

**IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DEL  
AGOTAMIENTO Y EL ESTRÉS LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN  
LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COOTRADEPARTAMENTALES EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN EN EL PRIMER  
PERIODO DEL AÑO 2016**

**DIANA MARCELA GUTIÉRREZ IBARGÜEN  
MARIANA PADILLA OSPINA  
CYNTHIA CATALINA RESTREPO HERNÁNDEZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
MEDELLÍN  
2016**

**IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DEL  
AGOTAMIENTO Y EL ESTRÉS LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN  
LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COOTRADEPARTAMENTALES EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN EN EL PRIMER  
PERIODO DEL AÑO 2016**

**DIANA MARCELA GUTIÉRREZ IBARGÜEN  
MARIANA PADILLA OSPINA.  
CYNTHIA CATALINA RESTREPO HERNÁNDEZ**

**Trabajo de grado para optar al título de Psicología**

**Asesor Temático  
HÉCTOR AUGUSTO ORTIZ HERRERA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
MEDELLÍN  
2016**

## CARTA DE ACEPTACIÓN

Medellín, Mayo 19 de 2016.

Doctora  
**SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA**  
Directora Centro de Formación Avanzada  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
La Ciudad, Medellín

Asunto: aprobación temática

Cordial Saludo,

Como asesor temático del trabajo de aplicación del Diplomado en Salud Ocupacional. Cohorte XXXVIII me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado:

**IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DEL AGOTAMIENTO Y EL ESTRÉS LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOTRADEPARTAMENTALES EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN EN EL PRIMER PERIODO DEL AÑO 20106**

Realizado por:

Diana Marcela Gutiérrez Ibargüen  
Mariana Padilla Ospina.  
Cynthia Catalina Restrepo Hernández

Atentamente,

**HÉCTOR AUGUSTO ORTIZ HERRERA**  
Asesor Temático

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Medellín, Junio de 2016**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradecemos a la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales que nos abrió sus puertas y nos permitió realizar el presente trabajo, a la Fundación Universitaria María Cano por ser nuestra ALMA MATER y formarnos como profesionales interesados en la investigación, a los docentes que nos transmitieron su conocimiento para la realización del mismo y a mis compañeras de estudio que estuvieron siempre atentas para llevar acabo satisfactoriamente este trabajo.*

## DEDICATORIA

*Nuestra dedicatoria por la realización de este proyecto, va dirigida a DIOS por cada una de las bendiciones, a nuestras familias por brindarnos un apoyo incondicional con los recursos económicos, emocionales y físicos y por su apoyo incondicional en el transcurso de la carrera para la culminación de esta etapa académica; por dotarnos de los valores suficientes para asumir cada uno de los retos que se nos presentaba, a mis compañeros de estudio y amigos que siempre estuvieron ahí presentes en cada paso que daba en nuestro proceso de formación, quienes con su ayuda, comprensión y dedicación aportaron un granito de arena a nuestra formación como profesional.*

## **RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.**

**TITULO:** Implementación de programas para la prevención del agotamiento y el estrés laboral y promoción de la salud en los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales en la ciudad de Medellín en el primer periodo del año 2016.

**AUTORES:** Diana Marcela Gutiérrez Ibargüen, Mariana Padilla Ospina, Cynthia Catalina Restrepo Hernández.

**FECHA:** I semestre del 2016.

**TIPO DE IMPRENTA:** Procesador de palabras Word 2013, imprenta Arial 12. Espacio de 1.5.

**NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida.

**ACCESO AL DOCUMENTO:** Biblioteca de la Fundación Universitaria María Cano, la cooperativa de ahorro y crédito COOTRADEPARTAMENTALES y las autoras.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Sistema de riesgos profesionales.

**SUBLÍNEA:** Promoción y prevención.

**MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO:** Diplomado Trabajo de aplicación en salud ocupacional.

**PALABRAS CLAVES:** seguridad y salud en el trabajo, enfermedades laborales, promoción, prevención, riesgos, trabajador.

**DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO:** Este documento se fundamentó en una investigación de tipo explicativo y descriptivo, con método deductivo, diseño cuasiexperimental, y un enfoque mixto.

**CONTENIDO DEL DOCUMENTO:** En este trabajo se plantean actividades encaminados a la promoción de la salud integral y la prevención de las enfermedades laborales como el agotamiento y el estrés laboral, basándose en los riesgos identificados dentro de la organización, obtenidos por medio de encuestas y de observación directa. La cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales, es una empresa donde es necesario hacer planes preventivos, puesto que los riesgos que se identifican son de un nivel leve de gravedad. En el contenido del presente trabajo se encuentran diversas secciones que llevan al lector a conocer un poco más sobre las enfermedades de tipo laboral, como lo son la agotamiento y la estrés laboral, cuáles son sus posibles causas y consecuencias, cuáles son las medidas más óptimas para generar una adecuada protección del trabajador por parte del empleador dentro de dicha empresa. Se expone la situación problemática, diagnóstico contextual, objetivos, justificación, población beneficiada, aspectos metodológicos y procedimentales, marco legal, marco teórico, resultados, conclusiones y recomendaciones.

**METODOLOGÍA:** La metodología usada en la realización del presente trabajo fue una investigación de tipo descriptivo y explicativo, donde se identifican y explican diversos síntomas relacionados con las enfermedades laborales, que pueden llegar a presentarse en la empresa objeto de estudio, donde se realizó el trabajo. Se tuvo en cuenta la población integrante la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales, para la realización de dicha investigación

**CONCLUSIONES:** En la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales se realizó una encuesta donde se identificó un entorno laboral saludable que amerita acciones de promoción de la salud, con el fin de fortalecer algunas falencias que se presenten en el entorno laboral y en el manejo adecuado de las situaciones que les genere malestar físico y psicológico que afecten el rendimiento en el trabajo.

Según los resultados obtenidos mediante la encuesta y observación del entorno laboral podemos decir, que la probabilidad de que se presente un caso de agotamiento y/o estrés laboral es baja, el clima organizacional de la cooperativa y la salud laboral de los empleados es estable.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	16
1. TÍTULO .....	18
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO .....	19
2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOTRADEPARTAMENTALES .....	19
2.1.1. El Nacimiento.....	19
2.1.2. Acogida por el sindicato.....	19
2.1.3. Autonomía de Hija Mayor. ....	19
2.1.4. Exigencias del entorno y mejoramiento administrativo. ....	20
2.2. MISIÓN.....	21
2.3. VISIÓN .....	21
2.4. VALORES COOPERATIVOS.....	21
2.5. PRINCIPIOS COOPERATIVOS .....	22
2.6. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOTRADEPARTAMENTALES .....	23
2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	26
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	27
3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	27
3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	28
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL .....	30
5. OBJETIVOS.....	32
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	32
6. JUSTIFICACIÓN.....	33
7. POBLACIÓN BENEFICIADA .....	35
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES.....	36
8.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36

8.2. TIPO DE ESTUDIO .....	36
8.3. DISEÑO.....	37
8.4. FUENTES E INSTRUMENTOS.....	37
8.4.1. Cuestionario.....	37
8.4.2. Observación Directa. ....	38
8.5. POBLACIÓN REFERENCIA .....	38
9. ASPECTOS LEGALES .....	39
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES .....	43
10.1. MARCO TEÓRICO.....	43
10.2. MARCO CONCEPTUAL.....	46
11. RESULTADOS.....	50
12. CONCLUSIONES .....	56
13. RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	60
WEBGRAFÍA.....	60
ANEXOS .....	62

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Orientación por medio de nomenclatura. ....	24
Figura 2. Vista del pasaje comercial. ....	24
Figura 3. Vista entrada principal. ....	25
Figura 4. Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito Cooctradepartamentales. ....	26

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Siente frecuentemente dolor en el cuello, espalda o algún tipo de tensión muscular. ....	51
Gráfica 2. Ha experimentado somnolencia durante el día o dificultad para dormir en la noche. ....	51
Gráfica 3. Ha presentado dificultades en las relaciones familiares en los últimos días.	52
Gráfica 4. Siente que ha cumplido más funciones de las asignadas inicialmente en el perfil de su cargo. ....	52
Gráfica 5. Ha presentado disminución en el rendimiento de su trabajo. ....	53
Gráfica 6. Ha experimentado deseos de no asistir al trabajo. ....	53
Gráfica 7. Ha sentido dificultad al momento de tomar decisiones. ....	54
Gráfica 8. Se ha irritado con facilidad en los últimos días. ....	54
Gráfica 9. Siente que su superior o jefe inmediato abusa de la autoridad que tiene. ....	55
Gráfica 10. Ha experimentado problemas digestivos en los últimos días. ....	55

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Normatividad.....	39

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Encuesta. ....	63

## INTRODUCCIÓN

La salud ocupacional es una actividad conjunta de programas y su mejora continua, que tiene la función de promover y realizar medidas de prevención de accidentes y enfermedades laborales, por medio de la disminución de las condiciones de los riesgos y sus factores. Por eso, como objetivo principal tiene la posterioridad de que el trabajo y el ambiente de trabajo estén adaptados tanto a las condiciones físicas y psíquicas de los empleados. Para obtener un lugar saludable de trabajo para los empleados, se crean programas de salud ocupacional, los cuales consisten en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de cada una de las actividades inclinadas a mantener y mejorar la calidad de salud de los trabajadores, tanto individual como colectiva. Estos programas son mecanismos de prevención a los riesgos psicosociales que perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales.

