se hizo al 100% de los empleados, en donde el 70.3% de los evaluados fueron hombres y el 29.7% mujeres. La conclusión arrojada por la investigación fue que los empleados que laboran en la microempresa, presentan mayor probabilidad de sufrir daños en la salud física, psíquica y psicosomática a lo cual se suman las condiciones laborales y la organización de trabajo |

| | | |
|--|--|--|
| | | implementada en la empresa, así mismo la infraestructura y el incumplimiento de la normatividad por parte de los examinados. |
|--|--|--|

6.3. Marco contextual

6.3.1. *Reseña histórica repostería*

En la actualidad el éxito de la repostería se encuentra sustentado en tres ejes fundamentales, identificados como la tradición, la creatividad y la técnica de elaboración, además de conservar una connotación mágica para quien tiene el placer de degustarlos -sin estimar edad-, así pues, la repostería, confitería o pastelería, según la página web Lexicoon (2016) “ Se identifica como un tipo de gastronomía que se basa en la preparación, cocción y decoración de piezas dulces tales como tortas, pasteles, galletas, budines, entre otras” (p.1), en términos generales, la repostería se basa en la preparación de platos dulces de diferentes tipos, entre ellos postres a base de cremas –natilla- o frutas –helados- y otras preparaciones frías, donde prevalece el uso de materiales tales como la harina, huevos, leche, azúcar, materia grasa, aromatizantes, saborizantes, esencias, frutas, especias, colorantes, etc. No obstante, es considerada un arte no solo por su preparación, sino también porque es una de las áreas de la gastronomía que más se interesa por la decoración y presentación de los platos, deslumbrando los sentidos del cliente debido a sus texturas, colores y formas complejas.

Ahora bien, la repostería aparte de ser reconocida como arte, es considerada como herencia de las civilizaciones, dado que, se ha encargado de enriquecer las costumbres de numerosos países como Australia, Inglaterra, Francia y España. Según Alonso (2014)

Ya en Egipto existían recetas simples de repostería. Aún no se conocía el azúcar, por lo que el sabor dulce se conseguía gracias a la miel de abeja. A principios de la era cristiana, hace 2000 años, se usaba la miel en sus recetas, así lo demuestra la Biblia, donde se pueden encontrar numerosas citas referentes a ella (p.1)

No obstante, el uso de la miel de abeja para la elaboración de postres fue sustituyéndose por el dulce de la caña de azúcar -cultivado inicialmente en india pero procedente de Nueva Guinea-, seguido de la introducción del chocolate –cacao-, exactamente desde que los conquistadores lo descubrieron en el nuevo mundo y lo llevaron a Europa, siendo exclusivo su consumo en clases sociales adineradas, hasta que comenzó a popularizarse y los reposteros lograron darle un excelente uso acorde a las necesidades de la época, un ejemplo de ello es que partiendo de la iniciativa de conservar la leche se descubre que, agregándole azúcar y calentándola hasta que ésta obtuviera cierto punto de concentración, hacía que la leche se conservará más tiempo de lo normal, surgiendo lo que actualmente se conoce como leche condensada -conservando la misma línea del proceso para la producción de mermelada y confites que nace de la mezcla de frutas y azúcar sometidas a cocción-.

Siguiendo el recorrido histórico de la repostería, es importante resaltar que según Alonso (2014) uno de los sucesos que marcó un hito importante en dicha actividad productiva data desde

El siglo XIX el cual supone un gran auge para el mundo de la repostería, pues empiezan a aparecer pastelerías y confiterías abiertas al público, como las que se abrieron en Madrid. Se mejoran los equipos y maquinarias y surgen otras nuevas, como las primeras máquinas de hacer hielo, lo que permitió la producción en masa, gracias a su poder conservante (p.1)

Tomando este hecho como el resultado de la búsqueda por parte de los profesionales de especializar sus técnicas y procesos, manteniendo siempre el firme propósito de mejorar la calidad en cada uno de sus productos, surge la necesidad de diferenciar a la

repostería de la panadería e identificarlas como dos áreas independientes dentro de la gastronomía, por ende, en el periódico virtual La Razón.es (2014) se consigna que

Al igual que en la antigua Roma, los panaderos franceses también preparaban tortas y productos de pastelería, hasta que en 1440 una sociedad llamada ‘Cooperativa de Pasteleros’ decidió separarse de los panaderos. Aun así el conflicto entre ambos gremios continuó hasta que en 1700 llevaron el caso a la Corte, dónde se decretó que solamente los pasteleros pueden usar manteca, huevos y azúcar para hacer tortas y ser vendidas. (p.1)

Gracias a esta aclaración legal, la repostería logró conceptualizar tres tipos de repostería, una de ellas es denominada como artesanal, en la cual se trabajan los productos a mano y se emplean ingredientes 100% naturales, a diferencia de la repostería industrial donde suelen utilizarse saborizantes y conservantes, por último, se encuentra la repostería casera que, como su nombre lo indica es aquella que se lleva a cabo en el hogar y por lo general, se desarrolla mediante recetas de gran tradición, sin embargo, es relevante identificar que en la actualidad se emplean 5 masas básicas, las cuales según la página web Gastronomía&Cia (2013) son:

Masas de hojaldre: son aquellas trabajadas con aceites o grasas, con las que se producen hojas delgadas superpuestas. Elaboradas básicamente con harina y con ingredientes como aceites o grasa y agua, con sal o no. Con estas masas se elaboran pasteles, cocas, bandas de crema, bandas de frutas, cazuelita, besamela grande, milhojas, palmeras, rellenos, rusos, alfonsinos y pastas dulces y saladas, canutos, cuernos, tortellas, lazos, duquesas, pastel de manzana, garrotes, hojas, etc.

Masas azucaradas: elaboradas fundamentalmente con harina, aceite o grasa y azúcares. Con estas masas se elaboran pastas secas o de té, cazuelitas, pastas sable, pasta brisa, pasta quemada, pasta flora, tortas, mantecados, polvorones, besitos, cigarrillos, tejas, lenguas de gato, picos de pato, pitillos, carquiñolis, relajos, margaritas, mascotas, virutas, rosquillas de Santa clara, etc.

Masas escaldadas: son cocidas antes de someterlas al tratamiento térmico. Se elaboran fundamentalmente con harina, sal, agua, leche, aceites o grasas y en su caso, bebidas alcohólicas. Con estas masas se elaboran relámpagos, lionesas, palos, bocados de dama, roscos rellenos, rosquillas delicadas, cafeteros, pequeña-crema, etc.

Masas batidas: son sometidas a un batido, resultando masas de gran volumen, tiernas y suaves. Elaboradas fundamentalmente con huevos, azúcares, harinas o almidones. Con ellas se elaboran bizcochos, melindros, soletillas rosquillas, mantecadas magdalenas, bizcocho de frutas, genovesas, planchas tostadas, postres, merengues, brazos de gitano, bizcochos de Vergara, bizcochos de Viena, tortas de Alcázar, capuchinos, piropos, palmillas, búlgaros, tortilla, biscoletas, etc.

Masas de repostería: son elaboradas a partir de las masas anteriores, preparadas con relleno o guarnición de otros productos y a las que se da diferentes formas y tamaños. En este grupo se incluyen los tocinos de cielo, almendrados, yemas, masas de mazapán, mazapanes de Soto, mazapanillos, turrone, cocadas, guirlache, tortas imperiales panellets, alfajores, confites, anises, caramelos, jarabes, confitados de frutas, mermeladas, pralinés, trufas, figuras y motivos decorativos, huevo hilado, etc.

(p.1)

En síntesis, desde tiempos inmemorables los pueblos y personas han disfrutado de un buen postre al final de la comida como complemento alimenticio en cualquier plato del día, comúnmente en el almuerzo, ya sea salado o dulce dependiendo del gusto, ayuda a preparar el organismo de quien lo consume a realizar una buena digestión, además de ser una manera totalmente placentera de darle gusto al paladar.

6.3.2. Historia de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor

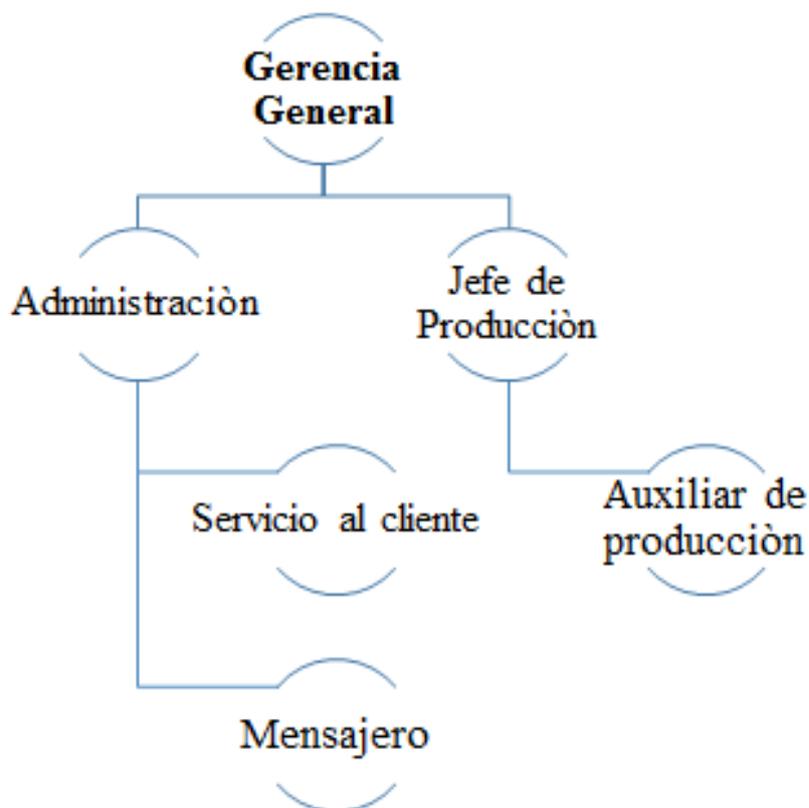
Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor es una empresa familiar creada en el año 2004, fundada gracias a la iniciativa de Gladys Sánchez y Humberto Sánchez, una pareja de esposos originarios de Pereira, deseosos de salir adelante en la ciudad de Medellín; en el negocio trabajaba la pareja y sus hijos mayores, con el pasar del tiempo se vinculó su hijo menor. Cuando se inició la empresa, el objetivo principal era mantener un equilibrio económico familiar y aportar al mercado un producto innovador y de buena calidad. El negocio empieza a darse a conocer voz a voz, por medio de encargos que se producían en una casa de familia, no obstante, con el transcurrir del tiempo los clientes aumentaron de tal manera que era evidente pensar en un local amplio, fue así como surgió la idea de adecuar un punto de venta y reajustar las instalaciones, posterior a esta ampliación, se identificó la necesidad de abrir una sucursal que permitiera satisfacer los requerimientos de las personas que habitaban en otros sectores.

En la actualidad la microempresa cuenta con una zona de producción que cumple con la normatividad exigida para su habilitación. Tiene dos puntos de venta ubicados en el centro

de Medellín y en el barrio Boston, este último constituido como la sede principal, desde la cual se despachan los pedidos hacia los diferentes restaurantes y locales del área metropolitana.

6.3.3. Organigrama

Tabla N° 1



6.3.4. Misión

Producir alimentos en repostería fina y brindar servicios asociados de la más alta calidad para así ganar reconocimiento local como una empresa modelo. Buscamos en todo lo que hacemos; satisfacción de nuestros clientes con productos y servicios a la medida de sus necesidades, innovación y desarrollo con la más alta tecnología, generar relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores superar las expectativas del personal, mejorar en forma continua la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, prevenir la contaminación ambiental de todas nuestras actividades y servicios.

6.3.5. *Visión*

En cinco años se posicionará en el mercado local Postres y Tortas "La Locura del Sabor" como una empresa líder en la industria alimenticia moderna. Contribuirá al desarrollo de la industria nacional buscando que sus productos y marcas sean reconocidos por su calidad, innovación y precio justo.

6.4. Marco legal

Al realizar la revisión de la normatividad legal que sea aplicable en la actualidad en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocado en el riesgo psicosocial, se encuentran las siguientes:

Ley 9 de enero 24 de 1979: Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.

Resolución 1016 de marzo 31 de 1989: Se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Resolución 2646 del 2008. 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.

Ley 1562 del 2012: Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional".

Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1477 del 2014: Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.

Decreto 1443 del 2014: Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Decreto 1072 del 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

6.5. Marco teórico

6.5.1. *Estrés laboral*

Con el propósito de abordar adecuadamente el concepto se pretende iniciar de lo general a lo particular, es decir, desde el síndrome de estrés hasta el mismo fenómeno identificado específicamente en el escenario laboral, de esta manera, acorde a lo expuesto en la revista científica SciELO (2013) El término estrés fue propuesto por Selye en 1936 como un nuevo paradigma y por lo tanto difícilmente aceptado por su director del momento, el eminente endocrinólogo J. B. Collip, no obstante, continuó con sus estudios demostrando que

La respuesta de estrés dependía de la producción de las hormonas de la glándula suprarrenal, la adrenalina y especialmente los corticoides, además de implementar su definición como: el mínimo común denominador de las reacciones del organismo a (casi) cualquier tipo imaginable de exposición, desafío o exigencia; dicho de otro modo, los caracteres estereotípicos e inespecíficos de la reacción del organismo a todo tipo de estresores (p.1)

Este hallazgo despertó gran interés en la comunidad científica por indagar sobre las diversas perspectivas que podía tomar dicho término entre las cuales se planteó, en primer lugar el estrés como estímulo, teniendo sus raíces sustentadas en la física donde es identificado como la presión que se aplica a determinados materiales y que produce una alteración temporal o permanente, en segundo lugar, se encuentra el enfoque biológico y fisiológico donde se identifica como una respuesta psicosomática frente a ciertos estímulos identificados como estresores, finalmente, la tercera acepción se centra en la transición

existente entre la persona y su entorno, donde partiendo de la manera subjetiva que posee la persona para evaluar las situaciones, es lo que lo lleva a catalogar su estado como estrés.

Ahora bien, aunque el estrés fue caracterizado hace pocos años, desde la prehistoria era la respuesta adecuada frente a situaciones peligrosas o presencia de depredadores, sin embargo, en la actualidad estos estímulos cambiaron significativamente en la medida en que el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas monótonas, clientes amenazantes y a una excesiva contaminación ambiental, así pues, este hecho dio pie al surgimiento del estrés en el escenario laboral definido por Brengelman (1987) (Citado por Luceño. L, Martín. J, Rubio. S y Díaz. E) como “aquellas situaciones que provocan fuertes demandas para el individuo y pueden agotar sus recursos de afrontamiento”, siendo un estado que se caracteriza por presentar altos niveles de excitación y angustia, acompañado de la sensación permanente de no poder hacerle frente a cierto factor estresor. El interrogante que surge luego de la definición mencionada anteriormente es ¿el estrés puede únicamente ser considerado como nocivo para el trabajador? lo más probable es que la respuesta sea “sí”, no obstante, esta puede tornarse diferente cuando la empresa permite al trabajador –dentro de límites razonables– controlar sus condiciones de trabajo, brindarle un apoyo social adecuado y ofrecerle recompensas razonables por los esfuerzos realizados, con el propósito de que el empleado no tome su labor como una amenaza sino como un desafío – Stress-.

Partiendo de lo mencionado en líneas anteriores, se logra evidenciar que el estrés tiene dos componentes claramente diferenciados: la persona y el entorno –estresores- y que además el estresor que afecta peligrosamente a una persona puede no afectar en absoluto a la otra, no

obstante, en el informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (1999) se exponen los principales factores detonantes del estrés:

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- 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 las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan.
- 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.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

De esta manera, al verse expuestos los trabajadores a dichos estresores u otros similares, por lo general la mayor parte de ellos tienden a experimentar reacciones

emocionales como ansiedad, depresión, malestar o fatiga, al igual que pueden presentar modificaciones en su esfera comportamental, lo cual llevará a algunos a fumar con mayor frecuencia, comer en exceso, consumir bebidas alcohólicas o correr riesgos innecesarios en el trabajo, los cuales conducirán a suicidio, muertes prematuras o enfermedades, puesto que, también produce reacciones fisiológicas, como el aumento en la presión arterial, tensión muscular con rigidez en el cuello, dolor de cabeza, garganta, boca seca o hiperacidez gástrica, en términos generales, puede verse afectado prácticamente cualquier aspecto de la salud y la enfermedad relacionadas con el trabajo –Distress-, por ello la OMS, la OIT y diversas organizaciones llegan a la conclusión de que la prevención del estrés parece ser un medio por el que una organización puede no sólo reducir o limitar los costes por enfermedad de sus empleados, sino que también puede mejorar y/o mantener la salud y la productividad de la misma.

6.5.2. Factores de riesgo

La OIT en 1986 (citado por la Secretaria de acción sindical, salud laboral y medio ambiente, s.f, p. 21) define los riesgos psicosociales como, “ ... las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro”, por lo cual se mencionara la clasificación de los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en el medio laboral, estos son numerosos y de diferente naturaleza. Integran factores físicos, relacionados con la organización y sistemas de trabajo, con la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa.

6.5.2.1. Factores de riesgo intralaborales

Consta de interacciones por una parte, entre el trabajo y el medio ambiente, por la otra, las capacidades que tiene el trabajador, la cultura y la situación personal fuera del trabajo, lo cual por medio de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción laboral.

A continuación se indica los estresores que potencialmente pueden afectar la salud psicofísica de los empleados:

Características del empleo.

Los riesgos psicosociales se pueden dar por la dificultad del trabajo debido a condiciones físicas, teniendo en cuenta que la concepción del puesto de trabajo está conformado por un factor de seguridad el cual se divide en factores ergonómicos, factores psicológicos y sociales, en el primero se encuentra el entorno físico –ambiente térmico, ambiente sonoro, iluminación artificial, vibraciones higiene ambiental, aspecto del puesto -, la carga física –postura principal, postura más desfavorable, esfuerzo de trabajo, postura de trabajo, esfuerzo de mantenimiento, postura de mantenimiento- y la carga mental –operaciones mentales, nivel de atención-, en el segundo la autonomía –autonomía individual, autonomía en grupo-, relaciones –relaciones independientes del trabajo, relaciones dependientes del trabajo-, repetitividad –repetitividad del ciclo-, contenido de trabajo –potencial, responsabilidad, interés del trabajo-.(Chavarría, R 1998 , p.2)

Características de la tarea

Báez y Moreno en 2010 afirman que las características de la tarea se dan principalmente por los rasgos a desempeñar de las diferentes actividades los cuales se denominan en sobre carga y ritmo – exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización-, contenido de trabajo – falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa -, relaciones interpersonales - aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social- (p.22)

Estructura de la organización

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar y con esto evitar que los riesgos psicosociales tengan un aumento dentro de la compañía, así pues las principales dificultades que se presentan en este ámbito son la ambigüedad de la estructura, conflictos de rol, falta de participación –se restringe la consulta a los trabajadores sobre su propia tarea, no se les tiene en cuenta como recurso activo-, promoción en el trabajo.

Comunicación

Ansele 2010, afirma que la comunicación en el entorno humano de la organización se da en diferentes ámbitos, el primero en el ámbito formal, el segundo en el ámbito informal, con respecto al primero, se hace referencia a los canales oficiales prescritos por la

organización los cuales se dan de forma ascendente- asesoramiento, sugerencias y quejas, transmisión de estados de opinión de los subordinados, cartas de los empleados, reuniones conjuntas -, descendente - fluyen mensajes de tarea, de mantenimiento y humanos, relacionados, entre otros aspectos, con directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas, política organizativa, motivación y evaluación- y horizontal- intercambio de mensajes entre personas que tienen el mismo rango formal dentro de la organización-. La comunicación informal no sigue los circuitos oficiales de la organización, sino que fluye de forma espontánea en el curso de las interacciones cotidianas del personal (p. 6-12), en este sentido la comunicación representa un estresor a medida que presente dificultades o falle dentro de la organización, así pues el estilo de mando – tanto aquellos en los que puedan ser más agresivos como aquellos donde la autoridad no se ejerce o es deficitaria-, relaciones interpersonales – por falta de apoyo aislamiento de compañeros- y la falta de canales de comunicación fluida interna respecto de la tarea y organización, hacen una receta ideal para que el estrés se refleje dentro de los empleados de la organización y por ende se afecte directamente el rendimiento de los empleados y la meta de la organización.

Existen otros riesgos psicosociales los cuales se pueden clasificar a nivel estructural como relaciones interpersonales, que generan estrés en el ámbito laboral, estas relaciones interpersonales se dan por las características individuales que posee cada persona, debido a factores de personalidad previa a la incorporación en el mundo laboral, las experiencias personales y la actitud y comportamiento con las que maneje las situaciones problema dentro del trabajo.

La secretaria de acción sindical, salud laboral y medio ambiente (s.f, p. 27), afirma que las personas con más riesgo psicosocial son aquellas que:

Un estilo de comunicación y relación interpersonal pasivo, que les cueste o no tengan las habilidades necesarias para expresar sus ideas, emociones o reclamar sus derechos de forma adecuada.

