



Análisis de estrés en el entorno laboral de Asesorías y Gestiones Empresariales SYM: Evaluación  
y propuestas de intervención para una empresa saludable

Paola Andrea Fonseca Mejía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Mayo de 2024

Análisis de estrés en el entorno laboral de Asesorías y Gestiones Empresariales SYM: Evaluación  
y propuestas de intervención para una empresa saludable

Paola Andrea Fonseca Mejía

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión  
Psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Docente Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos del Trabajo. Rectoría UNIMINUTO  
Virtual, Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Profesional en Salud Ocupacional, Psicólogo,  
Tecnólogo en Salud Ocupacional, Tecnólogo en SISOMA

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Mayo de 2024

### **Dedicatoria**

A mis amados padres, quienes siempre han sido mi apoyo y fuente inagotable de amor y sabiduría. A mi querido esposo, por su constante aliento y comprensión en cada paso de este camino. A mi amada abuela, cuyo ejemplo de fortaleza y bondad ha sido mi guía constante en la vida. A todos ustedes, les dedico este trabajo de grado como un pequeño homenaje a su inmenso impacto en mi formación y desarrollo. Sin su amor y apoyo incondicional, este logro no habría sido posible. ¡Gracias por siempre creer en mí!

### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la empresa ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación. Agradezco sinceramente su colaboración y disposición para adaptar las condiciones que han permitido el desarrollo de este proceso, así como su apertura a las oportunidades de mejora.

Asimismo, deseo extender mi gratitud al cuerpo docente de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS, en especial al Docente CRISTIAN CAMILO OSORIO ORDOÑEZ. Su guía experta y apoyo constante han sido fundamentales en cada etapa de esta investigación. Aprecio su dedicación y orientación, que han sido clave para alcanzar el éxito en este camino académico.

## Contenido

Capítulo 1. Introducción.....	10
Objetivos .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
Antecedentes .....	14
Capítulo 2. Evaluación.....	19
Instrumento: .....	20
Capítulo 3. Resultados .....	23
Capítulo 4. Conclusiones.....	43
Referencias.....	44
Apéndices o Anexos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

**Lista de tablas**

<i>Tabla 1: Tomado de CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS, Ministerio de la Protección Social, 2010 ..</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 2: Resultados Trabajador 1 JEFE. ....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 3: Resultados Trabajador 2. ....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4: Resultados Trabajador 3.. ....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 5: Resultados Trabajador 4.. ....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 6: Resultados Trabajador 5.. ....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 7: Resultados Trabajador 6.. ....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 8: Resultados Trabajador 7.. ....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 9: Resultados Trabajador 8.. ....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 10: Resultados Trabajador 9.. ....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 11: Resultados Trabajador 10.....</i>	<i>40</i>

**Lista de figuras**

<i>Ilustración 1:Árbol de problema .....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 2: Flujograma de actuación frente al estrés. ....</i>	<i>41</i>

## Resumen

En la actualidad, los altos niveles de estrés representan una preocupación creciente en el ámbito laboral debido a su impacto en la salud mental, incluyendo el síndrome de burnout. Este estudio se enfoca en identificar los niveles de estrés en una empresa dedicada a actividades administrativas, específicamente en ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM.

La recolección de datos se llevará a cabo utilizando el cuestionario de evaluación de estrés de la batería de riesgo psicosocial, un instrumento validado en Colombia. A partir de los resultados obtenidos, se establecerán medidas de prevención destinadas a reducir los niveles de estrés en la organización.

La adopción de estrategias centradas en la reducción del estrés no solo beneficia la salud y el bienestar de los empleados, sino que también promueve una mayor productividad y compromiso laboral. Se espera que la implementación de estas medidas genere un impacto positivo en ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM, mejorando su clima laboral y su desempeño organizacional en general.

Al abordar de manera proactiva el estrés laboral, esta investigación busca contribuir al desarrollo de entornos laborales más saludables y sostenibles, destacando la importancia de la atención a la salud mental en el lugar de trabajo.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Factores de estrés, Psicosocial, Entorno laboral

### **Abstract**

Currently, high levels of stress represent a growing concern in the workplace due to its impact on mental health, including burnout syndrome. This study focuses on identifying stress levels in a company dedicated to administrative activities, specifically in ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM.

The data collection will be carried out using the stress evaluation questionnaire of the psychosocial risk battery, an instrument validated in Colombia. Based on the results obtained, prevention measures aimed at reducing stress levels in the organization will be established.

The adoption of strategies focused on stress reduction not only benefits the health and well-being of employees, but also promotes greater productivity and work commitment. The implementation of these measures is expected to have a positive impact on ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM, improving its work climate and overall organizational performance.

By proactively addressing work stress, this research seeks to contribute to the development of healthier and more sustainable work environments, highlighting the importance of mental health care in the workplace.

**Key words:** Work stress, Stress factors, Psychosocial, Work environment.

## 1 Capítulo 1. Introducción

La gestión efectiva del estrés es esencial para preservar el bienestar individual, según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este fenómeno se manifiesta como una respuesta natural ante situaciones difíciles, siendo una reacción común ante amenazas y diversos estímulos (Salud, 2023). Comprender la naturaleza del estrés es fundamental, ya que su manejo adecuado desempeña un papel crucial en determinar el impacto en la salud mental y física de las personas. Aunque una cantidad moderada de estrés puede resultar beneficiosa para afrontar las actividades diarias, su exceso conlleva consecuencias negativas significativas.