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. La importancia del estudio del estrés laboral y el burnout ha incrementado en los últimos años la productividad científica en estos temas. Se ha realizado por ello una revisión de la literatura para ofrecer una visión global y actualizada de ambos procesos. Se muestran los principales modelos y las variables de estudio vigentes, así como las principales líneas más actuales de intervención que se vienen desarrollando hasta la fecha.

En las últimas décadas, se han presentado cambios en la productividad laboral, como respuesta al crecimiento de los diferentes riesgos ocupacionales, más

específicamente el riesgo psicosocial, llevando a padecer el estrés laboral. Un estudio realizado por *Rugus*, que es una firma especializada en temas y asuntos laborales, después de encuestar a más de 16.000 profesionales de distintas áreas arrojó que el 38% de los colombianos que están empleados, padecen de estrés laboral, teniendo como las principales causas las horas extras de trabajo sin remuneraciones, funciones excesivas a realizar y las finanzas personales.

Mediante la ejecución de este proyecto, se tiene como objetivo la realización de un plan de trabajo para implementar y evaluar los programas de salud ocupacional, para la prevención del agotamiento y estrés laboral al igual que la identificación de posibles riesgos y el desarrollo de programas de prevención; La población a la que va dirigida este proyecto, es a los empleados de la cooperativa de ahorros y créditos Coostradepartamentales, con el fin mejorar su calidad vida, con pautas que les ayuden a identificar posibles riesgos en su entorno laborar y como intervenirlos.

## **1. TÍTULO**

**IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DEL  
AGOTAMIENTO Y EL ESTRÉS LABORAL Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN  
LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COOTRADEPARTAMENTALES EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN EN EL PRIMER  
PERIODO DEL AÑO 2016**

## 2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

### 2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOTRADEPARTAMENTALES

**2.1.1. El Nacimiento.** En 1965 fue identificada la necesidad de crear una cooperativa de los trabajadores del departamento, debido a que existían en aquella época la Cooperativa de Empleados del Departamento de Antioquia –Codea- y el Banco Popular, pero éstos no realizaban préstamos a los trabajadores. Fue así como se creó Cootradeptales Ltda., el 21 de Julio de 1966 y obtuvo en Noviembre del mismo año la Personería Jurídica No 542 otorgada por el Gobierno Departamental. En aquella época contaba con 38 asociados y estaba destinada fundamentalmente a la prestación de servicios a los trabajadores aunque luego fue abriéndose también a empleados de nivel cercano a los trabajadores. Su primer Gerente e impulsor fue el señor Gabriel Londoño.

**2.1.2. Acogida por el sindicato.** Desde sus inicios en 1965 hasta el año 1997, La cooperativa funcionó en la misma sede y con una relación cercana con el Sindicato de Trabajadores del Departamento de Antioquia; Los cambios de sede del sindicato implicaban también el cambio de oficinas de la Cooperativa; cuando aquel decidió construir su sede propia, asignó a la Cooperativa una de sus plantas para el funcionamiento.

**2.1.3. Autonomía de Hija Mayor.** La relación cercana con el sindicato favoreció el impulso inicial de la cooperativa pero comenzó luego a mostrar la necesidad de la diferenciación del objeto social y de los roles de cada una de estas dos organizaciones y con mayor razón cuando varios trabajadores eran asociados simultáneamente de ambas. Las Asambleas de la Cooperativa dependían en gran

medida de las Asambleas citadas por el Sindicato. El proceso se inició con la separación de responsabilidades de mantenimiento de la planta asignada en la sede del sindicato, por la cual se comenzó a pagar una cuota de arrendamiento y a asumir los gastos que implicaba su uso y mantenimiento. En 1997, se concretó la decisión del funcionamiento independiente, en sede propia de la Cooperativa, lo que ha contribuido a una mayor especialización en su objeto social y a su fortalecimiento organizativo. En el año 1997 se incrementó la supervisión y la legislación del sector solidario y cooperativo y se da una presión externa para que la Cooperativa se especialice, por lo que se solicitó ante la Supersolidaria y se logró la inscripción ante Fogacoop para la realización de actividades financieras, definiéndose y especializándose como cooperativa de ahorro y crédito.

**2.1.4. Exigencias del entorno y mejoramiento administrativo.** El proceso de cambio del sector solidario y cooperativo iniciado en el año 97, se presenta con una mayor exigencia a comienzos de los años 2000, porque se incrementa la competencia con Fondos y otras cooperativas que comienzan a captar asociados, fortalecerse económicamente administrativamente y aumentar su imagen y mercadeo en la ciudad y el Departamento: Se incrementa también la legislación y vigilancia del sector cooperativo e internamente comienza a bajar el número de asociados, especialmente por los jubilados que no sabían que podían continuar haciendo parte de la cooperativa ya desvinculados como trabajadores del departamento, no tenían interés en continuar en ella.

Cootrade departamentales se ve obligada entonces a mejorar muchos de sus procesos y servicios desde el punto de vista administrativo, organizativo y tecnológico, por lo que incorpora varios cambios: asigna a la gerencia un carácter de empleo y asigna un salario coherente con el mercado del sector, mejora oficinas con computador y Software para el seguimiento técnico de su actividad de ahorro y crédito y formaliza mucho más técnicamente sus procedimientos administrativos, hasta llegar el 2004

cuando se propone un proceso participativo de reflexión institucional y de construcción colectiva de su Plan de Desarrollo.

En el año 2015 la cooperativa Cootradepartamentales cambia su nombre por Cootradepartamentales.

Actualmente la cooperativa está integrada por: un (1) gerente, un (1) Jefe contable, una (1) de cartera, una (1) de caja, una (1) CAD, un (1) director administrativo, dos (2) asesoras, una (1) de servicios generales, un (1) contador, un (1) de sistemas, un (1) abogado, un (1) revisor fiscal, cinco (5) integrantes de la junta de vigilancia, cinco (5) integrantes del consejo administrativo, cuarenta (40) integrantes de la asamblea de delegados, (ver figura #) y 2.341 asociados. Su dirección es carrera 51 (Bolívar) N°, 41-144 local 152 (ver figura #1, figura #2 y figura #3)

## **2.2. MISIÓN**

Prestar servicios financieros ágiles y oportunos, mejorando así la calidad de vida de los asociados y sus familias.

## **2.3. VISIÓN**

Ser una Cooperativa rentable con una base social amplia y con una cobertura más allá del Área Metropolitana del Valle de Aburra.

## **2.4. VALORES COOPERATIVOS**

Los valores nos señalan que aspiraciones son dignas, que conductas son buenas y cuál es el sentido de ser de las cooperativas.

Las cooperativas se basan en valores de:

- Autoayuda
- Democracia
- Igualdad
- Solidaridad
- Equidad

Además de las implícitas en la filosofía cooperativa COOTRADEPARTAMENTALES incluye los siguientes:

- **Prudencia:** queremos tener la capacidad para tomar las mejores decisiones cada vez, nos interesa el buen juicio y la moderación.
- **Seguridad:** nos interesa partir del supuesto de que todos y todas actuamos con sentido de responsabilidad y esto nos genera seguridad y confiabilidad.
- **Humildad:** para nuestra cooperativa es importante que las personas que la conforman siempre actúen con sencillez, reconociendo que siempre podremos ser mejores.
- **Honestidad:** actuamos bajo absoluto respeto y con toda la responsabilidad para construir el bienestar colectivo.
- **Perseverancia:** la constancia y la persistencia en la consecución de nuestros propósitos es una actitud permanente.
- **Decisión:** queremos actuar con firmeza, pero con alto sentido del bien común y el beneficio mutuo.

## 2.5. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

**Asociación Voluntaria y Abierta.** Las cooperativas son organizaciones abiertas para todas aquellas personas que quieran ingresar y retirarse de manera voluntaria, y que sean capaces de utilizar los servicios y aceptar la responsabilidad de su afiliación sin discriminación social, racial, política o religiosa.

**Administración Democrática.** Las cooperativas son organismos democráticos controlados por sus asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

**Participación Económica.** Los asociados contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa, asignan excedentes para desarrollo de la cooperativa, los beneficios para sus asociados y el apoyo a otras actividades.

**Autonomía e Independencia.** Las cooperativas son organizaciones de autoayuda, administradas por sus asociados, si entran en acuerdo con otras organizaciones, o reciben recursos de fuentes externas lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros.

**Educación, capacitación e información.** Las cooperativas brindan educación a sus asociados, directivos y empleados mediante programas de formación humana y capacitación, con lo cual se pretende contribuir eficazmente a su desarrollo.

**Cooperación entre Cooperativas.** Las cooperativas deben trabajar unidas para fortalecer más el sector y servir más eficazmente a sus asociados.

**Compromiso con la Comunidad.** Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades por medio de políticas respaldadas por sus asociados

## **2.6. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOTRADEPARTAMENTALES**

A continuación, se presenta de forma gráfica la ubicación de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales, teniendo como referencia tres imágenes



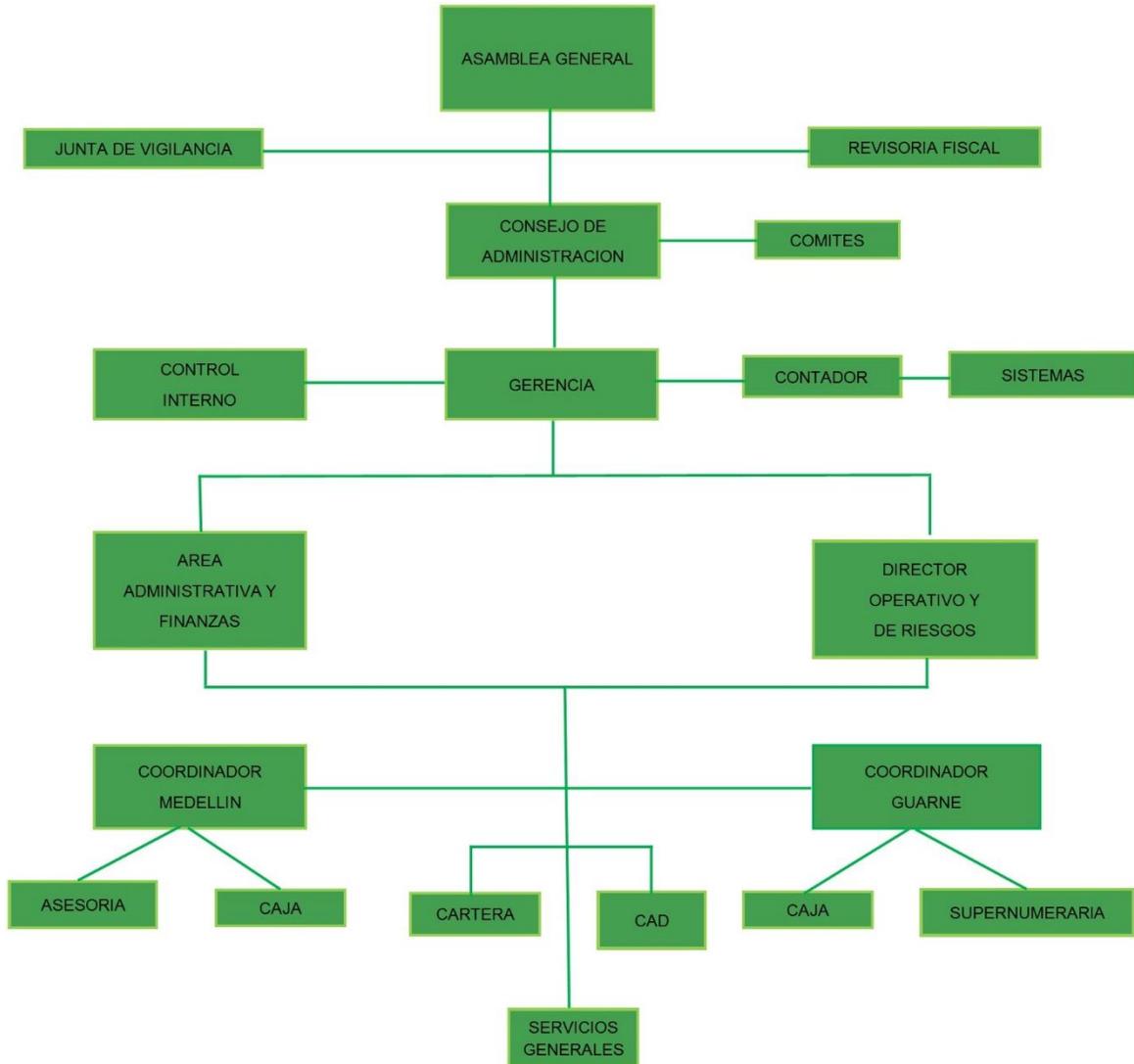
**Figura 3. Ubicación de la cooperativa en Medellín, Colombia: vista entrada principal.**



Fuente: Autores.

## 2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 4. Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales.



Fuente: cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales.

### **3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

#### **3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

El agotamiento y el estrés laboral son dos conceptos que están estrechamente relacionados, puesto que uno va a desencadenar al otro en caso de no tratarse a tiempo. Actualmente en las empresas es un fenómeno que se está presentando frecuentemente, con múltiples casos, tanto de agotamiento como de estrés laboral, generando consecuencias negativas tanto para la empresa como para el trabajador (a nivel personal, familiar, laboral, económico y social), debido a que infinidad de síntomas impiden que la persona cumpla con sus funciones cotidianas de forma eficiente y eficaz.

En muchos casos, en las empresas, los jefes no muestran interés cuando las personas están manifestando síntomas de enfermedad (ya sea agotamiento, estrés laboral o cualquier otro tipo de enfermedad profesional), simplemente se enfocan en que cada uno de sus trabajadores cumpla con sus funciones asignadas, de forma rápida y correcta, para que la productividad y las ganancias de la organización no se vayan a ver afectadas.

Cuando comienzan a aumentar las incapacidades o ausencias en los trabajadores, por incremento en los casos de enfermedades laborales como el estrés o el agotamiento laboral, por ley, los empleadores (gerentes, jefes, entre otros encargados de personal), están en la obligación de implementar medidas correctivas y preventivas, para evitar que los casos sigan en aumento y que la empresa llegue a un proceso legal por incumplimiento de la normatividad que protege a los trabajadores.

Es fundamental que la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales, muestre interés y compromiso en la identificación, intervención o prevención de los posibles casos de agotamiento o estrés laboral en cada uno de los trabajadores de la organización, tomando como base aquellas causas y síntomas potenciales para que se desarrolle algún tipo de enfermedad profesional. Para lograr dar cumplimiento a los objetivos que se plantean con la elaboración del presente trabajo, se utilizara una encuesta diseñada por las estudiantes de psicología de la Fundación Universitaria María Cano, con el fin de identificar a tiempo síntomas para prevenir la aparición de casos de agotamiento o estrés laboral en algunos de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito.

Cootradepartamentales es una entidad que está a tiempo para prevenir que se desarrollen enfermedades laborales, como el agotamiento o estrés laboral y está en la obligación de capacitar a sus empleados en cuanto a la importancia del cuidado de la salud (física, psicológica y social).

### **3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

No solamente en la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales, sino en muchas empresas de Colombia y de otros países, se han venido identificando múltiples casos de trabajadores que manifiestan síntomas como irritabilidad, depresión, ansiedad, inseguridad, incapacidad para concentrarse, dificultad en la toma de decisiones, problemas en el sistema digestivo, dificultad para respirar, sudoración excesiva, cefaleas, mareos, náuseas, taquicardia, tensión muscular, entre otros.

Cada uno de estos síntomas se relaciona directamente con agotamiento físico, mental y emocional, debido a las cargas excesivas en el desarrollo de sus funciones, la falta de distribución del tiempo, monotonía al momento de cumplir con el trabajo, inestabilidad laboral, alto nivel de responsabilidad, falta de apoyo o reconocimiento,

abuso de autoridad, inadecuación en las condiciones del lugar de trabajo, o, simplemente por una mala definición en los perfiles de los puestos de trabajo. Cada una de estas son las causas generadoras o detonantes del agotamiento y el estrés laboral. Todo lo mencionado anteriormente trae un sin número de consecuencias tanto para las empresas como también para los empleadores y empleados, siendo estos últimos los principales afectados en todos los aspectos de su vida (personal, familiar, laboral, económica y social), trayendo consigo una serie de signos y síntomas a nivel fisiológico, mental y emocional (mencionados anteriormente), llegando a tal punto (de no ser tratado a tiempo y de forma adecuada), a imposibilitar a la persona en muchos de los contextos que se desenvuelve a diario y deteriorando así su calidad de vida.