Autoestima baja tanto a nivel personal como profesional.

Trabajadores excesivamente exigentes consigo mismos en el desempeño de una tarea, la responsabilidad sea el valor laboral prioritario y no se permitan fallos o quedar en entredicho respecto a compañeros o jefes.

Personas con antecedentes de enfermedades psicosomáticas, o de tipo ansioso depresivo, y no hayan resuelto sus procesos de enfermedad; o bien sean más “propensos” a reaccionar con sintomatología de esta clase ante conflictos.

Personalidades con rasgos dependientes que necesitan siempre de la presencia de otra persona para tomar decisiones, se responsabilice o ejerza clara autoridad sobre su vida.

Gracias a las características de personalidad, en los seres humanos emerge la forma de relacionarse entre sí. A nivel laboral las relaciones interpersonales se dan en diferentes ámbitos, lo cuales se definen a continuación, según lo manifiesta La secretaria de acción sindical, salud laboral y medio ambiente (s.f, p. 28).

Con los superiores, Se experimentan buenas relaciones con los jefes o superiores inmediatos, tiene un efecto beneficioso para la salud, es fuente de

recompensas, satisfacción y motivación en el desempeño laboral, por el contrario resultan muy estresantes para subordinados la desconsideración de los superiores, el favoritismo y la supervisión excesiva. (p.28)

Entre compañeros, la actitud empática hacia el otro, apoyo, compañerismo y la solidaridad tienen un efecto de cohesión social que permite una estabilidad emocional en un área importante de la vida de las personas como es la del trabajo, también se puede dar el polo opuesto cuando se vive al compañero como competitivo y amenazante, la comunicación de tipo horizontal no circula, no hay apoyo cuando se necesita, cada uno se va por lo suyo sin considerar al otro y el trabajo en equipo. (p.28)

Con subordinados, quizá es uno de los estresores más comunes cuando se tienen trabajadores a cargo, debido a que se deben tener en cuenta factores de personalidad, el grado de flexibilidad para cada situación y estrategias de motivación para los subordinados. El estrés es mayor, por lo general, cuando el puesto que se cubre tiene determinada responsabilidad, pero en la jerarquía existen otro u otros jefes supervisando la labor, de manera que la presión se recibe es ambas partes. (p.28)

Es también de conocer que existen otras causas de estrés intralaboral como lo son el acoso moral o mobbing, acoso sexual en el trabajo, síndrome de burnout o síndrome del quemado, las cuales se deben prevenir ya que causan malestar significativo a nivel laboral y personal.

6.5.2.2. Factores de riesgo extralaborales

Cuando se habla de factores de riesgo psicosocial fuera del entorno laboral, se refiere a riesgos extralaborales, estos pueden darse por múltiples situaciones, a continuación se mencionaran las más importantes dentro de los riesgos psicosociales, el primero son las condiciones de la zona donde vive el trabajador, por ejemplo el transporte, la seguridad - hurtos, delincuencia-, la malla vial y condiciones de vivienda - comodidad de la vivienda, servicios públicos como agua, luz, alcantarillado-. Así mismo es fundamental tener en cuenta cómo se desarrolla la vida del empleado fuera del entorno laboral, con el fin de identificar si el evaluado cuenta con tiempo de recreación y descanso suficiente para atender asuntos personales, además si le es posible relacionarse con amigos y familiares asertivamente, en qué medida los problemas que tiene el empleado le quitan energía y afecta su forma de relacionarse a nivel personal como laboral, igualmente como es su nivel económico el cual le debe permitir llevar una calidad de vida acorde a sus expectativas.

6.5.3. Carga laboral

Según el diccionario de la Real Academia Española, la carga se define como una “obligación aneja a un estado, empleo u oficio” (2012) y es precisamente esa relación la que se quiere resaltar en este apartado, por consiguiente, es importante reconocer la carga laboral o también nombrada carga de trabajo, como un factor de riesgo que se encuentra presente en todas las actividades que se llevan a cabo en una empresa, es decir, puede considerarse inherente al empleado, pues se define como el “conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral” (INSL, 2001, p.3); siendo importante establecer una relación que la determine, en primer lugar, las exigencias de la

actividad laboral, entendida como las funciones que se ejecutan en el quehacer y las condiciones bajo las cuales se desarrollan y en segundo lugar, las características que posee el sujeto, las cuales, determinarán si dedica un mayor o menor esfuerzo en el desarrollo de la tarea encomendada; adicionalmente, es posible estimar como tercer factor influyente el entorno físico de la organización.

No obstante, considerando la información anterior, se hace menester puntualizar que si bien la carga laboral es inherente al trabajo, es posible abordar este fenómeno desde dos perspectivas mínimamente, según Parra (2003), “cuando [la carga de trabajo] produce fatiga y malestares inespecíficos, aumenta el riesgo de accidentes laborales; cuando se controla adecuadamente, aumenta la productividad y la satisfacción con el trabajo” (p.14); así pues, cuando la carga laboral suele producir manifestaciones sintomáticas negativas en el empleado, puede utilizarse el concepto de “carga de trabajo inadecuada”, haciendo referencia a la no congruencia entre las capacidades del trabajador y las tareas asignadas, dado que González y Gutiérrez (2006) encontraron que

La dificultad para la realización de las tareas principales incrementa los requerimientos de recursos para el procesamiento mental, y si las demandas del procesamiento de una tarea excede la capacidad existente, se tendrá como consecuencia, aparte del estrés laboral, un decremento en el desempeño personal y organizacional (p.260).

Consecuencias resultantes de una carga laboral inapropiada, examinada desde dos dimensiones, la primera, sobrecarga, que hace referencia al exceso de trabajo causante de desmotivación y baja autoestima y la segunda, infra carga, que corresponde a una escasa

actividad que conlleva a la disminución gradual de la atención, producida generalmente por tareas repetitivas o informatizadas; ambas, presentes en el contexto organizacional.

6.5.3.1. Carga física

Evocando lo que se mencionó anteriormente, es posible aducir que la carga física corresponde al conglomerado de requerimientos físicos a los que debe responder la persona en la jornada de su actividad laboral, sin embargo, es pertinente reconocer aspectos claves que permitan comprender las repercusiones de dichos esfuerzos, así según el Instituto Navarro de Salud Laboral (2001) la carga física:

Puede ser estática o dinámica, en primer lugar, la estática corresponde al esfuerzo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto período como por ejemplo, estar de pie o en una postura concreta, acarreado gran consumo de energía y aumento del ritmo respiratorio. En segundo lugar, se considera dinámica cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad, esfuerzo que se mide por la energía consumida. (p.4).

En definitiva, la carga física se encuentra conformada por una conexión de posturas, movimientos y fuerzas requeridas por la actividad que se desempeña, siendo apropiada la combinación de ambos tipos de esfuerzos –estáticos y dinámicos- que disminuyan la frecuencia de presentación de sintomatología negativa, pues repercute no únicamente en el desempeño del empleado visto en términos de eficiencia, sino en la salud física y mental del mismo con afectación directa en su calidad de vida. Otro aspecto importante a tener en cuenta estriba en que es la respuesta que se produce en el organismo lo que se denomina como carga

física laboral y por ende, depende de la capacidad de cada individuo, por tal motivo, aunque las demandas sean idénticas, la carga física derivada puede ser distinta; no obstante Parra (2003, p. 15) expone que deben adoptarse unas medidas de control para prevenir la fatiga y aparición o empeoramiento de problemas musculoesqueléticos, las cuales radican en:

1. **Postura:** Utilizar variedad de posturas y movimientos.
2. **Tiempo de exposición:** Emplear esquemas de pausas y rotación de tareas.
3. **Movimientos en forma repetitiva:** Reposo entre un movimiento y otro.
4. **Exigencia de fuerzas excesivas:** Promover el uso de equipos de apoyo.
5. **Forma de realización de las fuerzas:** Entrenar a los empleados en la realización de esfuerzos físicos.

6.5.3.2. *Carga mental*

Es conveniente indicar que toda ocupación laboral produce una demanda de actividad mental, puesto que sin importar cuán físico o mecánico sea el trabajo requiere de cierta actividad cognitiva, involucrando algunas o todas las funciones mentales propias del ser humano, pues como manifiesta Parra “incluso el trabajo más simple obliga a pensar, a recordar los conocimientos adquiridos, a resolver problemas de manera creativa” (2003, p.5), lo cual requiere la utilización de destrezas y conocimientos que permitan la ejecución adecuada de las funciones que han sido encomendadas para el desarrollo de la labor, así pues, este concepto es definido por del Hoyo y Sebastián (2002) como “conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (p.7), de esta forma, la carga mental aparece cuando el proceso

requiere de un esfuerzo elevado que se realiza de forma consciente y con continuidad, en la que intervienen la atención como la capacidad para permanecer en un estado de alerta, y la concentración que consiste en la capacidad de mantener la atención para realizar una o varias tareas; que de acuerdo a lo expuesto por González et al. (2006)

Tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño de los sujetos, siendo los siguientes los de mayor impacto: cambios de humor, ansiedad y activación. También hay evidencia de incremento en la presión sanguínea y ritmo cardíaco durante los períodos más demandantes del trabajo diario. En cuanto a respuestas conductuales, se encontró que cuando la carga de trabajo es percibida como alta, los empleados incurren en conductas insanas que tienden a incrementar su activación, tales como fumar y beber café, comer en exceso o consumir bebidas alcohólicas (p.261).

En este sentido, se percibe que la carga mental de trabajo cuando es inadecuada repercute de forma directa sobre el bienestar biopsicosocial del empleado, el cual, no sólo se evidencia en el contexto organizacional, sino que trasciende a las demás áreas de funcionamiento de la persona; ahora bien, el término “inadecuado” puede referirse a infra carga y sobrecarga, las cuales pueden ser de índole cuantitativa o cualitativa, traduciéndose a cantidad y complejidad respectivamente, estando determinadas por algunos factores que del Hoyo et al. (2002) describen como:

Contenido del trabajo. Corresponde a las exigencias de la tarea que dependen fundamentalmente de la información que el trabajador maneja en su puesto de trabajo, suponiendo una actividad cognitiva que se describe en 5 fases:

1. Detección de la información.

2. Identificación, decodificación e interpretación de esa información.
3. Elaboración de las posibles respuestas.
4. Elección de la respuesta que se considera más adecuada
5. Emisión de esa respuesta. (p. 8).

Condiciones ambientales. Suponen factores como ruido, vibración, iluminación y temperatura, los cuales son importante menguar “por sus efectos sobre el bienestar y por la interferencia que producen en las actividades desarrolladas por los trabajadores” (p. 10); dado que generan cierto grado de incomodidad en las personas que se exponen a estas condiciones en intensidades inapropiadas y por consiguiente, se pueden producir dificultades de concentración que influyen en el desempeño laboral y salud del empleado, además de aumentar la probabilidad de accidentes y enfermedades de trabajo.

Factores psicosociales y de organización. Relacionados con la organización del tiempo de trabajo, el ritmo de trabajo, la duración de la jornada, el número, la duración y la distribución de las pausas; aunado a otros factores como las relaciones laborales, las posibilidades de comunicación, el estilo de mando de los jefes (p.11).

Acondicionamiento físico del puesto. En este tipo de demanda se encuentran los factores como la adaptación del mobiliario y del espacio físico, que condicionan el nivel de comodidad, no obstante, los que más influyen [en la carga mental] son los relacionados con las fuentes de emisión de la información que el trabajador debe manejar (p.11), es decir, en lo que se refiere al último factor se puede mencionar la legibilidad de los documentos, o en caso de emplear computadores para el desarrollo de las funciones, se tienen en cuenta la resolución de las pantallas y la complejidad de los programas informáticos.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El trabajo de investigación al ser de tipo descriptivo y estar cimentado en un enfoque cuantitativo, requirió de la implementación de instrumentos que permitieran la recolección de la información, a fin de tener resultados objetivos con mayor confiabilidad y validez; así pues, se utilizó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, específicamente, una ficha y 3 cuestionarios. En primer lugar, se empleó la ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, con la finalidad de hacer una caracterización de la población objeto de estudio para tener un conocimiento más preciso de los empleados; en segundo lugar, se implementó el cuestionario para la evaluación del estrés, puesto que es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de este fenómeno, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas, a saber; fisiológicos (8 ítems), comportamiento social (4 ítems), intelectuales y laborales (10 ítems) y psico-emocionales (9 ítems). Se utilizó una modalidad de aplicación de heterolectura y heterodiligenciamiento, es decir, las examinadoras leen los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el empleado selecciona la opción, las evaluadoras las registran en el formato; lo anterior, con el propósito de promover una mayor interacción entre evaluados y evaluadoras. Finalmente, se dispuso de los cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, con el propósito de medir la influencia directa que ejercen ciertos factores en el bienestar de los empleados de la microempresa, en este caso particular la presencia de estrés, de esta manera, para identificar con mayor claridad estos aspectos el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral consta de dos formas A y B, las cuales brindan información sobre cuatro dominios diferentes, entre los que se encuentran: *las demandas del*

trabajo -cuantitativas, emocionales, carga mental, responsabilidad del cargo, demandas ambientales, esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral-, *control* -autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo: uso de habilidades y destrezas, claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio-, *liderazgo y relaciones sociales en el trabajo* -características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados- y *recompensa* -reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza-. De igual forma, enfocado en determinar todo lo concerniente a factores psicosociales extralaborales se evalúan siete dimensiones tales como: *tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y por último el desplazamiento de la residencia al lugar de trabajo y viceversa*. Es importante resaltar que la batería al ser sistematizada arroja los datos de cada uno de los cuestionarios de manera inmediata y confiable, lo que resulta favorable al momento de realizar el posterior análisis.

Con relación al abordaje de este acápite del proyecto, se analiza y discute la información recolectada que permita una mayor comprensión de lo encontrado en la microempresa, concerniente a los niveles de estrés laboral que presentan los empleados, con el propósito de aproximar al lector a la realidad que subyace en este entorno organizacional, utilizando como herramienta para la representación gráfica de los datos el paquete estadístico IBM SPSS -Statistical Package for the Social Sciences-, cuya aplicación fundamental se encuentra orientada al análisis multivariante de datos experimentales, por lo cual permitirá descubrir relaciones de dependencia e interdependencia entre los resultados, además de establecer clasificaciones de sujetos y variables, funciones que son de gran utilidad para el

direccionamiento de la investigación, puesto que, no solo permite ingresar datos, sino que permite recodificar variables y registros según su necesidad, independiente del tamaño de la muestra. Asimismo, gracias a sus potentes funciones de visualización muestra claramente el significado de las conclusiones que arroja el programa de manera instantánea, lo que permitirá llevar a cabo un análisis confiable de forma rápida y sencilla.

7.1. Caracterización de la población

Tabla 2. Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Masculino | 3 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Femenino | 6 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

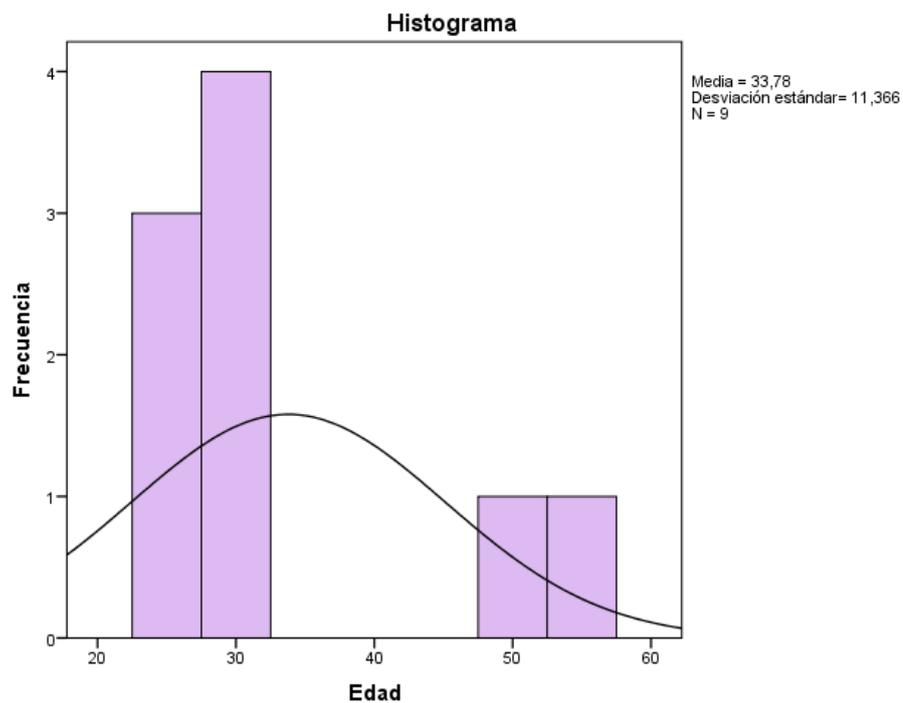
Grafica 1. Sexo



Se trabajó con una muestra censal de 9 empleados, de los cuales el 66.7% correspondía al sexo femenino y el 33.3% restante al sexo masculino, lo cual se traduce a 6 mujeres y 3 hombres que laboran en la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor.

Tabla 3. Edad.**Estadísticos Edad**

| | | |
|---------------------|----------|-----------------|
| N | Válido | 9 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 33,78 |
| Mediana | | 29,00 |
| Moda | | 27 ^a |
| Desviación estándar | | 11,366 |
| Rango | | 30 |
| Mínimo | | 25 |
| Máximo | | 55 |

Gráfico 2. Histograma

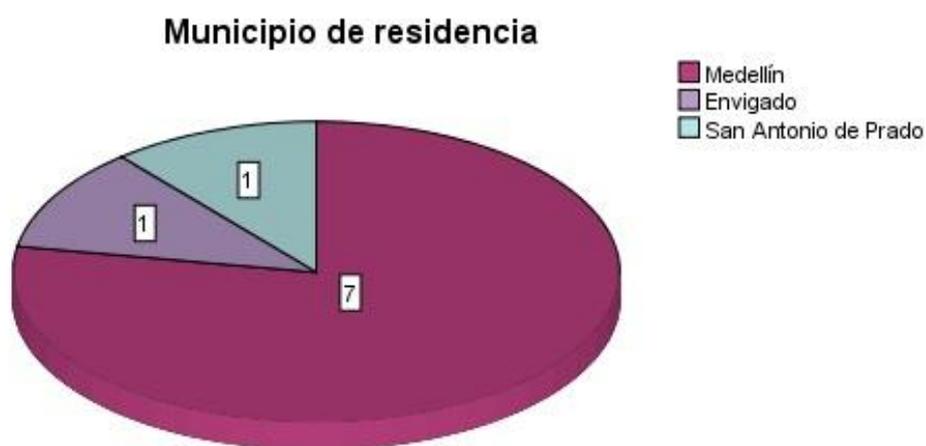
En la edad se puede observar una media de 33,78 años, siendo la edad promedio de los evaluados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor. La mediana corresponde a 29 años, es decir, la mitad de los evaluados son mayores de 29 años y la otra

mitad son menores de esta misma edad, se encuentran varios empleados con 27 años, siendo la moda dentro de esta medición. El menor de los integrantes tiene 25 años, el mayor 55 años obteniendo un rango de edades de 30 años.

Tabla 4. Municipio de residencia

| Municipio de residencia | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Medellín | 7 | 77,8 | 77,8 | 77,8 |
| | Envigado | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | San Antonio de Prado | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafico 3. Municipio de residencia



Se identificó que la mayoría de los empleados residen en la misma ciudad donde se encuentra ubicada la microempresa (Medellín), puesto que le corresponde un porcentaje de 77.7% (7 personas), no obstante, un 22.2% (2 personas) viven en municipios aledaños,

específicamente un 11.1% (1 persona) en envigado y el restante en San Antonio de Prado corresponde al 11.1% (1 persona).

