



Leidy Johanna Ramírez Machado - ID 593326

Jenny Liseth Muñoz Monsalve - ID 492079

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Psicología
2022



Estrés Laboral: Causas en Empleados del Área de Cajas en Homecenter Molinos de Medellín

Leidy Johanna Ramírez Machado

Jenny Liseth Muñoz Monsalve

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Mg. Olga Lucia Palacio Ramírez

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Psicología
2022

Contenido

Índice de tablas	5
Tabla de ilustraciones	6
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Fase del ver	11
Historia.....	11
Razón social.....	13
Características.....	13
Misión	13
Visión.....	13
Valores	14
Respeto	14
Excelencia.....	14
Responsabilidad	14
Estructura Organizacional de Homecenter Molinos.....	14
Análisis de la Estructura Organizacional	15
Descripción del Rol del Psicólogo desde el campo ocupacional.....	17
El rol del psicólogo en las empresas se ha vuelto cada día más importante básicamente por las exigencias que se generan a partir de la necesidad de construir entornos laborales que contengan un balance entre el bienestar físico y psicológico de las personas que trabajan allí y la productividad que deben tener las organizaciones.	17
Observación y análisis de las oportunidades de mejora.....	20
Observación y análisis de las oportunidades de mejora.....	21
Fase del juzgar.....	22
Antecedentes	23
Marco legal	28
Marco conceptual	29

Fase del hacer	45
Justificación de la estrategia	45
Objetivo general.....	46
Objetivos específicos	46
<i>Diseño plan de intervención.</i>	46
Resultados y análisis del cuestionario para la evaluación del estrés.....	47
Diagnóstico de la evaluación del estrés	65
Fase de devolución creativa.....	65
Análisis del cumplimiento de objetivos	65
Aciertos, dificultades y barreras en el proceso.....	66
Reflexión teórica	67
Conclusiones	72
Referencias.....	73
Anexos.....	76

Índice de tablas

Tabla 1.....	20
Tabla 2.....	46

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. <i>Organigrama</i> . Home center los molinos.....	15
Ilustración 2. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	47
Ilustración 3. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	48
Ilustración 4. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	49
Ilustración 5. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	49
Ilustración 6. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	50
Ilustración 7. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	50
Ilustración 8. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	51
Ilustración 9. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	52
Ilustración 10. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	52
Ilustración 11. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	53
Ilustración 12. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	53
Ilustración 13. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	54
Ilustración 14. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	54
Ilustración 15. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	55
Ilustración 16. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	56
Ilustración 17. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	56
Ilustración 18. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	57
Ilustración 19. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	58
Ilustración 20. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	58
Ilustración 21. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	59
Ilustración 22. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	59

Ilustración 23. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	60
Ilustración 24. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	60
Ilustración 25. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	61
Ilustración 26. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	61
Ilustración 27. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	62
Ilustración 28. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	62
Ilustración 29. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	63
Ilustración 30. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	63
Ilustración 31. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	64
Ilustración 32. <i>Resultados</i> . Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.	64
Ilustración 33. <i>Entrega y socialización</i> . cartilla psicoeducativa para colaboradores del área de cajas, Homecenter los Molinos.	77
Ilustración 34. <i>Planilla de asistencia</i> . Socialización y entrega de la cartilla psicoeducativa.	77

Resumen

La presente investigación se realizó en el área de cajas de Sodimac Colombia (Home Center), por lo que se pudo evidenciar a través del análisis de la matriz DOFA y de la observación del contexto, (dónde se observan algunos estresores, como por ejemplo la carga laboral).

La finalidad de este proyecto era conocer y comprender las consecuencias del estrés por medio de los conceptos explicativos de diferentes artículos consultados y la observación directa del contexto, entre los cuales se encontraron dos consecuencias muy marcadas los cuales fueron el trabajo bajo presión y la carga laboral.

Además, se le realizó un cuestionario para la evaluación del estrés a un grupo de 15 cajeros con diferentes horarios laborales, dentro de los cuales (4) son (8 horas), (7) son (6 horas) y (4) son (par time: fines de semana). Se encontraron diferencias significativas de estrés entre las diferencias horarias, siendo el turno de (8) horas en el que más se evidenció estrés.

Por lo tanto, a partir de los hallazgos encontrados, se procedió a elaborar una cartilla psicoeducativa, como estrategia para abordar el estrés, para que esta permita saber al colaborador cómo actuar ante situaciones estresantes dentro del ámbito laboral, como primer recurso al cual acudir si presenta síntomas aludidos a este factor.

palabras clave: Estrés laboral, efectos negativos, personas y organizaciones, cartilla psicoeducativa.

Abstract

The present investigation was carried out in the Sodimac Colombia cashier area (Home Center), for which it was possible to demonstrate through the analysis of the DOFA matrix and the observation of the context, (where some stressors are observed, such as the workload).

The purpose of this project was to know and understand the consequences of stress through the explanatory concepts of different articles consulted and the direct observation of the context, among which two very marked consequences were found, which were work under pressure and workload.

In addition, a stress assessment questionnaire was administered to a group of 15 cashiers with different schedules, within which work hours (4) are (8 hours), (7) are (6 hours) and (4) are (par time: weekends). Significant differences in stress were found between the time differences, being the shift of (8) hours in which stress was most evident.

Therefore, based on the findings found, a psychoeducational booklet was developed, as a strategy to address stress, so that it allows the collaborator to know how to act in stressful situations within the workplace, as the first resource to turn to if presents symptoms alluded to this factor.

Keywords: Work stress, negative effects, people and organizations, psychoeducational primer.

Introducción

El estrés laboral cada día ha tomado mucha más fuerza, al punto de convertirse en una problemática que afecta a un alto porcentaje de trabajadores, lo cual conlleva a un elevado costo, tanto para las personas en su salud física y mental, como para las organizaciones en sus resultados económicos.

Este tema ha generado un interés en un gran número de investigadores, los cuales han realizado investigaciones importantes que permiten conocer, intervenir y prevenir los síntomas asociados a este fenómeno.

Para la realización de este trabajo de grado se han seleccionado más de 50 artículos, algunos son bases de datos, repositorios y libros que tratan a profundidad el tema de estrés laboral; se toma la decisión de elegir este tema, al observar desde la matriz DOFA como una de las debilidades que debe ser fortalecidas y tomada en cuenta para el crecimiento interno y externo de la organización y la salud física y psicológica del personal de Homecenter y en especial, el de la tienda de Molinos.

El objetivo de este trabajo no es solamente conocer y comprender las consecuencias que generan el estrés laboral por medio de la búsqueda exhaustiva de los diferentes artículos, sino que también dentro de ese objetivo se intenta aportar estrategias preventivas que permitan mitigar el daño, que genera a nivel físico y psicológico esta problemática; se tomará como herramienta recolectora, el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial, en los empleados del grupo de cajas de Homecenter Molinos.

El diagnóstico nos dará las pautas para diseñar las estrategias preventivas, las cuales se harán por medio de un cuadernillo físico educativo que permita, no solo que el personal de la organización conozca las consecuencias del Estrés, sino también las herramientas para mitigar y prevenir los efectos del estrés laboral.

Fase del ver

Historia

Sodimac Colombia se clasifica como una empresa internacional la cual se encuentra en una sociedad que determina un 51% para Corona y un 49% para Falabella de Chile. Desde el año 1993 se instaure en Colombia abriendo el primer almacén llamado Homecenter Américas el especialista. A partir de este momento Sodimac Colombia arranca su expansión como una gran cadena dedicada al mejoramiento del hogar en el país (Homecenter Sodimac,2022).

Corona tiene más de 125 años de experiencia en el mercado, iniciando en Colombia y hoy en día figura a nivel internacional. Se dedica a fabricar esencialmente productos necesarios dentro de un hogar como: loza, porcelana sanitaria y cerámica, grifería y materias primas. Tiene a 37 países dentro de su portafolio de exportación. Vende al por mayor y al detal en sus almacenes Corona y puntos de venta aliados Sodimac Colombia, mientras que a nivel internacional cuenta con plantas en Estados Unidos y oficinas en China. Corona sobresale por su excelente gestión estratégica y administrativa, además en su cultura predomina el respeto por la gente y su desarrollo. Corona es uno de los grupos económicos más grandes y tradicionales de Colombia (Homecenter Sodimac,2022).

La trayectoria de Sodimac Chile en el mercado cuenta con más de 50 años, iniciando como una cooperativa abastecedora de materiales de construcción en Valparaíso en Chile. Para finales de los ochenta se lanza con el formato de Homecenter, inaugurando su primer almacén llamado “Los Condes” en Santiago de Chile. De forma consecutiva evolucionan los locales de abasto para constructores para llegar a lo que hoy se conoce como Patio Constructor. Con la llegada de Home Depot a Chile, se modifica el concepto fundando los Super Homecenter, el resultado de la fusión entre los Homecenter y el Patio

Constructor. Adicionalmente la venta mayorista a constructores y empresas se consolida como el tercer formato comercial denominado Venta a empresas (Homecenter Sodimac,2022).

En el 2003 a raíz de la salida de Home Depot de Chile, los viejos Home Depot transformados en Homestore (propiedad de Falabella), se fusionaron con Sodimac Chile para crear un gigante del retail a escala latinoamericana. La Organización resultante, Falabella, queda entonces con cinco negocios principales (Homecenter Sodimac,2022).

1. Los almacenes por departamento.
2. Los supermercados e Hipermercados.
3. El negocio de retail financiero está compuesto por la tarjeta CMR, los seguros, los viajes y el Banco Falabella.
4. Los centros comerciales Mall Plaza.
5. la organización Sodimac orientada al mercado profesional, empresarial y del hogar.

Falabella tiene presencia en Chile, Argentina, Perú y Colombia. Adicionalmente tienen más de 120 años de existencia (Homecenter Sodimac,2022).

Dentro de la estrategia de crecimiento de Sodimac Colombia se mantiene una constante expansión y desarrollo a nivel nacional; por lo que actualmente, se hace presencia en 24 localidades, con un resultado de 40 tiendas, un centro de distribución, bodegas alternas y la oficina de apoyo a tiendas.

Durante el 2015 se realiza la apertura de 2 nuevas tiendas, Almacén Girardot y Almacén Yopal (Homecenter Sodimac,2022).

Dada la distribución geográfica de nuestras tiendas, Centro de Distribución y Oficina de Apoyo a Tiendas - OAT, Bogotá (Incluido municipios aledaños) concentra el 40.32% (3.282) de los colaboradores, Medellín (incluidos municipios aledaños) el 14.51% (1.179) y Cali con el 9.01% (732). Esta información

está actualizada a Julio de 2016. Los centros de trabajo con mayor número de empleados de contratación directa a término indefinido son la Oficina de Apoyo a Tiendas, en Bogotá, con 567 colaboradores y el Almacén Calle 80, en Bogotá, que cuenta con 383 colaboradores (Homecenter Sodimac,2022).

Razón socia

Sodimac Colombia S.A

Características

Homecenter se caracteriza por ser una empresa vendedora de productos y servicios relacionados con la construcción; ofrece productos desde que se inicia la construcción de una casa (adobe, cemento, varilla etc.), hasta que se termina (pintura, pisos, paredes, grifería etc.), y también ofrece toda la decoración necesaria de la casa (muebles, accesorios de cocina, ropa de cama etc.).

Aparte de eso ofrece servicios de transporte de la mercancía, alquiler de herramientas, mano de obra para la instalación de algunos artículos como: persianas, plomería, cocinas y mucho más.

Misión

Desarrollarnos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes (Homecenter Sodimac, 2022).

Visión

Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción que, mejorando la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, clientes, trabajadores y proveedores en América (Homecenter Sodimac,2022).

Valores

Son un pilar fundamental para las relaciones que se debe generar a la hora de hacer negocios. Los valores son la forma de representar aquello en lo que creemos, proyectan la ruta que permite llevar a cabo nuestra misión. Establecen los principios, los propósitos y prioridades fundamentales sobre los cuales se construye la empresa.

Los valores se sintetizan principalmente en cuatro aspectos:

Respeto: Diversidad. Trabajo en equipo.

Excelencia: Excelencia en el servicio al cliente. Espíritu emprendedor e innovador. **Integridad:**

Honestidad. Transparencia

Responsabilidad: Cuidado y desarrollo de nuestra gente, Responsabilidad social. (Homecenter Sodimac,2022).

Estructura Organizacional de Homecenter Molinos



Ilustración 1. *Organigrama*. Home center los molinos.**Análisis de la Estructura Organizacional**

Luz Elena Hoyos (gerente de distrito) es la persona encargada de supervisar, revisar y coordinar las funciones de los gerentes de las tiendas de Medellín, es la persona que determina si los procedimientos que se están realizando en las tiendas van bien o necesitan mejoras. La gerente de distrito se encarga de muchas funciones y responsabilidades. La gerente de distrito desempeña varias funciones, y entre ellas está, la planificación y la organización de nuevas estrategias, en compañía del gerente de tienda, que permita lograr metas para llegar a las cifras esperadas para la tienda que en este caso es Molinos.