#### **4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL**

Durante todo el proceso de aplicación de encuestas, observación directa y revisión de los programas aplicados anteriormente para la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades laborales, en la cooperativa de ahorro y crédito Cootrade departamentales, se lograron identificar y establecer distintos factores que hacen necesaria la creación del presente trabajo, donde se pretende, por medio de capacitaciones y otras actividades psicoeducativas, prevenir la aparición de casos de trabajadores con síntomas de agotamiento y/o estrés laboral, también brindar un tratamiento a aquellos porcentajes minoritarios, que están evidenciando la posible aparición de agotamiento o estrés laboral, debido a la manifestación de algunos síntomas, ubicados en un nivel leve de gravedad, que de no ser tratados puede detonar la aparición de síntomas de un nivel mayor de gravedad. Estos síntomas ponen en riesgo la salud física, mental o social de los trabajadores, ya sea de forma directa o indirecta.

Gracias a la aplicación de la encuesta para identificar los posibles síntomas, con el fin de establecer y descartar la prevalencia de que se detone una enfermedad laboral, ya sea agotamiento o estrés laboral, se pudo evidenciar que son mínimos, casi nulos los riesgos que alguno de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Cootrade departamentales puedan llegar a desarrollar algún tipo de enfermedad laboral, se resalta la importancia de implementar un plan de prevención y promoción, es decir, debido a las funciones y actividades que deben realizar algunos cargos de la cooperativa, se requiere cierto tipo de desgaste ya sea físico, mental o emocional, pero según lo arrojado por las encuestas, no hay un riesgo de nivel grave que evidencia que hay casos de agotamiento o de estrés laboral, se evidencia un riesgo leve, por lo que es necesario implementar actividades de formación, psicoeducación, entrenamiento, capacitaciones, entre otras actividades, donde se enseñe a los trabajadores la importancia del cuidado de la salud integral,

de la distribución del tiempo y la asignación equitativa de funciones, para tener un equilibrio en todos los aspectos que forma la salud de la persona (física, mental, emocional, social), para mejorar la calidad de vida, tanto dentro como fuera del entorno laboral y para prevenir la aparición a corto o largo plazo de algún tipo de enfermedad laboral.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Implementación de programas para la prevención del agotamiento y el estrés laboral y promoción de la salud en los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales en la ciudad de Medellín en el primer periodo del 2016

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el programa de salud ocupacional existente en la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales.
- Identificar los posibles riesgos existentes para que se desarrolle agotamiento o estrés laboral en los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales.
- Desarrollar un programa de capacitaciones para la prevención del agotamiento o el estrés laboral y la promoción de la salud de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales.

## 6. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo parte de la importancia de determinar los factores de riesgo existentes para que se desarrolle algún tipo de enfermedad profesional, ya sea agotamiento o estrés laboral, de acuerdo a lo identificado por medio de la observación directa en el entorno de trabajo y los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los trece (13) empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartamentales de la ciudad de Medellín, en relación a las causas que pueden llegar a detonar las enfermedades laborales ya mencionadas y a los síntomas que pueden ser tratados a tiempo para prevenir situaciones con un nivel mayor de gravedad.

Todo este trabajo se realiza con el fin de implementar planes de prevención del agotamiento y el estrés laboral y la promoción de la salud integral, con ayuda de medidas correctivas y preventivas enfocadas en capacitaciones, talleres y diversas actividades (vivenciales, formativas, didácticas, entre otras) que permitan y faciliten realizar procesos de psico educación con todo el personal administrativo de la cooperativa.

El desarrollo de talleres, charlas, conferencias, dinámicas, campañas, entre otras actividades van a ayudar a sensibilizar y crear consciencia en los trabajadores, acerca de la importancia que tiene actualmente el cuidado de la salud (física, psicológica y social) tanto dentro como fuera del lugar del trabajo, y nos servirá como medio para formar en temas como las enfermedades laborales, en este caso, profundizando en el agotamiento y el estrés laboral, en sus causas, síntomas, consecuencias y posibles soluciones.

Resulta importante aclarar que la responsabilidad en cuanto al cuidado de la salud corresponde tanto al empleador como al empleado, es decir, existen normas y leyes

que obligan a las empresas a brindar a los trabajadores medidas que los protejan al momento de cumplir con sus funciones, pero también es responsabilidad del empleado tener ciertas medidas de prevención y autocuidado para que no se vaya a ver afectada su integridad física, mental o emocional y que su calidad de vida no se vaya a ver influenciada.

## **7. POBLACIÓN BENEFICIADA**

La población que se beneficiara de forma directa con la elaboración del presente trabajo, basado en la implementación de diversas capacitaciones y actividades psicoeducativas, son los trece (13) empleados, los cuales trabajan en la cooperativa en un horario de lunes a viernes de 07:30 am a 05:30 pm. Estarán beneficiados debido a que durante su horario laboral se desarrollaran las capacitaciones, que se complementaran con diversas actividades formativas, donde lo que se busca es alcanzar los objetivos planteados inicialmente, con la finalidad de reducir los riesgos para que se desarrollen las enfermedades laborales, en este caso, agotamiento y/o estrés laboral. Además promover el cuidado de la salud y su importancia para tener una adecuada calidad de vida.

La población beneficiada de forma indirecta serán las 2.951 personas, divididas entre trabajadores no vinculados a la cooperativa y las personas asociadas.

## 8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

### 8.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

“El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema”.

**Justificación.** El presente trabajo se realiza bajo un enfoque cualitativo puesto que, se va hacer una descripción y explicación detallada de las causas, síntomas, consecuencias y posibles soluciones de los empleados que estén presentando indicios de desarrollar agotamiento o estrés laboral en la cooperativa; siendo también de enfoque cuantitativo, ya que todo lo mencionado anteriormente se basa en la recolección de datos por medio de encuestas y observación directa, arrojando datos numéricos que apoyan la investigación.

### 8.2. TIPO DE ESTUDIO

**Estudio explicativo.** “El estudio explicativo están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales, su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas”

**Estudio descriptivo.** “El estudio descriptivo busca estudiar aquellas situaciones que ocurren en condiciones naturales y en los cuales no se intervienen o manipula el factor de estudio”.

**Justificación.** Este trabajo se realiza bajo el tipo de estudio explicativo-descriptivo, ya que el objetivo es inicialmente, encontrar las causas e identificar las características de las mismas, también los síntomas, las consecuencias y las posibles soluciones del agotamiento y estrés laboral en los empleados de la cooperativa Coostradepartamentales, entidad que cuenta con trece (13) empleados en la parte administrativa y que se encuentran en posible riesgo de presentar algún caso de agotamiento y/o estrés laboral. Posterior a la identificación, se analizan las causas (siendo estas las variables independientes) y los resultados se muestran con hechos verificables (siendo estas las variables dependientes).

### **8.3. DISEÑO**

“El método cuasi experimental es particularmente útil para estudiar problemas en los cuales no se puede tener control absoluto de las situaciones, pero se pretende tener el mayor control posible, aun cuando se estén usando grupos ya formados. Algunas de las técnicas mediante las cuales se puede recopilar información en un estudio cuasiexperimental son las pruebas estandarizadas, las entrevistas, encuestas y observación”.

**Justificación.** Con base a lo anterior el presente trabajo se realiza bajo un diseño semi – experimental ya que nos ayuda a determinar las causas que generan algún tipo de malestar o incidencia para que se desarrolle una enfermedad laboral (agotamiento o estrés laboral), en los empleados de la cooperativa Coostradepartamentales.

### **8.4. FUENTES E INSTRUMENTOS**

**8.4.1. Cuestionario.** “Técnica para recolectar datos por medio de una serie de preguntas escritas que debe responder el entrevistado”

**8.4.2. Observación Directa.** “Es una técnica que recoge información en la que el observador se pone en contacto directo y personalmente con el fenómeno a observar. De esta forma se obtiene información de primera mano”.

**Justificación.** Para realizar el presente trabajo se utilizaron técnicas como encuestas y observación directa en el contexto laboral, las primeras se realizaron por medio de cuestionarios escritos con preguntas cerradas.

La encuesta es diseñada por las estudiantes de psicología de la Fundación Universitaria María Cano, y es anexada al final del trabajo.