Tabla 5. Tipo de vivienda

| | | Tipo de vivienda | | | |
|--------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Propia | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Arriendo | 7 | 77,8 | 77,8 | 77,8 |
| | Familiar | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

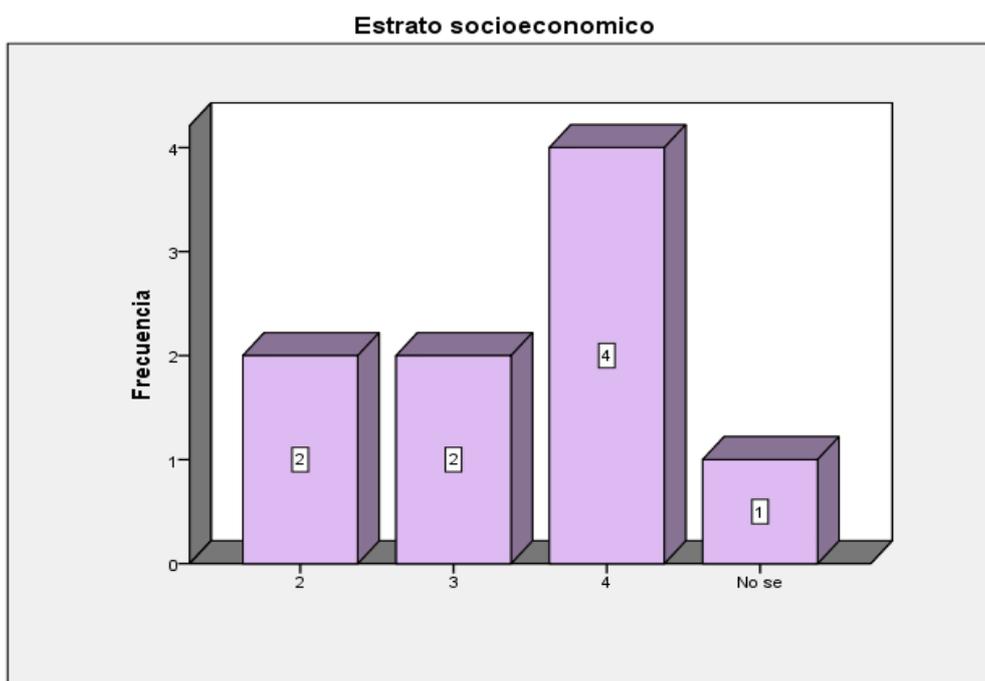
Grafico 4. Tipo de vivienda



Al indagar acerca del tipo de vivienda, se encuentra una preponderancia del 77.7% (7 personas) de los empleados que pagan arriendo, 11.1% (1 persona) que tienen una vivienda propia y finalmente, se obtiene otro 11.1% (1 persona) que permanece en una vivienda de tipo familiar.

Tabla 6. Estrato socio-económico

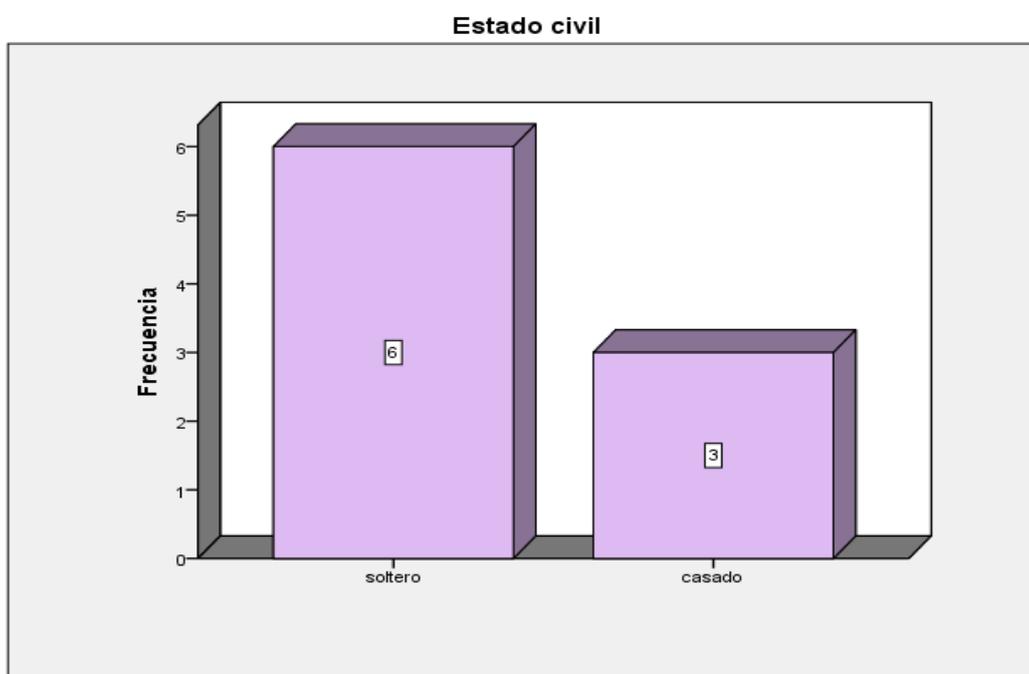
| Estrato socio-económico | | | | | |
|-------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2 | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | 3 | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | 4 | 4 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| | No se | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Gráfica 5. Estrato socio-económico

Con relación al estrato socioeconómico de los empleados, los resultados arrojan que el 44.4% (4 personas) de la población pertenecen al estrato 4, seguido por el estrato 3 con el 22.2% (2 personas) de los empleados, repitiéndose este mismo porcentaje en las personas que tienen su residencia en un estrato 22.2% (2 personas); por último, se encuentra que el 11.1% (1 persona) no sabe cuál es el estrato al que pertenece.

Tabla 7. Estado civil

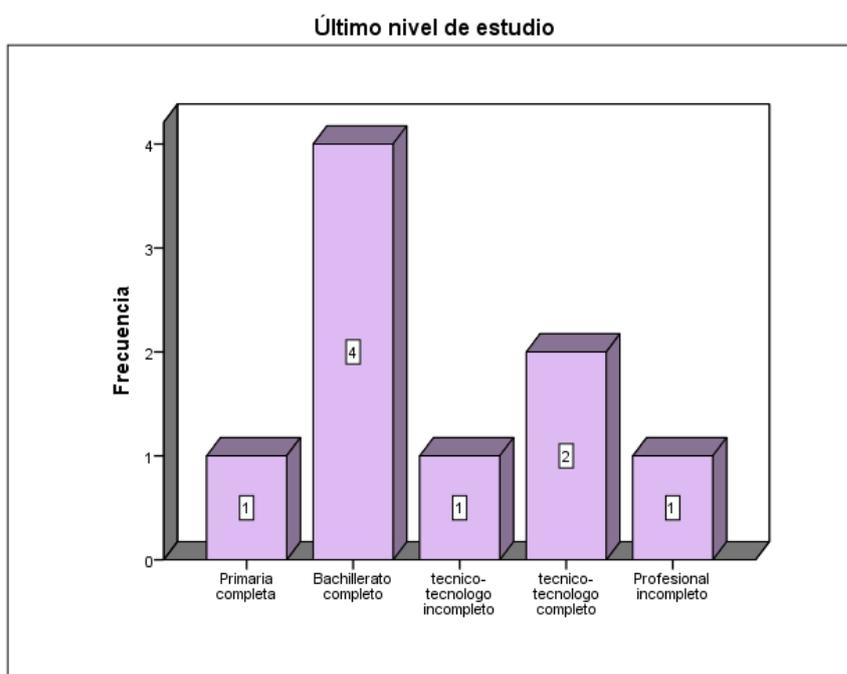
| | | Estado civil | | | |
|--------|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | soltero | 6 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | casado | 3 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Gráfica 6. Estado civil

Los resultados arrojados por el instrumento dan a conocer que con relación al estado civil de los empleados, existen una predominancia del 66.7% (6 personas) que aún son solteros y un 33.3% (3 personas) son casados.

Tabla 8. Último nivel de estudio**Último nivel de estudio**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Primaria completa | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Bachillerato completo | 4 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| Técnico-tecnólogo incompleto | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Técnico-tecnólogo completo | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| Profesional incompleto | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 7. Último nivel de estudio

En términos de educación, se encuentra que el nivel académico que predomina en los empleados es el bachillerato con un 44.4% (4 personas) de la población, evidenciándose que el 22.2% (2 personas) tiene un estudio de tecnología completa, seguido de un porcentaje del 11.1% (1 persona) que en la actualidad está cursando una tecnología, continuando con un

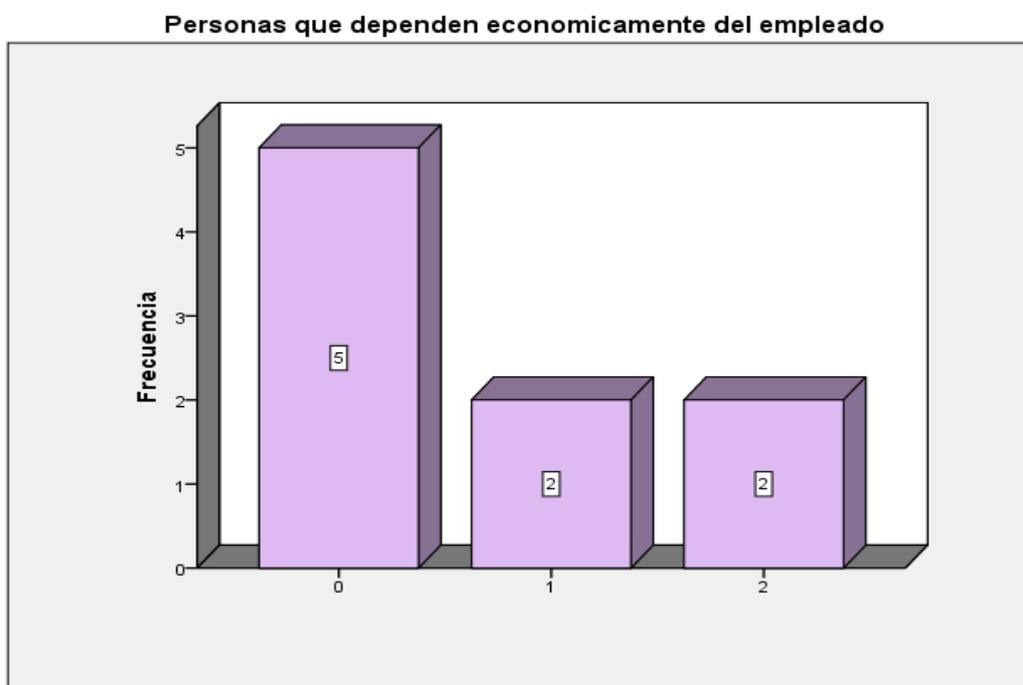
11.1% (1 persona) que culminó sus estudios primarios y finalmente, se encuentra que el otro 11.1% (1 persona) está cursando una carrera profesional.

Tabla 9. Personas que dependen económicamente del empleado

Personas que dependen económicamente del empleado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 0 | 5 | 55,6 | 55,6 | 55,6 |
| 1 | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| 2 | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

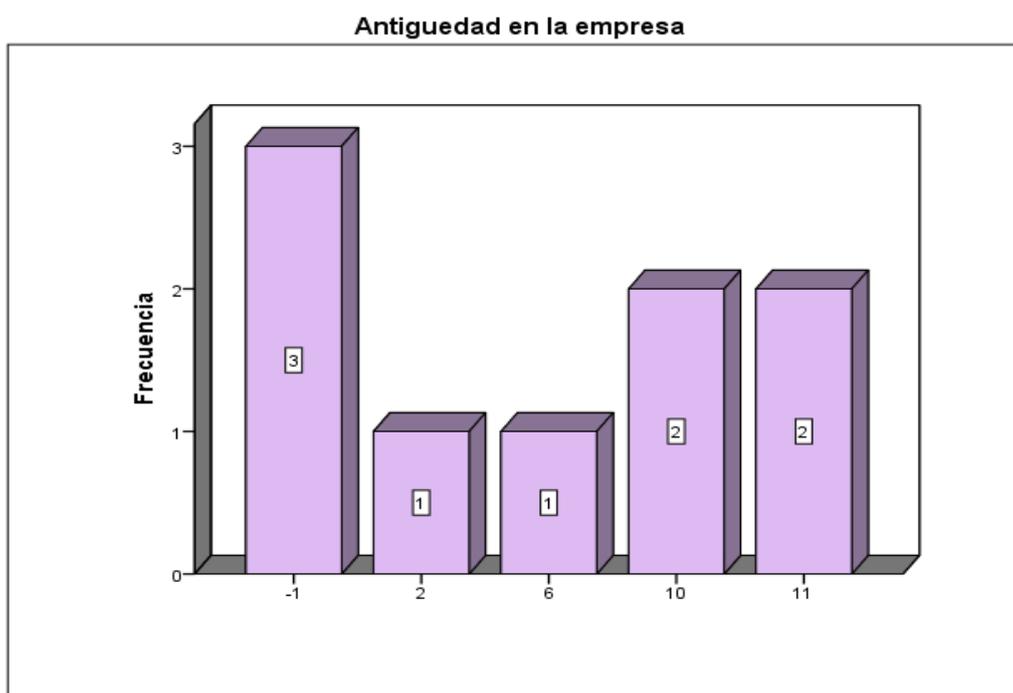
Gráfico 8. Personas que dependen económicamente del empleado.



Con respecto al número de personas que dependen económicamente de los evaluados, se encuentra que la mayoría siendo el 55.6% (5 personas), no tiene ningún tipo de obligación de este tipo, el 22.2 % (2 personas) responden económicamente por 2 individuos y en igual porcentaje por 1 individuo.

Tabla 10. Antigüedad en la empresa

| | | Antigüedad en la empresa | | | |
|--------|-------|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | -1 | 3 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | 2 | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | 6 | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | 10 | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | 11 | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafica 9. Antigüedad en la empresa

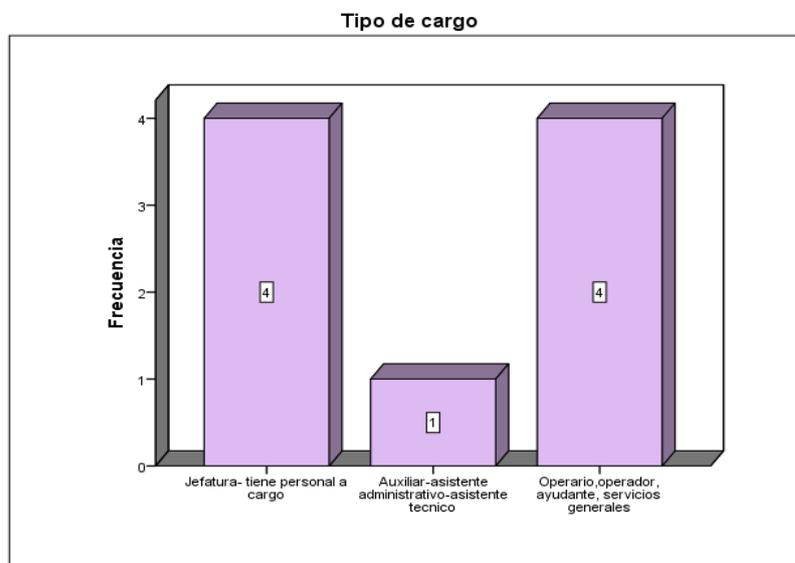
En cuanto al ítem que evalúa la antigüedad laboral de los empleados en la microempresa, se logra identificar que al ser de origen familiar el 22.2% (2 personas) del total de la población llevan 11 años trabajando, seguido de un 22.2% (2 personas) llevan 10 años laborando, el 11.1 % trabajan hace 6 años, seguido de un 11.1% (2 personas) hace 2

años, finalizando con un porcentaje de 33.3% (3 personas) que se encuentran laborando dentro de la microempresa hace menos de un año.

Tabla11. Tipo de cargo

| | | Tipo de cargo | | | |
|--------|---|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Jefatura- tiene personal a cargo | 4 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| | Auxiliar-asistente administrativo-asistente técnico | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Operario,operador,ayudante, servicios generales | 4 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

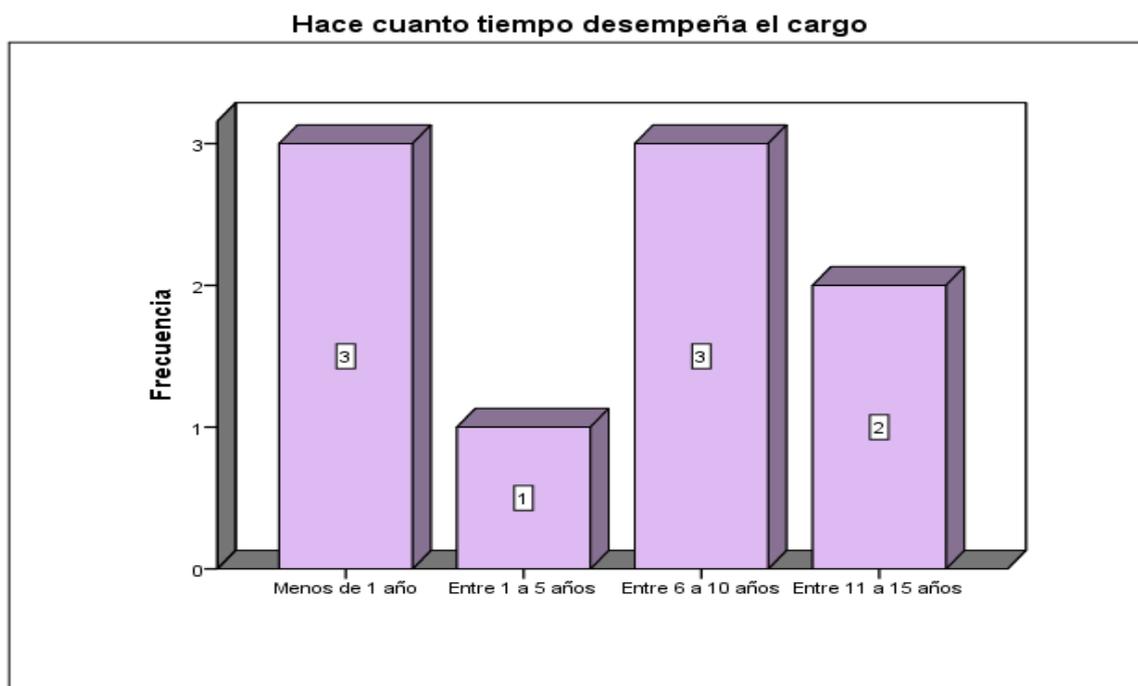
Grafica 10. Tipo de cargo



En referencia al tipo de cargo que tienen los examinados dentro de la microempresa, los resultados obtenidos fueron, el 44.4% (4 personas), son jefes o tienen personal a cargo, siguiendo el 44.4% (4 personas) son operarios o ayudantes de servicios generales, finalizando con un 11.1% (1 persona) la cual ocupa el puesto asistente o auxiliar administrativa.

Tabla 12. Hace cuánto tiempo desempeña el cargo

| Hace cuánto tiempo desempeña el cargo | | | | |
|--|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Menos de 1 año | 3 | 33,3 | 33,3 |
| | Entre 1 a 5 años | 1 | 11,1 | 11,1 |
| | Entre 6 a 10 años | 3 | 33,3 | 33,3 |
| | Entre 11 a 15 años | 2 | 22,2 | 22,2 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico 11. Hace cuánto tiempo desempeña el cargo

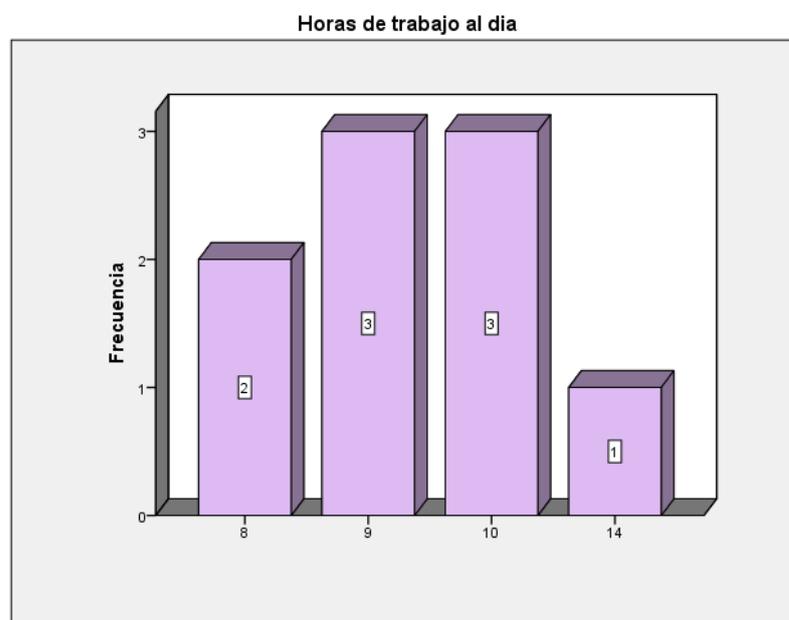
En cuanto al ítem que evalúa la antigüedad laboral de los empleados en la microempresa, se logra identificar que al ser de origen familiar el 22.2% (2 personas) del total de la población llevan más de 10 años trabajando, seguido de un 33.3% (3 personas) que se encuentran en un rango de permanencia de 6 a 10 años y el 11.1% (1 persona) de 1 a 5

años, finalizando con la categoría más baja correspondiente a 1 año con un 33.3% (3 personas).