José Antonio Orjuela (gerente de tienda) es la persona encargada de administrar como tal la tienda, que cumpla con la rentabilidad esperada, pero también se encarga de transmitir y supervisar a los coordinadores de la tienda para que las metas y observaciones que realizó la gerente de distrito sean llevada a cabo con eficacia y agilidad.

Gloria Noelvy Mejía y Miguel Cely (jefe de ventas) son las personas encargadas de planificar y organizar el trabajo del equipo de ventas con la ayuda de los coordinadores de tienda, son los encargados de motivar a los vendedores para cumplir con el presupuesto de ventas y los objetivos empresariales, se encargan de hacer crecer las ventas de la tienda.

Olga Cecilia Rueda, Juan Pablo Serna, Juan Gabriel Vélez, Sindy Mabel Mazo (coordinadores de piso de ventas) son las personas encargadas del manejo del personal de ventas para el cumplimiento del presupuesto de la tienda molinos, se encargan de la malla de horario laboral del personal, son los encargados de la presentación de la tienda ya que de ellos y de su personal depende la exhibición de los productos y el óptimo estado de estos.

Biviana Janeth Molina (coordinadora de cajas) es la persona encargada de garantizar junto al grupo de cajas una excelente atención al público ya que son uno de los últimos filtros que el cliente

debe pasar para poder tener una buena experiencia de compra, por lo cual es un área donde se vela por mantener a flor de piel los valores de la empresa REIR. El coordinador de cajas debe motivar e incentivar al grupo de cajas para mantener arriba los indicadores propios del área como: NPS la calificación de atención del cliente, la atención por hora al cliente, indicador de ventas con la tarjeta Falabella etc.

Sandra Milena Montoya (coordinadora de experiencia de compra) es la persona encargada del personal del área de devoluciones y garantías, también se encarga de solucionar las quejas y reclamos por el tema de mala atención al cliente, envíos de mercancía con averías, incompleto, o a destiempo etc.

Margarita María Restrepo (coordinadora de recibo) y Luis Alejandro Luna (coordinador de despachos) son las personas encargadas de la logística de la mercancía que llega a la tienda por parte de los proveedores y la mercancía que sale a ser distribuida a los clientes que realizaron compras en la tienda Molinos.

Yoiner Giraldo (líder control de inventario) es la persona encargada de garantizar las cifras reales del inventario de la mercancía que ingresa, sale y permanece en la tienda, se encarga de mantener al día la documentación para La Superintendencia y Supervigilancia para estar al día con futuros monitoreos y mantener a la empresa libre de posibles problemas legales que le impidan una correcta apertura de la tienda Molinos.

Johan Nicolas Álvarez (Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo) es la persona encargada de garantizar un adecuado uso de las herramientas de trabajo para evitar los accidentes laborales y que la empresa incurra en sanciones que le impidan su correcto funcionamiento. Se encarga de mantener el personal al día con los exámenes médicos y oftalmológicos; se encarga de los accidentes laborales tanto de empleados como de clientes e incapacidades.

Descripción del Rol del Psicólogo desde el campo ocupacional

El rol del psicólogo en las empresas se ha vuelto cada día más importante, básicamente por las exigencias que se generan a partir de la necesidad de construir entornos laborales que contengan un balance entre el bienestar físico y psicológico de las personas que trabajan allí y la productividad que deben tener las organizaciones.

Para dar inicio (Segredo, 2013), como se citó en Sierra et al. (2022) comenta que: A través de la historia, la sociedad se ha ido sumergiendo en procesos de globalización y modernización, que incluyen el desarrollo de las organizaciones, generando cambios sobre aspectos ambientales, políticos y económicos a partir de su responsabilidad social y compromiso con el entorno. (p.133).

Dado que el mundo cada día se vuelve más exigente en cuestión de crecimiento tecnológico y productivo, las empresas no se quedan atrás, están en una búsqueda constante para mantenerse al nivel de las exigencias del medio, proyectándose al mejoramiento de procesos tanto administrativos como operativos.

Es por eso por lo que las organizaciones al ser poseedoras de un papel esencial dentro de la sociedad deben garantizar procesos que favorezcan el crecimiento empresarial, que abarque el estímulo del bienestar y calidad de vida laboral a nivel interno pero que al mismo tiempo se intensifique su competitividad y productividad. (Camargo, 2013), como se citó en Sierra et al. (2022).

En esta instancia, (Caicedo y Acosta, 2015), como se citó en Sierra et al. (2022) comentan que, “para alcanzar el direccionamiento esperado, el empresario es consciente de la necesidad en la

organización de un profesional cualificado que le oriente en el fortalecimiento de la competitividad, reconociendo y empoderando las fortalezas de su recurso humano”. (p.133).

Es por esto, que para Álvarez et al. (2018), como se citó en Sierra et al. (2022) resulta indispensable reconocer la importancia del rol del psicólogo en las organizaciones, ya que son quienes realizan programas, proyectos y acciones hacia el mejoramiento del bienestar del recurso humano mejorando la calidad de vida relacionada con el trabajo y promoviendo el cumplimiento de la normatividad. (p.133).

El psicólogo posee habilidades para la configuración de acciones relevantes que le permiten avanzar y establecer el éxito de los eventos que se realizan dentro de las instalaciones con el fin único de fortalecer el bienestar de los colaboradores.

Los autores Sierra et al, (2022), citan el Colegio Colombiano de Psicólogos, (2013) el cual afirma que el psicólogo en el área empresarial se desempeña en distintos escenarios de las organizaciones y del trabajo, diseña, lidera e implementa proyectos y programas de gerencia y gestión humana fomentando el logro de las metas organizacionales y sociales hacia el incremento del bienestar psicológico y la calidad de vida de las personas. (p.134).

De acuerdo con todo lo anterior “es indispensable que el Psicólogo cuente con habilidades, aptitudes y conocimientos que le permitan desarrollar mecanismos de acción, trabajo grupales e individuales, enfatizados en los nuevos retos organizacionales que el mundo” global ofrece Enciso y Peridilla, (2004); González et al (2017), como se citó en Sierra et al, 2022, p.134).

Lo que dispone La Sociedad de Psicología Industrial y Organizacional (división 14 de la Asociación Americana de Psicología, 2020, citado por Sierra et al, (2022), (p.134) es que “Los empleadores

requieren que el Psicólogo desempeñe tareas como reclutamiento y selección de personal, labores administrativas de capacitación y docencia; esto enmarcado en actividades de evaluación, diagnóstico, planeación, intervención e investigación”.

Entre otras cosas, Hernández et al, (2016); Jaramillo, (2005); Suárez, (2014); Urbina, (2011), como se citó en Sierra et al, (2022, p.135) las funciones asociadas a la gestión del talento humano son desempeñadas mayormente por profesionales no psicólogos, evidenciando la poca asociación entre el rol del psicólogo en las organizaciones y los intereses de los empleadores para su vinculación. Gerentes, subgerentes, administradores de empresas, comunicadores sociales, ingenieros industriales, economistas, abogados y antropólogos, son quienes mayormente desempeñan funciones asociadas a la gestión del talento humano.

El psicólogo posee habilidades sumamente importantes para las organizaciones porque mira desde otra perspectiva las funciones que realiza, es decir, no solo tiene en cuenta los aspectos de tipo económico en los que se enfoca la empresa para ser exitosa, sino que además comprende que tener el recurso humano en óptimas condiciones contribuye a tener resultados muy positivos.

Aunque no se desmerita la labor de los profesionales que no son psicólogos, para Suárez, (2014), como se citó por Sierra et al, 2022, p.135) “mirado éticamente, el área de gestión del talento humano, por ser la responsable del desempeño de sus colaboradores, debe estar orientada por un psicólogo facultado en conocimientos para la oportuna intervención de riesgos psicosociales que se presentan en la organización”.

Al respecto conviene decir que (Sierra et al, 2020, como se citó en Sierra et al, (2022)

las funciones más desempeñadas por los psicólogos son las de elaborar y presentar informes de manera oral y escrita, promover el clima organizacional, trabajar en equipos interdisciplinarios y capacitar al personal; mientras que reubicar a los empleados dentro de la organización, apoyar la definición de políticas salariales, el reconocimiento de méritos, y realizar procesos de investigación, se encuentran entre las funciones de menor desempeño (p.135).

Observación y análisis de las oportunidades de mejora.

Tabla 1.
Análisis DOFA de la empresa.

<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Frecuente cambio de necesidades en los clientes. ● Aumento de competencia directa e indirecta. ● Ingresos que pueden verse afectados por cambios en ciclos económicos. ● Robos y hurtos. ● La infraestructura no es adecuada frente a sismos e incendios. 	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Financiado por Falabella. ● Múltiples beneficios para los colaboradores. ● Convenios con empresas externas. ● Garantía de productos y servicios. ● Buena distribución de tiendas en gran parte del país. ● Personal de recursos humanos altamente calificado para contratar a las personas que harán parte de la empresa. ● Ambiente laboral amigable y unificado.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No cumplir con ofrecer los precios más bajos en toda su gama de productos (publicidad engañosa). ● No cumplir con poseer personal calificado al interior de su respectiva área. ● Desmotivación en los empleados. ● Comunicación deficiente. ● Problemas de traspaso de información entre áreas que componen la empresa. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción del cliente con productos, servicios e infraestructura. ● Líder en prevención. ● Buenos precios y calidad en los productos. ● Empresa de retail altamente reconocida en el país y Latinoamérica. ● Desarrollo del personal por medio de capacitaciones. ● Responsabilidad social empresarial.

<ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral. 	
---	--

Nota: Matriz compartida por la empresa.

Observación y análisis de las oportunidades de mejora

- Satisfacción del cliente con productos, servicios e infraestructura: La empresa cuenta con productos de muy buena calidad, buen precio y garantía en todos los artículos, esto es importante porque el cliente siempre va querer adquirir un producto que sea de calidad, funcional, con un precio módico, pero que además le genere tranquilidad que si por algún motivo el producto no va tener el rendimiento esperado, el cliente va tener la plena seguridad de que se lo van a cambiar por otro igual o diferente, o en última instancia va tener su dinero de regreso; también cuenta con servicios muy necesarios como son el alquiler de herramientas, transporte de mercancía, la instalación de productos y asesoría en proyectos para el hogar.

- Líder en prevención: La empresa se preocupa por cuidar a sus colaboradores previniendo los accidentes laborales; esto se logra cuando el líder de Seguridad y Salud en el trabajo garantiza el uso correcto de los implementos de seguridad, mantiene al día los exámenes médicos y oftalmológicos de los colaboradores para poder dar un tratamiento adecuadamente y oportuno si así se requiere. La empresa no permite el ingreso de personal sin ARL al día y no permite personal que trabaje en alturas si no posee el Curso de Alturas.

- Empresa de retail: altamente reconocida en el país y Latinoamérica: La empresa cuenta con diferentes sedes no solo en Colombia, sino también en varios países latinoamericanos como: Chile, Perú y Argentina, pero además busca expandirse cada día más, mantiene una idea constante de expansión, lo

cual genera confianza y estabilidad a nivel laboral, manteniéndose en un nivel alto en el ranquin de las empresas con mejor posición.

- Responsabilidad social empresarial: La empresa está verdaderamente comprometida con el buen manejo de residuos sólidos, proceso que es liderado por el área de Salud y Seguridad en el Trabajo. A su vez tiene convenio con diferentes empresas encargadas de darle un adecuado tratamiento a los residuos altamente contaminantes como son las pilas, el material de las bombillas, las baterías de carros y residuos resultantes de la construcción; entre estas empresas se encuentran: Recopila (recopilación de pilas usadas), Sinesco (Empresa de Soluciones Ambientales), Lúmina (Empresa recolectora de bombillas) y las baterías de carro son recogidas directamente por los proveedores; el cliente tiene el beneficio de recibir un bono de descuento en la batería nueva con la condición de dejar la batería vieja.

Fase del juzgar

El estrés laboral es una problemática notable en el área de cajas de Homecenter los molinos de Medellín, por lo tanto, se pretende abordar esta temática en el presente trabajo, debido a las consecuencias que puede presentarse a nivel personal y organizacional.

Si bien todas las áreas de una empresa son fundamentales e importantes para el sostenimiento y crecimiento de esta, el área de cajas es vital para ese propósito, ya que es ahí donde llegan los recursos que harán posible la continuidad de la empresa. Por tal motivo los cajeros poseen una responsabilidad mayor en comparación con los compañeros de las demás áreas, partiendo incluso de la responsabilidad monetaria que deben asumir si dentro de su jornada laboral hay algún descuadre en la caja.

Con relación a lo anterior, es fácil comprender la razón por la cual el personal de cajas trabaja con gran tensión para lograr llevar a cabo su labor sin descuadres de dinero al finalizar el turno y aunado

a esto la evaluación que se les realiza con base a unos indicadores. La calificación corresponde al ofrecimiento de tarjetas de Falabella, presupuestos de ventas, ofrecimiento de productos estrella de la semana, pedir donación, realizar inscripciones para acumular puntos con cualquier medio de pago, y mantener un protocolo de amabilidad con el cliente; todo esto con el fin de bonificar al final del mes y evitar comentarios detractores por amabilidad y mal servicio.