## **8.5. POBLACIÓN REFERENCIA**

La población que sirvió como objeto de investigación fueron los trabajadores que laboran en la cooperativa de ahorro y crédito Coostradepartmentales, la cual está conformada por 15 trabajadores todos del área administrativa. Se recurre a evaluar a toda la parte administrativa de la empresa.

## 9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

A continuación, en la Tabla **NORMATIVA**, se presentan las normas relacionadas con la temática del trabajo de aplicación, por las cuales se rigen aquellas acciones que deben ejecutarse dentro de la organización y se fundamentan las acciones realizadas a lo largo del desarrollo del presente trabajo.

**Tabla 1. Normatividad.**

NORMA	DESCRIPCIÓN
<p><b><u>Decreto 614 de 1984</u></b></p>	<p><b>“Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país</b></p> <p><b>Artículo 28º.-</b> Determina que todas las empresas deben crear e implementar un programa de salud ocupacional que este sujeto a las necesidades de la organización y su funcionamiento. Estos programas deben tener los siguientes requisitos:</p> <p>El programa debe ser permanente</p> <p>El programa debe estar enfocado por 4 ejes: actividades de medicina preventiva, actividades de medicina del trabajo, actividades de higiene y seguridad industrial, funcionamientos de los comités.</p> <p>Todas las actividades deben ser programadas y desarrolladas de forma integrada.</p> <p>El contenido de las actividades debe estar enfocado al riesgo potencial y con la numero de trabajadores en la contexto de laboral</p> <p>La organización y el funcionamiento se harán conforme a las reglamentaciones que expidan los Ministerios de Salud y Trabajo y Seguridad Social.”</p>
<p><b><u>Decreto 1295 de 1994</u></b></p>	<p><b>"Por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales".</b></p> <p><b>“Artículo 2</b> Objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales.</p>

	<p>Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.”</p>
<p><b><u>Resolución</u></b> <b><u>2013 de 1986</u></b></p>	<p>“Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo”.</p> <p><b>“ARTICULO 1º:</b> Todas las entidades, públicas o privadas, que cuenten con más de diez (10) trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, donde su organización y funcionamiento se registrará con las normas de la presente resolución.</p> <p><b>ARTÍCULO 11:</b> son funciones del Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, las siguientes:</p> <p>Proponer la adopción de medidas preventivas y desarrollar actividades que velen por la salud de los trabajadores y fomenten los ambientes saludables en el lugar de trabajo.</p> <p>Proponer y participar en actividades de capacitación y formación en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el trabajo, dirigidas a la parte administrativa y operativa de la empresa.</p> <p>Colaborar con los funcionarios de entidades del gobierno, capacitados en temas de Seguridad y Salud en el trabajo, al momento de desarrollar actividades en la empresa, y recibir los informes correspondientes.</p> <p>Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la empresa de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; promover su divulgación y observancia.</p> <p>Participar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas. Evaluar los programas que se hayan realizado.</p> <p>Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por los trabajadores en cada área o sección de la</p>

	<p>empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.</p> <p>Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.</p> <p>Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relaciones con la Seguridad y Salud en el trabajo. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la salud ocupacional.</p> <p>Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades laborales con el objetivo de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente Resolución.”</p>
<p><b><u>Resolución</u></b> <b><u>1016 de 1989</u></b></p>	<p>“Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.</p> <p><b>ARTICULO 2.</b> El programa de Seguridad y Salud en el trabajo consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo Higiene Industrial y Seguridad Industrial; enfocadas a mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus lugares de trabajo.”</p>
<p><b>RESOLUCIÓN</b> <b>2646 DE 2008</b></p>	<p>“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</p> <p><b>Artículo 2. <i>Ámbito de aplicación.</i></b> La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.</p> <p><b>CAPITULO IV</b> <b>Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional</b></p>

	<p><b>Artículo 20. Información requerida.</b> Para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, los empleadores deben suministrar, como soporte técnico, la información sobre exposición a factores psicosociales intralaborales, los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. A su vez, corresponde a las administradoras de riesgos profesionales suministrar la información de la cual disponga, en relación con los factores de riesgo psicosocial.</p> <p>Por su parte, la entidad encargada de la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional deberá suministrarla a la entidad calificadora, previo consentimiento del trabajador.”</p>
--	--

Fuente: elaboración propia.

## 10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

### 10.1. MARCO TEÓRICO

Este proyecto investigativo y descriptivo, se concentra en la percepción de la implementación de programas preventivos del agotamiento y estrés laboral, por eso es fundamental realizar un recorrido desde la génesis terminología de estos conceptos, como soporte primordial de este estudio; ya que es un tema con una gama amplia de investigación y el cual es una de las principales causas de enfermedad a nivel.

Se empieza hablar de estrés laboral en la década de 1930, cuando un joven de 20 años de edad y estudiante de medicina llamado **Hans Selye** quien observó que todos los pacientes que atendía, independientemente de la enfermedad que padecieran, poseían síntomas en común tales como: pérdida de peso, cansancio, pérdida de apetito y una debilidad que les impedía realizar sus tareas que en condiciones normales realizaban fácilmente, a estos síntomas generales les llamó 'Síndrome de estar enfermo'. Años más tarde, mientras realizaba su posgrado, llevó a cabo un experimento físico con ratones, comprobando la elevación de las hormonas suprarrenales (adrenalina y noradrenalina) y la presencia de ulcera gástrica, cuando los ratones realizaban actividades físicas al mismo tiempo; a esto le llamó 'estrés biológico'.

Para Hans Selye, *"el estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga"*. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/ orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor).

El estrés laboral se define como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad (Muñoz).

Como se menciona anteriormente, el agotamiento y el estrés laboral son dos conceptos que están estrechamente relacionados, puesto que uno va a desencadenar al otro. Hans Selye, propone unas fases de la fisiopatía del estrés en las que este se puede reproducir. Estas son:

- Reacción de alarma, donde el organismo amenazado por las circunstancias se alerta fisiológicamente, por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal y si entiende que no disponemos de energía para responder, envía órdenes para el organismo libere adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal. El cuerpo se prepara para responder, aumentando la frecuencia cardíaca y la tensión arterial.
- En el estado de resistencia o segunda fase, el individuo se mantiene activo mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, se sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad.
- En la fase de agotamiento, si la activación, los estímulos y demandas no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma. Se comienza a sentir problemas físicos y psíquicos. El estrés se convierte

en peligroso cuando aparece con frecuencia, se prolonga de forma inusual o se concentra en un órgano del cuerpo.

En Colombia, se crea una tabla de enfermedades laborales con el fin de clasificar las enfermedades ocasionadas o que se pueden adquirir por algunas funciones que se desempeña en el lugar de trabajo, al igual que con el objetivo de exponer la tabla, para prevenir ciertas enfermedades. La tabla de enfermedades laborales, está regida por el decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, donde en las enfermedades referentes a los riesgos psicosociales, están estipulados en la sesión I, en los Agentes psicosociales, donde se muestra una lista de trastornos y enfermedades que si nos adentramos en muchas de ellas, el estrés es uno de los signos principales o causas fundamentales, de estos. Tales como: Episodios depresivos, trastornos del pánico, trastornos de ansiedad generalizados, trastornos mixto ansioso – depresivo, hipertensión arterial, enfermedades cerebrovasculares, ulcera gástrica entre otros.

En Colombia, un estudio realizado por el Ministerio del trabajo y la OISS (Organización Iberoamericana de Seguridad Social), evidencia un incremento en los últimos 3 años del 43% de trastornos mentales derivados del estrés laboral, principalmente de la ansiedad y depresión. Con esta cifra nada alentadora, las empresas a través de sus áreas recursos humanos y de salud ocupacional deben crear estrategias que le permitan disminuir los riesgos que generan estrés en sus trabajadores.

Existe una serie de estrategias a nivel individual y organizacional que se pueden implementar y que generan resultados. A nivel individual, las estrategias incluyen la formación de habilidades en el trabajador que le permita proporcionar abiertamente retroalimentación sobre su desempeño laboral, trabajar en equipo, comprender y resolver diferencias interpersonales y comunicarse asertivamente. Sumado a esto

es importante su entrenamiento permanente y preparación para los cambios dentro de la empresa.

A nivel organizacional, estrategias tales como los procesos de reclutamiento y selección bien desarrollados que incorporan la evaluación psicológica, pueden garantizar en gran medida la contratación de una persona con una mayor capacidad de afrontamiento a situaciones de estrés. Esto puede ser particularmente eficaz para reducir el riesgo de lesiones psicológicas ocasionadas por factores no laborales, como los tipos de personalidad que aumentan la probabilidad que las personas se tornen vulnerables a la angustia en ciertas circunstancias.

## **10.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Agotamiento:** se denomina con este término a algo o a alguien que ya ha perdido su contenido y posee un exceso de desgaste.

**Agotamiento laboral:** se define como un desgaste o deterioro que posee un trabajador, a causa de la exposición a largo plazo a situaciones exigentes de trabajo y puede desencadenar en estrés.

**Ausentismo laboral:** el ausentismo laboral es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

**Clima organizacional:** son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral y se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente o clima, ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. (Giménez, 2012)

**Enfermedad profesional:** es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgos inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. (Aristizábal Gómez , 2013)

**Estrés laboral:** se denomina como la constante creciente de presión en el entorno laboral y cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerle frentes a momentos de presión excesiva y puede provocar saciedad física o mental en el trabajador, ocasionando múltiples consecuencias en la salud del trabajador.

**Factores de riesgos:** 1) rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. (OMS , 2016) 2) Se entiende por Factores de Riesgos (FR) aquellas condiciones de trabajo (CT) que puedan provocar un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores. Los factores de riesgos serán los elementos que hay que analizar para controlar que las CT sean las adecuadas para mantener la salud de los trabajadores (entendida ésta según la OMS). Tradicionalmente se han agrupado los diferentes riesgos según su origen y las condiciones que pueden llegar a producir. Existen varios tipos de factores de riesgos tales como: Riesgos para la seguridad, riesgos higiénicos, riesgos ambientales, riesgos de cargas físicas, riesgos de carga mental y riesgos psicosociales.

**Implementación:** se denomina a la acción de poner en funcionamiento y aplicar métodos y medidas necesarios para llevar a cabo algo.

**Incapacidad:** reconocimiento de la prestación de tipo económico y pago de la misma que hacen las EPS a sus afiliados cotizantes no pensionados, por todo el tiempo en que estén inhabilitados física o mentalmente para desempeñar en forma temporal, su profesión y oficio habitual. (Ministerio de trabajo, 2002)

**Presentimo laboral:** hecho de pasar más horas en el lugar de trabajo de las exigidas por la jornada laboral; vale resaltar que en muchas ocasiones aunque le empleado esté presente en el lugar de trabajo, incluso aunque ella no repercuta en el aumento de su productividad.

**Programa de prevención y promoción:** proceso para proporcionar a las poblaciones los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma, mediante la intervención de los determinantes de la salud y la reducción de la inequidad. Esto se desarrolla fundamentalmente a través de los siguientes campos: formulación de política pública, creación de ambientes favorables a la salud, fortalecimiento de la acción y participación comunitaria, desarrollo de actitudes personales saludables y la reorientación de los servicios de salud. (Ministerio de Salud, 2015)

- **Prevención:** conjunto de actos y medidas que se ponen en marcha para reducir la aparición de los riesgos ligados a enfermedades o a ciertos comportamientos nocivos para la salud.
- **Promoción:** impulsar un proceso con condiciones óptimas.

**Programa de salud ocupacional:** en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. (Presidencia de la republica, 2012)

**Riesgos laborales:** disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

**Salud ocupacional:** de acuerdo con las OMS, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la previsión y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de sus capacidades de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vida social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo (Ministerio de la salud, Presidencia de la nación )

## 11. RESULTADOS

El objetivo del presente trabajo consistió en identificar aquellos factores relacionados con el estrés laboral y agotamiento laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales a través de una encuesta realizada a todos los empleados, la cual arrojó resultados que permitieron conocer la percepción que tienen los empleados sobre el entorno laboral y las funciones de cada uno en su puesto de trabajo. Esta encuesta se realizó con el fin de promocionar la salud física, mental y social de los trabajadores y prevenir de la manera más adecuada y oportuna, algún caso que se pueda presentar.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada, fueron:

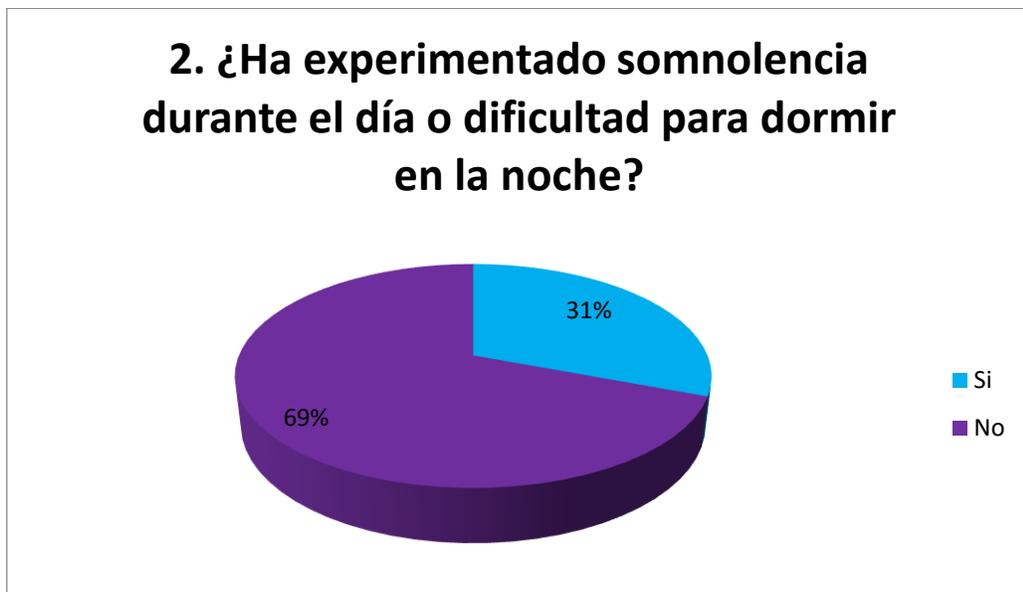
Por un lado, según las preguntas 5, 6, 9 y 10 (ver graficas) con porcentajes del 100% positivos, se puede deducir que los empleados no presentan ningún síntoma o manifestación que indique que pueden llegar a desarrollar cualquier tipo de enfermedad laboral y así, poder verse afectada su salud en alguna de sus aspectos (físico, mental, emocional o social). De descarta cualquier riesgo de padecer alguna enfermedad laboral, en este caso el estrés o el agotamiento laboral. Por otro lado, según las preguntas 1, 2, 3, 4, 7 y 8 (ver graficas) con porcentajes negativos del 54%, 69%, 92%, 85%, respectivamente, se puede concluir que los empleados han presentado síntomas o manifestaciones, que indiquen un riesgo de gravedad leve, es decir, que son manejables y no son suficientes para desarrollar alguna enfermedad profesional, en este caso, agotamiento y estrés laboral.

**Gráfica 1. Siente frecuentemente dolor en el cuello, espalda o algún tipo de tensión muscular.**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 2. Ha experimentado somnolencia durante el día o dificultad para dormir en la noche.**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 3. Ha presentado dificultades en las relaciones familiares en los últimos días.**



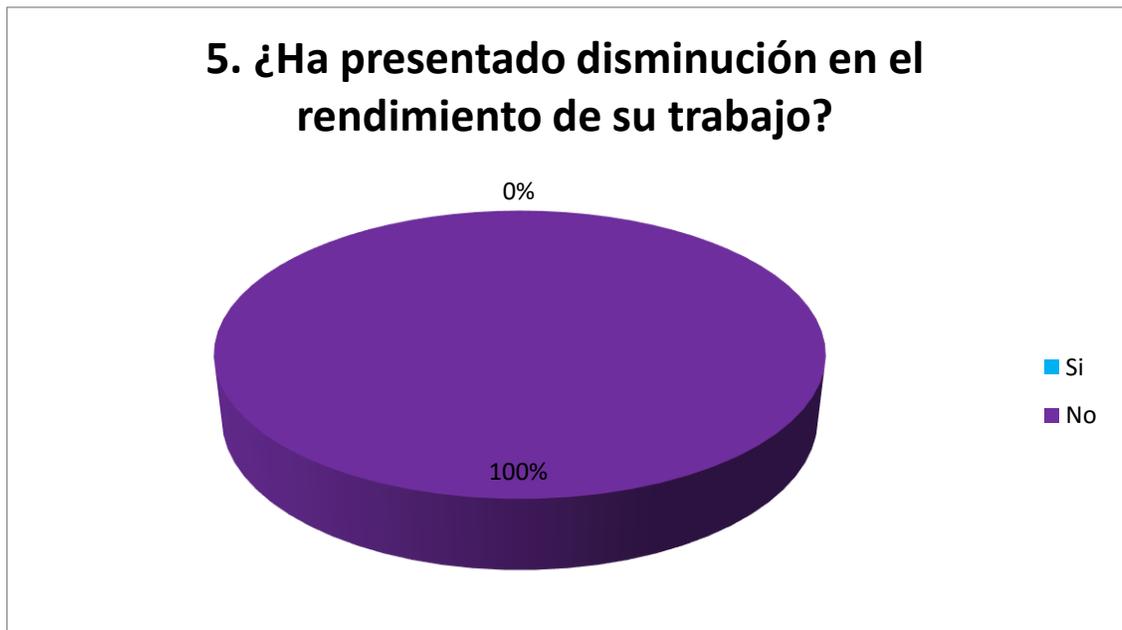
Fuente: elaboración propia

**Gráfica 4. Siente que ha cumplido más funciones de las asignadas inicialmente en el perfil de su cargo.**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 5. Ha presentado disminución en el rendimiento de su trabajo.**



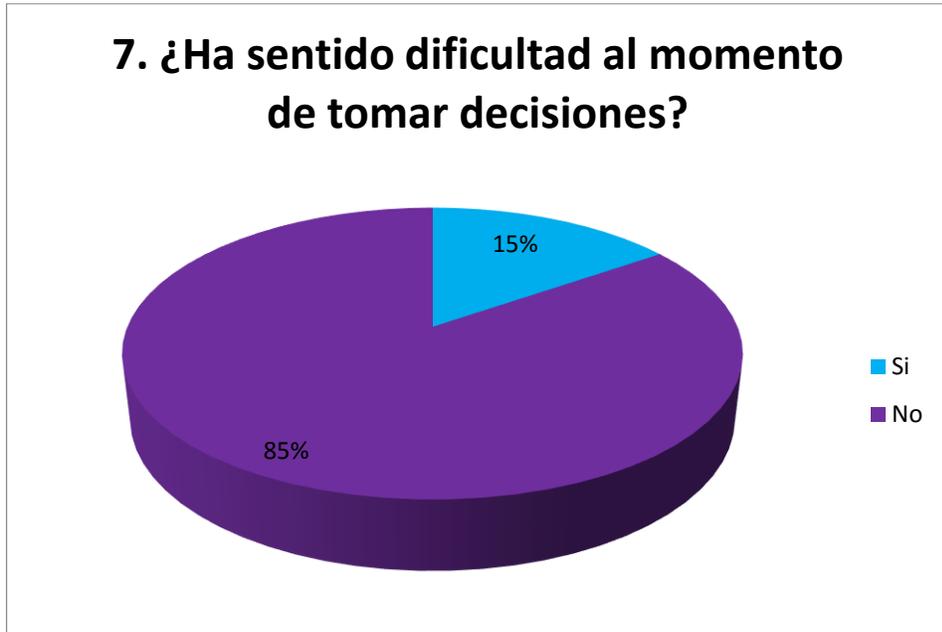
Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 6. Ha experimentado deseos de no asistir al trabajo.**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 7. Ha sentido dificultad al momento de tomar decisiones.**



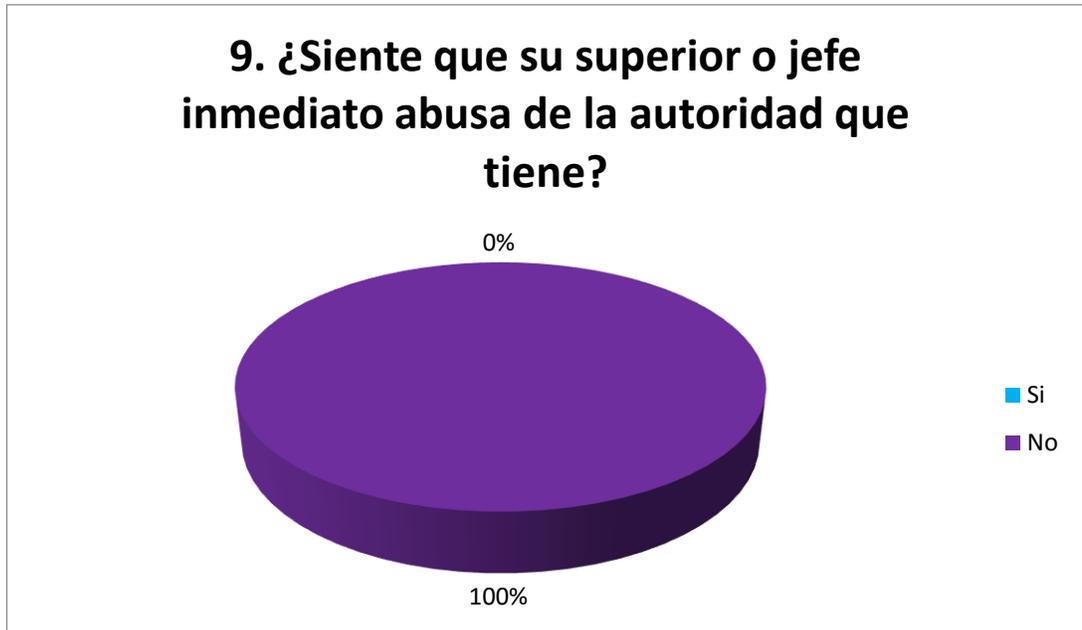
Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 8. Se ha irritado con facilidad en los últimos días.**



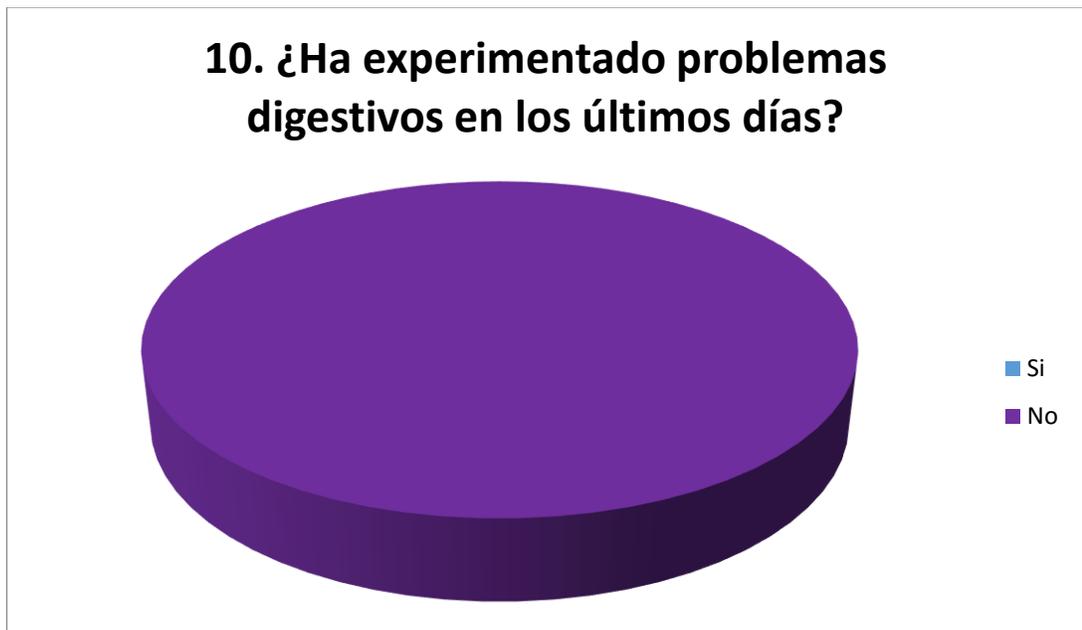
Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 9. Siente que su superior o jefe inmediato abusa de la autoridad que tiene.**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 10. Ha experimentado problemas digestivos en los últimos días.**



Fuente: elaboración propia.

## 12. CONCLUSIONES

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad del empleado para hacerlas o tenerlas bajo control, es ahí donde también se presenta el agotamiento laboral, ambos se manifiestan de muchas maneras.

Los principales síntomas tanto del agotamiento como del estrés laboral son la depresión, la irritabilidad, la somnolencia, el deseo de no volver a su lugar de trabajo, agotamiento físico y mental. Para prevenir y controlar que se presenten estos casos es importante evaluar el entorno laboral, las funciones a realizar en los perfiles de cada puesto y apoyarse en una herramienta como encuestas y entrevistas que permitan establecer si se presentan algún caso o que probabilidad hay de que se presente.

En la cooperativa de ahorro y crédito cootrade departamentales se aplicó una encuesta donde se identifica un entorno laboral saludable, donde se amerita acciones de promoción de la salud, con el fin de fortalecer algunas falencias que se presenten en el contexto laboral y en el manejo adecuado de las situaciones que les genere algún malestar físico y psicológico, que afecte en el rendimiento en el trabajo.

Según los resultados obtenidos mediante la encuesta y la observación directa en el entorno laboral se puede decir que, la probabilidad de que se presente un caso de agotamiento y/o estrés laboral es baja, el clima organizacional de la cooperativa y la salud laboral de los empleados es estable.

### 13. RECOMENDACIONES

Es muy probable que en la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales no se presenten casos graves que puedan afectar la salud física, mental, emocional y social de los empleados, pero de acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas 1, 2, 3, 4, 7 y 8 (ver graficas), resulta importante que el departamento de seguridad y salud en el trabajo implemente un plan basado en capacitaciones para fortalecer algunas falencias o para eliminar cualquier probabilidad que haya para que se desarrolle una enfermedad laboral, de igual manera se debe capacitar al personal que ingrese, con la objetivo de informar, promocionar la salud y prevenir cualquier tipo de riesgo.

Cabe mencionar que los empleados no siempre son conscientes de los síntomas que significativamente puedan afectar su salud. Hasta el momento en la cooperativa no se ha presentado ningún caso y la probabilidad de que se presente es mínima, por ende es importante implementar capacitaciones o talleres sobre: el manejo y control del estrés en el entorno laboral, la asertividad, manejo de actividades a realizar en el horario de trabajo, relación entre el trabajo la familia y la calidad de vida, realizar pausas activas entre otras; estas actividades promueven la salud integral y la calidad de vida del trabajador.

A continuación se presenta un plan a desarrollar con la población beneficiada de forma directa e indirecta, de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales.

**Objetivo general.** Fortalecer las habilidades, capacidades y competencias de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales, que han manifestado o no síntomas de enfermedades laborales.

**Objetivos específicos:**

- Diseñar un plan de capacitaciones basado en diversas actividades (vivenciales, formativas, didácticas, entre otras), que sensibilicen a la población beneficiada en cuanto a la importancia de mantener un estilo de vida saludable y una salud mental equilibrada, tanto dentro como fuera del contexto laboral.
- Desarrollar talleres, charlas, conferencias, dinámicas, campañas, entre otras actividades que permitan el acercamiento a los trabajadores, concientizándolos sobre el impacto de las enfermedades laborales, realizando psicoeducación (a nivel grupal), acerca de las causas, síntomas, consecuencias y posibles soluciones de las temáticas ya mencionadas.

**Descripción del proceso.** Durante el primer periodo del año 2016, se van a desarrollar múltiples actividades, con el objetivo de brindar bases, conocimientos y recursos a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Cootradepartamentales. A continuación se mostrara un cronograma de las actividades que se pondrán en práctica.

Campañas de sensibilización: se realizara una campaña de sensibilización sobre la importancia de los estilos de vida saludables y llevar una salud mental equilibrada, tanto dentro como fuera del contexto laboral. Por medio de ayudas visuales, auditivas, medios estadísticos y otras actividades complementarias, se buscara sensibilizar y concientizar a los trabajadores de la cooperativa; brindándoles también las herramientas para tener una mejor calidad de vida.

Encuestas: se van a aplicar evaluaciones al final de cada actividad, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de todos los trabajadores y así ir implementando mejoras de acuerdo a lo identificado en cada evaluación.

Conferencias: se realizará una conferencia con el fin de profundizar en un tema específico, que se definirá de acuerdo a las necesidades identificadas en la empresa

(el manejo y control del estrés en el entorno laboral, la asertividad, manejo de actividades a realizar en el horario de trabajo, relación entre el trabajo la familia y la calidad de vida, importancia de las pausas activas). Estas conferencias serán realizadas por la psicóloga, por otro profesional o por alguna persona invitada, según la temática elegida para el mes.

Talleres: se van a realizar talleres con diferentes temáticas, buscando sensibilizar y ofrecer herramientas a los trabajadores, para mejorar su salud mental y potencializar sus habilidades, capacidades y competencias. Estos talleres se llevaran a cabo en las instalaciones de la empresa o en lugares acordes a la actividad a realizar. Para dicha actividad se van a implementar diferentes dinámicas, juegos, videos, imágenes, audios, entre otros recursos necesarios para el total cumplimiento de los objetivos planteados.

Charlas: El objetivo de las charlas o conversatorios, es tener un mayor acercamiento con los trabajadores, generando empatía y confianza en ellos para que expresen sus ideas y opiniones acerca de los temas que se están desarrollando, así es más fácil llegar a realizar una aproximación o “balance” de que tanto se está impactando en la población con las actividades. Con las charlas o conversatorios, se busca hacer una retroalimentación con toda la empresa de las actividades que se han venido implementando.

En el plan se integran actividades vivenciales, formativas, didácticas, entre otras.

## BIBLIOGRAFÍA

SAMAJAJ. 1993 EPISTEMOLOGÍAS Y METODOLOGÍA, EUDEBA, BS, AIRES

### WEBGRAFÍA

- Síntomas de estrés laboral citado: 02 de abril del 2016 a las 01:00 pm, tomado de: <http://www.estreslaboral.info/sintomas-del-estres-laboral.html>
- Diseños metodológicos citado: 03 de abril del 2016 a las 06:00 pm, tomado de: <http://es.slideshare.net/AngEERamirez/diseos-metodolgicos-de-la-investigacin>
- COOTRADEPARTAMENTALES, citado: 01 de abril del 2016, 05:45 pm, tomado de: <http://www.cootradeptales.com.co/>
- Diseños metodológicos citado: 03 de abril del 2016 a las 06:00 pm, tomado de: <http://es.slideshare.net/AngEERamirez/diseos-metodolgicos-de-la-investigacin>
- Diseño cuasiexperimental, citado: 30 de abril del 2016 a las 03:30 pm, tomado de: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/renacip/disenos\\_cuasiexperimentales.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/renacip/disenos_cuasiexperimentales.pdf)
- Enfoque mixto, citado: 30 de abril del 2016 a las 05:50 pm, tomado de: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo\\_EXE/leccin\\_13\\_enfoque\\_mixto\\_de\\_la\\_investigacin.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo_EXE/leccin_13_enfoque_mixto_de_la_investigacin.html)
- Observación citado: 30 de abril del 2016 a las 08:10 pm tomado de: <http://www.significados.com/observacion/>
- Enfermedad laboral, citado: 30 de abril del 2016, 08:30 am, tomado de: [http://www.fasecolda.com/files/2214/4909/2246/Aristizabal.\\_2013.\\_La\\_enfermedad\\_laboral\\_en\\_Colombia.pdf](http://www.fasecolda.com/files/2214/4909/2246/Aristizabal._2013._La_enfermedad_laboral_en_Colombia.pdf)
- Ministerio de la salud, citado: 30 de abril del 2016, 09:00 am tomado de: <http://www.msal.gob.ar/index.php/home/ministro-salud>
- Promoción y prevención, citado: 01 de mayo del 2016, 10:00 am tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Promoci%C3%B3nyPrevenci%C3%B3n.aspx>
- Estrés laboral, citado: 01 de mayo del 2016, 01:00 pm tomado de: <http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>
- Decreto 614 de 1984, citado: 08 de mayo del 2016, 03:00 pm tomado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

- Resolución 2013 de 1986, citado: 08 de mayo del 2016, 04:30 pm tomado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5411>
- Resolución 1016 de 1989, citado: 08 de mayo del 2016, 06:00 pm tomado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>
- Decreto 1295 de 1994, citado: 08 de mayo del 2016, 07:30 pm tomado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>
- Resolución 2646 de 2008 citado: 08 de mayo del 2016, 09:00 pm tomado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

# **ANEXOS**

**Anexo A. Encuesta.**

**Empresa**\_\_\_\_\_ **Cargo**\_\_\_\_\_

**Fecha**\_\_\_\_\_

1. ¿Siente frecuentemente dolor en el cuello, espalda o algún tipo de tensión muscular?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

2. ¿Ha experimentado somnolencia durante el día o dificultad para dormir en la noche?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

3. ¿Ha presentado dificultades en las relaciones familiares en los últimos días?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

4. ¿Siente que ha cumplido más funciones de las asignadas inicialmente en el perfil de su cargo?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

5. ¿Ha presentado disminución en el rendimiento de su trabajo?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

6. ¿Ha experimentado deseos de no asistir al trabajo?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

7. ¿Ha sentido dificultad al momento de tomar decisiones?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**8.** ¿Se ha irritado con facilidad en los últimos días?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**9.** ¿Siente que su superior o jefe inmediato abusa de la autoridad que tiene?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**10.** ¿Ha experimentado problemas digestivos en los últimos días?

SI\_\_\_ NO\_\_\_