Tabla 13. Horas de trabajo al día

| | | Horas de trabajo al día | | |
|--------|------------|-------------------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 8 | 2 | 22,2 | 22,2 |
| | 9 | 3 | 33,3 | 33,3 |
| | 10 | 3 | 33,3 | 33,3 |
| | 14 | 1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 |

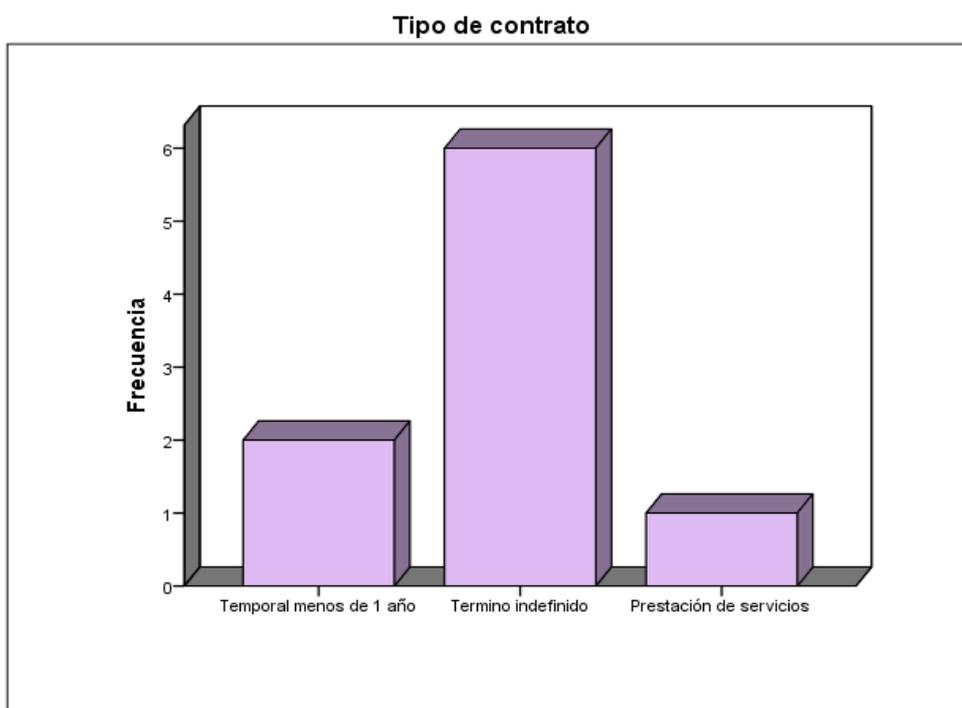
Gráfica 12. Horas de trabajo al día



Con referencia a las horas laboradas a diario, los examinados informan el 33.3% (3 personas) laboran diez horas, seguido de un 33.3% (3 personas) laboran nueve horas, continuando con un 22.2% (2 personas) ocho horas, finalizando con un 11.1% (1 persona) la cual labora 14 horas.

Tabla 14. Tipo de contrato

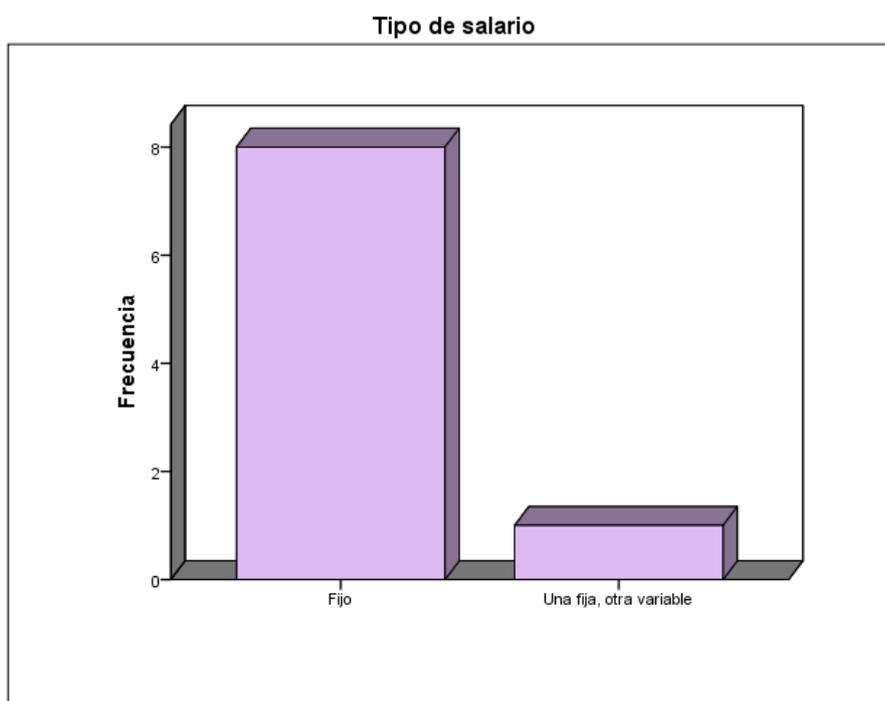
| | | Tipo de contrato | | | |
|--------|-------------------------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Temporal menos de 1 año | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | Término indefinido | 6 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | Prestación de servicios | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafica 13. Tabla. Tipo de contrato

Se obtiene que el tipo de contratación que prevalece en los evaluados es el contrato a término indefinido correspondiente al 66.6% (6 personas) de la muestra, seguido por el temporal a menos de 1 año con un 22.2 % (2 personas) y finalizando con un 11.1% (1 persona) con un contrato de prestación de servicios.

Tabla 15. Tipo de salario

| | | Tipo de salario | | | |
|--------|-------------------------|------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Fijo | 8 | 88,9 | 88,9 | 88,9 |
| | Una fija, otra variable | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Gráfico. 14 Tipo de salario

Finalmente, se encontró que con respecto al último ítem del cuestionario, el mayor número de evaluados reciben un sueldo fijo correspondiente al 88.9% (8 personas) y únicamente el 11.1% (1 persona) recibe una parte fija y otra variable.

7.1.1. Discusión caracterización de la población

En el análisis sociodemográfico se desvela información que es posible relacionar con la naturaleza de la microempresa objeto de estudio, así, se encontró que el 66,7% de los empleados corresponden al sexo femenino y el 33,3% restante al masculino, aspecto que probablemente, se explica desde la necesidad que existe en el mercado de la repostería de crear nuevos diseños para la decoración de tortas e ingeniar deliciosos y diversos sabores para los postres; función que en el imaginario de la sociedad le compete en su mayoría a las mujeres, quizás por sus características culturales de delicadeza y creatividad; aunado a una apreciación neuropsicológica que asevera que “las mujeres tienen una mayor fluidez en la ideación y (...) más éxito en tareas manuales de precisión, que requieren una coordinación motriz fina” (García, 2003, p.14). No obstante, cuando se tiene como finalidad el estudio de determinado segmento de la población, es preciso conocer la representación social a la cual se encuentra sujeta, y es común que las personas atribuyan la labor de repostería a una actividad artesanal e incluso ancestral que es propia de familias, teniendo por lo general, la famosa “receta de la abuela” como una base sobre la cual se preparan exquisitos platillos dulces; ahora bien, en esta microempresa se logró evidenciar que el 66,7% de los empleados son solteros y un 33,3% son casados, de los cuales un 66,7% (6 personas), son adultos jóvenes que se encuentran entre los 20 y 30 años de edad, que han hecho de esta actividad su sustento económico y en algunos casos, el medio para continuar con su formación académica; puesto que, un 11,1% está cursando una carrera profesional y otro 11,1% un estudio tecnológico, además de considerar el 22,2% de la población encuestada que concluyó una tecnología, sin embargo, sigue existiendo un predominio del 44,4% que culminaron el bachillerato académico y un 11,1% que terminó sus estudios de primaria, lo cual no indica la abolición de un posterior crecimiento personal y formativo; así mismo, es posible explicar el

nivel académico de los trabajadores desde una óptica que contemple los requerimientos puntuales de cada puesto de trabajo dentro de la microempresa y sobre todo, el origen de la misma, pues se ha conformado a partir del empirismo, ya que, al conocer la historia de Postres, Tortas y Helados la Locura de Sabor se puede determinar que en términos generales, el factor educativo no fue un impedimento para la conformación de la repostería, ni un obstáculo para la contratación del personal, puesto que tiene una exigencia máxima de bachiller académico para cargos de ventas, producción y mensajería.

En consonancia con lo anterior, al indagar por el tipo de vivienda en el cual residen los empleados, se halló que 1 persona (11,1%) tiene casa propia y 1 más (11,1%) habita en una vivienda familiar, así pues, se observa que el mayor porcentaje de los empleados que corresponde a un 77,8% pagan arriendo, lo cual, probablemente se relacione con el estadio de desarrollo en el que se encuentra gran parte del personal que labora en la microempresa – adulto joven según la teoría de Erickson-, lo que suscita la adquisición de responsabilidad e independencia, aunado a la posibilidad de continuar la formación académica que pueda generar un estatus dentro de la sociedad; de igual forma, se determina con relación a lo anterior, la pertenencia a estratos socioeconómicos diversos, obteniendo porcentajes de 44,4%, 22,2% y 22,2% que viven en un estrato 4, 3 y 2 respectivamente, y un 11,1% que no reconoce el estrato al cual pertenece, es decir, se advierte heterogeneidad en cuanto a las condiciones de vida de estas personas que fluctúan entre bajo y medio, según la especificación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Los estratos 1, 2 y 3 corresponden a estratos bajos que albergan a los usuarios con menores recursos, los cuales son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos

domiciliarios; el estrato 4 no es beneficiario de subsidios, ni debe pagar sobrecostos paga exactamente el valor que la empresa defina como costo de prestación del servicio (2014, p.1).

Alrededor del tema referente a las generalidades de la vivienda de los empleados se identifica que la mayoría residen en la misma ciudad donde se encuentra ubicada la microempresa –Medellín-, puesto que le corresponde un porcentaje de 77.7% (7 personas), lo que se alcanza a observar como favorable en la medida en que al recorrer una distancia relativamente corta hacia su lugar de trabajo, se reduce el tiempo de desplazamiento debido a sus alternativas de movilidad y por ende disminuye significativamente los gastos mensuales, a diferencia de las personas que viven en municipios aledaños como lo son Envigado -11,1% (1 persona)- y San Antonio de Prado -11, 1% (1 persona)-; baste ahora decir que, el tipo de contratación que prevalece en los evaluados es el contrato a término indefinido correspondiente al 66.6% (6 personas) de la muestra, aspecto que contribuye a generar en el trabajador estabilidad y confianza, facilitándosele la adquisición de bienes a largo plazo, dado que se le remunera mediante salarios y prestaciones -según lo dispone la ley-, al tiempo que representa mayor compromiso, sentido de pertenencia con la empresa y respeto por sus labores, sin embargo, puede generar temor en los trabajadores el hecho de que su terminación sea intempestiva, aunque sin justa causa requiera que el empleador pague su respectiva indemnización. Ahora bien, a esta cifra le sigue el contrato temporal a menos de 1 año con un 22.2 % (2 personas), en el cual a diferencia del anterior no se logra la integración del empleado en el proceso formativo de la empresa, reduciéndose la productividad actual y potencial de este, puesto que no se encuentra la iniciativa de realizar inversiones totales en su capacitación, al no tener expectativas en términos de permanencia como para que la empresa logre recuperar lo invertido, por ultimo con un menor porcentaje del 11,1% (1 persona) se encuentra el contrato por prestación de servicios, donde se ve beneficia la organización más

que el trabajador, puesto que, no le genera ninguna posibilidad de crecimiento, equilibrio, ni motivación al no determinar garantías laborales, por ende, se podría aducir que posiblemente las personas que se encuentran dentro de estos dos últimos tipos de contratación son más propensos a manifestar síntomas de estrés laboral.

Siguiendo la hilaridad del análisis, se encuentra otro tipo de modalidad que se enfoca especialmente en el factor salario, donde el mayor número de evaluados reciben un sueldo fijo correspondiente al 88.9% (8 personas), lo cual puede ser visto desde dos perspectivas, por un parte es factible para el trabajador en la medida en que puede racionar sus gastos mensuales acorde a un sueldo estipulado, pero por otra, es tomado como una desventaja al eximirlo generalmente del derecho a recibir dinero por horas extras, aspecto que puede llegar a generar malestar, debido a que el costo de los productos y servicios a los cuales accede tienden a subir y el salario mínimo legal vigente incrementa en menor medida, caso contrario del 11.1% (1 persona) de la población encuestada que recibe una parte fija y otra variable. Aunado a lo anterior, se encuentra que el número de personas que dependen económicamente de los evaluados corresponde el 22, 2% (2 personas) responden económicamente por 2 individuos y en igual porcentaje por 1 individuo, lo que sumado a los gastos personales y en proporción al dinero que devengue, puede afectar la economía familiar y por ende tiende a generar altos niveles de tensión en el empleado; para sustentar dicha hipótesis la Asociación Psicológica de Estados Unidos (Citado en la página Web Vida Saludable) por medio de diversas encuestas lograron llegar a la siguiente conclusión

Las principales causas de estrés a finales del 2008 fueron: el dinero (81%), la economía (80%), el trabajo (67%) y problemas de salud en la familia (67%). En ese mismo año, se reportaron más síntomas físicos y emocionales relacionados al estrés que en años

anteriores, además, en diferentes estudios se ha evidenciado que para aproximadamente el 75% de las personas, el dinero y el trabajo son las principales fuentes de estrés. (2013, p.1)

Las preocupaciones económicas, las responsabilidades en el trabajo, los compromisos con la familia y la necesidad de hacer que el dinero alcance para llegar a fin de mes, ponen en riesgo la salud de los empleados, no obstante, el 55.6% (5 personas) que manifestaron no estar a cargo económicamente de nadie posiblemente estén invirtiendo su dinero en otro tipo de responsabilidades que no generen el mismo tipo de tensión, pero pueden manifestar síntomas de estrés por otra clase de factores intralaborales como lo es la jornada laboral en proporción al número de días de descanso; con respecto a la primera variable la cual se evalúa mediante la ficha sociodemográfica de la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, se encontró que el 11.1% (1 persona) labora 14 horas, seguido del 33.3% (3 personas) con diez horas y el mismo porcentaje corresponde a las personas que trabajan nueve horas, continuando con un 22.2% (2 personas) con ocho horas diarias, por lo cual se hace menester conocer el estudio que realiza Moya, L; Serrano, M; Gonzales, E; Rodríguez, A & Salvador, A sobre la respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral

La respuesta psicofisiológica a estresores reales difiere en función de las demandas ambientales, tal y como lo muestra la comparación de una jornada laboral con un día de descanso. En este sentido, durante la jornada laboral hay mayor percepción de estrés -mayor estrés subjetivo-, un estado de ánimo negativo en la mañana, mediodía y tarde, por ende, la percepción de estrés es mayor durante el día de trabajo que en el descanso y puede llegar a provocar un alto número de quejas debidas a malestar físico y/o psicológico. (2005, p.6)

Para finalizar, se abordará un factor que ha sido tema de análisis en diversos estudios y consiste en identificar la influencia de la antigüedad laboral en la presencia de estrés, importante debido a que la mayoría de empleados tienen una alta permanencia dentro de la empresa, logrando identificar que específicamente el 22.2% (2 personas) del total de la población llevan más de 10 años laborando, seguido de un 33.3% (3 personas) que se encuentran en un rango de 6 a 10 años y el 11.1% (1 persona) de 1 a 5 años, terminando con la categoría más baja correspondiente a 1 año con un 33.3% (3 personas), por tanto se toman dos estudios, uno realizado por Valecillo, M; Quevedo, A; Palma, Dos Santos, A; Montiel, M; Camejo, M & Sánchez, M en la enfermería de un hospital militar descubriendo que

La antigüedad en el ejercicio de la profesión está relacionada con una mayor tendencia al estrés psicológico. Los enfermeros (as) con menos de 3 años en la profesión tuvieron una media de estrés más baja que los que tienen más de 3 años en el desempeño de sus funciones (2009, p.1)

Planteamiento contrario al hallazgo realizado por García, Y; Pérez, M & Carreño, A sobre las diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad, en el cual indican

La edad y la antigüedad dentro de la organización está inversamente relacionada con el estrés laboral, es decir, la experiencia del trabajador con más edad capacita para hacer un mejor uso de los recursos de afrontamiento que aquellos que son más jóvenes debido a la seguridad que se suele adquirir con la experiencia. (2013, p.296)

En síntesis, algunos factores intralaborales y extralaborales, influyen en la presencia del estrés, sin embargo, las diferencias individuales desempeñan un papel importante en su

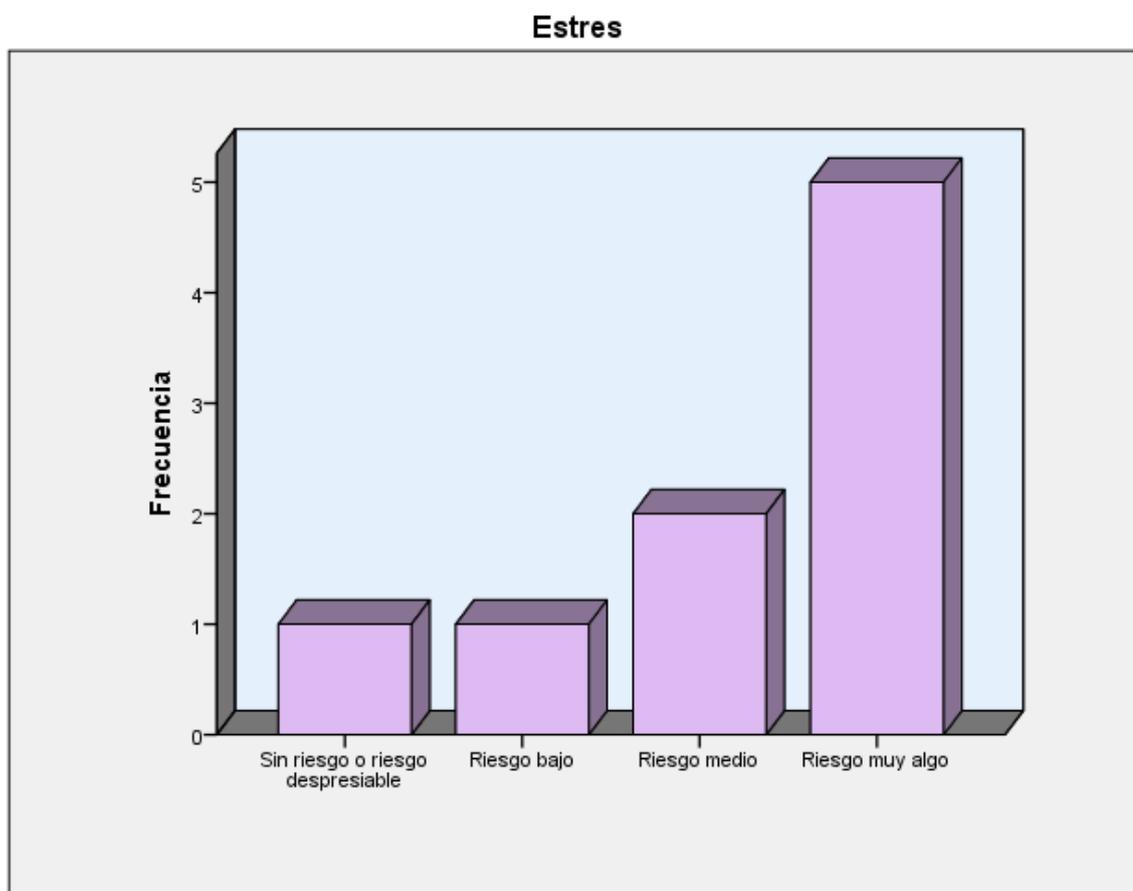
percepción, puesto que, la combinación de una situación particular y de un individuo determinado con sus características personales específicas, expectativas, actitudes, aptitudes y sentimientos, puede dar como resultado una falta de equilibrio que conduzca a experimentar dicho fenómeno, además, es importante tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función a factores como: edad, necesidades, expectativas y estados de salud.