Entre otras cosas, para los cajeros es mucho más complejo el disfrutar o participar de actividades orientadas por el departamento de bienestar, al ser un área que no debe permanecer sola, ni desatendida porque como se menciona anteriormente es crucial para la compañía las responsabilidades que allí se generan; por lo tanto, el acompañamiento desde el área de bienestar es poco influyente con relación a los colaboradores que están dedicados exclusivamente a estas tareas.

Para finalizar, el tiempo de esparcimiento permitido para estos colaboradores es a su vez mas reducido que el de otras áreas para tomar un pequeño break, almorzar o reposar de sus labores.

Antecedentes

En el estudio realizado por Sánchez (2013) sobre el compromiso y estrés en los empleados de bancos y cajas, se logró contextualizar los conceptos y el sector de la banca en España, dando cuenta así de la situación laboral de este colectivo durante la crisis económica, y conllevando a establecer un modelo explicativo del nivel de compromiso de los empleados de banca en España y su relación con el estrés como objetivo general de éste.

Al ser un estudio empírico, se realizó un cuestionario ad hoc constituido en dos apartados, en el primero se explica el estudio y se solicitaban los datos sociodemográficos y personales de los entrevistados y en el segundo apartado se propone 30 cuestiones sencillas, 15 relativas al responsabilidad y 15 relativas al estrés; para la muestra, se tomó la ciudad de Badajoz, como ciudad característica de la realidad española, donde según datos estadísticos de la Asociación Española de Banca a 31 de diciembre de 2011 había un total de 46 oficinas por lo que se estimó una suma igual para

las Cajas, con una media de 4 empleados por sucursal, lo que establece una población de 368 empleados del sector en la ciudad.

De acuerdo con los resultados arrojados se concluye que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional y que la dimensión afectiva al igual que la ética indica que los empleados se vinculan con las entidades más por razones emocionales que pragmáticos, y repercuten a su vez positiva y directamente en la dimensión de continuidad laboral y la ausencia de estrés. Por lo general, los empleados que sienten mayor sentido de pertenencia y están más comprometidos a nivel afectivo por la empresa sienten un menor grado de estrés que aquellos que no lo están.

Por otra parte, es indispensable mantener como estrategia el recurso humano en las entidades bancarias teniendo en cuenta las implicaciones positivas ya que puede obtener muy buenas ventajas competitivas.

La formación y motivación efectiva de los empleados son de suma importancia para que éstos se sientan comprometidos laboralmente, lo que conlleva, como ya hemos mencionado, que ésta funcione mejor, obtenga mayor productividad y éxito en un sector tan complejo y sujeto a turbulencias del entorno.

Por otro lado, en el estudio realizado por Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licon (2014) sobre Estrés laboral en enfermería y factores asociados Cartagena (Colombia), se propuso determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, bajo la metodología de estudio analítico de corte transversal.

La población y muestra la conformaron 160 profesionales de enfermería de dos instituciones de salud de la ciudad, que autorizaron la realización del estudio. Fueron incluidos todos los profesionales de enfermería de los dos hospitales, adscritos a los servicios de Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización, Cirugía y Unidad de Cuidados Intensivos de adultos.

También tuvieron en cuenta criterios de exclusión como los profesionales de enfermería en periodo de prueba, aquellas que laboraban en otra institución, que estuvieran estudiando, incapacitadas, en licencias no remuneradas o de maternidad. Para la recolección de la información se utilizó la versión validada al español (20) de “The Nursing Stress Scale” (NSS). Esta escala, elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario.

En los resultados se observó que la prevalencia de nivel alto de estrés correspondió al 33.9% de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo.

Por otra parte, al determinar el nivel de exposición de estrés de los trabajadores según el género, se encontró que en su totalidad el género femenino es el más expuesto a altos niveles de estrés laboral. Otros autores también describen una relación similar con el género anteriormente mencionado, donde se explica desde la constitución psicológica de la mujer, sus necesidades afectivas, sus respuestas de afrontamiento, muchas veces en contraposición con las altas demandas y responsabilidades laborales, aunadas en la mayoría de los casos a las obligaciones familiares.

La investigación realizada por Gutiérrez, Sánchez y Argüello (2015) sobre el Estrés, fatiga y somnolencia en trabajadores del área de producción de una empresa farmacéutica en México se llevó a cabo desde la metodología transversal – descriptivo, con una muestra elegida al azar de 85 trabajadores del área de producción que son 35% del total, los instrumentos aplicados fueron: guía de observación del proceso de trabajo y encuesta individual.

En los resultados se observó que las características que aparecen como determinantes para el grupo de casos de estrés, tienen que ver directamente con variables laborales como el puesto ($p=0.0001$), particularmente los operadores y los profesionistas en entrenamiento cada uno con 27%; y

el turno de trabajo en que laboran ($p=0.008$), es decir, del 20% de trabajadores que reportaron estrés, 60% labora en el turno matutino y 20% en horario mixto o extendido; finalmente, también se asoció este trastorno con el hecho de recibir órdenes confusas de parte de sus superiores, reportada por 37% de trabajadores ($p=0.037$).

Para los casos de fatiga se presentan diversas exposiciones, como el ruido, o los cambios de temperatura. De manera compartida con los casos de somnolencia, la exposición a otras exigencias laborales, como trabajar fuera de la jornada para realizar trabajo pendiente y tener que cubrir una cuota de producción, se suman a una percepción de que su trabajo es peligroso y puede dañar la salud. Para los casos de somnolencia, parece ser importante el nivel de escolaridad, además. En suma, los fatigados y somnolientos se derivan de sobrecargas de trabajo por tiempos y cuotas de entrega donde se percibe un potencial daño físico a su salud, variables objetivas y concretas que no están mediadas por la percepción de los trabajadores como ocurre con el estrés.

A su vez, Navas (2018) realiza una investigación la cual se enfocó en medir y comparar el nivel de estrés percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua (COACET). En el cual comprende que los constantes cambios en la actualidad, la creciente competitividad, los avances de la tecnología industrial, entre otros, ha provocado en los trabajadores la necesidad de esforzarse cada vez más dentro de su área de trabajo para cumplir con las exigencias que se les presentan día a día.

Para lograr esto, su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se “recolectó datos para comprobar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría” (Hernández, Fernández & Baptista; 2006; p. 4).

Se utilizó como herramienta el cuestionario de la OIT-OMS; una adaptación de la Mg. Ángela Suárez Tunanña en un Contact Center de Lima. El instrumento contiene valores que representan la condición o la frecuencia con la que se identifican los colaboradores. La población fueron los colaboradores de la COACET. La Institución cuenta con una totalidad de 24 empleados, se aplicó en mandos medios y operativos, los mismos que se encuentran distribuidos en diversos departamentos, así tenemos: 3 personas en el área de contabilidad, 2 en el área de secretaría, 1 en el área de talento humano, 1 en auditoría interna, 1 en área de tics, 1 en el área de cumplimiento, 5 en el área de cajas, 1 en balcón de servicios, 3 en el área de créditos, 3 conserjes y 1 mensajero.

Los resultados arrojados muestran que, en el rango de edad, se observan datos equitativos entre 29,2% y 20,8%. En género, predomina el femenino con un porcentaje del 58,3%, pero la diferencia es mínima en comparación con el porcentaje masculino.

En nivel de instrucción existe un porcentaje mayor a la media con un 75% referente al nivel universitario. Y finalmente en el área de trabajo predominan los administrativos con un 62,5%. Seguidamente, se encuentra un análisis del nivel de estrés por cada una de las dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo juntamente con su detalle general.

En la dimensión clima organizacional, se observa que en su mayoría con un 79,2%, presentan un nivel bajo de estrés, y en una menor cantidad, con un 20,8% a un nivel intermedio de estrés, lo que significa que las metas, misión, forma de trabajo y políticas generales de la empresa son percibidos de forma satisfactoria por los colaboradores de la COACET. A su vez, se puede observar que la mayor parte de los puestos de trabajo mantiene un nivel bajo de estrés, excepto cajas y crédito que presentan un nivel intermedio, lo que significa que en la dimensión clima organizacional en si no actúa como un estresor laboral significativo para el personal de la COACET, sin embargo, se denota una diferencia con

los puestos, se encuentran en atención al cliente como cajas y crédito ya que perciben un leve nivel de estrés.

Para concluir Carrión y Hernández (2018) en su estudio sobre los Factores psicosociales y desgaste psíquico en el ámbito laboral buscan conocer la percepción que tienen 597 trabajadores de una empresa industrial en México respecto a los factores psicosociales laborales, así como su relación con desgaste psíquico y respuestas de estrés.

El diseño del estudio es no experimental, transversal con un enfoque cuantitativo, en el cual los resultados más destacados muestran que los factores psicosociales percibidos como nocivos se constituyen en factor de riesgo y aumentan al doble la posibilidad de que los trabajadores vean afectada su salud, los incrementan el riesgo de causar desgaste psíquico, siendo la carga y ritmo de trabajo el factor más predictivo.

Por otra parte, los trabajadores con una buena percepción de la carga y ritmo de trabajo, equipos y agentes físicos, de sus características personales y amortiguadores del riesgo psíquico, casados o en pareja presentan una probabilidad del 0,788 de presentar desgaste psíquico, mientras que los que tienen una mala percepción presentan una probabilidad del 1,406, por lo que se puede concluir que adecuados factores psicosociales laborales constituyen un factor de protección ante el desgaste psíquico y las respuestas de estrés (cognitivo-emocional, conductual y fisiológica), y generaban un ambiente de trabajo saludable.

Marco legal

En Colombia existen entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a la prevención, protección y atención de los trabajadores en enfermedades ocasionadas por la labor que

desarrollan. Si bien las normativas no garantizan que los colaborados no contraigan enfermedades derivadas de su labor, el cumplimiento de estas, si favorece a la prevención y pronta solución de estas enfermedades. Como lo es la Ley 1562 del 2012, por la cual se reforma el Sistema de Riesgos Laborales y se expiden otras disposiciones en motivo de Salud Ocupacional, con la finalidad de dar su aporte en la seguridad y salud en el trabajo de una manera efectiva.

Estas normativas y sus respectivos cumplimientos aportan un ambiente y condiciones saludables para el respectivo desarrollo del colaborador en su lugar de trabajo, esto se puede identificar en la Ley 2646 de 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. Para finalizar, a la hora de identificar patologías derivadas de la labor, se cuenta con, la Resolución 768 de 2022, por medio del cual se expide la tabla de enfermedades laborales y por medio de la cual se puede regular e identificar dichas patologías contraídas en el ambiente de trabajo.

Marco conceptual

El desarrollo del marco teórico de este protocolo de intervención, que se desarrollará a continuación, permite conocer los conceptos básicos necesarios para la comprensión de este proyecto.

Primero se partirá desde la conceptualización del estrés laboral, sus causas y consecuencias a nivel personal y organizacional. Posteriormente se conectará con el concepto de burnout ya que este es una consecuencia de un estrés laboral no intervenido a tiempo.

Factores psicosociales.

(Villalobos, 2004, como se citó en Rodríguez, 2009. p.132) afirma que:

“Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de

intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”

La necesidad de transformar y hacer parte de los procesos de globalización en el campo de las organizaciones, han conllevado a que factores psicosociales vinculados con ciertas situaciones organizacionales como, la demanda laboral, identificación de roles, largas jornadas laborales, entre otras, pasen a un segundo plano, pese que velar por el bienestar físico y psicológico de cada empleado haga parte de los objetos más relevantes en la salud ocupacional, es por esto que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han venido abordando el tema de los factores de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales. Citado por Prieto, Moyano y Ramírez (2015), como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, así como la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, teniendo en cuenta las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo que pueden influir en el estado de salud y bienestar de las personas, hasta determinar su nivel de rendimiento, además de su satisfacción en el trabajo.

Estrés

(Selye.H, 1956, como se citó en Patlan Perez, 2019, p.160) señala que “el estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente.

Por su parte (Cooper, Sloan y Williams, 1988, como se citó en Patlan Perez, 2019, p.160) señalan que “el estrés laboral es una fuerza que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo”.

Por otro lado, (Lazarus y Folkman, 1984, como se citó en Patlan Perez, 2019, p.160) sustentan que “el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud”.

Para (Siegrist, 1996, como se citó en Patlan Perez, 2019, p.160)

El estrés laboral surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se desempeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

En definitiva, el estrés laboral es una respuesta fisiológica que no está directamente establecida con el organismo sino más bien se encuentra relacionada con factores determinantes del medio ambiente que el trabajador considera amenazantes para su estabilidad psicológica y física al punto de no poderlo controlar.

Asimismo, el estrés laboral puede entenderse como la respuesta a las exigencias que sobrepasan las capacidades del trabajador que lo expone a un mayor riesgo de enfermedades y dolencias físicas, depresión y agotamiento físico, las cuales con su prolongación pueden llegar a ser enfermedades mucho más mortales como son: las cardiovasculares y el cáncer.

Patlan Pérez 2019, indica que:

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo define al estrés laboral como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y

su entorno laboral. También, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia (p.161).

Estrés laboral.

De acuerdo con la OIT, el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Estrés ocupacional.

Es el estrés producido por las características del puesto de trabajo, presentes en el lugar de trabajo, las cuales hacen que una ocupación genere una mayor o menor tensión en el trabajo.

Estrés organizacional.

Se refiere al conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización. Todo esto como resultado y consecuencia de una valoración real o imaginaria en la que el trabajador percibe que las exigencias de la situación exceden sus capacidades, sus habilidades, sus recursos y su tiempo, provocando una sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos disfuncionales (p.161).

Aunque las 3 definiciones de estrés hacen parte de las exigencias laborales y comparten una relación, es pertinente mencionar lo que las diferencia: mientras que el estrés laboral es una determinación netamente del trabajador frente a las exigencias laborales, el estrés ocupacional es la carga propia del cargo como tal, es decir, son las exigencias características de una ocupación, ejemplo: la carga ocupacional de un gerente no va ser las mismas de un vendedor, y el estrés organizacional se refiere al conjunto de normas y exigencias que determina la organización.

(Hans Selye, 1936, como se citó en Ceballos, 2013) menciona que:

“se considera el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores” ... El estrés es un trastorno biopsicosocial que está afectando actualmente a toda la población mundial. La globalización, las demandas, las exigencias, entre otros factores hacen que los individuos cambien su ritmo de vida, provocando un afrontamiento ante estas exigencias, las cuales pueden producir diversas reacciones y estados emocionales diferentes (p.2).

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) afirma que:

Es un fenómeno asociado a múltiples factores y si bien no puede atribuirse únicamente a las situaciones laboral concreta, esta es una de las principales esferas de actividad de los individuos y uno de los principales contextos a analizar a la hora de estudiar el estrés psicosocial y su relación con la salud. El estrés puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, independiente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad, del tipo de contrato o relación del trabajo (p.179).

Tipos de estrés laboral.

Episódico.

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo (Perez, 2011, p.68).

Estrés crónico.

Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá (Pérez, 2011, p.68).

Estrés y actividad profesional

La relación entre estos dos factores es algo inevitable, pues cada profesión u oficio cuenta con sus propios estresores, según Pérez (2011):

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan (6):

- Trabajo apresurado: obreros en líneas de producción mecanizadas, cirujanos, artesanos.
- Peligro constante: policías, mineros, soldados, bomberos, alpinistas, buzos, paracaidistas, boxeadores, toreros.
- Riesgo vital: personal de aeronavegación civil y militar, conductor de transporte urbano y foráneo.

- Confinamiento: trabajadores petroleros en plataformas marinas, marinos, vigilantes, guardias, custodios, celadores, personal de centros nucleares o de investigación, médicos, enfermeras.
- Alta responsabilidad: rectores, médicos, políticos, otros.
- Riesgo económico: gerentes, contadores, agentes de bolsa de valores, ejecutivos financieros (p. 69).

En lo anteriormente mencionado se puede clasificar la labor de los cajeros en el grupo de trabajos apresurados, debido a que la respuesta hacia el usuario y su jefe debe ser inmediata.

Causas o factores del estrés laboral

Adentrándonos un poco en los conceptos que hasta el momento se han mencionado, se señalan algunos de postulados investigados, donde se podrá identificar cuáles son los principales factores que inciden en el estrés siendo esta solo una de las muchas enfermedades laborales. Según la etimología el Estrés viene de la palabra stringere ‘apretar’ en Latin y que a partir de su derivado en inglés stress significa “fatiga de material”.

Pérez (2011) afirma que:

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distinguen entre los factores estresantes: los factores intrínsecos al propio trabajo, los factores relacionados con las relaciones interpersonales, los factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional (p.69).

Otros factores que se pueden observar cómo estresores aluden a una situación o estímulo que provoca una respuesta de estrés, los cuales son: los estresores psicosociales que tienen relación con aspectos personales y específicos los significativos, por otra parte, los estímulos piogénicos que

generalmente producen o disparan la respuesta de estrés por su sola presencia. Entre la segunda clasificación aborda todos los Factores psicosociales en el trabajo que tienen que ver con aquellas percepciones, experiencias y expectativas del colaborador con respecto a su desarrollo personal y relaciones humanas, por ejemplo:

La Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) refiere otras causas del estrés laboral, y aborda las siguientes clasificaciones desde una perspectiva psicosocial:

Desempeño Profesional.

Trabajo con alto grado de dificultad, funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringida, actividades de gran responsabilidad y amenaza de demandas laborales.

Administración.

Liderazgo inadecuado, mala utilización de las habilidades del trabajador, inadecuada delegación de responsabilidades, relaciones laborales ambivalentes, manipulación del trabajador, motivación deficiente, falta de oportunidades de capacitación, entre otras.

Organización y funciones.

Desinformación y rumores, conflicto de autoridad, planificación deficiente, trabajo burocrático, funciones mal definidas.

Actividades.

Cargas de trabajo excesivas, ritmo de trabajo apresurado, actividades laborales múltiples, competencia excesiva y destructiva y poca satisfacción laboral.

Clima de trabajo.

Condiciones físicas inadecuadas, espacio físico restringido, exposición a riesgo físico constante, ambiente laboral conflictivo, trabajo conflictivo y con miramientos, jornadas de trabajo excesivas, entre otras.

Empresariales.

políticas inestables de la empresa, falta de soporte jurídico por la empresa, sueldos insuficientes y falta de estabilidad laboral (p.58).

En cualquier medio donde se desenvuelva el individuo para Ceballos (2013):

Se pueden generar tensiones, puede darse con cualquier tipo de situación o pensamiento que lo hagan sentir furioso, ansioso o frustrado. Existen personas que pueden controlar dichas tensiones y convertirlas de manera positiva, en cambio otras de manera negativa y es ahí donde aparece el estrés (p.2).

En ese orden de ideas es necesario implementar una promoción y prevención, donde cada persona pueda identificar a tiempo signos y síntomas que puedan ser tratados.

Efectos del estrés laboral

Algunos efectos del estrés son agotamiento psicológico, estados de confusión y alteraciones psicósomáticas entre estas (Cardiopatías, accidentes cerebro vasculares, cuadros respiratorios agudos, ataque de pánico, escalofríos, estremecimiento, fiebre intermitente, dolor o debilidad muscular, fatiga extrema, jaquecas); También puede haber otro tipo de síntomas como los psicofísicos (pérdida de memoria, confusión, perturbaciones visuales) y por último los síntomas relacionados con el sueño.

Según Pérez (2011):

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Efectos sobre la salud

El interés y la preocupación por el bienestar y la salud de los trabajadores, continúa siendo un tema de gran relevancia con el fin de darle un buen manejo a las situaciones ligadas a estos dos conceptos.

Para Posada, E, (2011):

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar el estrés, no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas; sin embargo, actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas (p.69).

En otras palabras, el estrés no se puede catalogar como malo o bueno, pero el tiempo en que una persona este expuesta a factores estresores sí, ya que allí es donde inician ciertas afectaciones a nivel de salud física y mental, social y organizacional.

Por lo tanto (Martínez y Sarrate, 2015, como se citó en Esguerra y Martinez, 2018, p.15) afirma que:

Son múltiples las consecuencias de un nivel de estrés elevado, algunas personas han manifestado que el estrés en su trabajo afecta significativamente su vida social y familiar, es causa de problemas psicológicos, de salud mental, y físicos, afecta el sistema inmunológico y aumenta el consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos, drogas y juego.

Para finalizar y complementar los efectos sobre la salud que se pueden evidenciar a largo plazo en el colaborador, se abordará las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés a la luz de Sánchez, (2010) quien menciona que se pueden clasificarse en dos grandes grupos los cuáles son:

Las enfermedades por estrés agudo: Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar; aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se presentan son: úlcera por estrés, estados de shock, neurosis postraumática, neurosis obstétrica, estado postquirúrgico.

Las patologías por estrés crónico: La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico, y en ocasiones la falla de órganos vitales. A continuación, se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes: Dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severas (p. 59).

Efectos sobre la organización

Para abordar este apartado se verán las perspectivas de diferentes autores, para tener una visión más amplia acerca de los efectos que puede conllevar el estrés laboral sobre la organización:

Según Posada, E, (2011). "Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como

consecuencia: ausentismo, rotación o fluctuación del personal o disminución del rendimiento físico”.
(p.70).

Para (Gutiérrez & Vilorio, 2014, p.7) “Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve”.

Por lo tanto, el estrés laboral es negativo tanto para los colaboradores como para las organizaciones, ya que, al tener un personal con afecciones físicas y psicológicas, se obtiene como resultado empresas poco competitivas en el mercado. Ya que, si se mira desde una perspectiva amplia la falta de motivación, trae consigo un rendimiento bajo, lo cual conlleva a pérdidas económicas para la organización, ya sea por incapacidades, rotación de personal o la poca desmotivación no aporta para cumplir con resultados y metas propuestas por la compañía.

Importancia del diagnóstico de estrés laboral.

Posada, E, (2011) menciona que:

Su reconocimiento tiene consecuencias positivas para el trabajador afectado y ofrece la posibilidad de investigar sus causas y así evitar su repetición. Permite por tanto proteger la salud de otros trabajadores expuestos a otros riesgos.

En Colombia solo hasta el año 2004, el Ministerio de la Protección Social construyó una guía que permitiera con criterios homogéneos y estandarizados, establecer una serie de pasos, que deban ser seguidos para tomar la decisión acerca del origen de una patología derivada del estrés (p. 70-71).

El diagnóstico es un factor relevante para evitar consecuencias graves tanto a nivel corporativo como personal en los colaboradores, y de esa forma intervenir a tiempo en una problemática que debe ser vista a tiempo para tener menos impactos negativos en una organización.

Prevención y manejo del estrés laboral

Para Posada, E, (2011):

La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos, estrategias de confrontación en las diversas instancias. Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y debe lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales (71).

Para finalizar y con lo anteriormente mencionado, se puede evidenciar que un déficit en la prevención y el manejo del estrés puede conllevar a enfrentar consecuencias de gran complejidad a nivel corporal y mental, es por ello, que a continuación se introducirá el concepto de Burnout, con el fin de concientizar y abordar más cerca esta respuesta causada por el estrés laboral crónico.

Síndrome de Burnout.

A continuación, se revisará algunos conceptos de burnout desde algunos autores.

Para Ceballos (2013) el burnout:

Se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece como resultado de un desarrollo constante en donde fallan las estrategias de afrontamiento que el sujeto acostumbra a utilizar. Estas estrategias de afrontamiento juegan el papel de intermediarias entre el estrés percibido por el sujeto y sus consecuencias. El síndrome de Burnout no está restringido a los profesionales que tienen constante contactos con personas, sino que éste es vulnerable para cualquier clase de personas, puede incluir desde directivos de una empresa hasta amas de casa (P.3).

Para (Brill, 1984, como se citó en Ceballos, 2013) Burnout es:

Un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente (p.6).

Por otro lado (Burke, 1987, como se citó en Ceballos, 2013), entiende que el síndrome de Burnout es: “Un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional o aislamiento” (p.6).

Según (Pines y Arosón, 1988, como se citó en Ceballos, 2013), lo consideran como: “Un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad,

sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo en el trabajo y en la vida en general y baja autoestima” (p.6).

Por otro lado (Leiter, 1992, como se citó en Ceballos, 2013), distancia el Burnout del estrés laboral y lo define: “Como una crisis de autoeficacia” (p.6).

Para finalizar (Moreno y Oliver, 1993, como se citó en Ceballos, 2013), retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el Burnout: “Sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él” (p.6).

Todos estos conceptos llegan a un punto de encuentro y es el estado en el que un colaborador puede llegar a estar, debido a un prolongado tiempo expuesto al estrés.

Causa del síndrome de Burnout.

Según Ceballos (2013):

Las principales causas del síndrome de Burnout es el ambiente estresante que rodea al empleado que tiene que ver con sus funciones laborales como puede ser la sobrecarga de trabajo, es decir muchas horas laborando, la existencia de clientes difíciles, el sueldo, las relaciones con los compañeros, supervisores y gerentes o la antigüedad en el puesto de trabajo (p.7).

Según (la Organización Mundial del Trabajo (OIT), (s.f), como se citó en Ceballos (2013)): “El Burnout es un accidente laboral y las causas pueden ser:

- Inseguridad en el trabajo
- Exigencias del medio
- Competitividad
- Cambios trascendentales en la vida y costumbres

- El ritmo de trabajo
- Globalización, etc.” (p.7).

Efectos o sintomatología del síndrome de burnout.

La sintomatología con la que se manifiesta es la siguiente:

Síntomas físicos.

“De acuerdo con las manifestaciones físicas que puede padecer el empleado tenemos: alergias, dolores musculares, cansancio, agotamiento, problemas de sueño, frecuentes dolores de cabeza, úlceras, desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, etc.” (Ceballos, 2013, p.10).

Síntomas emocionales.

“Señales de síntomas emocionales encontramos: aburrimiento, desmotivación, irritabilidad, ansiedad, incapacidad para concentrarse, vacío, baja autoestima, baja realización. Mucho nerviosismo, agresividad, dificultad para la concentración” (Ceballos, 2013, p.10).

Síntomas conductuales.

Según Ceballos (2013) estos síntomas se pueden manifestar de la siguiente manera:

Cambios bruscos de humor, aumento de conductas agresivas o violentas, impulsividad, apatía, hostilidad, impacientes con los clientes, no muestran cordialidad, no saludan al cliente. Puede llegar la persona a un consumo aumentado de café, alcohol, drogas o fármacos. Así como bajo rendimiento laboral, distanciamiento, conflicto con compañeros, jefes o la misma familia. Incapacidad para vivir de forma relajada. Dichos síntomas tienen una consecuencia negativa para la vida del individuo, puede provocar problemas familiares, sociales o también disminuye la calidad de vida de la persona, la persona se encuentra tensa, hay indiferencia, negativismo y tiende al aislamiento (p.10-11).

Diferencia entre estrés laboral y burnout.

Basados en Ceballos (2013):

El estrés es un proceso psicológico que puede implicar efectos positivos o negativos, en cambio el síndrome de Burnout solo hace referencia a efectos negativos para el individuo. Indiscutiblemente el estrés se puede experimentar en cualquier momento, en cualquier edad o ámbito en la vida del ser humano pero el síndrome de Burnout se da exclusivamente en el contexto laboral. Además ... El síndrome de Burnout es una respuesta prolongada del estrés en el organismo ante factores estresantes que se presentan en el ámbito laboral (p.12).

Por lo tanto, el estrés laboral puede ser mitigado en las organizaciones por medio de la promoción y prevención, ya que una exposición de mayor tiempo puede generar un síndrome más complejo como lo es el burnout, lo cual sería un problema grave a nivel personal y laboral.

Fase del hacer

Justificación de la estrategia

Estudiar el estrés laboral es de suma importancia, tanto para las organizaciones como para los mismos colaboradores, ya que al manifestarse este en el campo laboral, presenta un impacto directo en la persona o colaborador y por ende en la empresa u organización; La enfermedad profesional ha sido uno de los conceptos más nombrados desde el marco legal de toda organización, su objetivo por prevenir todo factor que pueda afectar la salud individual o grupal conlleva a preguntarnos sobre como la empresa Homecenter está haciendo ese acompañamiento y que estrategias está implementando. Por lo tanto, el objetivo de este protocolo de intervención es realizar una aproximación comprensiva por medio de la promoción y prevención frente a las consecuencias del estrés laboral en empleados del área de cajas en Homecenter los molinos de Medellín.

Para cumplir con los objetivos propuestos se indaga a través de un cuestionario para la evaluación del estrés, el cual es de uso libre, esto con el fin de corroborar que nivel de estrés se maneja en los empleados de caja y posteriormente se trabajará por medio de la psicoeducación, la PYP (promoción y prevención) con la muestra por medio de un cuadernillo para detección y mitigación del estrés, brindando de esa forma herramientas indispensables que ayudan a la homeostasis de este fenómeno en la organización.

Objetivo general

Desarrollar una estrategia de promoción y prevención para el estrés, por medio de la concientización e incorporación de nuevos hábitos, en los empleados de cajas de Home Center Molinos.

Objetivos específicos

- Determinar las causas del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Home Center, sede Molinos.
- Diseñar una cartilla psicoeducativa con estrategias preventivas que permitan al colaborador saber cómo afrontar momentos de estrés laboral.
- Contribuir a la implementación de hábitos saludables para un buen manejo del estrés laboral.

Tabla 2.

Diseño plan de intervención.

Actividades	Cronograma	Recursos	Indicadores	Medios de verificación
Aplicación de prueba	30 abril	Programa de encuestas en drive	100%	La encuesta
Realización de la cartilla psicoeducativa	15 septiembre	Económico	100%	La cartilla
Socialización de la cartilla con los	13 octubre	Los permisos y la apertura de	100%	Listado de asistencia

colaboradores de cajas		espacios por parte de la coordinadora de cajas		Fotos
------------------------	--	--	--	-------

Nota: Propuesta de diseño para la intervención en la organización (Homecenter los Molinos).

Resultados y análisis del cuestionario para la evaluación del estrés.

El cuestionario se aplicó a un grupo de 15 cajeros del almacén Homecenter molinos de Medellín, en este grupo se presenta una variedad de horarios entre los cuales hay 4 cajeros 8 horas, 7 cajeros 6 horas y 4 cajeros part time.

Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.

15 respuestas

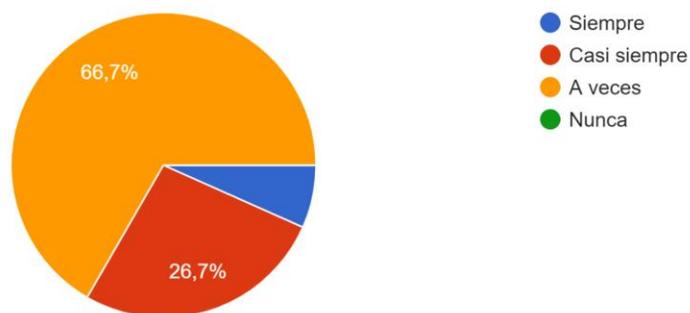


Ilustración 2. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que un 66,7%, de los encuestados a veces sienten dolores de cuello y espalda o tensión muscular, un 26,7% casi siempre lo padecen, mientras que el 6,7% siempre mantiene las molestias mencionadas.

Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon
15 respuestas

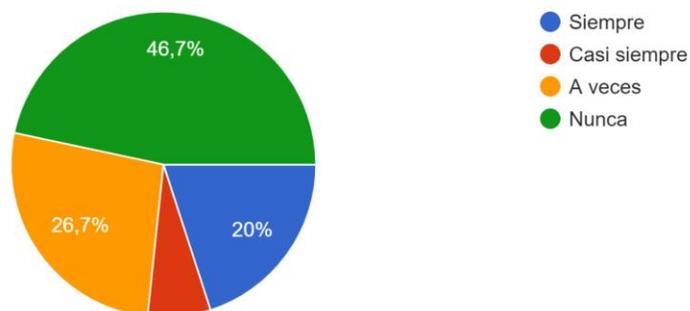


Ilustración 3. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que 46,7% de los encuestados nunca han padecido de problemas gastrointestinales, un 26,7% lo padecen a veces, el 20% siempre tienen molestias, mientras que el 6,7% nunca han experimentado las molestias mencionadas.

Problemas respiratorios.

15 respuestas

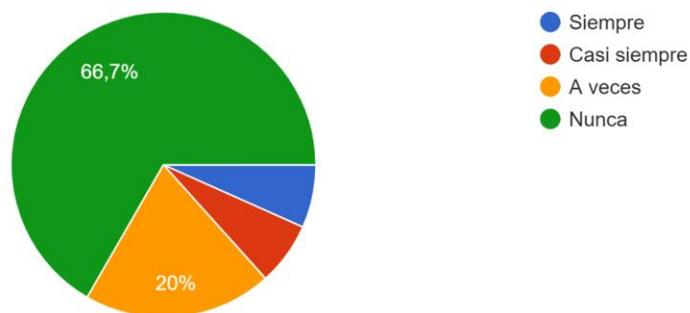


Ilustración 4. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas. La gráfica indica que el 66,7% nunca han padecido problemas respiratorios, seguido de un 20% en ocasiones, el 6,7% casi siempre y el 6.6% siempre mantiene las molestias mencionadas.

Dolor de cabeza.

15 respuestas

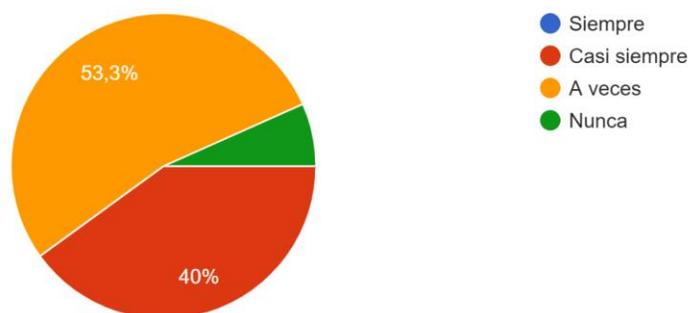


Ilustración 5. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas. La gráfica indica que el 53,3% a veces ha tenido dolores de cabeza, el 40% casi siempre los experimenta y un 6,7% nunca ha sentido dolor de cabeza.

Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.

15 respuestas

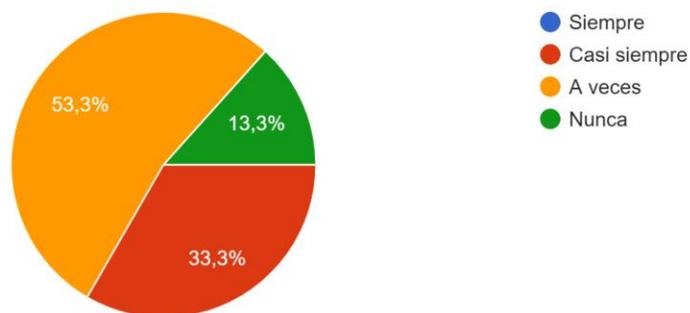


Ilustración 6. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 53,3% de los encuestados a veces experimentan somnolencia durante el día o desvelo en la noche, mientras que el 33,3% casi siempre lo mantiene y el 13,3% nunca lo han experimentado.

Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.

15 respuestas

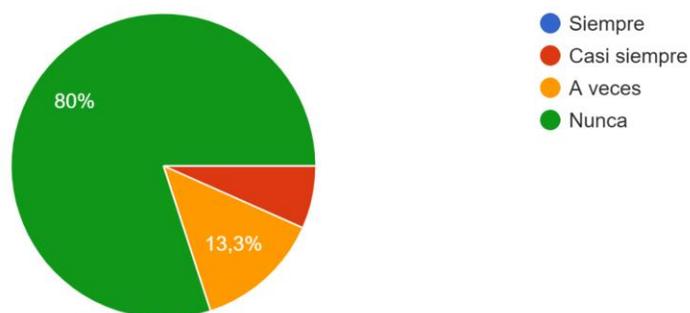


Ilustración 7. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 80% de los encuestados nunca han sufrido palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, mientras que el 13.3% a veces las mantienen y el 6.7% casi siempre experimentan los síntomas mencionados.

Cambios fuertes del apetito

15 respuestas

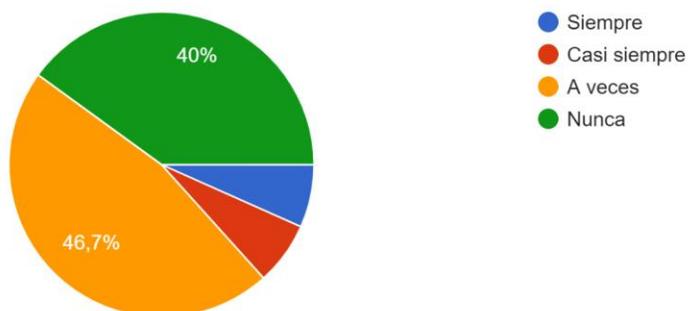


Ilustración 8. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 46,7% de los encuestados a veces sienten cambios fuertes en el apetito, mientras que el 40% nunca han pasado por esta experiencia., el 6.65% casi siempre y el 6.65% siempre mantienen este síntoma.

Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).

15 respuestas

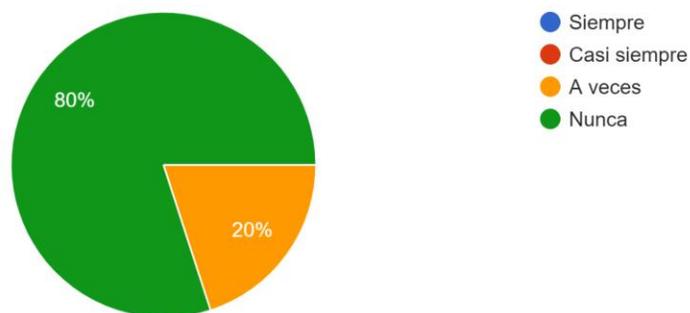


Ilustración 9. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 80% nunca han experimentado la impotencia o frigidez, mientras que el 20% a veces la experimenta.

Dificultad en las relaciones familiares.

15 respuestas

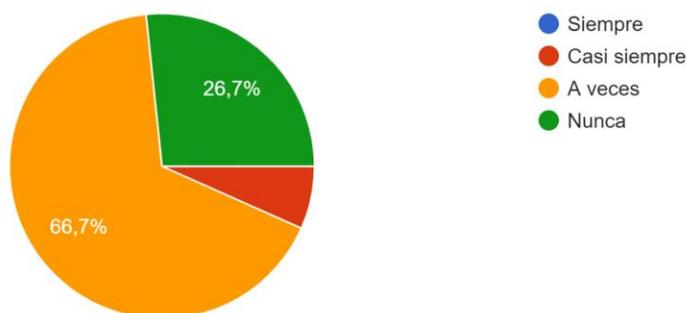


Ilustración 10. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 66,7% a veces mantiene dificultades en las relaciones familiares, mientras que el 26,7% nunca las tiene y el 6,6% casi siempre las tiene.

Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades

15 respuestas

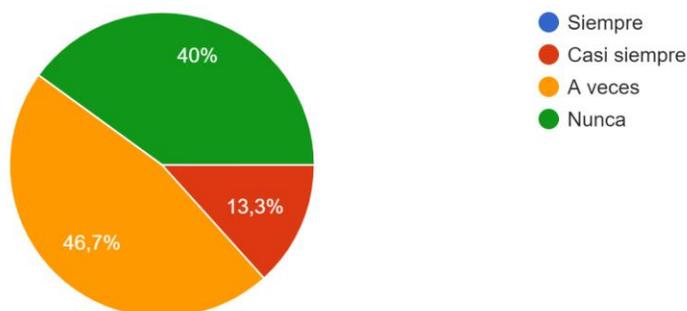


Ilustración 11. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 46,7% a veces se le dificulta estar quieto y se le dificulta iniciar actividades, mientras que 40% nunca presenta este problema y el 13.3% casi siempre mantiene esa dificultad.

Dificultad en las relaciones con otras personas .

15 respuestas

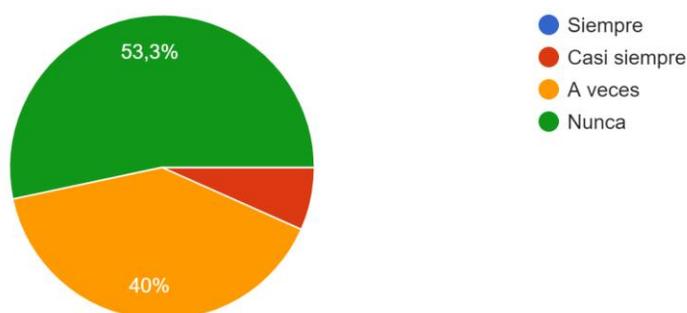


Ilustración 12. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 53.3% de los encuestados nunca han presentado dificultades con otras personas, mientras que 40% en ocasiones le ha pasado esto y solo el 6.7% casi siempre tienen esta dificultad.

Sensación de aislamiento y desinterés.

15 respuestas

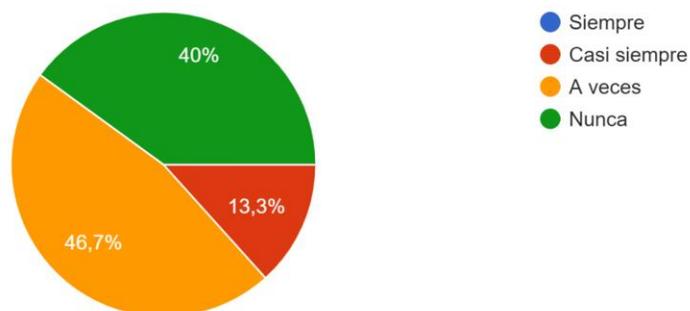


Ilustración 13. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas. La gráfica indica que el 46,7% en ocasiones ha querido estar aislado y desinteresado, mientras que 40% nunca han tenido este sentimiento, y solo el 13,3% les sucede casi siempre.

Sentimiento de sobrecarga de trabajo.

15 respuestas

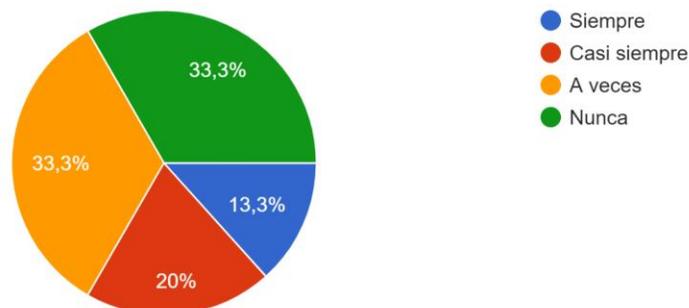


Ilustración 14. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 33.3% de los encuestados nunca han sentido una sobrecarga laboral, el 33.3% dice que a veces, el 20% dice que casi siempre y el 13.3% afirman que están sobrecargados de trabajo.

Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.

15 respuestas

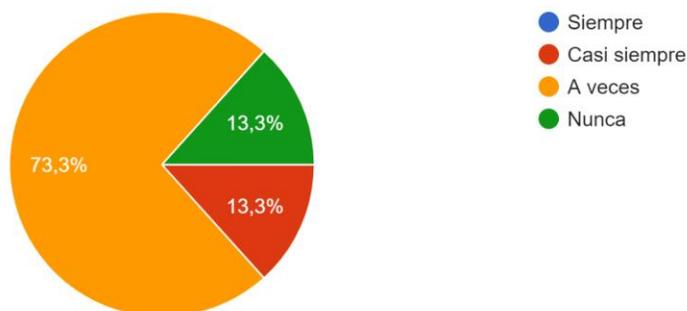


Ilustración 15. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 73.3% de los encuestados a veces tiene dificultades para concentrarse, olvidos frecuentes, mientras que el 13,3% casi siempre mantienen olvidos. Y el 13.3% nunca han experimentado esto.

Aumento en el número de accidentes de trabajo.

15 respuestas

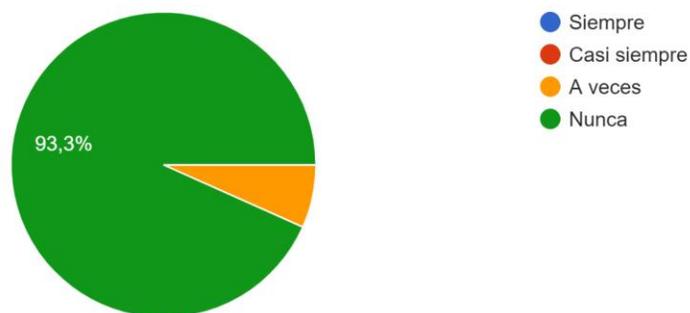


Ilustración 16. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 93.3% de los encuestados nunca han tenido accidentes de trabajo, mientras que el 6.7% a veces los han tenido.

Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida

15 respuestas

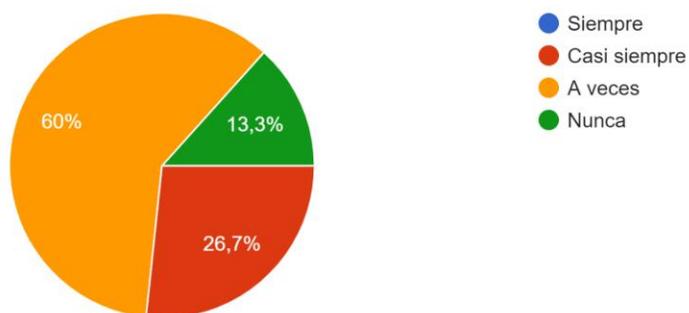


Ilustración 17. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 60% de los encuestados a veces han experimentado sentimiento de frustración por no haber hecho lo que querían en la vida, mientras que el 26.7% casi siempre y solo el 13.3% nunca han tenido este sentimiento.

Cansancio, tedio o desgano.

15 respuestas

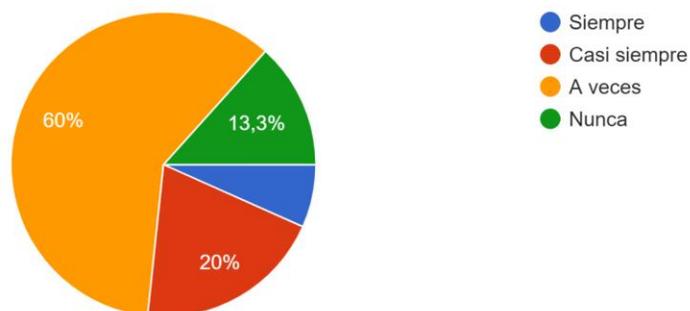


Ilustración 18. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas. La gráfica indica que el 60% de los encuestados a veces mantienen cansancio, tedio y desgano, mientras que el 20% afirma mantenerlo casi siempre, el 13.3% nunca lo han experimentado y solo el 6.7% siempre lo mantiene.

Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.

15 respuestas

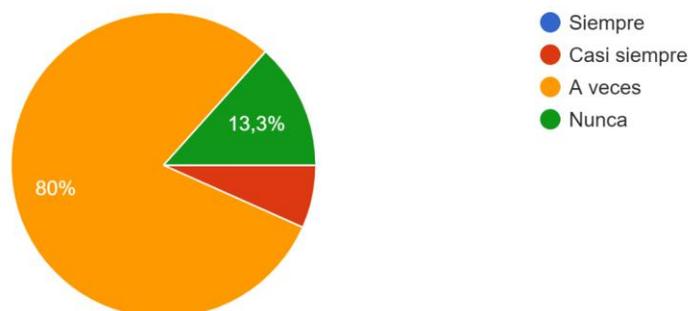


Ilustración 19. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 80% de los encuestados a veces sienten disminución del rendimiento en el trabajo y tienen poca creatividad, mientras que el 13.3% nunca han experimentado este sentimiento y solo el 6.7% casi siempre presentan esta dificultad.

Deseo de no asistir al trabajo.

15 respuestas

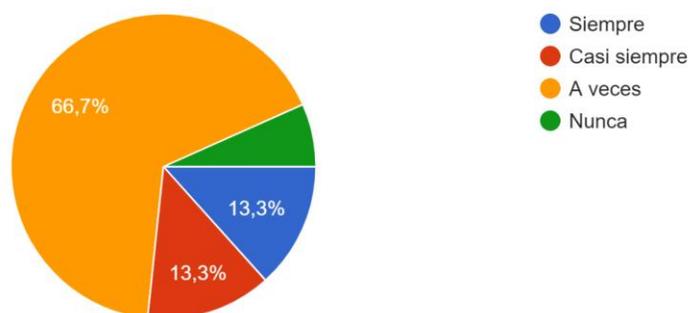


Ilustración 20. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 66.7% de los encuestados a veces sienten deseo de no asistir al trabajo, mientras que el 13.3% casi siempre no desean asistir, el 13.3% siempre presentan este deseo y solo el

7.1% nunca han experimentado el deseo de no asistir al trabajo.

Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.

15 respuestas

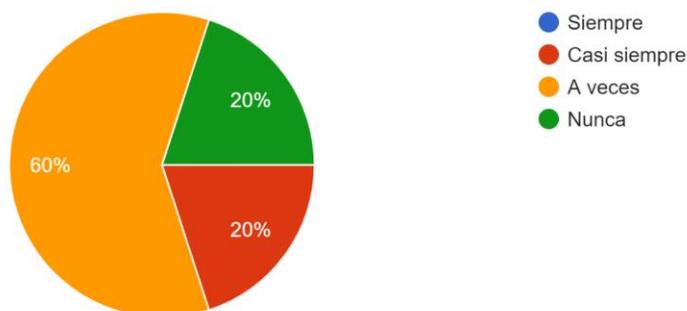


Ilustración 21. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 60% de los encuestados a veces sienten bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, mientras que el 20% casi siempre y el 20% nunca siente bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.

Dificultad para tomar decisiones.

15 respuestas

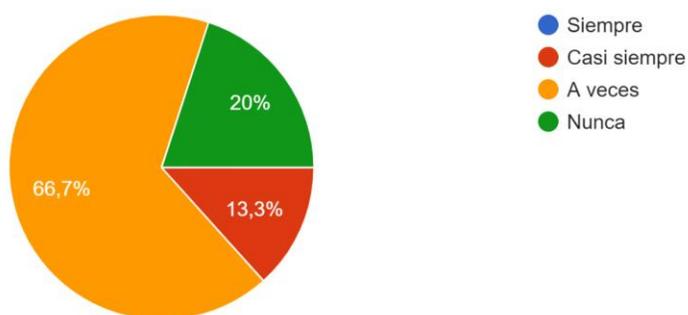


Ilustración 22. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 66.7% de los encuestados tiene dificultades para tomar decisiones, mientras que el 13,3% casi siempre mantienen dificultades y el 20% nunca han tenido dificultad para tomar decisiones.

Deseo de cambiar de empleo.

15 respuestas

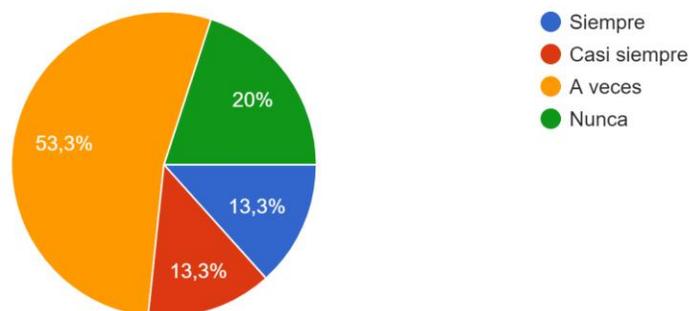


Ilustración 23. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 53.3% de los encuestados a veces tiene deseo de cambiar de empleo, mientras que el 20% nunca mantienen este deseo, el 13.3% casi siempre lo mantienen y el otro 13.3% siempre están deseando cambiar de empleo.

Sentimiento de soledad y miedo.

15 respuestas

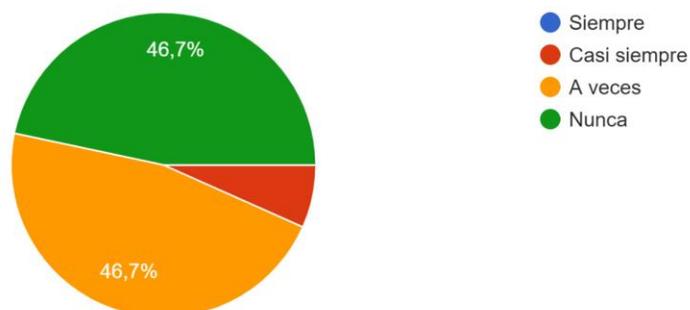


Ilustración 24. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 46.7% de los encuestados nunca han experimentado soledad y miedo, mientras que el otro 46.7% a veces lo han experimentado y solo el 6.6% casi siempre lo experimentan.

Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.

15 respuestas

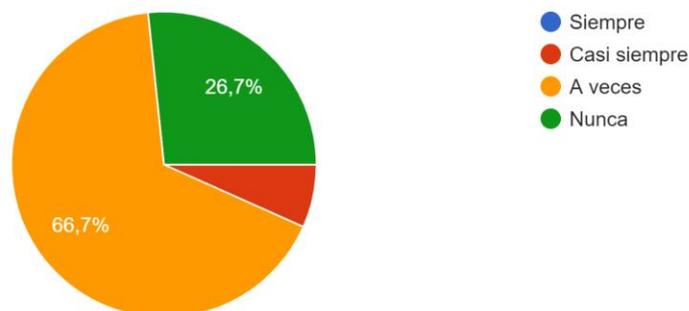


Ilustración 25. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 66.7% de los encuestados a veces presentan irritabilidad y pensamientos negativos, mientras que 26.7% nunca lo han experimentado y solo el 6.6% casi siempre pasan por esto.

Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.

15 respuestas

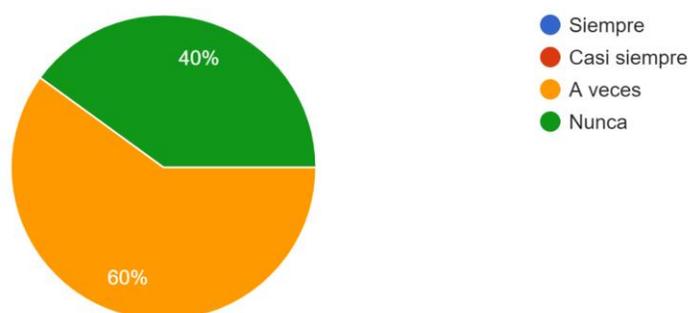


Ilustración 26. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 60% de los encuestados a veces presentan sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, mientras que el 40% nunca han experimentado este sentimiento.

Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios
15 respuestas

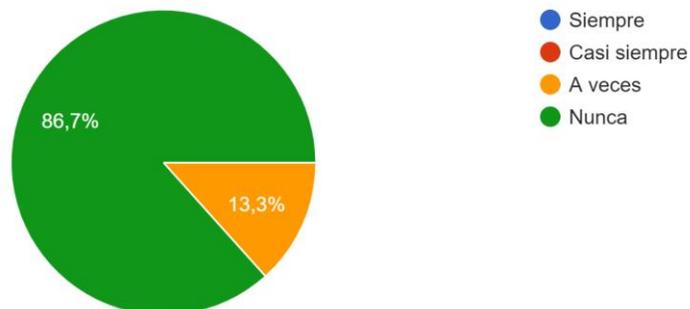


Ilustración 27. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 86.7% de los encuestados nunca han consumido drogas para aliviar la tensión o los nervios, mientras que el 13.3% a veces han consumido.

Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".
15 respuestas

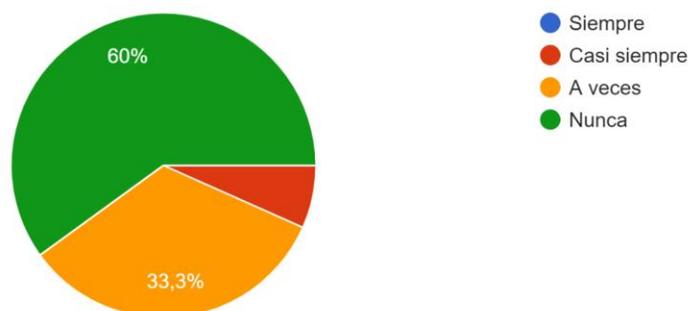


Ilustración 28. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 60% de los encuestados nunca han tenido sentimientos de “no vale nada” o “no sirve para nada”, mientras que el 33.3% a veces lo han sentido y solo el 6.7% casi siempre tienen este tipo de sentimientos.

Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.
15 respuestas

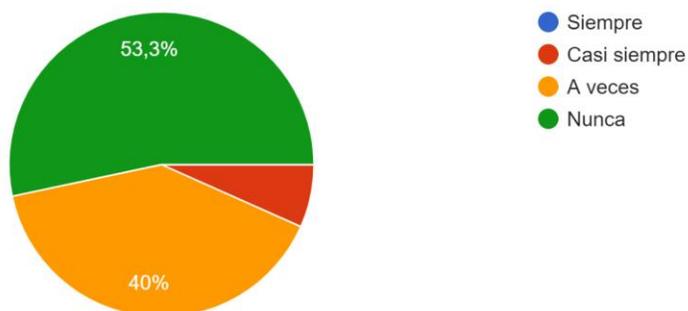


Ilustración 29. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 53.3% de los encuestados nunca han consumido bebidas alcohólicas, café o cigarrillo, mientras que el 40% a veces los han consumido y solo el 6.7% casi siempre los consume.

Sentimiento de que está perdiendo la razón.
15 respuestas

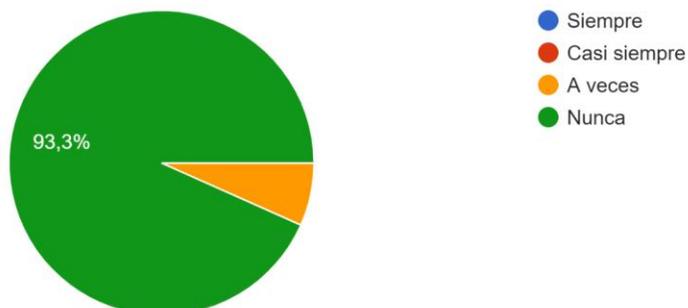


Ilustración 30. *Resultados*. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 93.3% de los encuestados nunca han tenido sentimientos de que está perdiendo la razón y solo 6.7% indica que a veces experimenta esto.

Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.
15 respuestas

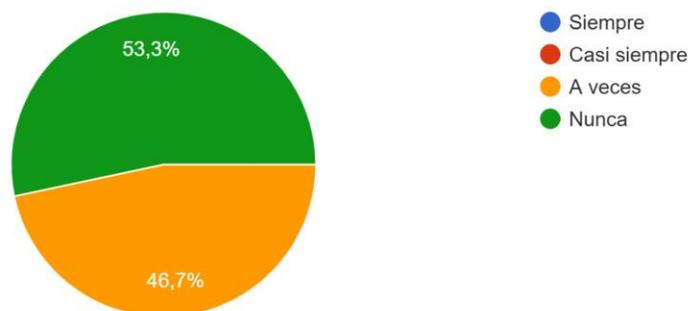


Ilustración 31. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 53.3% de los encuestados nunca han tenido niveles bajos de rigidez, obstinación y terquedad, mientras que el 46.7% indican que a veces tienen estos comportamientos.

Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.
15 respuestas

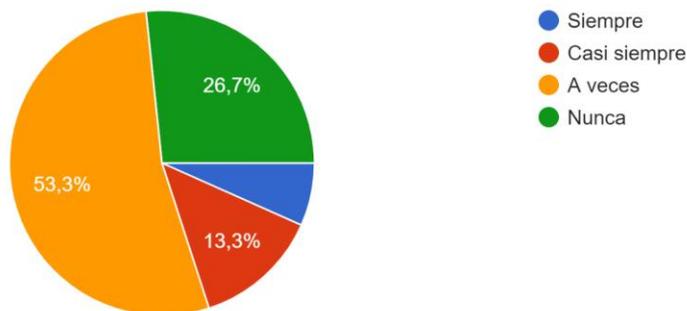


Ilustración 32. Resultados. Prueba aplicada a los colaboradores del área de cajas.

La gráfica indica que el 53.3% de los encuestados a veces tienen sentimientos de no saber cómo manejar los problemas de la vida, mientras que el 26.7% nunca lo han experimentado, el 13.3% casi siempre lo experimenta y solo 6.7% siempre mantiene la sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Diagnóstico de la evaluación del estrés

La evaluación realizada a 15 cajeros del almacén Homecenter de los Molinos arrojó un nivel medio de estrés laboral, se infiere que los resultados bajos y medios son arrojados por los diferentes tipos de contratos ya que el mayor porcentaje de estrés se encontró en cajeros que laboran 8 horas, mientras que los bajos se encuentran en empleados que laboran turnos de 6 horas y part time.

Si bien el nivel de estrés no es alto, ni alarmante, se considera que los resultados deben ser tomados en cuenta para implementar y desarrollar estrategias preventivas que permitan el conocimiento y que impacten satisfactoriamente en la disminución de este flagelo tan negativo tanto para las personas como para las organizaciones.

Fase de devolución creativa

Análisis del cumplimiento de objetivos

Teniendo como objetivo general el desarrollo de una estrategia de promoción y prevención para el estrés, por medio de la concientización e incorporación de nuevos hábitos, se logró desarrollar un producto psicoeducativo, con el fin de mitigar el estrés laboral en los colaboradores del área de cajas.

Se logró determinar las causas del estrés de este grupo por medio de un cuestionario, el cual permitió determinar niveles medio - bajos de estrés, donde se pudo evidenciar que el factor

determinante son los turnos laborales. Pese a que es un grupo tan variado en el horario y que no se pudieron obtener resultados muy exactos, si se logró observar e inferir que el personal con mayor nivel de estrés es el que labora 8 horas diarias.

Por otra parte, se llevó a cabo el diseño de una cartilla psicoeducativa con contenido informativo fácil de comprender para cualquier persona, con imágenes alusivas y rutas estratégicas que permitan abordar la problemática. La realización de esta cartilla se concretó con base a los resultados arrojados del cuestionario, el cual le fue realizado a 15 cajeros de Homecenter Molinos, permitiéndonos conocer de cerca la realidad del grupo para poder diseñar con mayor precisión la cartilla y poderles ofrecer un producto realmente útil para sus vidas, ésta tuvo como contenido frases cortas y graficas referentes que permiten comprender fácilmente el tema, además se pensó en que debía contener una ruta de hábitos sanos que conlleve a la concientización y que además, presente estrategias necesarias para afrontar momentos que pueden ser detonantes de la sintomatología asociada al estrés laboral.

Para cumplir el ultimo objetivo, se realizó un estudio minucioso en la teoría y por medio de la observación sobre los hábitos influyentes en la generación del estrés, para los cuales se eligieron algunas estrategias que realizadas con regularidad diaria se pueden convertir en hábitos saludables, los cuales quedaron plasmados en la cartilla.

Aciertos, dificultades y barreras en el proceso

Partiendo de los aciertos encontrados para la realización del proyecto y pese a que no es fácil acceder a las empresas del sector Retail, las cuales ya poseen un personal capacitado para realizar las respectivas investigaciones sobre sus procesos internos, se contó con la autorización del gerente de tienda José Orjuela y la coordinadora Bibiana Molina para poder realizar con su personal de cajas, el proyecto de intervención, permitiendo tener accesibilidad con los colaboradores para la elaboración de la encuesta y la socialización de la cartilla.

Además, se logró mantener un apoyo constante a partir de la proyección y justificación que compartimos con los directivos, y que a su vez se sumaron como parte involucrada en el bienestar de sus trabajadores, lo cual fue un factor positivo para el desarrollo del proyecto.

En cuanto a las dificultades presentes, el grupo de trabajo que diseñó la estrategia de intervención no pudo ingresar completo a las instalaciones de Homecenter Los Molinos por motivo de la ARL (Administración de Riesgos Laborales), interfiriendo con la participación de todos a la hora de la socialización de la cartilla psicoeducativa como parte de nuestro proceso de formación. Con base a esto, el acercamiento que se obtuvo con el área a estudiar fue muy limitado para algunos participantes del proceso.

Reflexión teórica

Para (Siegrist, 1996, como se citó en Patlan Pérez, 2019, p.120) el estrés laboral surge de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. Dicho de otra forma, el estrés es una respuesta fisiológica del organismo, donde se presentan sensaciones de tensión y angustia, ante situaciones del entorno, pues hay un acongoro latente frente a las consecuencias que se puedan presentar por no cumplir una demanda u objetivo, este puede darse en diferentes ámbitos, como lo es el trabajo. Dicho esto, el estrés laboral se da en el entorno de trabajo y normalmente se pone en manifiesto cuando el ambiente laboral es tenso o se trabaja bajo presión.

A través de la teoría abordada en esta investigación, se pudo evidenciar puntos de conexión con esta, al sumergirnos en una observación directa. En otros términos, a la hora de analizar directamente el puesto de trabajo del área de cajas, sus responsabilidades y la forma en que labora cada colaborador, se pudo evidenciar dos estresores latentes, por un lado, el ambiente laboral es tenso y por el otro, se trabaja bajo mucha presión, esto con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, llevar a cabo

eficientemente las responsabilidades del cargo y además las exigencias el cumplimiento de metas establecidas por la compañía.