En este contexto, es crucial resaltar que el impacto del estrés no se limita únicamente al ámbito mental, sino que también incide de manera significativa en la salud física de las personas. Las manifestaciones del estrés abarcan un amplio espectro de síntomas, manifestándose tanto a nivel psicológico como físico. Entre las repercusiones físicas más comunes se encuentran las tensiones musculares, que pueden derivar en dolores crónicos o enfermedades coronarias que pueden afectar la calidad de vida de quienes las experimentan. Asimismo, los dolores de cabeza persistentes son una expresión tangible de la carga emocional que el estrés puede imponer sobre el cuerpo. (Gómez, Caraballo, & Abello, 2018)

No menos relevante es la influencia del estrés en el sueño, ya que las alteraciones en los patrones de descanso son frecuentes en individuos sometidos a elevados niveles de tensión. El insomnio o la dificultad para conciliar el sueño pueden convertirse en problemas recurrentes, exacerbando la fatiga y afectando negativamente el rendimiento diario. Por ende, la importancia de implementar estrategias de manejo del estrés se vuelve evidente, no solo para contrarrestar sus efectos perjudiciales, sino también para promover un estado de bienestar integral.

En el ámbito laboral, se observa una creciente prevalencia del estrés laboral, cuyas raíces pueden hallarse en diversas fuentes. Las dinámicas de relaciones interpersonales y las condiciones ofrecidas por las empresas emergen como factores contribuyentes. Un ejemplo paradigmático de este fenómeno es el síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome del trabajador quemado.

El síndrome de Burnout, según Álvarez, se manifiesta como un padecimiento resultado de presiones prolongadas asociadas a factores estresantes emocionales e interpersonales en el entorno

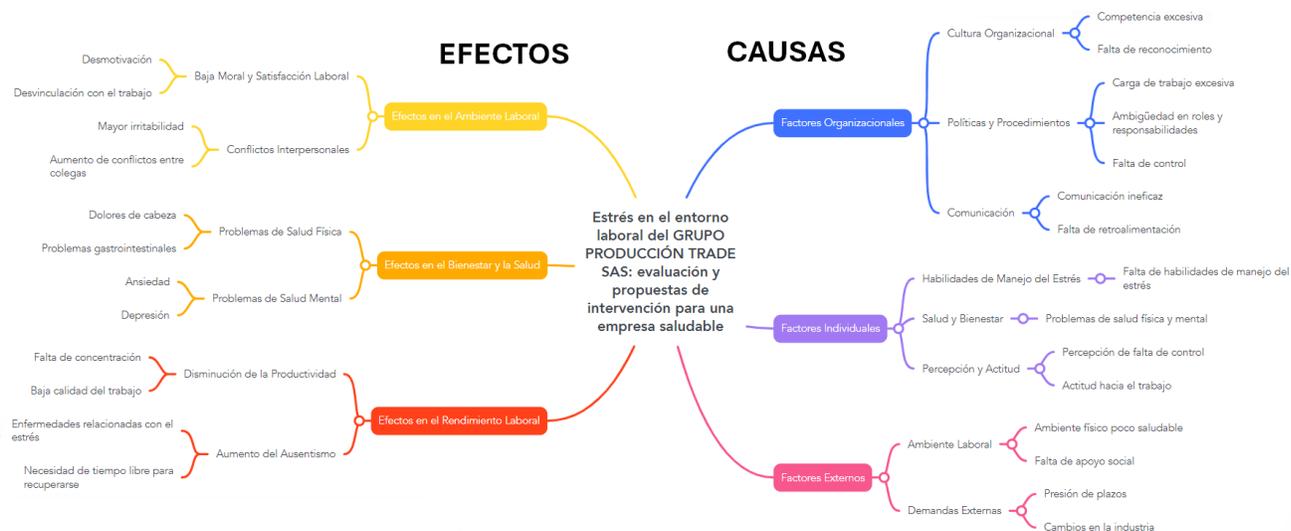
laboral (Álvarez, 2011). Aquellos que mantienen una mayor interacción con el público, como los profesionales de la atención al cliente o los vendedores, se encuentran entre el grupo poblacional más vulnerables. La necesidad de mantener una disposición positiva y un trato amable, incluso en situaciones difíciles, aumenta la carga emocional y psicológica, predisponiéndolos a este síndrome.

La prevención y gestión del estrés laboral se convierten, por tanto, en imperativos para las organizaciones. Estrategias como la promoción de un ambiente laboral saludable, la implementación de programas de bienestar y la capacitación en técnicas de manejo del estrés pueden contribuir significativamente a contrarrestar este problema creciente. Además, fomentar la comunicación abierta, establecer límites claros y promover prácticas que respalden el equilibrio entre la vida laboral y personal son aspectos fundamentales para abordar de manera efectiva el estrés en el entorno laboral.

Este estudio se enfoca en investigar el riesgo psicosocial, específicamente el factor de estrés al que están expuestos los trabajadores de la empresa ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM. Este factor podría contribuir al indicador de ausentismo de la compañía, generando disminución en la productividad y demoras en el cumplimiento de entregas a clientes, afectando tanto a la empresa como a los trabajadores. Resulta esencial analizar los niveles de estrés presentados en la empresa y determinar acciones de mejora que contribuyan al clima laboral y al bienestar de todos los trabajadores.

Para obtener datos precisos sobre los niveles de estrés en la empresa ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM, se implementará el "Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión", proporcionado por el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia. Este cuestionario se aplicará a la población de trabajadores expuestos, establecida desde el área de talento humano de la empresa.