7.2. Resultados pruebas riesgo psicosocial

Tabla 16. Nivel de estrés

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Sin riesgo o riesgo despreciable | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Riesgo bajo | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| Riesgo medio | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| Riesgo muy alto | 5 | 55,6 | 55,6 | 55,6 |
| Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafica 15. Nivel de estrés

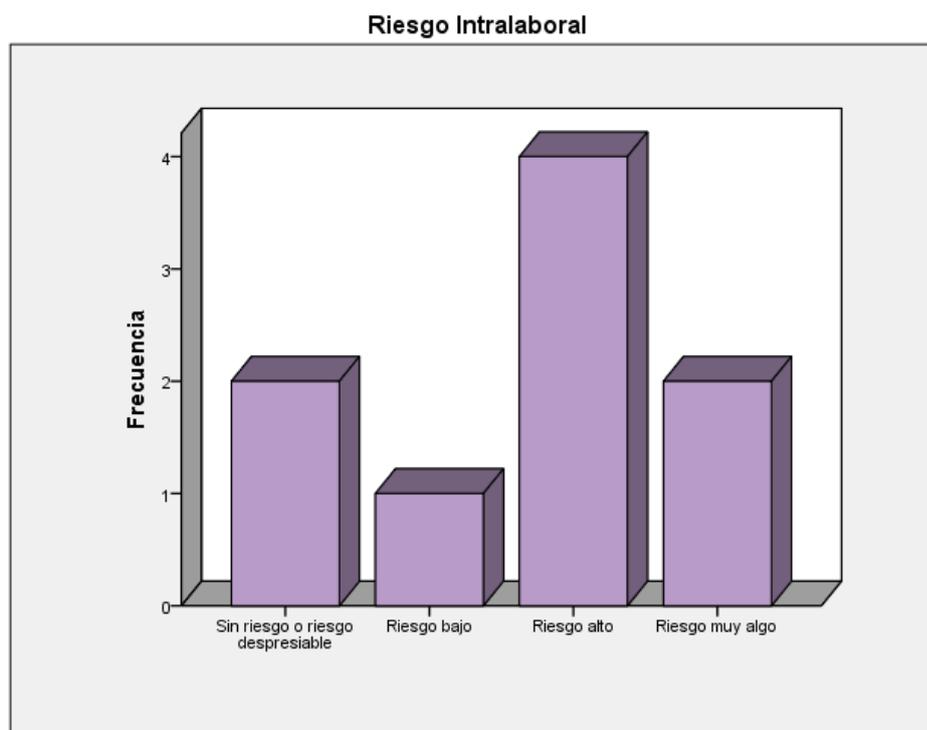


Se evidencia que el 55.6% (5 personas) de los examinados presentan un nivel de estrés muy alto, seguido de un 22.2% (2 personas) de los evaluados que presentan un nivel de estrés medio, a continuación un 11.1 % (1 persona) con riesgo bajo, finalmente el 11.1% (1 persona) de los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor presentan un nivel de estrés sin riesgo o riesgo despreciable.

Tabla 17 Riesgo intralaboral

| | | Riesgo Intralaboral | | | |
|--------|----------------------------------|----------------------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Sin riesgo o riesgo despreciable | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | Riesgo bajo | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Riesgo alto | 4 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| | Riesgo muy alto | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafico 16 Riesgo intralaboral



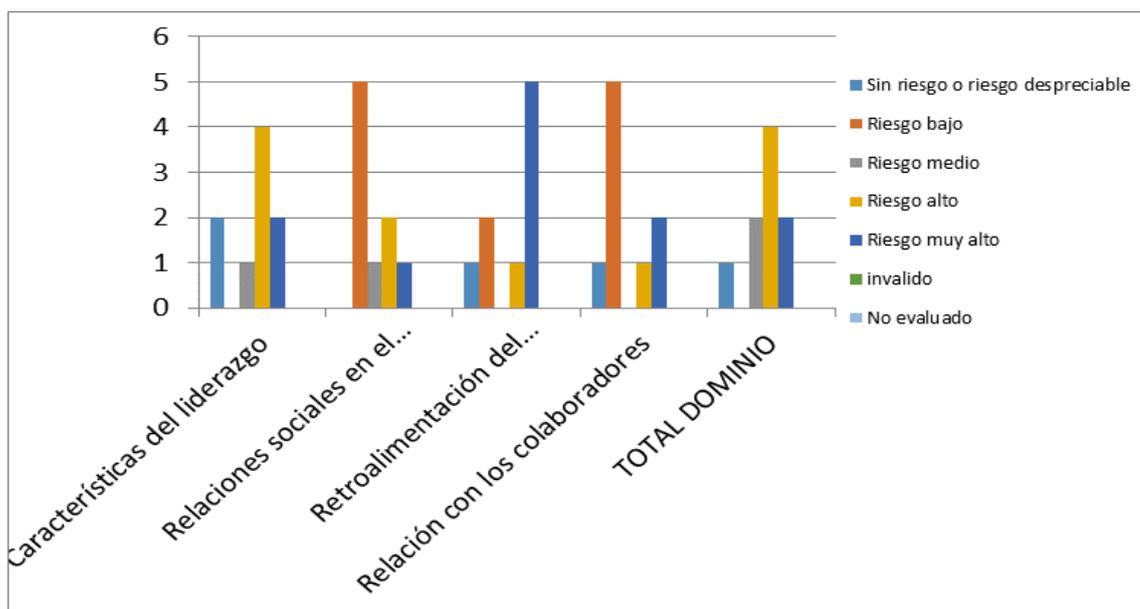
Se observa que el 44.4% (4 personas) de los empleados presentan un riesgo intralaboral alto, seguido de un 22.2% (2 personas) con riesgo muy alto, a continuación el 22.2% (2 personas) de los examinados sin riesgo o riesgo despreciable, finalizando con un 11.1% (1 persona) de los evaluados con un riesgo bajo

Tabla 18. Liderazgo y relaciones sociales

| DOMINIO: | | LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES | | | | |
|-----------------|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------|
| DIMENSIÓN | | Características del liderazgo | Relaciones sociales en el trabajo | Retroalimentación del desempeño | Relación con los colaboradores | TOTAL DOMINIO |
| Nivel de riesgo | Sin riesgo o riesgo despreciable | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| | Riesgo bajo | 0 | 5 | 2 | 5 | 0 |
| | Riesgo medio | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| Riesgo alto | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Riesgo muy alto | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 |
| invalido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No evaluado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| | 77.8 | 44.4 | 66.7 | 33.3 | 88.9 |

Gráfico 17. Liderazgo y relaciones sociales

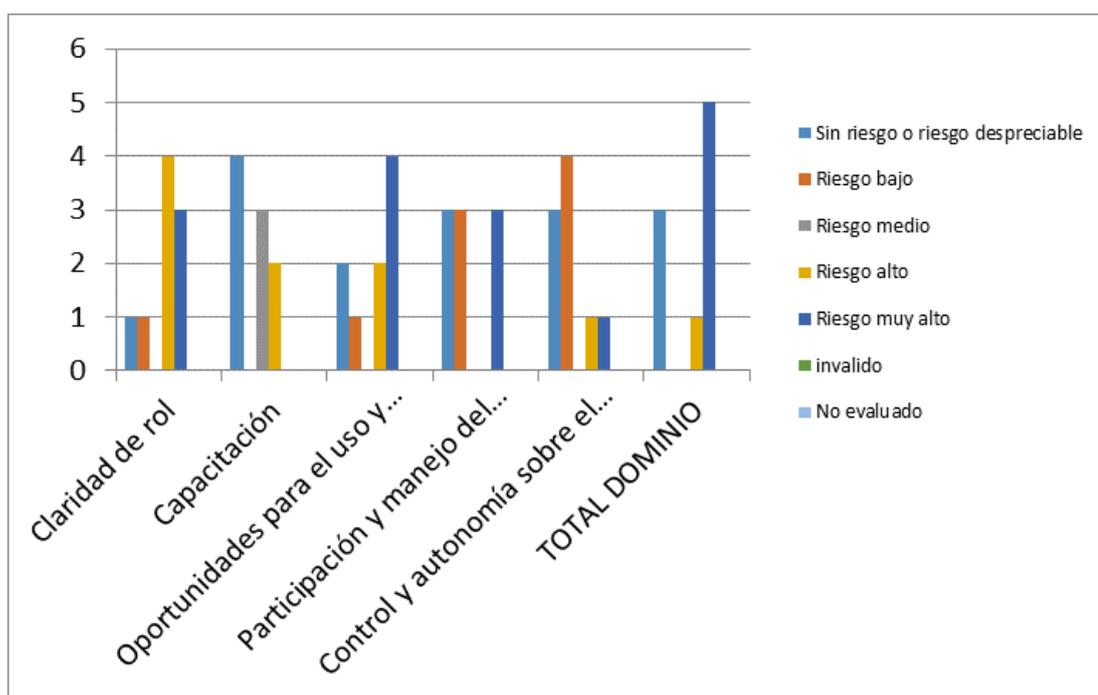


Se evidencia que el 77.8 % ,tienen características de liderazgo dentro de la microempresa dividido de la siguiente manera, sin riesgo o riesgo despreciable 2 personas, riesgo medio 1 persona, alto 4 personas y muy alto 2 personas, seguido de un 66.7% con retroalimentación del desempeño fragmentado así, sin riesgo o riesgo despreciable 1 persona, riesgo bajo 2 personas, alto 1 persona y muy alto 5 personas, a continuación el 44.4% , manejan relaciones sociales en el trabajo dividido de la siguiente forma, con un riesgo bajo 5 personas, riesgo medio 1 persona, riesgo alto 2 personas y riesgo muy alto 1 persona, finalizando la relación con los colaboradores con un 33.3%, segmentado así, sin riesgo o riesgo despreciable 1 persona, riesgo bajo 5 personas, riesgo alto 1 persona y riesgo muy alto 2 personas.

Tabla 19. Control sobre el trabajo

| DOMINIO: | | CONTROL SOBRE EL TRABAJO | | | |
|------------------------------|-----------------|--------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| DIMENSIÓN Nivel de riesgo | Claridad de rol | Capacitación | Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos | Participación y manejo del cambio | Control y autonomía sobre el trabajo |
| | | | Sin riesgo o riesgo despreciable | | |
| Riesgo bajo | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Riesgo medio | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Riesgo alto | 4 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| Riesgo muy alto | 3 | 0 | 4 | 3 | 1 |
| invalido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No evaluado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| | 77.8 | 55.6 | 66.7 | 33.3 | 22.2 |

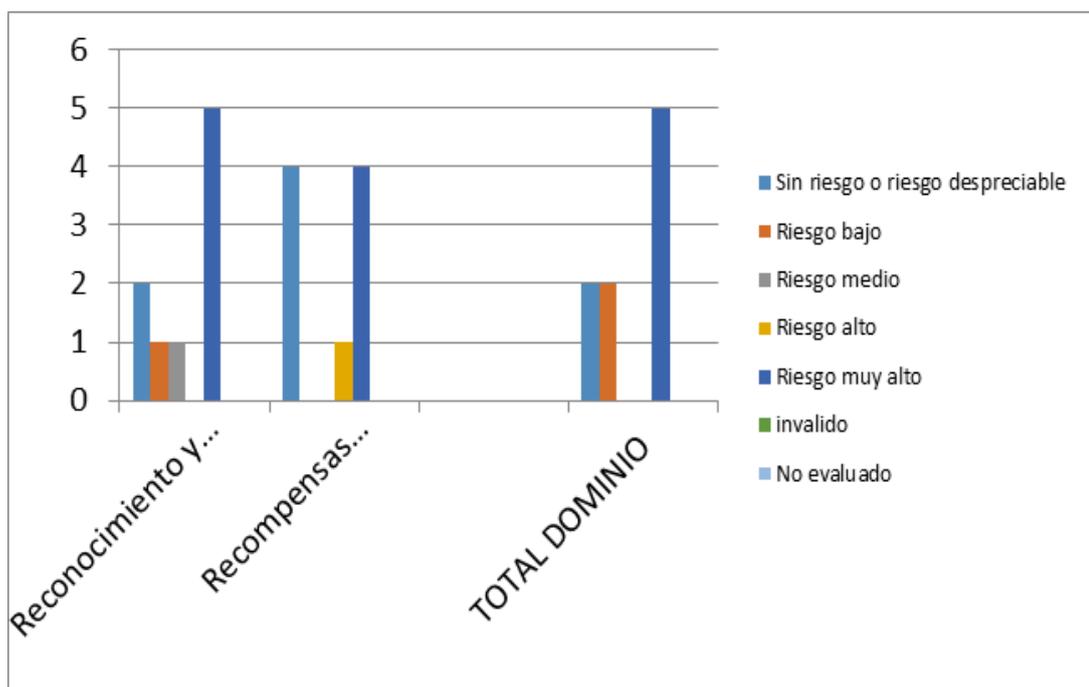
Grafico 18. Control sobre el trabajo



Se observa que el 77.8% de la población estudiada presenta una claridad de rol dividida así: sin riesgo o riesgo despreciable 1 persona, riesgo bajo 1 persona, riesgo alto 4 personas y riesgo muy alto 3 personas, en las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos 66.7% sin riesgo o riesgo despreciable 2 personas, a continuación la capacitación con un 55.6% el cual se desenglosa así: sin riesgo o riesgo despreciable 4 personas, riesgo medio 3 personas, riesgo alto 2, luego un 33.3% participación y manejo del cambio dividido de la siguiente forma: sin riesgo o riesgo despreciable 3 personas, riesgo bajo 3 personas y riesgo muy alto 3 personas, finalmente un 22.2% en control y autonomía sobre el trabajo distribuyéndose así: sin riesgo o riesgo despreciable 3 personas, riesgo bajo 4 personas, riesgo alto 1 persona y riesgo muy alto 1 persona.

Tabla 20. Recompensas

| DOMINIO: | RECOMPENSAS | | |
|--|--------------------------------------|---|----------------------|
| DIMENSIÓN Nivel de riesgo | Reconocimiento y compensación | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | TOTAL DOMINIO |
| Sin riesgo o riesgo despreciable | 2 | 4 | 2 |
| Riesgo bajo | 1 | 0 | 2 |
| Riesgo medio | 1 | 0 | 0 |
| Riesgo alto | 0 | 1 | 0 |
| Riesgo muy alto | 5 | 4 | 5 |
| invalido | 0 | 0 | 0 |
| No evaluado | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 9 | 9 |
| | 66.7 | 55.6 | 55.6 |

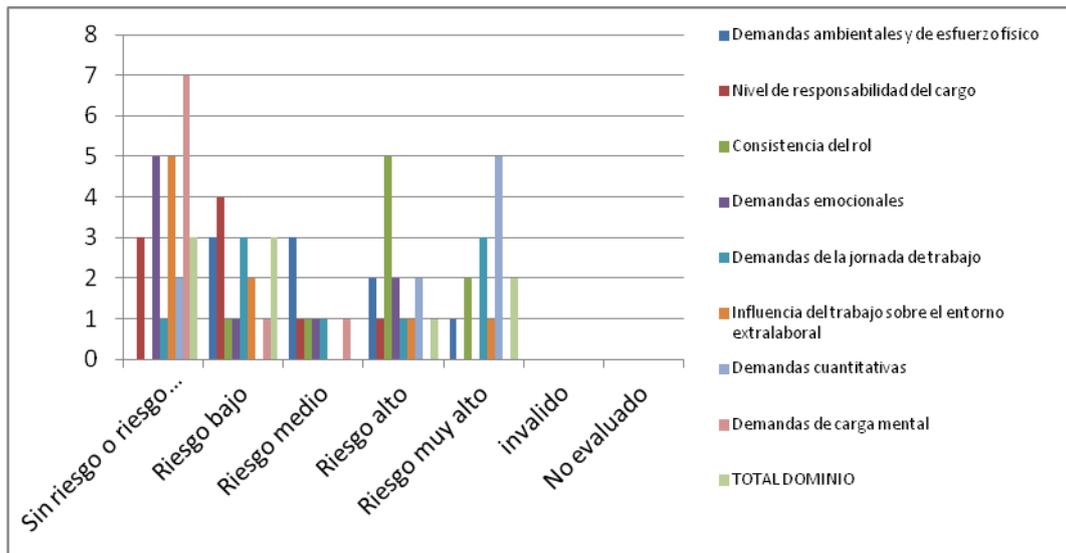
Grafico 19. Recompensas

Se evidencia un 66.7% en reconocimiento y compensación dividido de la siguiente manera, Sin riesgo o riesgo despreciable 2 personas, riesgo bajo 1 persona, riesgo medio 1 persona y riesgo muy alto 5 personas, seguido de un 55.6% en recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza fraccionado así Sin riesgo o riesgo despreciable 4 personas, riesgo alto 1 persona y riesgo muy alto 4 personas.

Tabla 21. Demandas del trabajo

| DOMINIO: | DEMANDAS DEL TRABAJO | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------------|--|------------------------|--------------------------|---------------|
| DIMENSIÓN | Demandas ambientales y de esfuerzo físico | Nivel de responsabilidad del cargo | Consistencia del rol | Demandas emocionales | Demandas de la jornada de trabajo | Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral | Demandas cuantitativas | Demandas de carga mental | TOTAL DOMINIO |
| Nivel de riesgo | | | | | | | | | |
| Sin riesgo o riesgo despreciable | 0 | 3 | 0 | 5 | 1 | 5 | 2 | 7 | 3 |
| Riesgo bajo | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Riesgo medio | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Riesgo alto | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| Riesgo muy alto | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 5 | 0 | 2 |
| invalido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No evaluado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| | 66.6 | 22.2 | 88.8 | 33.3 | 55.5 | 22.2 | 77.7 | 11.1 | 33.3 |

Grafico 20. Demandas del trabajo



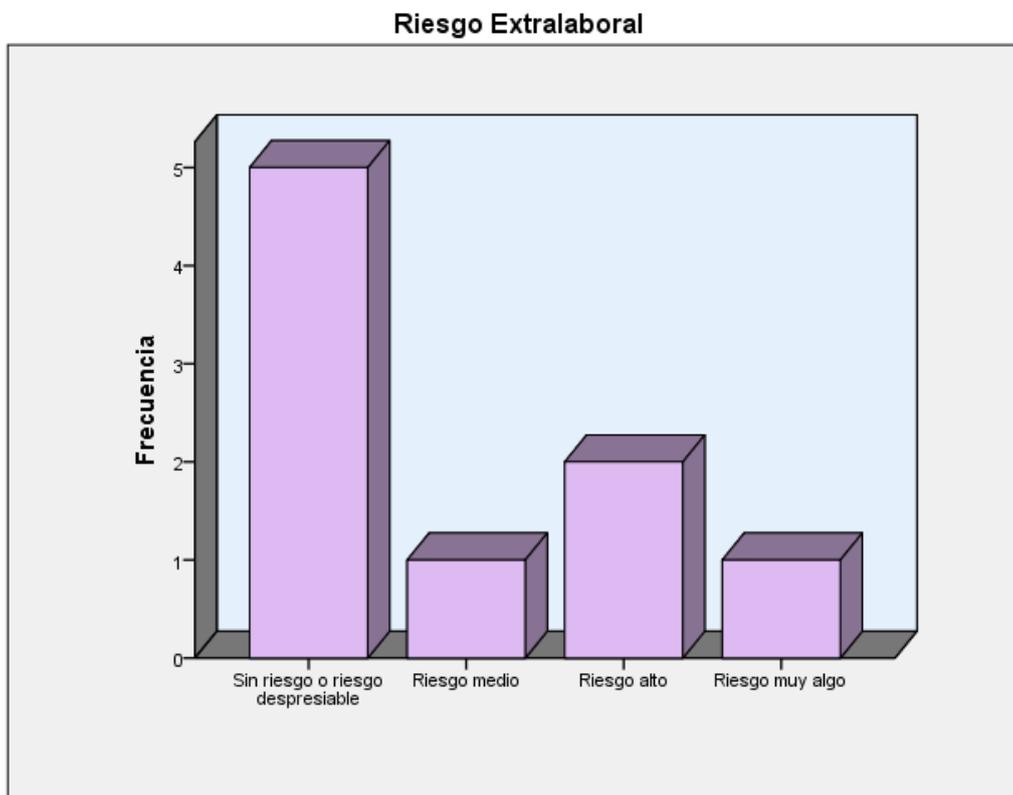
En referencia a las demandas de trabajo, se evidencia que los evaluados tienen consistencia del rol el 88.8% fragmentada así, Riesgo bajo 1 persona, riesgo medio 1 persona, riesgo alto 5 personas y riesgo muy alto 2 personas, le sigue un 77.7% en demandas cuantitativas dividida de la siguiente manera, Sin riesgo o riesgo despreciable 2 personas, riesgo alto 2 personas y riesgo muy alto 5 personas, le sigue un 66.6% en demandas ambientales y de esfuerzo físico fraccionada así, riesgo bajo 3 personas, riesgo medio 3 personas, riesgo alto 2 personas, riesgo muy alto 2 personas, a continuación un 55.5 % en las demandas de la jornada de trabajo distribuido de la siguiente forma, Sin riesgo o riesgo despreciable 1 persona, riesgo bajo 3 personas, riesgo medio 1 persona, riesgo alto 1 persona, riesgo muy alto 3 personas, luego el 33.3% en demandas emocionales dividida así, Sin riesgo o riesgo despreciable 5 personas, riesgo bajo 1 persona, riesgo medio 1 persona, riesgo alto 2 personas, le sigue un 22.2% en nivel de responsabilidad de cargo fragmentada de la siguiente forma, Sin riesgo o riesgo despreciable 3 personas, riesgo bajo 4 personas, riesgo medio 1 persona, riesgo alto 1 persona, seguido de un 22.2% distribuido así, Sin riesgo o riesgo despreciable 5 personas, riesgo bajo 2 personas, riesgo alto 1 persona, riesgo muy alto 1

persona, finalizando con las demandas de carga mental, fraccionada de la siguiente forma, Sin riesgo o riesgo despreciable 7 personas, riesgo bajo 1 persona, riesgo medio 1 persona.