Por otro lado, un autor abordado llamado Eduin Posada Pérez, nos comparte la relación entre los factores de estrés y actividad profesional, ya que pudo evidenciar el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, este autor encasilla las actividades profesionales en seis ítems (trabajo apresurado, peligro constante, riesgo vital, confinamiento, alta responsabilidad y riesgo económico) donde una profesión u ocupación va en una de las expuestas anteriormente.

Allí se entra en discrepancia con el autor, pues es cierto que los dos conceptos que se mencionan al principio (factores de estrés y actividad profesional) se encuentran relacionados entre sí, pero a través de nuestro análisis el área de cajas según su teoría está en el ítem de trabajo apresurado, pero notamos que dicha área puede estar expuesta a tres de estos ítems, en otras palabras, este cargo puede estar adjunto a trabajo apresurado, alta responsabilidad y riesgo económico, esto porque el primero es evidente debido a que su trabajo debe ser constante, apresurado y sin pausas para generar buena satisfacción al cliente, el segundo y tercero, debido a que se maneja dinero y esto genera una alta responsabilidad para no generar un riesgo económico (por medio de un descuadre de caja).

La Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) refiere otras causas o factores que condicionan el estrés laboral, estas clasificaciones son: desempeño profesional, administración, organización y funciones, actividades, clima de trabajo y empresariales.

En ese orden de ideas, en la teoría encontramos factores psicosociales que condicionan el estrés laboral, de los cuales a la hora de la intervención dos se pudieron evidenciar en la población, en primera instancia el desempeño profesional, debido a que el área trabaja con un alto grado de demanda de atención y actividades de gran responsabilidad que requieren cuidado, en segunda instancia se

evidencio el factor de actividades, esto por el ritmo de trabajo apresurado y algunas actividades múltiples que se deben realizar en el respectivo cargo intervenido.

Pérez (2011) Menciona en uno de sus apartados que el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Siguiendo el hilo de este autor, encontramos que la organización abordada en esta investigación presenta un especial interés en generar ambientes laborales mucho más ámenos, que permitan un balance positivo entre las partes, sin embargo, es un reto exigente teniendo en cuenta que se debe interactuar con factores igualmente importantes que influyen en el proceso, como son los requerimientos de la organización para mantenerse a flote y permanecer solida en el mercado tanto a nivel nacional como internacional. Por lo tanto, esto puede generar un ambiente de presión y tensión, cargando laboralmente a sus colaboradores. Estas exigencias del medio conllevan consigo altas consecuencias sobre la salud y la organización, en otras palabras, esto se puede ver como efectos socio-productivos en la organización.

En otra instancia, (Villalobos, 2004, como se citó en Rodríguez, 2009, p.132) afirma que:

“Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”

En coordinación con el autor y lo analizado desde la encuesta realizada al grupo de cajas, se pudo confirmar la teoría, ya que son mucho más propensas al estrés las personas que tienen turnos más extensos que otros, es decir que, en el caso de los cajeros con turnos de ocho horas están más

expuestos al estrés y además es pertinente mencionar que el tipo de labor que desempeñan no les permite alternar las actividades, es decir que los cajeros llevan a cabo la misma actividad desde que inicia hasta que termina el turno, esto sin indicar que un cajero al desempeñar una labor tan constante como es el recaudo de dinero, (parte fundamental para las empresas), no permite que puedan disfrutar a menudo de las diferentes actividades de bienestar laboral que se ofrecen, como si lo pueden hacer otras áreas de trabajo que no son tan demandantes como el área de cajas.

Y dando continuidad al tema, (Hans Selye, 1936, como se citó en Ceballos, 2013. p2) menciona que:

“se considera el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores” ... El estrés es un trastorno biopsicosocial que está afectando actualmente a toda la población mundial. La globalización, las demandas, las exigencias, entre otros factores hacen que los individuos cambien su ritmo de vida, provocando un afrontamiento ante estas exigencias, las cuales pueden producir diversas reacciones y estados emocionales diferentes.

El autor indica un punto importante, y en él menciona las exigencias globales, es decir, hoy en día existe una alta demanda para la población en general, lo cual ocasiona un alto nivel de estrés; en Homecenter molinos se promueve la cultura del crecimiento personal y educativo, ya que la empresa requiere personas competitivas y preparadas para los requerimientos de la compañía. Por esto no es extraño que la mayoría de los colaboradores del área de cajas sean estudiantes de carreras universitarias; entonces aunando las diferentes cargas tanto laboral como educativas son causantes de un mayor agotamiento físico y psicológico, por ende, una mayor exposición al estrés.

Para Posada, E, (2011):

La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus

efectos, estrategias de confrontación en las diversas instancias. Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y debe lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales (71).

Teniendo en cuenta lo que el autor propone, el equipo encargado de llevar a cabo este proyecto consideró relevante que en el diseño de la cartilla debía hacerse énfasis en el cambio de hábitos, porque son determinantes a la hora de encontrar mecanismos de solución a la problemática; sin embargo, es concluyente un interés genuino por parte de las personas con su tenacidad y empeño para lograr un cambio positivo.

Según Ceballos (2013):

Las principales causas del síndrome de Burnout es el ambiente estresante que rodea al empleado que tiene que ver con sus funciones laborales como puede ser la sobrecarga de trabajo, es decir muchas horas laborando, la existencia de clientes difíciles, el sueldo, las relaciones con los compañeros, supervisores y gerentes o la antigüedad en el puesto de trabajo.

En esta cita el autor describe como uno de los principales causantes de estrés las relaciones con compañeros, supervisores y gerente, en este punto en específico, es oportuno indicar que el área de cajas cuenta con un excelente acompañamiento por parte de la coordinadora encargada de cajas, con extraordinaria calidad humana y empatía por su grupo, lo que genera un entorno positivo con lo

relacionado al clima laboral, lo cual hace más admisible la sobre carga laboral por parte del equipo. Para la compañía es de suma importancia la implementación y el mejoramiento del bienestar en sus colaboradores porque considera que la parte humana debe estar en óptimas condiciones tanto físicas como psicológicas para contribuir a la prolongación y expansión de la organización.

Conclusiones

Al dar por terminado este trabajo de investigación se determina que el estrés influye en los cajeros debido a la multitud de tareas, las exigencias y responsabilidades laborales que se le asignan, en este caso a los cajeros, son funciones aparte de las ya establecidas para el cargo, para poder cumplir con los indicadores diseñados por la compañía, esto sin contar con las responsabilidades extras que puedan tener.

Así mismo se logró evidenciar desde la encuesta realizada, que los cajeros con más riesgo de estrés, son los que tiene horarios más extensos, como, en el caso de los que laboran 8 horas; esto se evidencia porque se pudo encuestar personal de diferentes horarios como son los que laboran 6 horas y los que trabajan solo fines de semana, en este personal se evidenció un menor nivel de estrés.

Es importante mencionar que, aunque el área de gestión humana cumpla con las funciones para mantener un buen clima laboral, nada de esto es posible si el coordinador encargado del área de cajas no logra generar empatía con el grupo, es decir que, es de gran importancia que quien lidera el grupo sea quien propicie espacios armoniosos que permitan al colaborador llevar a cabo las diferentes labores que requiere la compañía.

De acuerdo con los datos arrojados por el cuestionario, los cajeros de Homecenter molinos de Medellín presentan un índice medio- bajo de estrés laboral, gracias a que cuentan con una coordinadora que promueve la flexibilidad dentro de los márgenes establecidos, es decir que, se esmera por mantener un equilibrio entre las cargas laborales y espacios para pausas activas, lo cual es positivo a la hora de determinar la satisfacción laboral en el área de cajas.

Es importante reconocer que el capital humano es un recurso fortalecido por el buen liderazgo parte fundamental para garantizar la estabilidad y permanencia de las empresas, y el inculcar la motivación, la adaptabilidad entre otras competencias es de suma importancia. Por lo tanto, se sugiere seguir fortaleciendo algunos aspectos que ya hemos señalado con relación a la sobre carga, al acompañamiento desde el departamento de bienestar.

Referencias

Homecenter. (2022). Nuestra empresa. *Homecenter*. <https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/mashomecenter/nuestra-empresa>

Sierra, B.W., Hernández, L, A., Medina, K, Y. y Gómez, A, A. (2022). Funciones del psicólogo en las organizaciones ¿soy indispensable? *Informes psicológicos*, 22(1), 131-150.

<https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a08>

Boliviana, U. C. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 57.

<https://idoc.pub/documents/el-estres-laboral-como-sintoma-de-una-empresa-vlr0z3zgv1z>

- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73.
- Ceballos Pareja, C. (2013). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato-centro de la ciudad de guayaquil período agosto a diciembre del 2013 (Publicación No. 0927308932). [Tesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas].
Repositorio institucional UG.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
- Patlán, P.J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Carrión, G.M. y Hernández, G.T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista Salud Uninorte*, 34(3), 705-714.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000300705
- Navas Gavilanes, L. E. (2018). *El estrés: un estudio comparativo entre los diferentes puestos de trabajo en una cooperativa de Tungurahua*. [Trabajo de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
Repositorio institucional PUCESA.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2462/1/76749.pdf>
- Esguerra, A. M., y Martínez Vanegas, A. F. (2019). *Propuesta de intervención del riesgo psicosocial en el dominio de liderazgo en una empresa consultora de Bogotá*.

[Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO.

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8231/4/Trabajo%20de%20Grado%202019.%20Universidad%20Uniminuto%20entrega.pdf>

Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., y Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Moyano Parra, R. J., Prieto Espíndola, A. C., y Ramírez Contreras, J. P. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales* [trabajo de grado, Fundación Universitaria los Libertadores]. Repositorio institucional Los Libertadores.

https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2320/Moyano_Ruth_Prieto_An_a_Ram%C3%ADrez_Jessica_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beltrán, C. A. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal- mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 16(2), 15-22.

Gutiérrez Alanis, M. T., Sánchez López, C., y Argüello Sánchez, C. (2015). Estrés, fatiga y somnolencia en trabajadores del área de producción de una empresa farmacéutica en México. *Salud de los Trabajadores*, 23(2), 85-94. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000200002

Torres Llanos, N., Ahumada Gómez, A., & Cárdenas Tapia, K. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Revista colombiana Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100005#:~:text=Factores%20laborales%20asociados%20al%20estr%C3%A9s%20la)

[55522014000100005#:~:text=Factores%20laborales%20asociados%20al%20estr%C3%A9s%20la](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100005#:~:text=Factores%20laborales%20asociados%20al%20estr%C3%A9s%20la)

boral%20en%20personal,laboral%20en%20personal%20de%20enfermer%C3%ADa%20%28ver%20tabla%205%29.

Hernández, M. I. S. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (16), 85-100.

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-64. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, 30(1), 5-7.

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>

Anexos

Fotos y lista de asistencia de los colaboradores que hicieron parte de la encuesta y la socialización de la cartilla psicoeducativa.



Ilustración 33. Entrega y socialización. cartilla psicoeducativa para colaboradores del área de cajas, Homecenter los Molinos.

REGISTRO DE ENTREGA CARTILLA PREVENCIÓN ESTRÉS LABORAL	Octubre - 13 - 2022
---	---------------------

Fecha: _____ 28-10-2022
 Lugar: _____ HOMECENTER LOS MOLINOS

No.	C.C.	Apellidos Completos	Nombres Completos	Cargo y Área	Firma
1	400046246	Melanny Estefanía	Rueda Porras	CAJAS	Melanny Rueda
2	32256105	Betancur Morales	Aura Libia	CAJAS	Aura Betancur
3	101725741	Santiago Hernández	Santiago Hernández	CAJAS	Santiago Hernández
4	43667530	Victoria Cuno	Victoria Cuno	CAJAS	Victoria Cuno
5	1000634997	Verónica	Sánchez Barreto	CAJAS	Verónica S.
6	1020427234	Yennifer Andrea	Reis Galavino	CAJAS	Yennifer Reis
7	22044090	Yonifer Natalia	Yonifer Natalia	CAJAS	Yonifer N.
8	1024990526	Daniela	Daniela	CAJAS	Daniela C.
9	1214717601	Jefferson Alveiro	Jefferson Alveiro	CAJAS	Jefferson A.
10	1001910765	Jorge Mario	Jorge Mario	CAJAS	Jorge Mario
11	1091663902	Alfonso José	Alfonso José	CAJAS	Alfonso J.
12	1000290494	Yare EPA	Yare EPA	CAJAS	Yare EPA
13	1001403889	Camilo JPMendez	Camilo JPMendez	CAJAS	Camilo J.P. Campo
14	1105028947	LUARZ CARTEO	Luis Miguel	CAJAS	Luis Miguel
15	1125263135	Diego Taborda	Nicolás	CAJAS	Nicolás Taborda
16				CAJAS	
17				CAJAS	
18				CAJAS	
19				CAJAS	

Escaneado con CamScanner

Ilustración 34. Planilla de asistencia. Socialización y entrega de la cartilla psicoeducativa.