**Pregunta de investigación:** ¿Cómo determinar el estrés en el entorno laboral del ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM: evaluación y propuestas de intervención para una empresa saludable?



**Ilustración 1:Árbol de problema**

Fuente: elaboración propia

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar del Estrés en el Entorno Laboral de ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM: Evaluación y Propuestas de Intervención para una Empresa Saludable

### **Objetivos específicos**

Desarrollar una evaluación de los factores de estrés en el entorno laboral de ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM utilizando la metodología del "Cuestionario para la Evaluación del Estrés, Tercera Versión" proporcionada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia.

Realizar un análisis detallado de la información recopilada a través del cuestionario, siguiendo las instrucciones proporcionadas por el mismo, con el fin de generar los niveles de estrés que reflejen la realidad en ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM

Proponer una serie de medidas e intervenciones estratégicas específicas, diseñadas para ser aplicables a la organización ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM.

## Antecedentes

En el contexto actual de ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM, es esencial contar con un sólido entendimiento del estrés laboral para afrontar los desafíos y capitalizar los avances más recientes. Al analizar distintas investigaciones y enfoques, se pueden identificar algunas perspectivas relevantes que se presentan a continuación:

La Revolución Industrial, un hito histórico que transformó la producción y la sociedad, también marcó el inicio de desafíos significativos en el ámbito laboral. La explotación laboral y las jornadas extenuantes fueron características inherentes a esta época, estableciendo las primeras conexiones entre las condiciones de trabajo y la salud mental. Aunque en ese entonces no se conceptualizaba el "estrés" como lo entendemos hoy, los trabajadores enfrentaban presiones y tensiones que sentaron las bases para la comprensión moderna de la relación entre el trabajo y la salud (Endalia, 2020).

La investigación de Pulido, Lora & Jiménez (2020) destaca la complejidad del estrés laboral al examinar la interconexión de factores extralaborales e intralaborales. No se trata solo de las presiones directas del trabajo, sino también de cómo las demandas de la vida cotidiana interactúan con las responsabilidades laborales, contribuyendo a la vulnerabilidad mental de los individuos. Este enfoque más holístico resalta la necesidad de abordar el estrés desde múltiples perspectivas, considerando tanto el entorno laboral como los aspectos personales.

Sánchez & Sánchez (2016) profundizan en este panorama al adentrarse en sectores específicos. Su estudio en entornos laborales desafiantes, como el ámbito retail, examina la relación entre factores protectores y los niveles de estrés. La identificación de estos factores protectores, como la capacidad de respuesta adecuada a la frustración, arroja luz sobre posibles estrategias de intervención específicas para entornos laborales similares. Esto sugiere que, si bien el estrés es una realidad común, las soluciones pueden adaptarse según el contexto laboral.

La investigación realizada por Camacho Ramírez y Mayorga (2017) pone de relieve la significativa relevancia de implementar medidas protectoras y fomentar el compromiso activo de los trabajadores, conocido como "ENGAGEMENT", como estrategias fundamentales para disminuir el riesgo psicosocial intralaboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad imperante de no solo considerar los

factores estresantes inherentes al entorno laboral, sino también reconocer la actitud y participación proactiva de los trabajadores como elementos esenciales para atenuar el impacto negativo del estrés laboral.

La investigación de Suárez, Campos, Villanueva y Mendoza (2020) denominada Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo, no solo enfatiza la conexión entre estrés laboral y enfermedades físicas y mentales, sino que también destaca la necesidad imperiosa de identificar el estrés a tiempo. La identificación temprana se convierte en un elemento clave para la prevención y gestión efectiva de las repercusiones negativas en la salud. Esta perspectiva pone de relieve la importancia de programas de seguridad y salud en el trabajo que incluyan evaluaciones regulares y medidas preventivas.

Vidotti, Martins, Galdino, Ribeiro, & Robazzi (2019) profundiza en la interacción específica entre altas demandas laborales, falta de apoyo social y baja toma de decisiones en la génesis del síndrome de burnout. Este síndrome, caracterizado por agotamiento emocional, falta de interés y enfermedades físicas, resalta cómo los efectos del estrés laboral pueden extenderse más allá del entorno de trabajo, impactando negativamente la calidad de vida. Este hallazgo destaca la importancia de estrategias de intervención que aborden no solo el estrés en sí, sino también sus manifestaciones más graves y crónicas.

El estudio de Chiang, Riquelme y Rivas (2018) aporta valiosa perspicacia al destacar los riesgos psicosociales como determinantes en la génesis del estrés, con consecuencias directas en la salud mental. Al comprender la interconexión entre la insatisfacción laboral y el estrés, se abren oportunidades para diseñar estrategias preventivas más eficaces, trascendiendo la mera gestión de síntomas para abordar las raíces contextuales y sociales. Este enfoque subraya la necesidad de intervenciones que no solo atiendan al estrés como entidad aislada, sino que también consideren las fuentes de insatisfacción laboral, abrazando un enfoque holístico. La investigación destaca la importancia de crear entornos laborales que fomenten el apoyo social, la comunicación efectiva y la gestión participativa.

Cruz, Alonso, Armendáriz, & Lima (2022) ahondan en el papel del clima laboral en la salud física y mental de los trabajadores. Al destacar la relación directa entre un clima laboral positivo y factores

protectores, como la reducción del estrés, se enfatiza la importancia de crear entornos de trabajo saludables. La implementación de medidas que fomenten un clima laboral positivo no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también puede tener un impacto positivo en la productividad y la retención de talento.

Narváez (2019) amplía la comprensión del impacto del estrés al destacar su influencia no solo en la vida laboral, sino también en la vida familiar, personal y emocional. La identificación de estrategias de afrontamiento efectivas se vuelve crucial para preparar a las personas para enfrentar diversas situaciones. Este enfoque sugiere que las intervenciones pueden extenderse más allá del lugar de trabajo, involucrando a las familias y la comunidad en la construcción de entornos de apoyo.

Zuñiga (2019) profundiza en cómo la cantidad de cambios en una organización puede generar altos niveles de estrés en los trabajadores, afectando no solo el rendimiento laboral, sino también la calidad del sueño. Este hallazgo resalta la importancia de estrategias de gestión del cambio que minimicen el impacto negativo en la salud de los trabajadores y, por ende, en el rendimiento laboral.

Acero (2020) subraya la importancia de dar prioridad al tratamiento del estrés en todas las organizaciones. La falta de reconocimiento repercute en afecciones físicas y psicológicas, y la implementación de medidas preventivas se convierte en un imperativo. El equilibrio entre la vida personal y laboral, enfocado a través de planes de formación que potencien las habilidades de los trabajadores, emerge como una estrategia integral.

Guzmán (2020) se acoge al concepto de la OMS para describir el estrés laboral como la "epidemia del siglo XXI". Su caracterización enfatiza la necesidad crítica de acciones específicas para aprender a controlarlo. El reconocimiento del estrés como un problema multifacético requiere enfoques personalizados y sistémicos para abordarlo con eficacia en cualquier organización.

La investigación de Navinés, Martín, Olivé, & Valdés (2016) establece una conexión directa entre el estrés laboral y el síndrome de burnout, evidenciando síntomas físicos y mentales. Este estudio no solo subraya la complejidad del impacto del estrés, sino que también resalta la importancia de comprender cómo estas manifestaciones se traducen en comportamientos y la búsqueda de medidas

aliviadoras. Este nivel de comprensión más profundo es esencial para desarrollar estrategias de intervención que aborden no solo los síntomas sino también las raíces subyacentes del estrés laboral.

En síntesis, el análisis evolutivo de la comprensión del estrés laboral desde la Revolución Industrial hasta la actualidad revela un progresivo reconocimiento de su complejidad y su profundo impacto tanto en la salud mental como física. La investigación contemporánea no solo explora de manera más detallada aspectos específicos, como los factores protectores presentes en entornos laborales particulares, sino que también se sumerge en la intrincada relación entre el estrés, la esfera personal y familiar, destacando así la imperiosa necesidad de intervenciones integrales.

Las indagaciones actuales van más allá de una comprensión superficial del fenómeno, adentrándose en la identificación de elementos cruciales que pueden modular la experiencia del estrés en contextos laborales específicos. Desde la adecuada respuesta a la frustración en sectores desafiantes hasta la influencia del clima laboral y los riesgos psicosociales, la investigación contemporánea se adscribe a un enfoque más preciso y detallado.

La conexión entrelazada entre el estrés laboral y las dimensiones de la vida personal y familiar resalta la necesidad apremiante de intervenciones que no solo aborden los síntomas evidentes, sino que también consideren las complejidades de la vida cotidiana. La salud mental y física de los individuos no puede separarse estancamente de su contexto, y es en este contexto donde las estrategias de intervención deben ser holísticas y orientadas a fortalecer no solo el entorno laboral, sino también los aspectos que influyen directamente en la vida diaria de las personas.

La prioridad en el tratamiento del estrés y su conceptualización como una "epidemia" resaltan su magnitud y su impacto generalizado en la salud, tanto a nivel organizacional como individual. Estos términos sugieren una urgencia en la atención y una necesidad crítica de implementar medidas preventivas y de gestión efectivas. Al considerar el estrés como una problemática generalizada, las implicaciones para la salud organizacional se vuelven aún más evidentes, enfatizando la necesidad de políticas y prácticas laborales que aborden de manera proactiva este desafío.

En última instancia, las investigaciones revisadas proporcionan una sólida base para futuros estudios, al tiempo que ofrecen perspectivas valiosas para el desarrollo de estrategias concretas de prevención y gestión del estrés laboral. La combinación de conocimientos históricos, enfoques

contemporáneos y la integración de múltiples dimensiones subraya la complejidad inherente del fenómeno y la importancia de abordarlo de manera integral para lograr un impacto duradero en la salud y el bienestar laboral.

## Capítulo 2. Evaluación

### Metodología de investigación

El marco metodológico delineado proporciona una guía detallada sobre el tipo de investigación, población (participantes) e instrumento utilizado, así como el método de análisis de la información y otros aspectos relevantes para la investigación.

En cuanto a la metodología empleada, se opta por una investigación cuantitativa que se centra en un problema específico que afecta a una población claramente definida. Se utilizará una encuesta previamente validada para recopilar datos numéricos, los cuales serán sometidos a un análisis estadístico. El enfoque metodológico seleccionado es descriptivo, lo que permite un análisis minucioso de un grupo específico para la recolección y evaluación de datos, así como la aplicación de herramientas estadísticas pertinentes (Sampieri, 2018).

**Validación del instrumento:** El instrumento de recolección de datos elegido es el Cuestionario para la Evaluación del Estrés, Tercera Versión, perteneciente a la Batería de Riesgo Psicosocial desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia y el Ministerio de la Protección Social. Este cuestionario consta de 31 preguntas cerradas con opciones de respuesta “Siempre”, “Casi siempre”, “A veces” y “Nunca”.

Es importante destacar que el instrumento ha sido validado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de Seguridad Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, lo que garantiza su fiabilidad y validez para el propósito de esta investigación. “La batería adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010)” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 29).

**Instrumento:****CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN**

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

<b>Malestares</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
	<b>siempre</b>			
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				

19. *Deseo de no asistir al trabajo.*
20. *Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.*
21. *Dificultad para tomar decisiones.*
22. *Deseo de cambiar de empleo.*
23. *Sentimiento de soledad y miedo.*
24. *Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.*
25. *Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.*
26. *Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.*
27. *Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".*
28. *Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.*
29. *Sentimiento de que está perdiendo la razón.*
30. *Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.*
31. *Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.*

**Tabla 1: Tomado de CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS, Ministerio de la Protección Social, 2010**

**Método de análisis de la información:** En cuanto al análisis de la información, se seguirán las pautas de medición establecidas en el manual del usuario de la guía de la Batería de Riesgo Psicosocial específicamente para el Cuestionario para la evaluación del estrés, para tabular y analizar los datos recolectados de manera adecuada y precisa.

**Población:** La población objetivo de este estudio está compuesta por 10 trabajadores, que representan la totalidad del personal de la empresa ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM

**Selección de la muestra:** Dada la pequeña dimensión de la población, se aplicará un muestreo censal, lo que implica que el proyecto se llevará a cabo con la participación de todos los trabajadores, es decir, los 10 trabajadores, sin realizar una selección de muestra (Morillas, A., 2007). Esto garantizará la representatividad y la validez de los resultados obtenidos en relación con la totalidad de la población objetivo.

**Consideraciones Éticas:**

Para llevar a cabo la investigación sobre los niveles de estrés en la empresa ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM, es imprescindible garantizar el respeto hacia los trabajadores participantes, así como la integridad y confidencialidad absoluta de los datos recolectados. En este sentido, se establece que la información recopilada se utilizará exclusivamente con fines académicos y de análisis interno, sin posibilidad alguna de asociar los datos a trabajadores específicos. Los resultados obtenidos serán tratados de manera generalizada para preservar la privacidad de los participantes.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, se implementarán medidas para proteger los datos personales de los participantes. Antes de realizar los cuestionarios, se proporcionará información detallada a la población trabajadora sobre su participación en la investigación, los posibles beneficios que pueda generar, el propósito del estudio y su derecho absoluto a retirarse en cualquier momento sin sufrir repercusiones adversas en su empleo. Los trabajadores participarán de manera voluntaria y consciente, y se les solicitará que otorguen su consentimiento de autorización de manera explícita.

Se garantizará que todos los trabajadores tengan igual oportunidad de participar en el proceso, sin ningún tipo de sesgo.

### Capítulo 3. Resultados

Se aplicó el instrumento "Cuestionario para la Evaluación de Estrés - tercera versión" de la Batería de Riesgo Psicosocial a todos los empleados (10 personas) de la empresa. El proceso constó de tres fases: diagnóstico, análisis de resultados y propuestas para mejorar los niveles de estrés laboral. Según el manual del cuestionario, evalúa síntomas físicos, emocionales, intelectuales, laborales y sociales, requiriendo respuestas completas para obtener resultados válidos. Los resultados de la empresa ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM son:

<i>Malestares</i>	<i>TRABAJADOR 1: JEFE</i>			
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<i>1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.</i>			3	
<i>2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.</i>		6		
<i>3. Problemas respiratorios.</i>				0
<i>4. Dolor de cabeza.</i>			2	
<i>5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.</i>			2	
<i>6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.</i>				0
<i>7. Cambios fuertes del apetito.</i>			1	
<i>8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).</i>				0
<i>9. Dificultad en las relaciones familiares.</i>	9			
<i>10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.</i>	6			
<i>11. Dificultad en las relaciones con otras personas.</i>				0
<i>12. Sensación de aislamiento y desinterés.</i>				0
<i>13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.</i>			3	
<i>14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.</i>				0
<i>15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.</i>				0

16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	0
17. Cansancio, tedio o desgano.	0
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	2
19. Deseo de no asistir al trabajo.	0
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	0
21. Dificultad para tomar decisiones.	0
22. Deseo de cambiar de empleo.	0
23. Sentimiento de soledad y miedo.	3
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	3
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	6
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	1
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0

**Tabla 2: Resultados Trabajador 1 JEFE. Elaboración propia.**

Puntaje transformado:

34.20

Muy Alto

La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares****TRABAJADOR 2**

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			3	
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				0
3. Problemas respiratorios.				0
4. Dolor de cabeza.	6			
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				0
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				0
7. Cambios fuertes del apetito.				0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				0
9. Dificultad en las relaciones familiares.				0
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.			2	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				0
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				0
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			3	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				0
17. Cansancio, tedio o desgano.			2	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				0
19. Deseo de no asistir al trabajo.			2	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				0
21. Dificultad para tomar decisiones.				0
22. Deseo de cambiar de empleo.				0
23. Sentimiento de soledad y miedo.				0

24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	0
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	0
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0

**Tabla 3: Resultados Trabajador 2. Elaboración propia.**

**Puntaje transformado:**

12.10
Medio

La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares**

**TRABAJADOR 3**

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
3. Problemas respiratorios.
4. Dolor de cabeza.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
		3	
			0
			0
			0

5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	0
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	0
7. Cambios fuertes del apetito.	1
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	0
9. Dificultad en las relaciones familiares.	0
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	0
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	0
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	0
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	0
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	2
17. Cansancio, tedio o desgano.	2
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	0
19. Deseo de no asistir al trabajo.	0
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	0
21. Dificultad para tomar decisiones.	0
22. Deseo de cambiar de empleo.	0
23. Sentimiento de soledad y miedo.	0
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	2

29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0

Tabla 4: Resultados Trabajador 3. Elaboración propia.

**Puntaje transformado:**

5.30
Muy Bajo

Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares**

**TRABAJADOR 4**

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.		6		
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				0
3. Problemas respiratorios.				0
4. Dolor de cabeza.			2	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			2	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				0
7. Cambios fuertes del apetito.				0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				0
9. Dificultad en las relaciones familiares.				0
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.			2	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.			1	

13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.		0
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	6	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.		0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	6	
17. Cansancio, tedio o desgano.	4	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.		0
19. Deseo de no asistir al trabajo.		2
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.		1
21. Dificultad para tomar decisiones.	2	
22. Deseo de cambiar de empleo.		1
23. Sentimiento de soledad y miedo.	6	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	6	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	4	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.		0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	4	
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.		0
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.		0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.		0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	3	

Tabla 5: Resultados Trabajador 4. Elaboración propia.

**Puntaje transformado:**

23.23

Alto

La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de

vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

<b>Malestares</b>	<b>TRABAJADOR 5</b>			
	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	9			
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				0
3. Problemas respiratorios.				0
4. Dolor de cabeza.	6			
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				0
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				0
7. Cambios fuertes del apetito.				0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				0
9. Dificultad en las relaciones familiares.				0
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				0
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				0
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.			3	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				0
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				0
17. Cansancio, tedio o desgano.	6			
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	6			
19. Deseo de no asistir al trabajo.				0

20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	0
21. Dificultad para tomar decisiones.	1
22. Deseo de cambiar de empleo.	0
23. Sentimiento de soledad y miedo.	9
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	0
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	0
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	1

**Tabla 6: Resultados Trabajador 5. Elaboración propia.**

**Puntaje transformado:**

19.31
Alto

La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares**

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.

**TRABAJADOR 6**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	6		
			0

3. Problemas respiratorios.		0
4. Dolor de cabeza.	4	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	4	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	2	
7. Cambios fuertes del apetito.		0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).		0
9. Dificultad en las relaciones familiares.		0
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	2	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.		0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	1	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	3	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	3	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.		0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	2	
17. Cansancio, tedio o desgano.	2	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.		0
19. Deseo de no asistir al trabajo.		0
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.		0
21. Dificultad para tomar decisiones.	1	
22. Deseo de cambiar de empleo.		0
23. Sentimiento de soledad y miedo.		0
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.		0
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.		0
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.		0

27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	0
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	1
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0

**Tabla 7: Resultados Trabajador 6. Elaboración propia.**

**Puntaje transformado:**

20.54
Alto

La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares**

**TRABAJADOR 7**

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			3	
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				0
3. Problemas respiratorios.				0
4. Dolor de cabeza.				0
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			2	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				0
7. Cambios fuertes del apetito.				0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				0
9. Dificultad en las relaciones familiares.				0

10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	0
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	1
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	0
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	0
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	2
17. Cansancio, tedio o desgano.	2
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	0
19. Deseo de no asistir al trabajo.	0
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	0
21. Dificultad para tomar decisiones.	1
22. Deseo de cambiar de empleo.	0
23. Sentimiento de soledad y miedo.	0
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	0
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	1
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0

Tabla 8:Resultados Trabajador 7. Elaboración propia.

**Puntaje transformado:**

7.49
Bajo

Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares****TRABAJADOR 8**

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				0
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			3	0
3. Problemas respiratorios.				0
4. Dolor de cabeza.			2	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				0
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				0
7. Cambios fuertes del apetito.				0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				0
9. Dificultad en las relaciones familiares.				0
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				0
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				0
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				0
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				0
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0

16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	0
17. Cansancio, tedio o desgano.	2
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	0
19. Deseo de no asistir al trabajo.	0
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	0
21. Dificultad para tomar decisiones.	0
22. Deseo de cambiar de empleo.	0
23. Sentimiento de soledad y miedo.	0
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	0
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	2
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0

Tabla 9: Resultados Trabajador 8. Elaboración propia.

**Puntaje transformado:**

5.01

Muy Bajo

Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares****TRABAJADOR 9**

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.		6		
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			3	
3. Problemas respiratorios.				0
4. Dolor de cabeza.			2	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			2	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				0
7. Cambios fuertes del apetito.				0
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				0
9. Dificultad en las relaciones familiares.			3	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.			2	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.			2	
12. Sensación de aislamiento y desinterés.			1	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.			3	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			3	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.			2	
17. Cansancio, tedio o desgano.			2	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.			2	
19. Deseo de no asistir al trabajo.			2	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			1	
21. Dificultad para tomar decisiones.				0
22. Deseo de cambiar de empleo.			1	
23. Sentimiento de soledad y miedo.			3	

24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	3
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	2
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	4
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	1

Tabla 10-: Resultados Trabajador 9. Elaboración propia.

**Puntaje transformado:**

28.40
Muy Alto

La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Malestares**

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
3. Problemas respiratorios.
4. Dolor de cabeza.

**TRABAJADOR 10**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	6		
			0
			0
		2	

5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	2	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.		0
7. Cambios fuertes del apetito.	2	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).		0
9. Dificultad en las relaciones familiares.	3	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	4	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.		0
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	1	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	9	
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	9	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.		0
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	4	
17. Cansancio, tedio o desgano.	2	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	2	
19. Deseo de no asistir al trabajo.	2	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.		0
21. Dificultad para tomar decisiones.	2	
22. Deseo de cambiar de empleo.		0
23. Sentimiento de soledad y miedo.	3	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	3	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	2	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.		0
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	2	
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	4	

29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	1
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	1

Tabla 11: Resultados Trabajador 10. Elaboración propia.

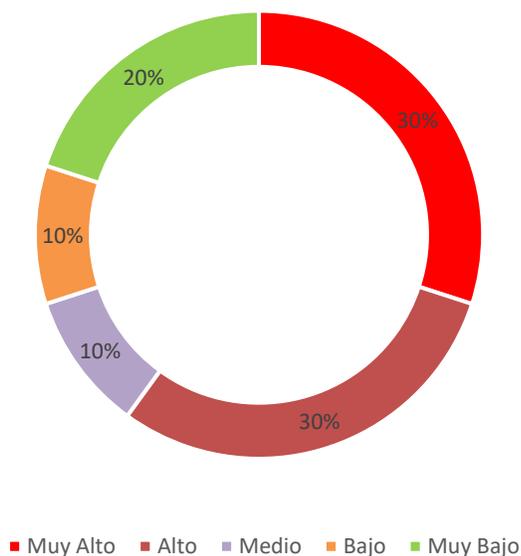
**Puntaje transformado:**

32.34
Muy Alto

La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

## ANÁLISIS GENERAL

### % Niveles de estrés en ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM



Gráfica 1: Resultados % Niveles de estrés. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 30% de la población trabajadora en ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM experimenta niveles de estrés considerados MUY ALTOS. Otro 30% muestra niveles altos de estrés, mientras que un 20% presenta niveles muy bajos. Por otro lado, el 10% se sitúa en niveles medios de estrés y otro 10% en niveles bajos. En términos generales, solo el 30% de la población trabajadora, lo que equivale a 3 personas, posee niveles de estrés aceptables, es decir, bajos o muy bajos. El personal restante, constituido por 7 personas, representa el 70% de la población y muestra niveles de estrés medio, alto o muy alto, lo cual indica la necesidad de intervención para prevenir problemas mentales futuros relacionados con el desarrollo de sus labores. Esto es crítico, ya que podría resultar en un aumento de incapacidades laborales o en una alta rotación del personal. Acorde con los niveles de estrés identificados, se sugiere a la empresa implementar un programa de intervención de estrés en sus ambientes laborales. A continuación, se refiere una propuesta de actividades:

### FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN FRENTE AL ESTRÉS EN ASESORIAS Y GESTIONES EMPRESARIALES SYM

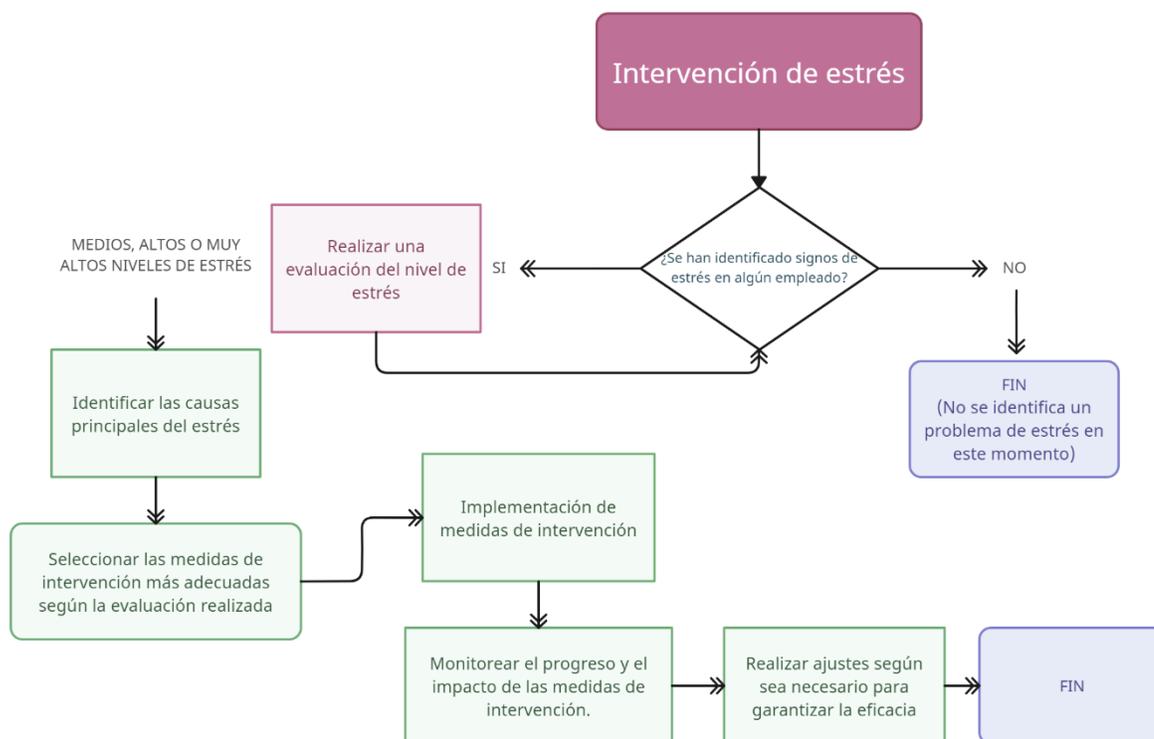


Ilustración 2: Flujograma de actuación frente al estrés. Elaboración propia

## **MEDIDAS DE INTERVENCIÓN**

**Evaluación de riesgo psicosocial de la empresa:** Esta actividad es fundamental para identificar los dominios en los que la empresa puede comenzar a generar factores protectores, lo que contribuirá a mejorar el bienestar psicológico de los empleados y a prevenir posibles riesgos para su salud mental.

**Procesos de formación:** Se propone la realización de charlas y sensibilizaciones dirigidas a concienciar sobre la importancia de la salud mental, el manejo adecuado de las emociones, los efectos adversos del estrés y las técnicas para gestionar el tiempo de manera eficaz. Estas actividades educativas son esenciales para promover un entorno laboral saludable y productivo.

**Promoción de hábitos de vida y trabajo saludable:** Se sugiere implementar un programa integral de vida y trabajo saludable en la organización, enfocado en fomentar una alimentación equilibrada, la práctica regular de ejercicio físico y la adopción de técnicas de relajación. Estas iniciativas no solo mejorarán la salud física y mental de los empleados, sino que también aumentarán su satisfacción laboral y su rendimiento.

**Apoyo social:** Es crucial generar espacios de reconocimiento entre los equipos de trabajo, así como promover una comunicación abierta y una colaboración efectiva entre todos los miembros de la organización. El apoyo social contribuye significativamente a reducir el estrés laboral y a fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso con la empresa.

**Flexibilidad laboral:** Se propone evaluar la viabilidad de implementar horarios flexibles de ingreso o salida, así como modalidades de trabajo híbrido que permitan a los trabajadores adaptarse mejor a sus necesidades individuales sin que esto afecte el funcionamiento de la empresa. Esta medida puede mejorar la conciliación entre la vida laboral y personal, lo que se traduce en una mayor satisfacción y productividad laboral.

**Reconocimiento y plan de carrera:** Se sugiere establecer un sistema de reconocimientos que permita a los trabajadores sentirse valorados y motivados, así como crear oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización. Esto no solo aumentará la retención del talento, sino que también fortalecerá el compromiso y la lealtad de los empleados hacia la empresa.

## Capítulo 4. Conclusiones

El análisis de los cuestionarios aplicados revela que un preocupante 70% del personal muestra niveles medio, alto o muy alto de estrés. Estos hallazgos resaltan la urgencia de implementar medidas efectivas para abordar esta problemática dentro de la empresa. Se recomienda que la organización desarrolle un programa integral de intervención de estrés dirigido a sus empleados.

Las mediciones periódicas del estrés en las organizaciones son esenciales, ya que proporcionan perspectivas valiosas para la implementación de intervenciones específicas. Es crucial comprender que los altos niveles de estrés no son exclusivos de los líderes, sino que afectan a cualquier trabajador, independientemente de su rol dentro de la empresa.

Es imperativo seguir concientizando a las organizaciones y a los líderes sobre la importancia de la salud mental en el entorno laboral. La promoción de un ambiente de trabajo saludable no solo beneficia el bienestar de los empleados, sino que también contribuye al aumento del rendimiento y la productividad. Invertir en la salud mental de los trabajadores es una inversión en el éxito a largo plazo de la empresa.

Además de la aplicación de cuestionarios de estrés, es fundamental que las empresas validen y utilicen instrumentos complementarios, como la batería de riesgo psicosocial. Este tipo de herramientas ofrece una visión más completa de las dimensiones intra y extralaborales que influyen en el bienestar de los empleados. Al integrar diferentes perspectivas, se puede diseñar un plan de acción más enfocado y efectivo, adaptado a las necesidades específicas de la organización y su personal.

## Referencias

- Acero Montoya, M. A. (2020). Lumieres - Repositorio institucional Universidad de América: Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. Fundación Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8061>
- Álvarez, F. R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Repositorio Universidad Militar, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & 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: C&T, 20(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. Revista española de salud pública, 95, e202104057. <https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>
- ENDALIA. (15 de MAYO de 2020). Los Recursos Humanos: de la Revolución Industrial a la Revolución Digital. Obtenido de <https://www.endalia.com/news/evolucion-transformacion-recursos-humanos/>
- Gómez, V. G., Caraballo, G. D., & Abello, L. R. (1 de marzo de 2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedad coronaria. Revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte Vol. 35, págs. 49-59. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6594436>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Morillas, A. (2007). Muestreo en poblaciones finitas. Obtenido de Muestreo en Poblaciones Finitas, 20017
- Narváez López, O. A. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. Boletín Informativo CEI, 6(3), 15–24.  
<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de ABRIL de 2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Obtenido de OMS:  
[https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=2CC47BDA72769C780D1CBACC057DD353?sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=2CC47BDA72769C780D1CBACC057DD353?sequence=1)
- Pulido Guerrero, E. G., Lora Carrillo, L. J., & Jiménez Ruiz, L. K. (2020). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines, 38(1), 149–162. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.1.10>
- Salud, O. M. (21 de febrero de 2023). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Sánchez, M. L. A., & Sánchez, M. S. M. (2016). Asociación entre el comportamiento de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés y los factores protectores de los trabajadores de las tiendas de una empresa colombiana de RETAIL. Repositorio EAFIT.  
<https://repository.eafit.edu.co/items/b6d3013e-f270-43d4-8fbc-faeca6c40326>

Suárez Duarte, R. J., Campos Sequeira, L. Y., Villanueva, J. D. S., & Mendoza Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>

Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería global*, 18(3), 344–376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>