Tabla 22. Riesgo Extralaboral

| | | Riesgo Extralaboral | | | |
|--------|----------------------------------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Sin riesgo o riesgo despreciable | 5 | 55,6 | 55,6 | 55,6 |
| | Riesgo medio | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Riesgo alto | 2 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| | Riesgo muy alto | 1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Total | 9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Grafico 21. Riesgo extralaboral

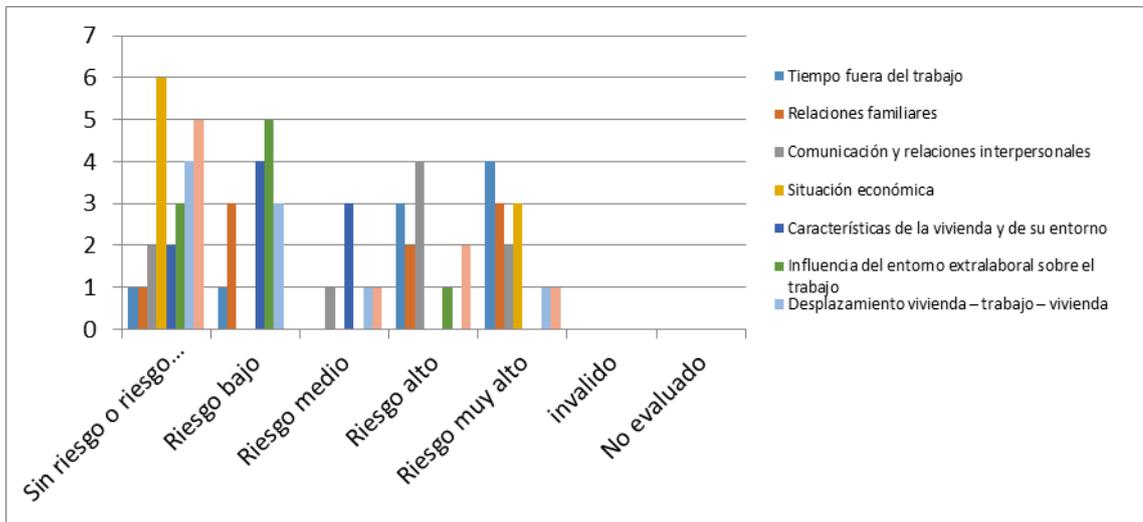


Se encuentra que el 55.6% (5 personas) de los encuestados están sin riesgo o riesgo despreciable a nivel extralaboral, a continuación un 22.2% (2 personas) con un riesgo alto, seguido de un 11.1% (1 persona) de los examinados con riesgo muy alto, por ultimo un 11.1% (1 persona) de los empleados tienen un riesgo extralaboral medio.

Tabla 23. Riesgo Psicosocial Extralaboral

| DIMENSIÓN Nivel de riesgo | Tiempo fuera del trabajo | Relaciones familiares | Comunicación y relaciones interpersonales | Situación económica | Características de la vivienda y de su entorno | Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo | Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda | TOTAL EXTRALABORAL |
|-------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--|----------------------------|---|---|---|---------------------------|
| Sin riesgo o riesgo despreciable | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riesgo bajo | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | 5 | 3 | 0 |
| Riesgo medio | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Riesgo alto | 3 | 2 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Riesgo muy alto | 4 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Invalido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No evaluado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| | 77.8 | 55.6 | 77.8 | 33.3 | 33.3 | 11.1 | 22.2 | 44.4 |

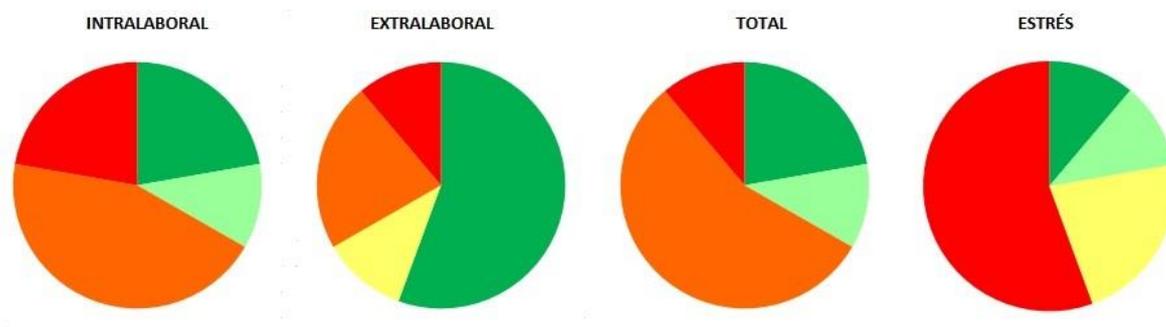
Grafico 22. Riesgo Psicosocial Extralaboral.



Referente al riesgo psicosocial extralaboral, se evidencia que el 77.8% pasan tiempo fuera del trabajo, dividido así, Sin riesgo o riesgo despreciable 1 persona, riesgo bajo 1 persona, riesgo alto 3 personas y riesgo muy alto 4 personas, seguido de la comunicación y relaciones interpersonales con un 77.8% distribuido de la siguiente manera, Sin riesgo o riesgo despreciable 2 personas, riesgo medio 1 persona, riesgo alto 4 personas, riesgo muy alto 2 personas, a le sigue un 55.6% pertenecientes a las relaciones familiares fragmentado así, Sin riesgo o riesgo despreciable 1 persona, riesgo bajo 3 personas, riesgo alto 2 personas, riesgo muy alto 3 personas, a continuación un 33.3% referente a la situación económica seccionado así, Sin riesgo o riesgo despreciable 6 personas, riesgo muy alto 3 personas, , luego las características de vivienda de su entorno con un 33.3% dividido de la siguiente manera, Sin riesgo o riesgo despreciable 2 personas, riesgo bajo 4 personas, riesgo medio 3 personas, a continuación un 22.2% en el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda fragmentado de la siguiente manera, Sin riesgo o riesgo despreciable 4 personas, riesgo bajo 3 personas, riesgo medio 1 persona, riesgo muy alto 1 persona, finalizando con un 11.1% en la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo fraccionada así, Sin riesgo o riesgo

despreciable 4 personas, riesgo bajo 3 personas, riesgo medio 1 persona y riesgo muy alto 1 persona.

Grafico 23 intralaboral- extralaboral- estrés



Se observa que los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor presentan un nivel de estrés muy alto, en la gráfica anterior se evidencia que la principal causa son factores intralaborales.

7.2.1. *Discusión de resultados*

Los resultados arrojados por las pruebas constatan lo que se ha querido resaltar durante el desarrollo de la investigación y es que, el estrés laboral es hoy una problemática que es preciso analizar no únicamente a nivel individual, pues se hace menester considerar que este fenómeno afecta directamente el contexto organizacional, arremetiendo en contra del pilar que tiene toda empresa, su recurso humano; por consiguiente, es un factor que requiere toda la atención, considerando que su afectación puede imposibilitar el desarrollo de la empresa reflejado en términos de producción y calidad, aunado a las consecuencias que dicho fenómeno pueda acarrear en lo concerniente a enfermedades laborales y/o accidentes de trabajo, dado que el estrés cobra incluso la característica de ser una sustitución de un conflicto

interno. En consecuencia, es conveniente afirmar que el capital humano no sólo representa un medio para llegar a un fin, en lugar de ello, es parte del logro o resultado que puede conducir a una organización hacia el éxito o el fracaso y por ende, es imprescindible identificar y menguar los factores generadores de estrés laboral.

Es evidente entonces, que la presente investigación contribuye al conocimiento de la problemática, mediante la descripción de un caso en particular que involucra el ambiente de trabajo de una microempresa de postres y, como el lector ha podido analizar a lo largo de este escrito, el interés principal radica específicamente en identificar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor de la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2016 considerando que este fenómeno puede representar un obstáculo para el mejoramiento y desarrollo sostenible de cualquier organización.

En este sentido, se logra determinar desde el punto de vista de las investigadoras que el entorno de la repostería representa un espacio con múltiples situaciones en las que, probablemente, se desarrollan síntomas característicos del estrés de índole cognitivo, físico y emocional; lo cual es factible sustentar desde los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios aplicados, puesto que arrojan un promedio de un nivel de estrés laboral “muy alto” para el total de la muestra –con un puntaje transformado del 37,6%-, posiblemente como resultado de la interacción entre diversas variables y factores medioambientales, familiares, personales y sociales que serán descritos con detenimiento a medida que se avanza en la discusión. Así pues, se aprecia que 5 de los empleados, representando un 55,6% de la población objeto de estudio presentan un nivel “muy alto” de estrés laboral, lo que indica que la cantidad y frecuencia de la presentación de los síntomas son perjudiciales para la salud,

requiriendo intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica – no existe en la microempresa objeto de estudio-; mientras que el 22,2% (2 personas) presentan un nivel “medio” de estrés laboral, es decir, que los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención, con el propósito de prevenir efectos nocivos en la salud, asimismo, se encuentra que 1 persona -11,1%- presenta un nivel de estrés laboral “bajo” y una más -11,1%- “muy bajo”, lo cual sugiere una escasa afectación del estado general de salud de estas últimas.

Con relación a lo anterior, es importante apuntar que en el contexto de la aplicación de las pruebas se hicieron perceptibles algunos factores incidentales como, extensas jornadas laborales, sobrecarga laboral de tipo cuantitativa, supervisión exhaustiva, ambigüedad en las funciones propias de cada cargo, falencias en los canales de comunicación, estilo de mando autoritario, carencia en la retroalimentación del desempeño, mínimas capacitaciones, falta de oportunidades para el uso y el desarrollo de habilidades y falencias en las condiciones ambientales y de esfuerzo físico; variables intralaborales que repercuten directamente en el bienestar biopsicosocial de los empleados, lo cual se puede discriminar considerando en primer lugar, la afectación del cuerpo –bio- reflejado en sintomatología física, donde predominan –según el cuestionario del estrés- las cefaleas, dolores en el cuello y/o espalda, problemas gastrointestinales y sensación de cansancio que pueden convertirse en factores que desencadenen incidentes de índole laboral, dado que puede dar lugar a disminución en la concentración; en segundo lugar, se advierten manifestaciones de tipo psicológico como el sentimiento de sobrecarga de trabajo, irritabilidad y angustia; los cuales finalmente, conllevan a una afectación del área social -dificultades en las relaciones familiares y con otras personas-, actuando como un síntoma interno que se traslada a otras esferas del desarrollo personal del trabajador. En definitiva, haciendo mención a la definición del estrés abordada con

anterioridad en este escrito, es posible aseverar que existe un desajuste entre los empleados que puntúan con niveles de estrés laboral medio, alto y muy alto, el puesto de trabajo y la propia organización; siendo imprescindible reconocer que “se trata de una situación o conjunto de situaciones que el aparato psíquico no puede asimilar y entonces las registra como malestar” (Universidad Católica Boliviana San Pablo 2007, p.56), por consiguiente, cuando el empleado no cuenta con los recursos necesarios para afrontar las demandas o contingencias del entorno, responde por medio de la presentación de síntomas característicos del estrés.

Ahora bien, cuando se menciona que el síntoma se traslada a otras esferas, se pretende anunciar que la presencia del estrés laboral dentro del contexto empresarial hace las veces del vértice de un iceberg, que al sobresalir en la superficie no deja observar con claridad lo que subyace en lo profundo; una analogía que intenta presentar una explicación ilustrativa de la realidad en la microempresa objeto de estudio, pues el estrés laboral, es en realidad un síntoma que indica la presencia de un conflicto interno que en la mayoría de los casos sigue latente y no es perceptible para los altos mandos, empero, por lo general sí se hace manifiesto para los subordinados en su quehacer diario. De esta manera, para observar la problemática desde una mirada más objetiva es relevante identificar que el puntaje obtenido en la dimensión que evalúa las *características del liderazgo* fue del 77,8% entre niveles medio -1 persona-, alto -4 personas- y muy alto -2 personas-, quienes afirman que el jefe inmediato presenta dificultades al momento de relacionarse con las personas que se encuentran bajo su mando, debido a que presenta serios inconvenientes con respecto al establecimiento de canales efectivos de comunicación, al no contar con sus puntos de vista, no transmitirles a tiempo la información relacionada con el trabajo, no intervenir en la mejora continua de sus labores, relacionándose con ellos de una forma irrespetuosa y sin brindarles la importancia

que requiere el desempeño de cada una de sus funciones, como prueba de ello se encuentra por un lado el déficit en la *retroalimentación del desempeño*, con una cifra del 66,7%, correspondiente a nivel alto -1 persona- y muy alto -5 personas-, al expresar que la forma en la que les evalúan su trabajo no ayuda a mejorar su rendimiento, puesto que no se les informa de manera clara sus fortalezas y aspectos a corregir en la realización de las actividades que les son conferidas y por el otro, se encuentra *la capacitación*, correspondiente al 55,6 perteneciente a los niveles medio -3 personas- y alto -2 personas-, índices que denotan la necesidad de tener con mayor frecuencia espacios de aprendizajes acordes a su área de desempeño, con el propósito de perfeccionar las técnicas y optimizar los procesos, es decir, que desde los altos mandos se brinden *oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades*, dimensión que se encuentra entre riesgo alto -2 personas- y muy alto -4 personas-, para un total de 66,7 %.

Por lo tanto, se colige que el estilo de mando prevalente es el autocrático, aspecto que posiblemente pueda ser visto desde dos perspectivas, como favorable para la microempresa en la medida en que contribuye al aumento considerable de la productividad y eficiencia en los departamentos de ventas y producción, dado que es efectivo en situaciones en las que una decisión rápida marca la diferencia; no obstante, es necesario apuntar que para los empleados es contraproducente en el sentido de que acrecienta la carga laboral –incremento de requerimientos físicos y mentales relacionados con la tarea-, lo que concuerda con el riesgo total de 77,7% entre alto -2 persona- y muy alto -5 personas- arrojado en la dimensión *demandas cuantitativas*, denotando que la mayoría de trabajadores no alcanzan a realizar la cantidad de trabajo que se les confiere dentro de la jornada laboral, por ende, optan por incrementar el ritmo de trabajo, reduciendo los tiempos disponibles para el descanso o extendiendo su horario, así no obtengan un pago meritorio por el tiempo extra, sumado a ello

se encuentra que en el factor *demandas de la jornada de trabajo*, el 55,6% -5 personas- en riesgo medio -1 persona-, alto -1 persona- y muy alto -3 personas- manifiestan que deben trabajar por lo general en días de descanso, festivos o fines de semana, además de afirmar que cuando se encuentran realizando actividades extralaborales, si es requerido deben atender inmediatamente a asuntos laborales, aspectos que en conjunto con la supervisión exhaustiva por parte de los jefes en aras de una productividad a cualquier costa, van incrementando los niveles de tensión del recurso humano, lo cual genera inestabilidad en la misma, debido a que como ya se mencionó al inicio de la discusión es el pilar en el cual se encuentra sustentada cualquier organización.

En este punto del escrito, se hace menester abordar un aspecto intralaboral que al igual que los mencionados con anterioridad guarda relación directa con la prevalencia del fenómeno central del proyecto de investigación, identificado conceptualmente como ambigüedad del rol, sustentado mediante lo planteado por Aquer. M; Martín F & Nogadera C (1990)

Es una importante fuente de estrés para los trabajadores, en diversos estudios ha sido relacionada con mayor tensión, descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad y síntomas fisiológicos como el incremento del pulso y de la presión sanguínea, es decir, existe un desajuste en el nivel de serocortisol (indicador de activación fisiológica relacionado con enfermedades del corazón y con reacciones de estrés) (p.2)

Estos efectos sobre el trabajador, se presentan principalmente porque se encuentra desprovisto de reforzadores, en este caso sin ser el responsable directo de su pérdida, por lo tanto al verse en riesgo la dimensión de *claridad del rol* en un 77,8% correspondiente a alto -

4 personas- y muy alto -3 personas-, refiere que las funciones correspondientes al trabajador, y por lo tanto las responsabilidades que le son exigibles, no están perfectamente definidas, por lo cual, no puede comprometerse en su totalidad con su labor porque esta es imprecisa, cambiante y desconcertante, dado a la imposibilidad de determinar cuáles serán las consecuencias de las conductas que ejecuta –indefensión aprendida-, lo que lo lleva a realizar múltiples ensayos, que tienden a generar mayor tensión. Lo mismo sucede al no prever el desarrollo de su trayectoria porque la improvisación la preside y por ende, este no podrá anticipar el reconocimiento que puede merecer por el buen desempeño de su trabajo gracias a que no existe un criterio que le sirva de pauta, no obstante, un aspecto que no entra a valorar a profundidad la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial y que puede influir en esta dimensión, es aquello que depende de la imagen que el empleado tiene acerca del propio rol, puesto que, afecta a la configuración del mismo, siendo en una medida positivo porque puede impregnar un valor agregado, pero al mismo tiempo puede tener consecuencias negativas cuando la persona se empeña en incluir como perteneciente a su rol, algún rasgo de su personalidad o actitudes que no son aceptadas en el sistema de roles dentro del cual ha de funcionar.

Ligado al factor recién abordado, se encuentra la *consistencia del rol*, con un porcentaje similar del 88,9% en un riesgo medio -1 persona-, alto -5 personas- y muy alto -2 personas-, lo cual puede suscitar que los empleados pueden llegar a percibir que una o más personas con quienes están vinculados dentro de un sistema de roles, en este caso, al ser una empresa familiar, sus jefes –gerentes, administrador y jefe de producción- aunque pertenezcan a un área predeterminada tienden a inmiscuirse en otros procesos, por ende, se encuentra que cada uno tiene expectativas divergentes sobre qué ha de hacer el empleado y/o cómo ha de conducirse, lo que puede llegar a ser incongruente entre sí o bien con la realización de

determinado trabajo. Asimismo, el empleado puede recibir demandas incompatibles, en la medida en que desde la política organizacional se vele por los métodos de trabajo impecables y novedosos, pero el tiempo que se le pide para el cumplimiento de su labor desde el departamento de producción es limitado, aspecto que ya ha sido identificado en riesgo dentro de la microempresa –demanda cuantitativa-.

Bajo la misma perspectiva de los factores internos de la microempresa que influyen en la presencia de estrés en los empleados, se encuentra *las demandas ambientales y de esfuerzo físico*, con un 66,7% siendo el resultado de un riesgo medio -3 personas-, alto -2 personas- y muy alto -1 persona-, quienes coinciden en afirmar que les genera malestar el ruido excesivo en el trabajo, aspecto que es visto por el Observatorio de Salud y Medio Ambiente de Andalucía (2009) de la siguiente manera

El ruido es un estresor físico común no específico, que al igual que otros estresores perturba la homeostasis de los sistemas cardiovasculares, endocrino e inmune para hacer frente a las demandas ambientales o percibidas por el individuo. La incapacidad para enfrentarse a la sobre estimulación puede conducir a reacciones de estrés adversas (p.32)

Aunado a este estresor se encuentra, las condiciones termo-higrométricas la cual abarca humedad, ventilación y temperatura, en este caso particular evidenciada en la percepción de temperaturas elevadas en el espacio donde laboran los empleados durante toda la jornada, lo que para Monroy, E & Luna, P (2011) sumado a otros factores, puede dar paso a un fenómeno llamado estrés térmico el cual

Corresponde a la carga neta de calor a la que los trabajadores están expuestos y que resulta de la contribución combinada de las condiciones ambientales del lugar donde trabajan, la actividad física que realizan y las características de la ropa que llevan. La sobrecarga térmica es la respuesta fisiológica del cuerpo humano al estrés térmico y corresponde al coste que le supone al cuerpo humano el ajuste necesario para mantener la temperatura interna en el rango adecuado (p.1)

Alrededor de estos dos factores que en sí constituyen un riesgo para los empleados, se logra inferir que en términos generales el entorno físico laboral constituye un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias en la compañía, además de influir significativamente en la salud física y mental del colaborador, puesto que cualquiera de estos aspectos en exceso puede pasar a ser un potencial estresor.

La anterior exposición sumaria de factores intralaborales, se debe a que por medio de los resultados arrojados por la Batería, se logró evidenciar que el 22.2% -2 personas- de los empleados presentan un riesgo muy alto, seguido de un 44.4% -4 personas- en alto, a diferencia del puntaje obtenido en los factores extralaborales donde el 11.1% -1 persona- de los evaluados se encuentran dentro de un nivel muy alto, seguido del 22.2% - 2 persona- en riesgo alto y en medio el 11.1% -1 persona-, no obstante, es importante resaltar dos dimensiones de este último que requieren la intervención inmediata por parte del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, principalmente *las relaciones familiares* con el 55,6% total entre alto -2 personas- y muy alto -3 personas-, las cuales pueden verse afectadas en la medida en que el tiempo que se tiene destinado para compartir en familia se reduce debido a que los evaluados tienen jornadas laborales que abarcan la mayoría de días a la semana, en este caso se estaría hablando de un conflicto trabajo-familia descrito por Rodríguez, M & Nouvilas, E (2008) como

Una fricción que se produce entre las presiones ejercidas por el trabajo y por la familia, llegando a ser, en algunos aspectos, incompatibles. Así pues, cuanto más tiempo y energía se dedica a un rol, menos dedicación se dirige al otro. De tal forma que esta relación genérica entre el trabajo y la familia pasa a ser un conflicto que se convierte en fuente de estrés para los individuos. (p.1)

Lo mismo ocurre con la dimensión *comunicación y relaciones interpersonales*, pero con un mayor nivel de afectación en un 77,8% siendo el total de la suma del riesgo medio -1 persona-, alto -4 personas- y muy alto -2 personas-, donde dentro de sus causas se aúna la pérdida de interés del trabajador por realizar actividades con su círculo social –anhedonia- en sus ratos libres, ya sea por el agotamiento o por la aparición de diversos síntomas ligados a la presencia de estrés laboral.

Para concluir la discusión, vale decir que las nuevas exigencias del trabajo, el bajo índice de oportunidades, el desequilibrio entre los requisitos del puesto de trabajo y las posibilidades de rendimiento de cada persona, han originado la aparición de determinados riesgos psicosociales cuya prevalencia tiende a incrementar a lo largo del tiempo constituyendo un problema social y de salud pública, que sin la implementación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica como primera medida de intervención, conlleva a la aparición de enfermedades profesionales y accidentes laborales, por consiguiente, no es suficiente con menguar los síntomas del estrés, en lugar de ello es necesario implementar estrategias para “atacar” directamente las causas que activan este fenómeno dentro de la compañía, de lo contrario, se estarían empleando soluciones ilusorias con poco o ningún efecto positivo en la calidad de vida y trabajo de los empleados, que por supuesto, seguirá repercutiendo de forma negativa en la realización de la labor.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8. CONCLUSIONES

Se logra precisar la importancia de realizar este tipo de investigaciones en empresas que no tienen conocimiento acerca de procesos de gestión y organización, y que en definitiva, no cuentan con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que promueva el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados con relación a la productividad de la organización, en la medida que anticipe, reconozca, evalúe y controle los riesgos en el trabajo, teniendo como propósito el mejoramiento continuo. Así pues, se obtiene que el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de la microempresa objeto de estudio, se encuentran en un promedio de “muy alto” para el total de la muestra, donde prevalece este mismo nivel en 5 de los 9 trabajadores -55,6%-, lo cual sugiere la importancia de determinar las causas que llevan a la presentación de este fenómeno en el contexto organizacional, con el fin de implementar estrategias efectivas para el tratamiento de la problemática; puesto que este nivel de estrés indica que la cantidad y frecuencia de la presentación de los síntomas son perjudiciales para la salud y por ende, de acuerdo a la interpretación genérica del instrumento, requiere una intervención inmediata en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica, el cual, no existe en la microempresa.

Teniendo en cuenta la correlación que se hizo entre los cuestionarios aplicados, se determina que el fenómeno del estrés representa únicamente un síntoma de un conflicto interno en la microempresa, que se direcciona hacia las dificultades que existen en la organización del trabajo, considerando además que no cuenta con procesos escritos relacionados a la contratación de personal, inducción, descripción de puestos de trabajo y

perfiles requeridos, aspectos que posiblemente contribuyan a la aparición de síntomas de estrés en los empleados, dado que al no existir una descripción de los puestos de trabajo ni perfiles, las funciones pueden tornarse ambiguas para su posterior ejecución, sin tener claridad suficiente respecto a las limitaciones que tiene cada cargo; así mismo, esta situación posiblemente promueva una disminución de las expectativas que se generaron en el “contrato psicológico” establecido al inicio de la relación laboral, factor que puede disminuir la satisfacción de los empleados implicados y afectar considerablemente su rendimiento dentro de la microempresa, recordando además que 6 de los trabajadores -66,7%- en algunas ocasiones han sentido el deseo de no asistir al trabajo –según cuestionario del estrés, ítem 19-, ratificando pues, la presencia de un conflicto interno que requiere ser objeto de atención.

Se determina por medio de los resultados del cuestionario del estrés, que 6 de 9 empleados representados por un 66,7% tienen un sentimiento de sobrecarga de trabajo, es decir, es posible inferir que las exigencias del puesto que incluye tanto la propia tarea como las condiciones en las que se desarrolla, no corresponden con las características individuales del empleado, que en función de sus capacidades debe dedicar un mayor esfuerzo para el desarrollo de las mismas; lo cual, probablemente se relacione con la sensación de cansancio que mencionan los evaluados en el cuestionario aplicado, considerando que la sobrecarga laboral favorece la aparición de fatiga que puede pasar de normal a crónica si no se minimizan las causas, permitiendo además la presentación de incidentes o accidentes laborales, al ser la consecuencia de una tarea que exige una concentración y esfuerzo a las que el trabajador no logra adaptarse.

Con relación a los objetivos propuestos dentro del trabajo, se logró constatar como el estrés laboral, no solo afecta desde el ámbito individual, sino que a su vez, puede afectar el

contexto organizacional, tanto desde tiempos y productividad, como también desde la seguridad y salud de los trabajadores, debido a que las personas no prestan suficiente atención y su motivación dentro del mismo es baja, llevándolo hacia los empleados de la microempresa Postres, Tortas y Helados la Locura del Sabor, se evidencia entonces que el 55.6% -5 personas- de los examinados presentan un nivel de estrés muy alto, seguido de un 22.2% -2 personas- de los evaluados que presentan un nivel de estrés medio.

Se logró identificar dentro del riesgo psicosocial intralaboral que los ítems: características de liderazgo, capacitación, retroalimentación del desempeño y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, presentan en un nivel crítico su calificación, siendo la características del liderazgo del 77,8% entre niveles medio -1 persona-, alto -4 personas- y muy alto -2 personas-, quienes afirman que el jefe inmediato presenta dificultades al momento de relacionarse con las personas que se encuentran bajo su mando, en la *retroalimentación del desempeño*, se encuentra el 66,7%, correspondiente a nivel alto -1 persona- y muy alto -5 personas-, al expresar que la forma en la que les evalúan su trabajo no ayuda a mejorar su rendimiento, por su parte *la capacitación*, correspondiente al 55,6% perteneciente a los niveles medio -3 personas- y alto -2 personas-, índices que denotan la necesidad de tener con mayor frecuencia espacios de formación, por último en las *oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades*, dimensión que se encuentra entre riesgo alto -2 personas- y muy alto -4 personas-, para un total de 66,7 %.

A partir del objetivo específico que consiste en determinar las posibles causas de estrés que presentan los empleados de la microempresa objeto de estudio, se logró concluir que los factores intralaborales ejercen mayor influencia en la presencia de estrés, puesto que arrojó niveles muy altos en un 22.2% -2 personas- y en alto 44.4% -4 personas-, del total de

los evaluados, a diferencia de los puntajes obtenidos por la prueba que mide los factores extralaborales, donde su afectación con relación a la anterior fue menor, dado que en el nivel muy alto solo se ubicó al 11.1% -1 persona- y en alto 22.2% -2 personas-, identificándose que las cifras estadísticas más significativas que influyen en dicha discrepancia radican en los dominios de los factores de riesgo intralaboral más elevados como demandas de la jornada de trabajo, características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, capacitación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, demandas cuantitativas, consistencia del rol, claridad del rol y demandas ambientales y del esfuerzo físico; aspectos organizacionales que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud psíquica, física y social de los trabajadores, lo que dentro del proyecto de investigación fue constituido como un riesgo, puesto que, los empleados han estado expuestos de manera intensiva y durante un tiempo prolongado –mínimo 6 meses- a dichos estresores, lo cual genera efectos negativos no sólo en el individuo, sino también en la dinámica grupal y organizacional.

Es pertinente mencionar que aunque se ha determinado en la investigación que el abordaje de los factores intralaborales es prioritario, en la tabla que evalúa el nivel de intervención por parte del Sistema de Vigilancia Epidemiológica requerido para cada dominio -anexo 6- se encuentran dos dimensiones que requieren especial atención; principalmente, las relaciones familiares con el 55,6% en riesgo y la comunicación y relaciones interpersonales con el 77,8%, las cuales pueden verse afectadas principalmente por el tiempo reducido que los trabajadores emplean para compartir en familia, debido a que las jornadas laborales estipuladas por la microempresa abarcan la mayor parte de días a la semana, aunado a que por el alto nivel de exigencia y el tiempo reducido para el desempeño de sus labores, los trabajadores se ven obligados a suprimir el período de descanso o por el contrario, a extender su jornada –evidenciado en el factor demanda cuantitativa-, aspectos que han sido

identificados como fuentes potenciadoras de estrés al abarcar ambas esferas de la vida del individuo afectado.

Se concibe como hallazgo que el estilo de mando prevalente es el autocrático, determinado por medio de la información arrojada en varias dimensiones asociadas entre las cuales se encuentran: las características del liderazgo con un 77,8% entre medio -1 persona-, alto -4 personas- y muy alto -2 personas-, donde se evidencia que el jefe inmediato presenta dificultades al momento de relacionarse con las personas que se encuentran bajo su mando, al no utilizar canales efectivos de comunicación, no transmitirles a tiempo la información relacionada con el desempeño de su labor y tratarlos de forma intolerante, así pues, como consecuencia sumaria de dicha relación se encuentra dos factores en riesgo inminente: la retroalimentación del desempeño -66,7%- y capacitaciones -55,6% -, lo que se traduce para el trabajador en pocas oportunidades para el uso y desarrollo de sus habilidades y por ende, tiende a disminuir la motivación, mientras aumenta significativamente los niveles de tensión.

9. RECOMENDACIONES

Es importante comenzar este acápite, planteando que para el abordaje de esta problemática se requiere un cambio sustancial que se oriente hacia el saber, es decir, es necesario que los gerentes de la microempresa reconozcan la situación actual de la repostería, a fin de introducir un cambio en cascada que repercuta directamente en los demás miembros de la organización, para que ulterior a esto, se realice un trabajo con visión de engranaje teniendo como objetivo el mejoramiento de las condiciones de trabajo que beneficie a toda la población objeto de estudio y se refleje en la productividad, eficiencia y eficacia de sus trabajadores.

Conformar un Sistema de Vigilancia Epidemiológica, con la asesoría de un experto en salud ocupacional que se adapte a los requerimientos de la organización, como una estrategia que busque la detección precoz y la prevención de los factores de riesgo, así como el fomento de factores protectores, a través de la identificación de la magnitud, frecuencia y distribución de los problemas; en definitiva, la vigilancia debe centrar toda la atención en el control permanente de las condiciones en las cuales el trabajador desarrolla su labor y el control de las posibles consecuencias, que con adecuado seguimiento permitan mostrar su impacto y ofrezca soporte a los procesos de atención y al mismo tiempo, de investigación a nivel ocupacional.

Espacios dedicados a la formación de los trabajadores, en los cuales se aborden los diversos riesgos a los que están expuestos en su labor diaria y se provean a su vez, las medidas necesarias para la prevención y el óptimo uso de los recursos que tienen a su disposición para el cumplimiento de sus funciones; primordialmente que sean programas de

formación enmarcados en un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que actúen como herramienta de gestión para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y por supuesto, a la disminución de costos para la organización generados por accidentes que pueden evitarse por medio de la educación preventiva, así pues, se propone que el cambio esté centrado en la generación de una cultura de seguridad. Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que permita una mayor adaptación por parte de la microempresa, se faculta a las Administradoras de Riesgos Laborales –ARL- para que brinden asesoría y asistencia técnica a las empresas afiliadas y a su vez presenten informes semestrales de los avances generados a las Direcciones Territoriales del Ministerio. Se recomienda comenzar con esta medida lo antes posible, dado que en el decreto 1072 del año 2015 se estipula en el capítulo 6, Art 2.2.4.6.37 un período de transición de dieciocho (18) meses -a partir del 31 de julio de 2014- para que las empresas con menos de diez (10) trabajadores hagan la transición del Programa de Salud Ocupacional por el SG-SST (p.99).

Para procurar que el estilo dirección autocrático progresivamente migre al democrático, es de vital importancia que las personas al mando de la microempresa tengan en cuenta que las mejoras deben encontrarse enfocadas en atender las condiciones del entorno y la forma en que cada individuo organiza la información, dado que esto define el sentir, pensar y actuar de la persona en la consecución de metas organizacionales mediante el desempeño efectivo de su labor. Por ende, se deben ejecutar planes de desarrollo del personal como estrategia clave para el descubrimiento, mejoramiento y fortalecimiento de competencias -ser, saber, hacer-, brindándole al empleado oportunidades de crecimiento, uso y desarrollo de sus habilidades. De igual forma, se hace meritorio que los jefes enriquezcan los puestos de trabajo incluyendo aspectos como la autonomía en la toma de decisiones, participación activa en los

cambios organizacionales, información clara y concisa sobre sus funciones, objetivos – cantidad y calidad del producto-, métodos y medios utilizados, al mismo tiempo que creen en sus subalternos necesidades y pensamientos de reto, desafío y creatividad. En síntesis, fomentar el apoyo social tanto en el área laboral como interpersonal, familiar y social, con el propósito de que los trabajadores obtengan apoyo emocional, información valiosa, nuevas habilidades o mejoren las que ya poseen, entre otros tipos de ayuda; lo que permite prevenir y amortiguar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos.

Ahora bien, las medidas múltiples de apoyo también son necesarias para reducir fatiga, mejorar la seguridad y la salud, así como apoyar las responsabilidades familiares. Por ello, algunas medidas prácticas que contribuyen al equilibrio entre la vida personal y el trabajo incluyen: la participación de los trabajadores en el diseño de las horas de trabajo, establecimiento de un límite de horas extraordinarias, facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares, ajustar las pausas y los tiempos de descanso, identificar las tareas que proporcionan una mayor estimulación para el empleado en busca de evitar el aburrimiento o la reducción de la concentración y establecer acuerdos de trabajo que impliquen una variedad de tareas en lugar de una sola de forma repetitiva, es decir, la adopción de medidas múltiples que reflejen las necesidades y las preferencias tanto de la empresa, como de los trabajadores, siendo particularmente importante para mantener el equilibrio entre la vida familiar y la laboral.

En consonancia con lo anterior, se propone establecer canales de comunicación donde los mensajes sean transmitidos de forma clara, comprensible y accesible a los diferentes grados de instrucción, llegando al receptor en el momento en que le es útil y necesario, lo que a su vez favorecerá en la identificación y establecimiento de oportunidades para la mejora de las

actividades que desempeña el trabajador, lo que sumado al reconocimiento sobre el cumplimiento efectivo de las responsabilidades que incluye aspectos significativos como tener un plan de estímulos para el personal -reconociendo el desempeño en público y sancionar en privado-, y la implementación de programas de coaching afectivo, conduce a la potencialización de los cargos en todos los niveles: vertical ascendente -subordinados/jefe-, descendente -directivo/trabajador- y horizontal -empleado/empleado-, lo que se verá reflejado en altos índices de motivación y por ende en la productividad de la microempresa.

En materia de atención de las situaciones de estrés en el trabajo se tiene necesariamente que hablar de prevención, cuyo objetivo es la reducción de la morbilidad laboral, ausentismo, accidentes laborales y demás enfermedades profesionales, en aras del mantenimiento de un nivel de salud laboral adecuado considerando pertinente los factores psicosociales del trabajo, por ende, en el nivel metodológico de intervención desde un primer orden se encuentra la reducción o eliminación de factores que son potenciadores de estrés, en este caso particular mediante la difusión de información relevante sobre sus causas, síntomas y formas prácticas de controlarlo a través de la formación en salud que contribuya a desarrollar habilidades personales –estrategias de afrontamiento-, que les permitan reducir la tensión, como por ejemplo: técnica en resolución de problemas, asertividad, reprogramación de actividades diarias, manejo adecuado del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas. Por último, es importante tener en cuenta que la comunicación informal mejora el entendimiento mutuo a través del debate acerca de la vida laboral y problemas comunes, contribuyendo al desarrollo de alianzas entre cada uno de los miembros de la organización.

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

10. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J., Ahumada, L., Gómez, A y Uribe, C. (2011). relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 8, 59-76. Recuperado el 8 de febrero de 2016 de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf
- Alcaldía de Medellín (2015). Perfil Sociodemográfico por barrio Comuna 10 La Candelaria 2005 – 2015. Recuperado el 17 de febrero de 2016 de <https://www.medellin.gov.co>
- Alonso, E. (2014, 20 de Junio). *Historia de la repostería*. Recuperado el 20 de abril de 2016 de <http://historiadelareposteria.blogspot.com.co>
- American Marketing Association. (2006). Definición venta. Recuperado el 17 de febrero de 2016 de: <https://www.ama.org/Pages/default.aspx>
- Ansede. P (2010), La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento, La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento,

Grado en relaciones laborales y recursos humanos, Coruña, España Recuperado de <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf> el 16 de mayo del 2016.

- Aquer. M; Martín F & Nogadera C (1990). Ambigüedad y conflicto de rol. 388, 1-7.

Recuperado el 13 de mayo de 2016 de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf

- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 99-113. Recuperado el 17 de abril de 2016 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612013000100007

- Asociación Americana de Psiquiatría (2014). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5, 5ª ed. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría.

- Baez. C y Moreno. B. (2010), Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, (Tesis de pregrado), Universidad autónoma de Madrid, Madrid. España.

- Bensabat, S. (1984). *Stress*, Bilbao, España, Mensajero

- Berbesi. D, González. C, Moreno. J y Segura. A. (2013). Factores laborales asociados al riesgo de estrés postraumático en uniformados de un sector de Medellín. *Revista Salud*

pública, 15, 335-341. Recuperado el 8 de febrero de 2016 de

<http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v15n3/v15n3a01.pdf>

- Calzadilla, M. (2010). Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista iberoamericana de educación*, 32, 1681- 1689. Recuperado el 18 de febrero de <http://rieoei.org/deloslectores/322Calzadilla.pdf>

- Comisión Europea: Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?

Recuperado el 3 de abril de 2016 de

<http://www.srt.gob.ar/Super/eventos/2004/BancoNacion/contenido/1guiasobreelestres.pdf>

- Collado, C., Lucio, P & Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación (4ª. Ed.). México D.F. McGraw-Hill Interamericana.

- Congreso de la república ley 1090 de (2006), Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006 .Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

- Congreso de Colombia (2013), *Ley 1616 del 21 de enero 2013, "Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones"* recuperada el 01 de abril de 2016, de

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>

•Cruz, C. y Guerrero, C. (2007) Una mirada a las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de una pequeña empresa procesadora de alimentos. Salud de los Trabajadores [online]. 2007, vol.15, n.1, pp. 37-50. ISSN 1315-0138 Recuperado el 22 de abril del 2016 de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382007000100004

•Charria O.; Víctor H.; Sarsosa P.; Kewy V y Arenas O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29, 380-391. Recuperado el 17 de febrero de 2016 de: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

•Chavarría, R. (1968). La carga física de trabajo: definición y evaluación. *Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo NTP 177*. Recuperado el 17 de febrero de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf

•Chavarría, R. (1998). Método de los perfiles de puestos, Evaluación de las condiciones de trabajo, Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Barcelona, España, p 7.

•Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus Revista de Educación*, 12, 180-205. Recuperado el 8 de febrero de 2016 de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

•Ministerio del Trabajo (2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. República de Colombia. Recuperado el 4 de abril de 2016 de

<http://abj.org.co/web3/images/normatividad/Decreto-1072-de-2015-unico-Reglamentario-del-Sector-Trabajo.pdf>

- Del Hoyo, M., Sebastián, O. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado el 3 de abril de 2016 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicopsicologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística: DANE. (2014). Preguntas frecuentes estratificación. Recuperado el 24 de abril de 2016 de http://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf

- Flórez, C.M. (2014). Estrés laboral en empresas de producción: Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. (Facultad De Psicología, Maestría En Gerencia Del Talento Humano, X Cohorte Manizales, Universidad de Manizales). Recuperado el 16 de abril de 2016 de <http://ridum.umanizales.edu.co/>

- García, E. (2003). Neuropsicología y género. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 13(86), 7-19. Recuperado el 24 de abril de 2016 de <http://eprints.ucm.es/1501/1/NEUROPSICOLa.pdf>

- García, J. (2006). Estudios descriptivos. *Revista Nure investigación*. Recuperado el 16 de febrero de

<http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>

- García, Y; Pérez, M & Carreño, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de psicología*, 31, n° 3, 291-298. Recuperado el 8 de mayo de 2016 de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/viewFile/440/359>

- Gastronomía&Cia: Diccionario de cocina. Bollería, repostería y pastelería. (2013, 13 de julio). Recuperado el 20 de abril de 2016 de <http://gastronomiaycia.republica.com>

- Gómez, C. (2009). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 2, 61-77. Recuperado el 16 de febrero de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf

- González, E., Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38, 259-270. Recuperado el 4 de abril de 2016 de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>

- Grupo Universo Laboral. (2011). Desmotivación y rotación de personal. Recuperado el 2 de abril de 2016 de: <https://grupouniversolaboral.wordpress.com>.

- Gutiérrez, A. (2011). Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional. Ministerio de protección social, Barcelona, España.

- Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones-Universidad de Nottingham. (2004), la organización del trabajo y el estrés. *Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Recuperado el 17 de febrero de 2016 de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

- Instituto Navarro de Salud Laboral (2001). *Unidad didáctica 3: Riesgos por carga física y mental del trabajo*. Recuperado el 2 de abril de 2016 de <http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/articulos/carga-fisicaylaboral.pdf>

- Jaen, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 15 de Mayo del 2016, recuperado de: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

- Lexicoon. Diccionario. Definición de Repostería. (2016, 3 de febrero). Recuperado el 20 de abril de 2016 de <http://lexicoon.org/es/reposteria>

- Luceño. L, Martín. J, Rubio. S y Díaz. E. Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Recuperado el 3 de abril de 2016 de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesEnElEntornoLaboralEstresYEnf-1071126.pdf>

- Manterola, C. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *Scielo*, 634-645. Recuperado el 17 de Febrero de 2016 de <http://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>

- Medicina Buenos Aires. (2013). Stress y resiliencia. Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. *Revista SciELO*, 73, 1. Recuperado el 3 de abril de 2016 de <http://www.scielo.org.ar>

- Medicina Buenos Aires. (2013). Stress y resiliencia. Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. *Revista SciELO*, 73, 1. Recuperado el 3 de abril de 2016 de <http://www.scielo.org.ar>

- Mendoza AJ. Comportamiento del ausentismo laboral por incapacidad y consulta médica en una empresa farmacéutica de Bogotá 1991-1994 (tesis). Bogotá: Universidad El Bosque; 1998.

- Ministerio de la Protección Social, (2004). Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Documento de uso Institucional con autorización del Ministerio de la Protección social. Realizado por la Universidad Javeriana y Ministerio de la Protección Social. Bogotá, Colombia

- Monroy, E & Luna, P (2011). Estrés térmico y sobrecarga térmica: evaluación de los riesgos. *Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo*. 922, 1-5. Recuperado el 14 de mayo de 2016 de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/891a925/922w.pdf>

- Moya, L; Serrano, M; Gonzales, E; Rodríguez, A & Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17, nº 2, 205-211. Recuperado el 9 de mayo de 2016 de <http://www.psicothema.com/pdf/3089.pdf>

- Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid, 1990).

- Observatorio de Salud y Medio Ambiente de Andalucía (2009, s.f) Ruido y salud. Recuperado el 14 de mayo de 2016 de <https://www.diba.cat>

- Orlandini, A (2012). El estrés que es y cómo evitarlo. 1ª edición electrónica. México D.F. Fondo de cultura económica. Recuperado el 6 de abril del 2016 de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=d8-KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=estres+selye+que+es+&ots=_ZeI6yyhsG&sig=mFYGAaPj_LZfDqlSvwQRBpoPhCE#v=onepage&q=estres%20selye%20&f=false

- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en la salud laboral (1ª. Ed.). Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.

- Posada J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista universidad CES, salud pública*, 2, 66-73. Recuperado el 16 de febrero de 2016 de

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-

LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384%20(2).pdf

- Rescalvo, F. (2004). *Ergonomía y salud. España*, Valencia, España. Graficas Varona.

- Rodriguez, M & Nouvilas, E (2008). El conflicto entre el trabajo y la familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Infocop*. 13, 177-189. Recuperado el 15 de mayo de 2016 de <http://www.infocop.es>

- Secretaria de acción sindical, salud laboral y medio ambiente (s.f). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Aragón, España, Z. S.L.

- Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid. (2010). Manual Informativo de PRL: Enfermedades Profesionales “Con prevención, gánate la vida”. Recuperado el 3 de abril de 2016 de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Mutuas/Documents/MANUAL%20EEPP.pdf>

- Selye. H (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid, España Guadarrama.

- Robbins, S (1998). *Comportamiento organizacional*. (3ª Edición). Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 20, 50-66. Recuperado el 16 de abril de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

- Ussía, A. (2014, 4 de noviembre) Gastronomía: «Pecar en el Ritz», Golosas Tentaciones. *Diario la Razon.es*. Recuperado el 20 de abril de 2016 de <http://www.larazon.es/>

- Valecillo, M; Quevedo, A; Palma, Dos Santos, A; Montiehl, M; Camejo, M & Sánchez, M (2009). Síntomas musculoesqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. *SciELO*, 17, n° 2, 1. Recuperado el 8 de mayo de 2016 de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382009000200002

- Vallejo. M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de cardiología de Mexico*, 8-12. Recuperado el 04 de marzo del 2016 de <http://www.medigraphic.com/pdfs/archi/ac-2002/ac021b.pdf>

- Vida Saludable.(2013) Impacto de la crisis económica en la salud y el bienestar recuperado el 9 de mayo de 2016 de <http://vidasaludable.com/impacto-de-risis-economica-en-la-salud-y-el-bienestar/>

11. ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Las estudiantes de psicología de la Fundación Universitaria María Cano Kerly Johana López Alzate, Cindy Daniela Ocampo Villada y Katherine Wiedemann Rico, realizaran como trabajo de grado con opción a título como psicólogas, una investigación titulada: “NIVEL DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA POSTRES, TORTAS Y HELADOS LA LOCURA DEL SABOR DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016”. Este trabajo pretende identificar cuáles son los niveles de estrés presentes en los empleados de la microempresa objeto de estudio, entendiéndose por estrés laboral “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su habilidad para afrontar la situación”, aspecto que genera reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales del trabajador frente a ciertos aspectos nocivos con respecto al contenido, entorno u organización del trabajo.

Con conocimiento de lo anteriormente descrito.

Yo, _____ con cedula de ciudadanía número _____ de la ciudad de _____, certifico que se me ha informado con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio que las estudiantes anteriormente mencionadas me han invitado a participar; que actuó consiente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedor de la

autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico cuando lo estipule conveniente y sin necesidad de justificación alguna. Es de aclarar que las pruebas que se van a emplear forman parte de la Bateria de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial y los resultados de las mismas serán completamente confidenciales.

Estas pruebas no forman parte de una intervención psicológica, su aplicación no tiene ningún costo y solo serán utilizadas para la actividad descrita anteriormente.

**El presente consentimiento es firmado el día _____ de _____ del
2016**

Nombre _____

C.C. _____

Nombre de la investigadora _____

C.C. _____

Nombre de la investigadora _____

C.C. _____

Nombre de la investigadora _____

C.C. _____

Anexo2

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

| | |
|-----------|--------------------------|
| Masculino | <input type="checkbox"/> |
| Femenino | <input type="checkbox"/> |

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Soltero (a) | <input type="checkbox"/> |
| Casado (a) | <input type="checkbox"/> |
| Unión libre | <input type="checkbox"/> |
| Separado (a) | <input type="checkbox"/> |
| Divorciado (a) | <input type="checkbox"/> |
| Viudo (a) | <input type="checkbox"/> |
| Sacerdote / Monja | <input type="checkbox"/> |



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

| | |
|----------------------------------|--|
| Ninguno | |
| Primaria incompleta | |
| Primaria completa | |
| Bachillerato incompleto | |
| Bachillerato completo | |
| Técnico / tecnológico incompleto | |
| Técnico / tecnológico completo | |
| Profesional incompleto | |
| Profesional completo | |
| Carrera militar / policía | |
| Post-grado incompleto | |
| Post-grado completo | |

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

| | |
|--------------------|--|
| Ciudad / municipio | |
| Departamento | |

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

| | | |
|---|---|-------|
| 1 | 4 | Finca |
| 2 | 5 | No sé |
| 3 | 6 | |

9. Tipo de vivienda

| | |
|-------------|--|
| Propia | |
| En arriendo | |
| Familiar | |

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



11. Lugar donde trabaja actualmente:

| | |
|--------------------|--|
| Ciudad / municipio | |
| Departamento | |

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

| | |
|---|--|
| Si lleva menos de un año marque esta opción | |
| Si lleva más de un año, anote cuántos años | |

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

| | |
|---|--|
| Jefatura - tiene personal a cargo | |
| Profesional, analista, técnico, tecnólogo | |
| Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico | |
| Operario, operador, ayudante, servicios generales | |

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

| | |
|---|--|
| Si lleva menos de un año marque esta opción | |
| Si lleva más de un año, anote cuántos años | |

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Temporal de menos de 1 año | <input type="checkbox"/> |
| Temporal de 1 año o más | <input type="checkbox"/> |
| Término indefinido | <input type="checkbox"/> |
| Cooperado (cooperativa) | <input type="checkbox"/> |
| Prestación de servicios | <input type="checkbox"/> |
| No sé | <input type="checkbox"/> |

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

| | |
|---|--------------------------|
| Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual) | <input type="checkbox"/> |
| Una parte fija y otra variable | <input type="checkbox"/> |
| Todo variable (a destajo, por producción, por comisión) | <input type="checkbox"/> |

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo3

Fecha de aplicación:

| | | |
|----|----|------|
| | | |
| dd | mm | aaaa |

Número de identificación del respondiente (ID):

| |
|--|
| |
|--|

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

| | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|--------------------------|---------------------------|--------------|---------------------------|------------|-------|
| Mi trabajo es repetitivo | X | | | | |
| | ↑ Respuesta definitiva | | ↑ Respuesta equivocada | | |

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1 | El ruido en el lugar donde trabajo es molesto | | | | | |
| 2 | En el lugar donde trabajo hace mucho frío | | | | | |
| 3 | En el lugar donde trabajo hace mucho calor | | | | | |
| 4 | El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable | | | | | |
| 5 | La luz del sitio donde trabajo es agradable | | | | | |
| 6 | El espacio donde trabajo es cómodo | | | | | |
| 7 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud | | | | | |
| 8 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico | | | | | |
| 9 | Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos | | | | | |
| 10 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud | | | | | |
| 11 | Me preocupa accidentarme en mi trabajo | | | | | |
| 12 | El lugar donde trabajo es limpio y ordenado | | | | | |



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 13 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional | | | | | |
| 14 | Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes | | | | | |
| 15 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 16 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental | | | | | |
| 17 | Mi trabajo me exige estar muy concentrado | | | | | |
| 18 | Mi trabajo me exige memorizar mucha información | | | | | |
| 19 | En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido | | | | | |
| 20 | Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo | | | | | |
| 21 | Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 22 | En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor | | | | | |
| 23 | En mi trabajo respondo por dinero de la empresa | | | | | |



| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 24 | Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros | | | | | |
| 25 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas | | | | | |
| 27 | En el trabajo me dan órdenes contradictorias | | | | | |
| 28 | En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias | | | | | |
| 29 | En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos | | | | | |
| 30 | En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 31 | Trabajo en horario de noche | | | | | |
| 32 | En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar | | | | | |
| 33 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana | | | | | |
| 34 | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes | | | | | |
| 35 | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo | | | | | |
| 36 | Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo | | | | | |
| 37 | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa | | | | | |
| 38 | Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 39 | Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades | | | | | |
| 40 | Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos | | | | | |
| 41 | Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas | | | | | |
| 42 | Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades. | | | | | |
| 43 | Puedo tomar pausas cuando las necesito | | | | | |
| 44 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día | | | | | |
| 45 | Puedo decidir la velocidad a la que trabajo | | | | | |
| 46 | Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo | | | | | |
| 47 | Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 48 | Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos | | | | | |
| 49 | Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo | | | | | |
| 50 | Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo | | | | | |
| 51 | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias | | | | | |
| 52 | Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 53 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones | | | | | |
| 54 | Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo | | | | | |
| 55 | Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo | | | | | |
| 56 | Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa | | | | | |
| 57 | Me explican claramente los objetivos de mi trabajo | | | | | |
| 58 | Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo | | | | | |
| 59 | Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 60 | La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo | | | | | |
| 61 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo | | | | | |
| 62 | Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 63 | Mi jefe me da instrucciones claras | | | | | |
| 64 | Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo | | | | | |
| 65 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones | | | | | |
| 66 | Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo | | | | | |
| 67 | Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo | | | | | |
| 68 | Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo | | | | | |
| 69 | La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo | | | | | |
| 70 | Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo | | | | | |
| 71 | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo | | | | | |
| 72 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo | | | | | |
| 73 | Siento que puedo confiar en mi jefe | | | | | |
| 74 | Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo | | | | | |
| 75 | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito | | | | | |



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 76 | Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo | | | | | |
| 77 | En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa | | | | | |
| 78 | Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 79 | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 80 | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan | | | | | |
| 81 | Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa | | | | | |
| 82 | Hay integración en mi grupo de trabajo | | | | | |
| 83 | Mi grupo de trabajo es muy unido | | | | | |
| 84 | Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo | | | | | |
| 85 | Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran | | | | | |
| 86 | Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo | | | | | |
| 87 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades | | | | | |
| 88 | En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros | | | | | |
| 89 | Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 90 | Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo | | | | | |
| 91 | Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo | | | | | |
| 92 | La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara | | | | | |
| 93 | La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar | | | | | |
| 94 | Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 95 | En la empresa confían en mi trabajo | | | | | |
| 96 | En la empresa me pagan a tiempo mi salario | | | | | |
| 97 | El pago que recibo es el que me ofreció la empresa | | | | | |
| 98 | El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo | | | | | |
| 99 | En mi trabajo tengo posibilidades de progresar | | | | | |
| 100 | Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa | | | | | |
| 101 | La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores | | | | | |
| 102 | Mi trabajo en la empresa es estable | | | | | |
| 103 | El trabajo que hago me hace sentir bien | | | | | |
| 104 | Siento orgullo de trabajar en esta empresa | | | | | |
| 105 | Hablo bien de la empresa con otras personas | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

| | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 106 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados | | | | | |
| 107 | Atiendo clientes o usuarios muy preocupados | | | | | |
| 108 | Atiendo clientes o usuarios muy tristes | | | | | |
| 109 | Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas | | | | | |
| 110 | Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda | | | | | |
| 111 | Atiendo clientes o usuarios que me maltratan | | | | | |
| 112 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos | | | | | |
| 113 | Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia | | | | | |
| 114 | Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas | | | | | |



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

| | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 115 | Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo | | | | | |
| 116 | Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos | | | | | |
| 117 | Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo | | | | | |
| 118 | Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones | | | | | |
| 119 | Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo | | | | | |
| 120 | Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos | | | | | |
| 121 | Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita | | | | | |
| 122 | Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño | | | | | |
| 123 | Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo | | | | | |

Anexo4

Fecha de aplicación:

| | | |
|----|----|------|
| | | |
| dd | mm | aaaa |

Número de identificación del respondiente (ID):

| |
|--|
| |
|--|

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

FORMA B



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

| | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|--------------------------|---------|--------------|-----------------------|------------|-------|
| Mi trabajo es repetitivo | X | | | | |

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1 | El ruido en el lugar donde trabajo es molesto | | | | | |
| 2 | En el lugar donde trabajo hace mucho frío | | | | | |
| 3 | En el lugar donde trabajo hace mucho calor | | | | | |
| 4 | El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable | | | | | |
| 5 | La luz del sitio donde trabajo es agradable | | | | | |
| 6 | El espacio donde trabajo es cómodo | | | | | |
| 7 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud | | | | | |
| 8 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico | | | | | |
| 9 | Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos | | | | | |
| 10 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud | | | | | |
| 11 | Me preocupa accidentarme en mi trabajo | | | | | |
| 12 | El lugar donde trabajo es limpio y ordenado | | | | | |



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 13 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional | | | | | |
| 14 | Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes | | | | | |
| 15 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 16 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental | | | | | |
| 17 | Mi trabajo me exige estar muy concentrado | | | | | |
| 18 | Mi trabajo me exige memorizar mucha información | | | | | |
| 19 | En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos | | | | | |
| 20 | Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 21 | Trabajo en horario de noche | | | | | |
| 22 | En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar | | | | | |



| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 23 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana | | | | | |
| 24 | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes | | | | | |
| 25 | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo | | | | | |
| 26 | Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo | | | | | |
| 27 | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa | | | | | |
| 28 | Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 29 | En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas | | | | | |
| 30 | Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades | | | | | |
| 31 | Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos | | | | | |
| 32 | Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas | | | | | |
| 33 | Puedo tomar pausas cuando las necesito | | | | | |
| 34 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día | | | | | |
| 35 | Puedo decidir la velocidad a la que trabajo | | | | | |



| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 55 | Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo | | | | | |
| 56 | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo | | | | | |
| 57 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo | | | | | |
| 58 | Mi jefe me trata con respeto | | | | | |
| 59 | Siento que puedo confiar en mi jefe | | | | | |
| 60 | Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo | | | | | |
| 61 | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito | | | | | |

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 62 | Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo | | | | | |
| 63 | En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa | | | | | |
| 64 | Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 65 | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 66 | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan | | | | | |
| 67 | Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa | | | | | |
| 68 | Mi grupo de trabajo es muy unido | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 79 | En la empresa me pagan a tiempo mi salario | | | | | |
| 80 | El pago que recibo es el que me ofreció la empresa | | | | | |
| 81 | El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo | | | | | |
| 82 | En mi trabajo tengo posibilidades de progresar | | | | | |
| 83 | Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa | | | | | |
| 84 | La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores | | | | | |
| 85 | Mi trabajo en la empresa es estable | | | | | |
| 86 | El trabajo que hago me hace sentir bien | | | | | |
| 87 | Siento orgullo de trabajar en esta empresa | | | | | |
| 88 | Hablo bien de la empresa con otras personas | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

| | |
|----|--|
| Si | |
| No | |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 89 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados | | | | | |
| 90 | Atiendo clientes o usuarios muy preocupados | | | | | |
| 91 | Atiendo clientes o usuarios muy tristes | | | | | |
| 92 | Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas | | | | | |
| 93 | Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda | | | | | |
| 94 | Atiendo clientes o usuarios que me maltratan | | | | | |
| 95 | Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia | | | | | |
| 96 | Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas | | | | | |
| 97 | Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo | | | | | |

Anexo5

Fecha de aplicación:

| | | |
|----|----|------|
| | | |
| dd | mm | aaaa |

Número de identificación
del respondiente (ID):

| |
|--|
| |
|--|

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
EXTRALABORALES**



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

| | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----------------------|---------|--------------|-----------------------|------------|-------|
| Mi vivienda es cómoda | X | | | | |

↑ Respuesta definitiva ↑ Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1 | Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo | | | | | |
| 2 | Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo | | | | | |
| 3 | Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo | | | | | |
| 4 | Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo | | | | | |
| 5 | La zona donde vivo es segura | | | | | |
| 6 | En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia | | | | | |
| 7 | Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden | | | | | |
| 8 | Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones | | | | | |
| 9 | Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte | | | | | |
| 10 | Las condiciones de mi vivienda son buenas | | | | | |
| 11 | En mi vivienda hay servicios de agua y luz | | | | | |
| 12 | Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero | | | | | |
| 13 | Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo | | | | | |



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 14 | Me queda tiempo para actividades de recreación | | | | | |
| 15 | Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar | | | | | |
| 16 | Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar | | | | | |
| 17 | Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos | | | | | |
| 18 | Tengo buena comunicación con las personas cercanas | | | | | |
| 19 | Las relaciones con mis amigos son buenas | | | | | |
| 20 | Converso con personas cercanas sobre diferentes temas | | | | | |
| 21 | Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas | | | | | |
| 22 | Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas | | | | | |
| 23 | Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan | | | | | |
| 24 | Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo | | | | | |
| 25 | La relación con mi familia cercana es cordial | | | | | |
| 26 | Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar | | | | | |
| 27 | Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa | | | | | |



| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 28 | Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo | | | | | |
| 29 | El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos | | | | | |
| 30 | Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar | | | | | |
| 31 | En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar | | | | | |

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6

| NIVEL DE INTERVENCIÓN REQUERIDO PARA CADA DIMENSIÓN O DOMINIO | | | | |
|---|--|---|---|---|
| I N T R A L A B O R A L | LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES | Características del liderazgo | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Relaciones sociales en el trabajo | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Retroalimentación del desempeño | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Relación con los colaboradores | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | TOTAL DOMINIO | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | CONTROL SOBRE EL TRABAJO | Claridad de rol | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Capacitación | 4 | Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Participación y manejo del cambio | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Control y autonomía sobre el trabajo | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | TOTAL DOMINIO | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | DEMANDAS DEL TRABAJO | Demandas ambientales y de esfuerzo físico | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | | Nivel de responsabilidad del cargo | 4 | Intervención en el marco de un Sistema de |

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| | | | Vigilancia Epidemiológica |
| | Consistencia del rol | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Demandas emocionales | 4 | Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Demandas de la jornada de trabajo | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Demandas cuantitativas | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Demandas de carga mental | 3 | Observación y acciones sistemáticas de intervención |
| | TOTAL DOMINIO | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| RECOMPENSAS | Reconocimiento y compensación | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | TOTAL DOMINIO | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | TOTAL RIESGO INTRALABORAL | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| E | | | |
| X | Tiempo fuera del trabajo | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| T | | | |
| R | Relaciones familiares | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| A | Comunicación y relaciones interpersonales | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un |

| | | | |
|---------------------------------|--|---|---|
| L A B O R A L | | | Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Situación económica | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Características de la vivienda y de su entorno | 3 | Observación y acciones sistemáticas de intervención |
| | Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo | 4 | Intervención en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |
| | TOTAL EXTRALABORAL | 5 | Intervención INMEDIATA en el marco de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica |