

DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EMPRESA CONTINENTAL DE  
CONCENTRADOS E.U. EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO

JOSÉ NELSON HERRÁN GARCÍA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2016

DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EMPRESA CONTINENTAL DE  
CONCENTRADOS E.U. EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO

JOSÉ NELSON HERRÁN GARCÍA

Monografía de grado como requisito para optar al título de Administrador de  
Empresas

Asesor  
Dr. Rafael Pineda Ormaza

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2016

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Villavicencio, junio de 2016.

A Dios por permitirme la sabiduría, esfuerzo y voluntad hasta lograr dicho propósito personal y profesional. A mi familia por su apoyo y colaboración; a mi esposa por su estímulo y comprensión incondicional.

José Nelson Herrán García

## **AGRADECIMIENTOS**

El presente trabajo fue factible a la valiosa colaboración de numerosas personas e instituciones. Sin embargo, se desea hacer una excepción a los más inmediatos colaboradores.

Dr. Rafael Pineda Ormaza. Asesor Proyecto.

Fundación Universitaria Los Libertadores. Por pertenecer a tan importante familia.

A la empresa Continental de Concentrados E.U., de Villavicencio, por su apoyo y colaboración.

A los profesores que compartieron su conocimiento y sabiduría durante el proceso académico.

A todos ellos, mi gratitud y admiración hasta haber realizado dicho propósito.

El autor.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2. OBJETIVOS	16
2.1 OBJETIVO GENERAL	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
3. JUSTIFICACIÓN	17
4. MARCO DE REFERENCIA	19
4.1 MARCO INSTITUCIONAL	19
4.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	22
4.3 MARCO GEOGRÁFICO	25
4.3.1 Municipio de Villavicencio	25
4.4 MARCO TEÓRICO	31
4.5 MARCO CONCEPTUAL	41
4.6 MARCO LEGAL	43
5. DISEÑO METODOLÓGICO	47
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
5.2 MÉTODO	47
5.3 POBLACIÓN	47
5.3.1 Muestra.	47
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
5.3.1 Variables.	48
5.3.2 Validez del instrumento.	49
5.3.3 Confiabilidad del instrumento.	49
5.3.4 Procesamiento y análisis de datos.	50
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	51
6.1 REVISAR EL ESTADO ACTUAL DE DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA	

	CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U. DE VILLAVICENCIO – META	51
6.2	IDENTIFICACIÓN DE FACTORES O PELIGROS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U.	65
6.4	BRINDAR ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR Y SUPERAR EFICAZMENTE EL ESTRÉS LABORAL	66
7.	CONCLUSIONES	68
8.	RECOMENDACIONES	70
	BIBLIOGRAFÍA	72
	ANEXOS	74

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Productos de la empresa Continental de Concentrados E.U.	22
Figura 2. Generalidades y mapa político departamento del Meta.	26
Figura 3. Panorámica de la ciudad de Villavicencio.	31
Figura 4. Prevención de estrés.	66
Figura 5. Control y prevención del estrés laboral.	67

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Organigrama de distribuidora continental de concentrados.	20
Tabla 2. Segmentación de la empresa Continental Concentrados.	21
Tabla 3. Peligros o factores relacionados con el estrés.	39
Tabla 4. Características del trabajo bien definido.	40
Tabla 5. Tabulación de la variable Nivel fisiológico (número de personas y porcentaje).	51
Tabla 6. Tabulación de la variable Nivel social (número de personas y porcentaje).	55
Tabla 7. Tabulación de la variable nivel intelectual y del trabajo (número de personas y porcentaje).	57
Tabla 8. Tabulación de la variable nivel psicoemocional (número de personas y porcentaje).	61
Tabla 9. Puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas por los grupos normativos.	89
Tabla 10. Composición de los grupos normativos.	90
Tabla 11. Estadísticos de los grupos normativos.	91
Tabla 12. Índices de habilidad (3).	91
Tabla 13. Baremos en intensidad total.	93

## LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. A nivel fisiológico.	52
Gráfica 2. A nivel social.	55
Gráfica 3. A nivel intelectual y del trabajo.	58
Gráfica 4. A nivel Psicoemocional.	62

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo A. Cámara de comercio.	75
Anexo B. Tomas fotográficas continental de concentrados, E.U. 2016.	79
Anexo C. Formato cuestionario.	80
Anexo D. Formato escalas de apreciación del estrés.	82
Anexo E. Vivir con estrés sí es peligroso.	95
Anexo F. Estrategias para evitar el estrés.	96
Anexo G. Prevención del estrés.	97

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto que enmarca el “diagnóstico del estrés laboral en la Empresa Continental de Concentrados E.U., en la ciudad de Villavicencio”. Es relevante si se tiene en cuenta que uno de los fenómenos actuales, sin duda es el estrés, tema que engloba distintos aspectos: los agentes del estrés (reconocimientos estresantes), los procesos involucrados en el estrés (fisiológicos, afectivos y cognitivos) y los efectos del estrés (sintomatología asociada al estrés). Por tanto, son muchos los ámbitos donde la evaluación del estrés ocupa un papel relevante y central: en el mundo socio – laboral, en la conducción, en la vejez, a lo largo del ciclo de vida, entre otros, y más concretamente acerca de los acontecimientos estresantes como generadores de estrés. Estos refieren a estímulos, agentes, circunstancias, situaciones, factores que amenazan la vida y la salud física y psíquica del individuo.

El trabajador hace una valoración de los acontecimientos estresantes, considerándolos como amenazantes, agresivos, perturbadores y limitantes. Pero existen diferencias individuales en la evaluación de los agentes estresantes. Por eso, el estrés es el resultado de una relación entre el trabajador y el entorno laboral. Depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto.

Los objetivos del trabajo conllevan a: revisar el estado actual de desarrollo del programa de salud ocupacional en la empresa Continental de Concentrados E.U. de Villavicencio, Meta; identificar los factores o peligros relacionados con el estrés laboral en la Empresa Continental de Concentrados E.U de Villavicencio; brindar estrategias para controlar y superar eficazmente el estrés laboral.

En este contexto, su alcance conlleva a diagnosticar los factores o eventos estresantes en los colaboradores de la empresa Continental de Concentrados E.U y lograr con ello minimizar los riesgos o prevenir eventos a que están expuestos los trabajadores en cada una de sus actividades que realiza.

Por otra parte, la metodología aplicada fue de carácter descriptiva. Lo cual se llevó a cabo con 30 colaboradores que integran la organización. El formato de encuesta estableció 30 preguntas que relacionan niveles fisiológico, social, intelectual y del trabajo, nivel psico – emocional.

## 1. PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El manejo del estrés ocasionado al personal debido a las actividades realizadas presenta situaciones laborales de consideración que deben ser tenidas en cuenta por la organización como limitaciones que redundan en la productividad y competitividad del individuo. Se evidencia desmotivación debido a la sobrecarga laboral; lo cual en muchos casos distorsiona tanto la información como su reducción en el desempeño, haciendo menos eficaz el cumplimiento de metas y objetivos. El factor de desmotivación genera estrés laboral; si se tiene en cuenta que no existen incentivos en cuanto ascensos se refiere, reconocimientos, felicitaciones y aumento en la remuneración. Es decir, su cargo designado llega hasta ahí, no hay planes de carrera.

Proporcionar al empresario la confianza de saber que está contratando a alguien que contribuirá al buen funcionamiento de la empresa y ayuda a los empleados a sentirse menos estresados sabiendo que poseen los atributos adecuados para llevar a cabo el trabajo que se les ha asignado. Los psicólogos del trabajo también actúan como mediadores, observando el rendimiento de los empleados y la forma en que se relacionan. De este modo obtienen una perspectiva que les permite sugerir estrategias para minimizar el conflicto y fomentar prácticas de trabajo eficaces. Con frecuencia recomiendan formación profesional a quienes no rinden al máximo de sus posibilidades<sup>1</sup>.

Las causas están determinadas por fuentes laborales como las cargas excesivas de responsabilidad, tiempo limitado para entrega de trabajos, jefes exigentes y comunicación ineficaz, entre otros.

De continuar esta situación, lo que trae como consecuencia que estos problemas se exacerbarán, trayendo consigo un ambiente hostil en el trabajo, descontento por parte de los trabajadores y por supuesto la somatización de los factores estresantes en consecuencias a nivel fisiológico y mental. Adicionalmente, la influencia en la productividad trayendo consigo bajos estándares de desempeño muy posiblemente respuesta tardía a las exigencias del entorno, lo cual, haría de la organización un ente no competitivo en el mercado y posibilitando de una u otra manera su no permanencia en el tiempo.

Por consiguiente, los síntomas laborales pueden afectar con frecuencia de las siguientes maneras: satisfacción menor por el empleo, reducción del rendimiento

---

<sup>1</sup> CÍRCULO DE LECTORES, Guía práctica para superar el estrés. Editorial Printer Latinoamericana Ltda. Bogotá D.C., 2002. p. 37.

laboral, pérdida de vitalidad y de energía, ruptura de la comunicación, defectuosa adopción de decisiones, mengua de la creatividad e innovación, concentración en tareas improductivas, entre otras.

Todas las circunstancias mencionadas requieren una comparación con la calidad previa o normal de su trabajo y de sus interacciones. Las más de las veces, el estrés afectará a su satisfacción con el empleo y mermará su rendimiento. Mientras que, como resultado del estrés, usted no rinde tanto como podría, las presiones y exigencias a las que ha de hacer frente siguen siendo las mismas. Para evitar quedarse atrás, tal vez empiece a llevar trabajo a casa y a sentirse muy cansado. Carecerá de tiempo o de energías para participar en sus actividades normales de ocio y su vida hogareña comenzará así mismo a sufrir las consecuencias. Antes de que lo advierta, se verá atrapado en una espiral de problemas que le llevará muy abajo.

Si nota y reconoce tales cambios, podrá soslayar algunas de las consecuencias a más largo plazo del estrés en su comportamiento laboral. Cabe considerar tales efectos en términos de la salud, del rendimiento y de la productividad del individuo. Existen otros costos para la organización y para el conjunto de la economía.

Por tanto, es importante tener en cuenta que los organismos son capaces de hacer frente a episodios ocasionales de estrés y que éstos suelen significar un escaso daño. Pero en la sociedad actual las situaciones de estrés se presentan en sucesión rápida, sin que haya apenas pausa para recobrase, o se prolongan durante largos períodos de tiempo. Cuando tal cosa sucede es posible que sean graves las consecuencias<sup>2</sup>.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de los factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales.

El estrés se ha relacionado con un cierto número de síntomas físicos y psíquicos como migraña, úlceras de estómago, irritabilidad, impotencia, alteraciones menstruales, También con comportamientos insalubres como fumar, hábitos alimenticios, falta de ejercicio y abuso del alcohol y drogas.

El estrés es causa de insatisfacción laboral y en general de accidentes y falta de preocupación en el trabajo, así como, de problemas familiares. Algunas enfermedades como las cardiovasculares y coronarias, patologías mentales e, incluso, la aparición de ciertos cánceres se relacionan igualmente con el estrés.

---

<sup>2</sup> COOPER, Cary, STRAW, Alison. Cómo controlar eficazmente el estrés. Gestión 2000. Editorial plantea Colombia S.A. Bogotá, D.C., p, 14.

Con el desarrollo de esta investigación, se pretende que la empresa Continental de Concentrados E.U., asuma las consecuencias de los riesgos psicosociales que para el caso de éste proyecto está circunscrito en el estrés laboral y que se tomen las medidas de prevención de mitigación y rehabilitación de las personas afectadas, de tal manera que haya un mejor desarrollo humano y organizacional.

El problema evidenciado ha empezado haciéndose irreversible, es decir, cuando el colaborador responde a situaciones de desequilibrio que generan problemas físicos, psíquicos y su vida se le hace más difícil. Así mismo, los trabajadores que sienten los efectos del estrés, tienen miedo a que su problema no se entienda. No quiere hablar de ello; los colaboradores son su mayor aliada. La cual influye en su productividad, en su vida, se tienen sentimientos de ansiedad en ciertas situaciones considerándose como algo normal; es decir, el estrés puede limitar la vida en todos los aspectos y se manifieste con claustrofobia o pánico, algo simple como encerrar y no querer salir a ningún evento del quehacer diario. De ahí que cualquiera de estas situaciones interfieren con nuestra vida de alguna forma, el asunto se torna en serio y hay que tratarlo con sumo cuidado, por la organización a través de los mecanismos adecuados o indicados para ello.

Por consiguiente, entender los síntomas del estrés en los colaboradores que integran la empresa Continental de Concentrado de Villavicencio; significa comprender algo acerca de uno mismo y sobre el modo en que funciona el cuerpo. El encontrar alternativas de solución es algo que puede y debe ser agradable y confiar en que este proceso investigativo sirva de guía preventiva para minimizar posibles riesgos a que están expuestos los trabajadores.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el impacto de los eventos de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Continental de Concentrados E.U. de Villavicencio – Meta?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el diagnóstico sobre eventos de estrés laboral en la empresa Continental de Concentrados E.U., de Villavicencio – Meta.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Revisar el estado actual de desarrollo del programa de salud ocupacional en la empresa Continental de Concentrados E.U., de Villavicencio – Meta.
- Identificar los factores o peligros relacionados con el estrés laboral en la Empresa Continental de Concentrados E.U. de Villavicencio.
- Brindar estrategias para controlar y superar eficazmente el estrés laboral.

### 3. JUSTIFICACIÓN

En relación con el estrés laboral, en las nuevas organizaciones empresariales, se pretende adaptar acciones, en cuanto al sistema artificial a las personas y grupos, posibilitando su desarrollo personal y grupal; en definitiva, orientándose hacia el cliente interno con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas. Estos objetivos podrían converger sinérgicamente con los de calidad total, enfoque ecológico y cultural de la excelencia que empieza a caracterizar las nuevas organizaciones. Se ha de destacar el interés que en las organizaciones comporta el orientar los activos humanos en todas sus dimensiones (físicas, cognoscitivas, creativas.) de forma convergente a la consecución de los objetivos organizacionales; esta situación se conseguirá más eficientemente en la medida en que la organización, en su conjunto, sea más ergonómica<sup>3</sup>.

Esta investigación está enfocada y se delimitó a diagnosticar los factores o eventos estresantes en los empleados de la empresa Continentales E.U., teniendo en cuenta los factores que generan el estrés para su prevención o mitigación en donde se beneficiarán a ambas partes en el incremento de la productividad y competitividad en el mercado.

En la actualidad se presenta desinterés e incipientes correctivos en referencia a los riesgos psicosociales en el área de la salud ocupacional de la empresa y esto genera que no se realice las medidas adecuadas y necesarias para cada uno de los colaboradores dentro de la organización. Por lo anterior, la ejecución del proyecto se hace pertinente y necesario ya que le aporta a la empresa, y a los evaluadores del talento humano, elementos teóricos y prácticos para evaluar los factores de riesgo generadores de estrés laboral lo cual tiene un impacto negativo en su capacidad de productividad, al influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, de tal manera que puedan establecer estrategias modernas e innovadoras para mantenerse en los nuevos mercados.

La relevancia y pertinencia del proyecto radica en que se constituye en un aporte social, ya que le da a la empresa elementos de juicio para la revisión de sus políticas de bienestar social y mejorar la interacción laboral y familiar.

En calidad de futuro profesional en psicología general, se conoce que el talento humano es determinante en la gestión integral de la organización y tal hecho permitirá entender que los individuos deben tener tal grado de motivación y pertenencia hacia su labor, que generará un rendimiento grupal para conseguir las metas y objetivos de la empresa.

---

<sup>3</sup> BANCHS, R. M., GONZÁLEZ, P., MORERA, J. Estrés laboral. San Salvador: Escuela de Ingeniería, 2006. p. 18.

Todo ello en conjunto, justifica la intervención de este problema desde el ámbito conceptual siendo entonces para el proceso investigativo la oportunidad de generar conclusiones y recomendaciones que afecten positivamente este fenómeno laboral y que conlleva de una u otra manera a mejorar la calidad de vida del talento humano que labora en ella.

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO INSTITUCIONAL

#### CONTINENTAL DE CONCENTRADOS

Nit: 822004544-5

Correo [continentaldeconcentrados@gmail.com](mailto:continentaldeconcentrados@gmail.com)

Tel: 6627830/ 6627042

Dirección: carrera 26 N° 37-49 san isidro



Fuente: Continental de Concentrados E.U. 2016.

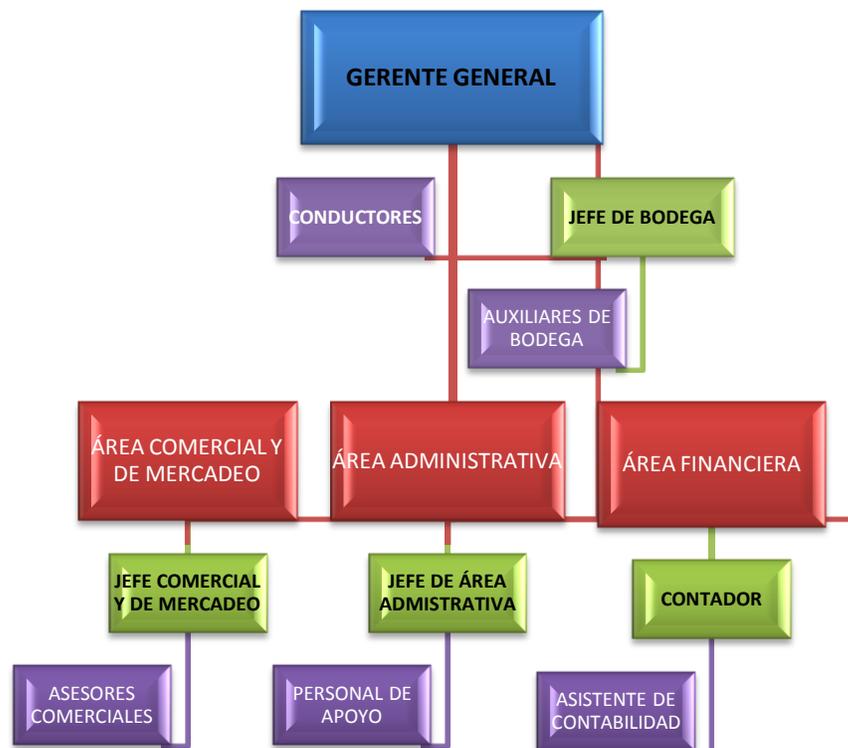
**Misión:** Continental de concentrados existe para satisfacer la necesidad de alimentación y nutrición en animales y personas, procurando un nivel de vida más sano

**Visión:** Para el 2020 ser reconocidos como la empresa líder en distribución en la región Orinoquia de alimentos balanceados para animales y personas, manteniendo altos estándares de calidad, una continua investigación y desarrollo de nuevos productos, generando valor garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

**Valores corporativos:**

- **Respeto:** Reconocimiento del valor de cada persona, aceptando los diferentes criterios dentro de la filosofía corporativa.
- **Ética:** Comportamiento adecuado según los parámetros de la organización y de la sociedad.
- **Solidaridad:** Actuar unificado, apoyo conjunto en el logro de objetivos comunes con nuestros colaboradores, clientes y comunidad.
- **Calidad:** Aseguramiento de los servicios, productos y procesos para satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos.
- **Servicio:** Gestión integrada para atender y satisfacer los requerimientos de nuestros clientes externos e internos.
- **Lealtad:** Fidelidad y reserva con los principios corporativos, procesos e información organizacional y de nuestros clientes

**Tabla 1. Organigrama de distribuidora continental de concentrados.**



Fuente: Continental de Concentrados. E.U., 2016.

### Objeto social:

- La empresa distribuidora continental tiene por objeto la comercialización de alimentos para animales y personas.
- en Continental nos apasiona la distribución y por ello avanzamos en la consolidación de nuestro portafolio teniendo grandes aliados como NESTLÉ, PURINA, GRUPO GRASCO-GRACETALES, MONSTER ENERGY DRINK, BL DRINKS AND FOOD, GRUPO ITALCOL, GALPON, D'CAPAN, HERSHEY'S, HEINZ, SAPPE
- Contamos con canales de distribución tales como TAT, WHOLESALERS, MOM&POPS, LIQUOR, DRUG STORE, VET STORE, INDEPENDENT GROCERY,

**Tabla 2. Segmentación de la empresa Continental Concentrados.**



Fuente: Continental de Concentrados. E. U., 2016.

**Segmentación geográfica.** Distribuidora Continental está dirigida a la región Orinoquía. Veterinarias, Tiendas, Supermercados.

### Segmentación demográfica:

<b>Edad:</b>	18 a 50 años.
<b>Género:</b>	masculino y femenino.
<b>Ciclo de vida familiar:</b>	joven, soltero, casado, con hijos divorciado viudo.
<b>Clase social:</b>	alta media abaja.
<b>Ocupación:</b>	veterinarios, agrícolas.

### Segmentación psicológica:

**Personalidad:** deportista, personas con hábitos saludables, amantes de los animales.

## 4.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Figura 1. Productos de la empresa Continental de Concentrados E.U.**

<p><b>VITA MALT PLUS</b></p> 	<p>Descripción: Malta natural con un delicioso sabor maduro el cual asemeja a una mezcla de licor con malta, beneficiosa para la salud al contener ACAI (memoria), ALOE VERA (reconstituyente celular) y GUARANA (energía).</p> <p>Precio: \$1.450 Lata y Botella</p>
<p><b>SAPPE</b></p> 	<p>Descripción: Bebida natural con trozos de aloe vera, trozos al 100% de aloe vera, lo cual nos diferencia ya que la competencia es PULPA de aloe vera, reconstituyente celular, ayuda a solucionar el transito lento, el colon irritable, coadyuvante en todos los procesos digestivos.</p> <p>Precio: \$2.880 unidad</p>
<p><b>MONSTER ENERGY</b></p> 	<p>Descripción: Bebida energizante especial para devolver toda la sensación de revitalización al cuerpo, el doble de contenido al mismo precio.</p> <p>Precio: \$3.720</p> <p>Presentación 473MI x24Und</p>

<p><b>FRUDELCA</b></p>  <p>Largavida <b>Naranja</b></p>	<p>Descripción: Jugo 100% natural PREMIUM sin químicos, sin colorantes, sin preservantes, bebida natural y refrescante SIN AZÚCAR.</p> <p>Precio: \$1.668 Unid Presentación x300ml x6</p>
<p><b>ACT II</b></p> 	<p>Descripción: Palomitas de maíz para activar en microondas.</p> <p>Precio básica: \$1.426 Precio cinema dulce: \$1.650 Precio queso cheddar: \$1.850 Precio caramelo: \$3.176</p>
<p><b>HERSHEY'S</b></p> 	<p>Descripción: Líder a nivel mundial por su calidad y variedad en chocolates, deliciosas mezclas de frutos secos con chocolate. Tabletas de chocolate y Kisses de chocolate.</p> <p>Precios:</p> <p>Miniaturas 150grs: \$8.271 Blanca 43grs: \$1.569/XL \$4.061 Negra 43grs: \$1.569 Choco/Alm. 41grs: \$1.569 Kisses 150 grs negros: \$6.127 Kisses 150 grs Almonds: \$6.127 Kisses 297 grs Blancos: \$17.100</p>
<p><b>AROMÁTICAS JAIBEL</b></p>  	<p>Descripción: Una forma saludable de acompañar un buen momento, aromáticas JAIBEL con gran variedad de sabores y beneficios.</p> <p>Precio: Consultar con su vendedor</p>

<p><b>ICE BREAKERS</b></p> 	<p>Descripción: Deliciosas mentas con sabores surtidos una mezcla de sabores en tu boca, refresca tu aliento y tu día.</p> <p>Precio: \$2.937 unidad.</p>
<p><b>NESTLÉ PURINA</b></p> 	<p>Descripción: Gran variedad de alimento para perros y gatos, snacks, enlatados, los cuales aportan nutrientes y vitaminas que ayudan a la mejor digestión de tu peludito.</p> <p>Precio: Consultar con el vendedor.</p>
<p><b>SOBRES DE CARNE</b></p> 	<p>Descripción: Sobres de carne con salsa en gran variedad de sabores y mezclas, las cuales harán más divertida la alimentación de tu mascota, línea veterinaria y multicanal.</p> <p>Precio: Consultar con el vendedor.</p>
	<p>Descripción: variedad de alimentos nacionales económicos, sabores surtidos excelentes calidades.</p> <p>Precio: Consultar vendedor.</p>

	<p>Descripción: Gran variedad de alimentos para mascotas para perros y gatos, deliciosos Nuggets rellenos de auténtica carne, línea de enlatados y snacks.</p> <p>Precio: <b>Consultar al vendedor.</b></p>
---	---

Fuente: Continental de Concentrados E.U., 2016.

La empresa inicio sus labores en el año 1994 en la ciudad de Villavicencio con una línea de distribución, dirigiendo sus productos a nivel departamental ,con los años se ha aliado con compañías que le permitieron ser hoy en día distribuidora multimarca a nivel región Orinoquia

## 4.3 MARCO GEOGRÁFICO

### 4.3.1 Municipio de Villavicencio<sup>4</sup>

**Reseña histórica:** En período sin determinar, de forma lenta y espontánea surgió un asentamiento humano a partir de una posada de paso en la que convergían los caminos ganaderos provenientes de San Martín y de Casanare, donde a su vez desembocaba una vía que en 1760 comunicó a Bogotá con la región.

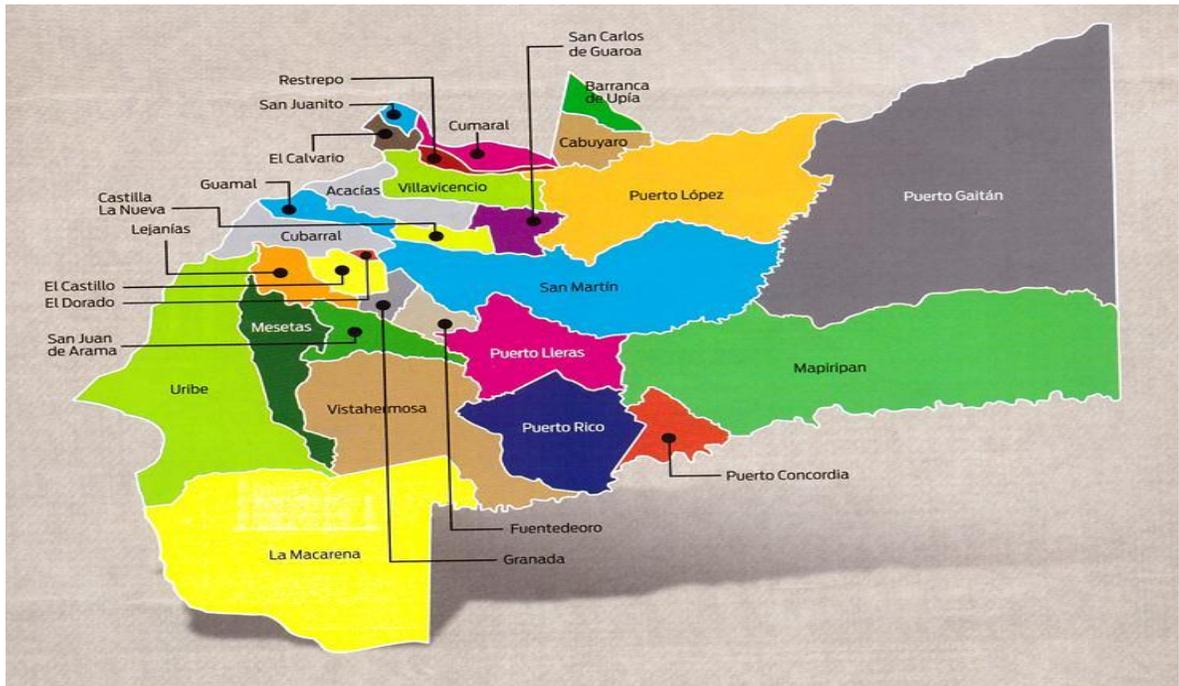
Dicho lugar se encontraba en cercanías del caño Gramalote afluente que le dio origen a su primer nombre y de las estribaciones de la cordillera Oriental. Esta es la conclusión investigativa más reciente en torno a la manera como se inició la vida de la hoy capital del Meta.

Los registros históricos recuerdan a los siguientes ciudadanos entre los primeros habitantes del naciente caserío: Esteban Aguirre, Francisco Ruiz, Matea Fernández de Ruiz, Librado Hernández, Silvestre Velásquez y Francisco Ardua.

Fue en el año de 1850 cuando se produjo el primer acontecimiento de orden oficial -conocido hasta el presente- que vino a darle vida político-administrativa al poblado. Se trata de la promulgación de la Ordenanza n.º 106 por la Cámara Provincial de Bogotá, el 21 de octubre, con la cual se le cambió de categoría y de nombre al corregimiento de Gramalote por el de Distrito Parroquial de Villavicencio; el contenido del documento no explica el porqué de dicho nombre.

<sup>4</sup> GOBERNACIÓN DEL META. El Meta y sus municipios. Llano Siete Días. 2014.

**Figura 2. Generalidades y mapa político departamento del Meta.**



Fuente: GOBERNACIÓN DEL META. El Meta y sus municipios. Llano Siete Días. 2014.

En lo referente a datos poblacionales para aquellos tiempos se tienen los siguientes: 30 familias en 1846, 349 habitantes en 1850 y 341 en 1851. No obstante lo anterior, los apuntes parroquiales de la localidad solo comenzaron el 29 de enero de 1852 con el registro de I, primera fe de bautismo, a nombre de la niña Andrea Re mero Rey, quien recibió este sacramento del sacerdote Manuel Antonio Martínez.

Diez años después, mediante la ley expedida el 7 de septiembre, el Gobierno creó el Distrito Notarial de Villavicencio, cuya jurisdicción abarcaba las poblaciones de San Martín, Concepción de Arama, Cumaral y Nuestra Señora de la Concepción de Giramena.

Hacia el año 1864 don Sergio Convers fundó la hacienda El Buque, ubicada en las cercanías de la localidad. Al plantó unas 70.000 matas de cafeto, cuyas cosecha exportó tanto para el Interior del país, por el camino de herradura, como para el extranjero, a través del río Meta. Por este mismo tiempo, a su alrededor surgieron también, con fines agropecuarios, las propiedades La Esperanza, El Triunfo, La Vanguardia y El Cairo.

Transcurría el mes de enero del año 1890 cuando un incendio arrasó con el caserío cuyas viviendas, en cantidad aproximada a 200, habían sido construidas en su gran mayoría con madera y techadas con palmas. Esta contingencia obligó a la

reconstrucción del poblado durante la última década de la misma centuria. Prueba única de estos acontecimientos es la placa de piedra labrada que se encuentra en el costado izquierdo exterior de la puerta central de la iglesia catedral.

Durante la guerra de los Mil días, confrontación que se inició a finales de 1899, Villavicencio fue sede de algunos de esos sucesos violentos, que frenaron el apogeo de la hacienda El Buque, quizá la más tecnificada de la región.

Con la llegada del nuevo siglo se establecieron en el lugar las comunidades religiosas de los sacerdotes montfortianos, las hermanas de la Sabiduría y los hermanos de La Salle, que les dieron desarrollo espiritual, educativo y cultural a los moradores.

Cuando en 1906 se creó el Territorio Nacional del Meta, Villavicencio fue declarada su capital. Tres años después la denominaron Intendencia Nacional del Meta, y el caserío continuó con la misma categoría. Corrieron los años y el pueblo se consolidó en sus dimensiones sociales, económicas y urbanísticas. Su perímetro urbano tenía como límites naturales el cerro de Cristo Rey y los caños Gramalote y Parrado, el cual conservó hasta finales de los 50, cuando comenzó la transición de pueblo a ciudad que hoy continúa desarrollando.

**Alcalde:** Juan Guillermo Zuluaga Cardona

### **Limites**

**Norte:** Restrepo y El Calvario.

**Oriente:** Puerto López.

**Sur:** Acacias y San Carlos de Guaroa.

**Occidente:** Acacias y el departamento de Cundinamarca.

**Hidrografía:** Entre los principales afluentes que riegan la jurisdicción de Villavicencio están los ríos Guatiquía, Guayuriba, Negro y Ocoa; así mismo, los caños Parrado, Gramalote, Maizaro, quebrada La Unión, Grande, quebrada Honda, Buque, Rosablanca y La Cuerera, entre otros.

### **Vías de comunicación:**

**Aéreas:** Aeropuerto comercia Vanguardia

**Terrestres:** Vías primarias: Bogotá, Acacias, Restrepo, Puerto López.

**Capacidad hotelera:** 8.517

**Altitud:** 467 m sobre el nivel del mar

**Extensión territorial:** 130.085 Ha.

**Temperatura:** 27°C

**Población:** 552.472 habitantes. DANE, (2014).

**Posición astronómica:** 4° 09´12" y 4° 17´33" de latitud norte y 73° 38' 06" y 73° 46'21" longitud oeste

**Distancia a la capital del país:** 90 km.

### **División territorial**

**Comunas:** El municipio se encuentra dividido en 8 comunas, 235 barrios (de los cuales 32 son legalizados), 101 asentamientos, 2 zonas de invasión, 7 corregimientos y 61 veredas en total.

**Comuna n.º 1:** barrios: Nueva Granada, Rondinela, Galán, Chapinerito Alto y Bajo, Los Cerezos, La Campiña, Catalana, El Poblado, Doce de Octubre, Santa Josefa, El Recuerdo, Manaure, Panorama, El Triunfo, Caudal, El Prado, Virrey, La Grama, El Rosal, Emporio y La Victoria.

**Comuna n.º 2:** barrios Nueva Andalucía, Centro, La Salle, Las Colinas, Azotea, San Fernando, Barzal Alto y Bajo, Maizaro, Villaflores, Siete de Agosto, El Buque, Trapiche, Villa María, Villacentro, Camoa, Balate, Los Pinos, Bonanza, Villa Codem, San José, Balcones de Toledo, Sansoucí.

**Comuna n.º 3:** barrios: Brisas del Guatiquía, Las Delicias, Villa Julia, San Isidro, Santa Inés, El Porvenir, San Gregorio, Gaitán, Veinte de Julio, Las Ferias, Antonio Ricaurte, industrial, La Vainilla, Santander, La Lambada.

**Comuna n.º 4:** barrios: Villa Suárez, El Paraíso, Florencia, la Ceiba, Jordán, Santa Helena, El Bambú, Madrigal, La Bastilla, Seis de Abril, Santa Martha, Antonio Villavicencio, Morichal, San Luis, El Recreo, La Desmotadora, Prados de Siberia, Cedritos, Covisán, Calamar, El Cedral y Villa Fabiola.

**Comuna n.º 5:** barrios: Popular, Dos Mil, Olímpico, Villa Ortiz, Camellas, Cataluña, Bello Horizonte, Nueva Floresta, Estero, Bochica, Macunaima, Ariguaní, Vizcaya, Hacaritama, Villa Mélida, Ciudadela San Antonio, Aguas Claras, Danubio, Doña Luz, Remanso, Menegua y Buenos Aires.

**Comuna n.º 6:** barrios: Pastrana, Caney, Simón Bolívar, Macarena, Retiro, Amaral, Canaima, Nuevo Maizaro, Catatumbo, Nogal, San Benito, Guatiquía, Florida, Canta Rana, Nuevo Ricaurte, San Francisco, Brisas del Caney y Sausalito.

**Comuna n.º 7:** barrios: La Esperanza, Paraíso, Cooperativo, Jardín, Cámbulos, La Serranía, La Vega, Comuneros, La Alborada, Villa Bolívar, Rosa Blanca, Villa Humberto, El Palmar, Los Centauros, La Rosita, Villa Claudia y Sesquicentenario.

**Comuna n.º 8:** barrios: Araguaney, Ciudad Porfía, Las Américas, Playa Rica, Catumare, Guatapé, Álamos, Santa Rosa, Montecarlo, La Rochela, Villa Carola, Villa Lorena, El Refugio, Gualcaramo y San Jorge.

**Salud:** La ciudad dispone de cerca de 207 instituciones prestadoras de servicios de salud, en su gran mayoría de carácter privado. Se destacan el Hospital Departamental de Villavicencio, cuenta con unidades de cuidado intensivo (UCI), un banco de sangre de categoría A, con tecnología de punta, obtención y preparación de componentes sanguíneos y procedimiento de plaquetoféresis. También se destacan las clínicas de la Universidad Cooperativa de Colombia, Clínica Martha, actualmente de propiedad de Saludcoop EPS, y la Clínica del Meta, que es la única institución de carácter privado totalmente independiente y cuenta con servicios de cuarto nivel.

**Economía:** Villavicencio sigue siendo el principal centro de acopio y abastecimiento de los municipios de la Orinoquia colombiana, a la vez es productor de petróleo y gas; sin embargo, la mayoría de los empleos se están generando en la actividad comercial y de servicios, es decir, en sectores no productivos y no transables. Las grandes construcciones, las vías, los recursos financieros y el turismo giran en torno a esta dinámica mercantil y a los servicios. Esto hace que el aporte del departamento al PIB Nacional sea inferior al 2 %, cifra que se mantiene en los últimos 49 años, es decir, desde 1960 hasta el 2009.

**Renglón industria:** La industria constituye el tercer sector en importancia para el municipio, principalmente con productos como alimentos y bebidas manufacturadas, muebles, calzado y la reparación de vehículos automotores, la confección y fabricación de telas y ropa, donde se destaca la presencia de grandes empresas, como Lafayette, y otras medianas y pequeñas en la ciudad de Villavicencio.

Las actividades de los molinos, las ladrilleras y la reparación de automotores completan el clúster industria en el municipio, en especial esta última actividad está representada en un buen número de talleres de mecánica diesel. La producción Industrial de Villavicencio consiste en buena parte en el mejoramiento en la transformación del arroz y aceite de palma y la mayor productividad en la Industria de alimentos y bebidas, lo que lo hace líder en este clúster con respecto a los demás municipios del Meta. Sin embargo, la actividad Industrial sigue siendo desarrollada por las microempresas, las pequeñas empresas y las medianas empresas.

**Reglón agropecuario:** Este clúster representa el cuarto en importancia y esté constituido por la agricultura, la ganadería, la caza, la pesca y la explotación de maderables. Entre los cultivos más representativos en Villavicencio se tienen el arroz, el maíz y la soya. Villavicencio es el principal productor de arroz en el Meta, se comercializan en su territorio tres marcas, Montecarlo, Catira y el Arroz del Llano. Sin embargo, a pesar de que cuenta con otros cultivos como la palma de aceite, el plátano, el algodón, el café y los cítricos, la ciudad se encuentra en desventaja frente a la producción de otros municipios que la superan.

La producción de ganado bovino ha venido en aumento; de igual forma, la producción avícola se fortalece con más de 400.000 aves. La producción de caprinos, porcinos y ovinos se mantiene muy estable, sin mayor cambio, y sobresale la producción piscícola de tilapia y cachama. Cultivos permanentes y semipermanentes: café, caña panela, cacao, caucho, palma de aceite, plátano, yuca, cítricos, guanábana, guayaba roja, papaya, pina y forestales.

**Reglón comercio exterior y competitividad:** Este clúster está representado por la venta directa de productos de Villavicencio a otros países, es decir, por las exportaciones registradas por la Dian. Fundamentalmente, se trata de exportaciones tradicionales entre las que se encuentran petróleo y alimentos, entre las no tradicionales se destacan los peces ornamentales y las flores exóticas.

En lo que respecta a la competitividad, la Cámara de Comercio de Villavicencio ha establecido lo siguiente: "Según el Departamento Nacional de Planeación, los departamentos de la jurisdicción tienen niveles de competitividad bajos. El departamento del Meta tiene un nivel de competitividad mayor que Guainía, Vaupés y Vichada. Los principales factores que explican esta baja competitividad son la baja productividad que existe aún a nivel de la estructura productiva de la jurisdicción, la baja calificación de la mano de obra, las dificultades en la calidad de la educación, en especial la superior, y obstáculos al nivel de integración institucional y asociatividad empresarial, la cual solo cubre menos del 5 % de los establecimientos de comercio de la jurisdicción". (Análisis de coyuntura económica 2007). Todo esto muestra que el comercio exterior es marginal, y esto sucede no solo al departamento, sino también a Villavicencio.

**Figura 3. Panorámica de la ciudad de Villavicencio.**



Fuente: GOBERNACIÓN DEL META. El Meta y sus municipios. Llano Siete Días. 2014.

#### **4.4 MARCO TEÓRICO**

El presente marco se refiere a la identificación de teorías que dan solución al problema de investigación.

A pesar de las importantes mejoras registradas en la seguridad y la salud en muchas partes del mundo en los últimos decenios, el reto global de proporcionar seguridad y salud a los trabajadores es hoy día mayor que nunca, dijo la doctora Kerstin Leitner, Subdirectora General, Desarrollo Sostenible y Ambientes Saludables de la OMS. Se podrían obtener mejoras de la salud importante y duradera si se hiciera hincapié en la adopción de políticas y programas efectivos de prevención primaria. En muchos lugares, especialmente en países en desarrollo, ese tipo de políticas y programas son débiles o prácticamente inexistentes. Desde el punto de vista de la salud pública, la prevención a través de medidas de seguridad es mejor y menos costosa, no sólo para los trabajadores, sino también para la sociedad<sup>5</sup>.

Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el

---

<sup>5</sup> LESTNER, KERSTIN. Organización Mundial de la Salud. Subdirectora General. 2005.

ámbito laboral, familiar y social. En consideración a lo anterior, la administración y la gerencia de toda empresa deben asumir su responsabilidad en buscar y poner en práctica las medidas necesarias que contribuyen a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro<sup>6</sup>.

El Programa de Salud Ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. El incremento en los accidentes de trabajo, algunos más serios que otros, debido entre otras cosas a los cambios tecnológicos o la poca capacitación de los empleados, a la manipulación de materiales de uso delicado, infraestructuras inadecuadas y en alguna medida por fallas humanas, hacen necesario que toda empresa pueda contar con un manual que sirva de guía para minimizar estos riesgos y establezca el protocolo a seguir en caso de accidentes.

El objetivo de las acciones en prevención de riesgos laborales es proteger la salud de los trabajadores, en su ejercicio profesional y en el ambiente de trabajo, evitando los riesgos derivados de las condiciones que puedan implicar accidentes o enfermedades profesionales. Con el propósito de utilizar conceptos y definiciones unificadas que enmarquen los factores de riesgo en un cuadro de referencia común, se entiende operacionalmente por factor de riesgo a cualquier objeto, instrumento o circunstancia que tenga la capacidad potencial de provocar algún daño a la salud. Así mismo se entiende por riesgo la probabilidad que tiene el factor, de provocar un daño<sup>7</sup>.

Estudios realizados sobre factores de riesgo, confirman que la salud física pelagra cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona, por una combinación de factores que lo exponen a riesgos físicos y psicosociales. Así por ejemplo, la sobrecarga de trabajo puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo es demasiado difícil). Varias categorías de trastornos del comportamiento y síntomas de disfunciones se atribuyen a una carga excesiva de trabajo. Se sugiere que esta sobrecarga de trabajo, tanto cualitativa como cuantitativa produce diferentes síntomas de tensión psicológica y física; estos síntomas incluyen: insatisfacción en el trabajo, sensación de amenaza y de malestar, entre otros. Se ha establecido una relación entre el trabajo monótono, rutinario, efectuado en un ambiente poco estimulante propio de la producción en

---

<sup>6</sup>ARP Colpatría. Información recuperada de <http://www.arl-colpatría.co/portaluicolpatría/portalcopatria/paginas/documento.aspx?idr=4119> 2002.

<sup>7</sup>ÁLVAREZ, Conti, MORENO, VALDERRAMA & JIMÉNEZ. 2007.

masa y diferentes categorías de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades<sup>8</sup>.

La duración diaria de trabajo, así como su duración semanal, mensual y anual y la de toda la vida productiva, en gran medida estructura la forma de vida de la población activa. Están vinculadas a las estructuras de sueño y de vigilia, a la participación social y al estilo general de vida de la población. Evidentemente, esto también repercute en la salud. Cuando la función atribuida al trabajador es ambigua (por falta de claridad en el contenido de la tarea), cuando es contradictoria o hay oposición entre las diferentes exigencias del trabajo, cuando es conflictiva (conflictos de competencia) esta situación puede causar estrés. Se ha indicado que una función ambigua o contradictoria puede causar trastornos cardiovasculares, las reacciones personales frente a una función contradictoria varían considerablemente según la personalidad<sup>9</sup>.

La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre la salud y las condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. De hecho, los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que presenten un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos factores con un efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar del trabajador. Para conseguir sus objetivos, la salud laboral se apoya en diferentes aproximaciones desde distintas especialidades. La seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la psicología, la medicina del trabajo, la epidemiología laboral o la enfermería del trabajo reflejan distintas respuestas, todas ellas necesarias, en función de la naturaleza y el origen del factor de riesgo.

En el trabajo no solo se invierte tiempo importante, sino también una parte sustancial de satisfacción y de identidad en el propio trabajo. Consecuentemente, sus vidas laborales y no laborales se entrelazan y son interdependientes. La distinción entre estrés relacionado con el trabajo y estrés no relacionado con éste es, entonces artificial. Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito. Como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo, el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativa, e incluso desquitar la tensión con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con éste<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> DAVIS, Flora. La comunicación no verbal. Madrid: Alianza, 1994

<sup>9</sup> *Ibíd.*, p. 45.

<sup>10</sup> BETANCOURT, Oscar. La salud y el trabajo: Reflexiones teóricas, metodológicas, monitoreo epidemiológico, atención básica en salud. Quito :CEAS/OPS, 1995 340 p.

Los agentes psicosociales son el medio tensional en el cual se desempeña el trabajo, que puede causar alteraciones en la estructura psíquica (psicológica) y de personalidad de los trabajadores. Ejemplo: neurosis, psicosis, histeria<sup>11</sup>. La capacidad y la voluntad para trabajar depende íntegramente de la salud, o sea el grado de adaptación del individuo consigo mismo y con su ambiente, por lo tanto, la adaptación del ser humano a los elementos que componen su actitud laboral constituye un requisito indispensable para conservar y mejorar su salud. Si esta adaptación es difícil, o imposible, su salud, por este solo hecho, será precaria o desembocara en la enfermedad y la incapacidad. Los agentes psicosociales, entonces, son los resultados de los factores que configuran la personalidad del hombre; familia, escuela, labor, y medio social<sup>12</sup>.

Dentro de los agentes causales se ha hablado también de los biopsicosociales que en realidad constituyen factores condicionantes que al combinarse entre sí o con otros aspectos favorecen la aparición de enfermedades de trabajo, estos factores pueden ser: desnutrición, alcoholismo, tabaquismo, estrés, económicos, falta de integración familiar y personal<sup>13</sup>.

Los problemas psicosociales del medio ambiente de trabajo pueden envenenar de la misma manera como lo hace, por ejemplo, un solvente químico que se introduce en nuestro lugar de trabajo; todas las personas tienen necesidad de sentir satisfacción y armonía. Si no se cumple con estos requisitos existen grandes riesgos de que nos sintamos insatisfechos y aburridos frente a nuestras tareas. Es necesario realizar cambios si queremos sentir alegría y satisfacción en nuestros lugares de trabajo<sup>14</sup>.

A medida que se avanza en el tema, se observa diferentes formas de expresión de un riesgo permanente en el sitio de trabajo, por ello, el interés del presente trabajo es enfatizar en uno de los factores más comunes y presentes en las empresas, en este caso el estrés laboral, que es uno de los mecanismos más perjudiciales para el desempeño y adaptación a un cargo.

Anteriormente los estudiosos de la conducta se centraban en determinar o clasificar al enfermo mental y proponer su tratamiento, sin embargo por las situaciones mencionadas anteriormente, y el surgimiento de nuevas necesidades, la labor se ha desplazado a mirar que factores pueden determinar la enfermedad en la empresa y cuáles pueden ser causantes de bienestar. Con base en esto, se ha notado que estas enfermedades no solo son producidas por situaciones personales o familiares, sino que el desarrollo del trabajo, también afecta la salud mental del empleado, por esta razón, las empresas se han empezado a preocupar

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p. 45.

<sup>12</sup> MALFAVON, H. Seguridad e higiene industrial. México: Ed. Limusa, 1997 p. 67

<sup>13</sup> *Ibíd.*, p. 67

<sup>14</sup> *Ibíd.*, p. 70

por el bienestar de sus funcionarios, además de la producción de bienes y servicios, porque han entendido que cuando el personal se siente satisfecho, tiene mejor rendimiento laboral y produce mejores resultados para la empresa, esta preocupación se ha reflejado de tres modos: Cómo hacer el trabajo más seguro, más saludable y más satisfactorio<sup>15</sup>.

Los primeros estudios acerca del estrés psicosocial y su relación con la salud fueron desarrollados por Holmes y Rahe<sup>16</sup>, quienes elaboraron un cuestionario de eventos vitales con miras a superar estudios donde sólo se reportaba el número y el tipo de evento. Esta información no es suficiente, se requiere estimarla magnitud percibida de estos eventos para poder asociarlos objetivamente a la aparición o no de enfermedades. Como se esperaba, se pudo establecer que la significación que las personas atribuyen a los eventos varía de una a otra., pero con un rasgo común a todos los eventos vitales establecidos que requieren conductas individuales adaptativas, pues significaban cambios en los patrones corrientes cotidianos. El estudio se realizó con cinco mil pacientes, donde se identificaron los eventos vitales previos a la aparición de una enfermedad física y mental.

En los estudios desarrollados por los autores Rabkin y Struning<sup>17</sup>, se ha encontrado relaciones modestas pero significativas entre la cantidad de eventos y la instauración de enfermedades físicas y mentales. También se encontró que los eventos están relacionados con el curso y recuperación de enfermedades.

Los estresores provocan en el individuo una determinada respuesta defensiva y se produce una de las siguientes respuestas: vuelta al estado anterior, adaptabilidad incrementada, disfunción fisiológica, alteración emocional, enfermedad física, enfermedad psicosomática. El estrés también produce trastornos físicos, porque el sistema interno del organismo cambia para superarlo. Una organización puede ser legalmente responsable del efecto psíquico y físico que el estrés del trabajo tenga en los empleados. Las condiciones inadecuadas de trabajo, los conflictos constantes con supervisores o el hostigamiento intencional de los compañeros, algunas veces dan origen a neurosis, angustia e incluso suicidio<sup>18</sup>.

En lo que se refiere a los síntomas una persona con estrés presenta poca cooperación y adquisición de vicios como lo es el tabaquismo o alcoholismo, se puede tornar nervioso y presentar una preocupación constante, apariencia de

---

<sup>15</sup> REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1995  
En Internet: [www.humanas.unal.edu.co](http://www.humanas.unal.edu.co)

<sup>16</sup> HOLMES, T. y RAHE, R. The sociak Readjustment hatting Scale. Journal of Psycosomatic Research. New York: Psychosomatic Research. Vol. II, 1967 p. 200.

<sup>17</sup> RABKIN, J. y STRUNING, E. Life events, Stress and linesScience. Standard Edition. Vol. 19, 1976 p. 2001

<sup>18</sup> SANDI, VENERO & CORDERO, 2000; Torres, San Sebastián, Ibarretxe, & Zumalabe, 2002.

cansancio son propensas a la ira, tienen dificultad para relajarse y les es difícil tener un sueño pleno<sup>19</sup>.

Según la Organización Mundial de la Salud cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como lo nombrábamos anteriormente, que son el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física (Sandi, Venero & Cordero, 2000). El estrés laboral también es reconocido como un factor contribuyente a que cada vez más, se dé la ausencia de un empleado, una mala entrega y un mal rendimiento en su trabajo.

Para Chiavenato, el estrés laboral es un estado que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por cambios en ella que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal. Identificado como respuesta mediante la cual el individuo se adapta a una situación externa que produce desviaciones físicas, psicológicas o conductuales.

El estrés laboral según definición de Karesek: “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderados de las mismas, particularmente la percepción o grado de libertad de decisión del trabajador<sup>20</sup>”.

Los estresores pueden tomar varias formas en el trabajo. Frew considera identifica ocho fuentes de tal tipo de estrés: El contrato psicológico no escrito, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo; los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional; el impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo; el trauma del cambio, particularmente en lo que respecta a la obsolescencia humana; la Obsolescencia organizacional; el estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo; el afrontamiento de las expectativas de los jefes, y la ideología de la organización<sup>21</sup>.

Según G. Bolhander S. Snell, A. Sherman, muchos puestos exigen que los empleados se ajusten a condiciones que les imponen demandas poco usuales; con el tiempo tales demandas crean tensiones que pueden afectar la salud, la

---

<sup>19</sup> AGUILAR BOTERO, Jairo. Medicina del trabajo. Medellín: Andi, 1987 154p. (616.9803 / A283)

<sup>20</sup> KARESEK, M. La naturaleza de las organizaciones. España: Martínez Roca. 1981. p. 285.

<sup>21</sup> DE-VOS PASCUAL, José Manuel. Seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: McGraw-Hill, 1994 151p. (613.62 / D278) tomado de IVANCEVICH Op. cit., p. 256

productividad y la satisfacción. Afortunadamente hoy en día se da atención a la forma de prevenir e identificar el estrés en el trabajo, de ahí que sea necesario prestar toda la atención a la identificación y eliminación de fuentes de tensión, a fin de proteger el bienestar de los trabajadores y reducir los gastos para la organización<sup>22</sup>.

También se ha encontrado que los factores organizacionales predominan en la problemática del estrés laboral, ya que son determinantes en la personalidad de los colaboradores y juegan un papel importante en la dinámica organizacional, diversos estudios sobre salud revelan que los procesos colectivos tienen gran influencia en el comportamiento fisiológico de los colaboradores lo cual afecta directamente la salud de los individuos y su desempeño laboral<sup>23</sup>.

Hay que tener en cuenta que, dado un estresor laboral determinado, no todas las personas expuestas al mismo desarrollaran una enfermedad, ya que debemos de contar con factores individuales (percepción y evaluación del estresor, rasgos de personalidad, técnicas de afrontamientos) y externos (sistemas de apoyo disponibles) los cuales modularan las respuestas a dicho estresor. El estrés puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, las fuerzas de éstas y la capacidad de recuperación que tenga el empleado.

El cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de sortear el estrés. Por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo. A esto se le llama fatiga laboral, situación en que los empleados muestran agotamiento emocional, apatía ante su trabajo y se sienten incapaces de alcanzar las metas. Algunos trabajos como los de los profesionales cuya labor es ayudar a la gente (orientadores, profesionales dedicados al cuidado de la salud y trabajadores sociales) y los de quienes están sometidos constantemente a un gran estrés (los controladores del tráfico aéreo y los corredores de bolsa) tienden más que otros a causar este tipo de fatiga<sup>24</sup>.

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo, cuando los empleados sufren fatiga laboral, tienden más a quejarse, a atribuir sus errores a otros y a mostrarse muy irritables. La enajenación que sienten impulsa a muchos de ellos a pensar en abandonar su empleo, a buscar oportunidades de prepararse para nuevas carreras y, a veces terminan por renunciar<sup>25</sup>.

Es extensamente aceptado que la tensión en el trabajo puede generar varios resultados adversos tanto para los empleados como las organizaciones. Altos

---

<sup>22</sup> BOLHANDER y SHERMAN, Op. Cit., p. 156

<sup>23</sup> *Ibíd.*, p. 251

<sup>24</sup> CALABRESE, 2003.

<sup>25</sup> CALABRESE, Joseph D. 2013. *A Different Medicine: Postcolonial Healing in the Native American Church*. New York: Oxford University Press.

niveles de tensión en el trabajo pueden desestabilizar una organización ya que esta tensión penetra y produce pérdidas afiliadas a menudo en la productividad e incrementar el ausentismo<sup>26</sup>.

Las principales causas del estrés de los empleados se viven de manera uniforme entre los factores organizacionales y el ambiente ajeno al trabajo. Algunos empleados pueden responder a estos estresores con un estrés positivo (que los estimula) o con un estrés negativo (que disminuye sus esfuerzos)<sup>27</sup>. Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye por lo tanto la cantidad de trabajo realizado y la calidad del mismo<sup>28</sup>.

Casi cualquier situación laboral puede provocar estrés, según la reacción del empleado ante ella. Por ejemplo las cosas comunes del estrés en el trabajo son sobre carga de trabajo, presiones de tiempo, supervisión deficiente, inseguridad en la atmósfera política de la empresa, autoridad insuficiente para cumplir con las responsabilidades, conflicto y ambigüedad de papeles (roles), diferencias entre los valores de la compañía y los de los empleados, cambio de cualquier tipo en especial cuando es importante o fuera de lo común, y frustración. Se observa un fuerte estrés en los que toman turnos cambiantes de trabajo, en las tareas de ritmo de maquina o en ambientes peligrosos. Los trabajadores que pasan muchas horas diariamente delante de una pantalla de computadora también sufren alto grado de estrés. La evidencia indica asimismo que las fuentes del estrés difieren según el nivel organizacional. Los trabajadores tienden a sufrir los estresores de un estatus bajo, de la escasez de recursos y de la demanda de un gran volumen de trabajo sin error<sup>29</sup>.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve, categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en la tabla 3. No débeme olvidar, no obstante, ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

---

<sup>26</sup> ZEFFANE & Mcloughlin, 2006).

<sup>27</sup> CORRECHÉ & Labiano, 2003; Salom & D Anello, 1994.

<sup>28</sup> GUILLÉN & Guil, 2001; Amutio, 2004.

<sup>29</sup> CALABRESE, Joseph D. and Patrick W. Corrigan. 2005. Beyond Dementia Praecox: Findings from Long-Term Follow-up Studies of Schizophrenia. In R. Ralph and P. Corrigan (Eds.), *Recovery in Mental Illness: Broadening Our Understanding of Wellness*. Washington, DC: American Psychological Association.

**Tabla 3. Peligros o factores relacionados con el estrés.**

<b>Características del trabajador.</b>	<b>Características del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas monótonas, aburridas y triviales.</li> <li>• Falta de variedad.</li> <li>• Tareas desagradables.</li> <li>• Tareas que producen muy estrictos.</li> </ul>
<b>Volumen y ritmo de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso o escases de trabajo</li> <li>• Trabajos con plazos muy estrictos</li> </ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de trabajo estricto e inflexible.</li> <li>• Jornadas de trabajo muy largas o fuera de horario normal.</li> <li>• Sistemas de turnos mal concebidos.</li> <li>• Horarios de trabajo impredecibles.</li> </ul>
<b>Participación y control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de participación en la toma de decisiones.</li> <li>• Falta de control.</li> </ul>
<b>Contexto laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspectivas profesionales, estatus y salario.</li> <li>• Inseguridad laboral.</li> <li>• Falta de perspectivas de promoción profesional.</li> <li>• Promoción excesiva o insuficiente.</li> <li>• Actividad poco valorada socialmente.</li> <li>• Remuneración por trabajo a destajo.</li> <li>• Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco.</li> <li>• Exceso o carencia de capacidades para el puesto.</li> </ul>
<b>Papel en la entidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel indefinido</li> <li>• Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto</li> <li>• Tener a cargo a otras personas</li> <li>• Atender constantemente a otras personas y ocuparse de atender problemas</li> </ul>
<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo</li> <li>• Malas relaciones con los compañeros</li> <li>• Intimidación, acoso y violencia</li> <li>• Trabajo aislado o en solitario</li> <li>• Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas</li> </ul>
<b>Cultura institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala comunicación</li> <li>• Liderazgo inadecuado</li> <li>• Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la empresa.</li> </ul>
<b>Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.</li> <li>• Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares.</li> <li>• Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.</li> </ul>

Fuente. Organización Mundial de la Salud. (O.M.S). 2008.

**Tabla 4. Características del trabajo bien definido.**

<b>CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO BIEN DEFINIDO</b>	
<p><b>Prácticas y estructura institucional claras.</b></p> <p><b>Selección, capacitación y perspectivas profesionales adecuadas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe proporcionarse a los empleados información clara sobre la estructura, finalidad y prácticas de la entidad.</li> <li>• Las competencias, conocimientos y capacidades de cada empleado deben corresponderse en la medida de lo posible con las necesidades de cada puesto de trabajo.</li> <li>• Los candidatos a un puesto de trabajo deben ser evaluados en función de los requisitos del puesto.</li> <li>• En caso necesario debe proporcionarse la capacitación oportuna.</li> <li>• La supervisión y el asesoramiento eficaces son importantes y pueden contribuir a proteger a los empleados contra el estrés.</li> <li>• Descripción del puesto de trabajo tiene de la interpretación de los objetivos y la estrategia de entidad, de la finalidad y organización del trabajo, y de la manera en que se mida el rendimiento.</li> <li>• La descripción del puesto de trabajo tiene que ser clara. Es fundamental que el jefe del empleado y otros miembros del personal conozcan las características más importantes del puesto y se aseguren de que el nivel de exigencia es adecuado.</li> <li>• Cuando mejor conozcan los empleados su puesto, más capaces serán de canalizar adecuadamente sus esfuerzos para realizar bien su trabajo.</li> </ul>
<p><b>Comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal directivo debe comunicarse con sus empleados, escucharlos y hacerles ver claramente que han sido escuchados.</li> <li>• La forma de comunicar lo que se espera del trabajo debe ser comprensible, acorde con la descripción del puesto y cabal.</li> </ul>
<p><b>Entorno social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los compromisos que se adquirieran con los empleados han de ser claros y deben cumplirse.</li> <li>• Un grado razonable de socialización y trabajo en equipo es a menudo productivo, ya que puede contribuir a aumentar la dedicación al trabajo y el compromiso con el grupo de trabajo.</li> </ul>

Fuente. Organización Mundial de la Salud. (O.M.S). 2008.

No es lógico esperar que todos estos factores estén presentes en un lugar de trabajo, o tratar de introducirlos donde no exista. Así, quizá sea más adecuado tratar de identificar cualquier desajuste que pueda haber entre el nivel de exigencia y presión, por un lado y los conocimientos y capacidades de los trabajadores, por otro, establecer qué cambios son prioridades y gestionar el cambio con el fin de reducir el riesgo.

## 4.5 MARCO CONCEPTUAL

Dentro de los términos más relevantes están<sup>30</sup>:

**ACCIDENTE DE TRABAJO:** legalmente, se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o a consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. Esta definición legal se refiere tanto a las lesiones que se producen en el centro de trabajo como a las producidas en el trayecto habitual entre éste y el domicilio del trabajador.

**AGENTES PSICOSOCIALES:** medio tensional en el cual se desempeña el trabajo, que puede causar alteraciones en la estructura psíquica (psicológica) y de personalidad de los trabajadores. Ejemplo: neurosis, psicosis, histeria.

**AMBIENTE LABORAL:** es uno de los campos de batalla más complejos en los que una persona debe batirse a lo largo de su vida. Además, es posiblemente el único en el que uno no elige al resto de la gente que le rodea.

**CARGAS DE TRABAJO:** las cargas de trabajo se dividen en: carga física y carga mental o psicosocial. La carga física se refiere a los factores de la labor que imponen al trabajador un esfuerzo físico; generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular. La carga mental o psicosocial está determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.

**ENFERMEDAD PROFESIONAL:** se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

**ESTRÉS LABORAL:** es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. El estrés laboral es

---

<sup>30</sup> ROJAS GUTIÉRREZ, Alfonso. Compendio de Normas Legales sobre salud ocupacional. 2005.

determinado por las irregularidades dadas en el momento de afrontar una carga o situación laboral.

**ESTRÉS:** el estrés es la respuesta automática y natural del cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. La vida y el entorno, en constante cambio, exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria. El estrés es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas propias de la persona. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, la salud, el desempeño académico o profesional, e incluso las relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas.

**FACTORES DE RIESGO:** es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

**FACTORES PSICOSOCIALES:** los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN:** directrices y objetivos generales de una organización relativos a la prevención de riesgos laborales tal y como se expresan formalmente por la dirección.

**PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL:** el programa de salud ocupacional es la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a preservar mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones.

**PSICOSOCIOLOGÍA DE LA PREVENCIÓN:** estudia los factores de naturaleza psicosocial y organizativa existentes en el trabajo, que pueden repercutir en la salud del trabajador.

**RIESGO LABORAL:** posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

**RIESGOS PROFESIONALES:** son riesgos profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional.

**SALUD OCUPACIONAL:** se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo

#### 4.6 MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia. Junio 4 de 1991<sup>31</sup>. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social, goza en todas sus - realidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. El trabajo es considerado en la carta desde su preámbulo v su artículo 1 como fundamento de la sociedad. La libertad de trabajo está garantizada en el artículo 26, el derecho al trabajo y la obligación social del trabajo. La libertad de trabajo consiste en la posibilidad reconocida a las personas de escoger profesión u oficio sin que nadie les pueda imponer una determinada profesión, oficio u ocupación. Las condiciones de trabajo, las cláusulas del contrato laboral, no pueden ser degradantes para el individuo, deben propiciar y mantener su dignidad, deben ser justas. El trabajo es el que ha humanizado al hombre y le ha permitido desplegar la plenitud de sus potencialidades; la función social productiva asegura la supervivencia de los trabajadores y de la comunidad, función económica en la cual están cifradas las expectativas de desarrollo. La desocupación es el caldo de cultivo de la miseria, del crimen, del deterioro moral y social.

Artículo 44. Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores; los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás. Los niños tienen especial amparo y protección, tanto en normas de carácter nacional como en acuerdos a nivel internacional. Resulta de

---

<sup>31</sup>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Alcaldía de Bogotá D.C., 4 de junio de 1991. Artículo 25.

vital importancia que el Estado promueva campañas en pro de los menores, dadas las situaciones difíciles que deben afrontar en un país en vía de desarrollo como el nuestro, donde las cifras de maltrato y abuso de menores son escalofriantes, donde además de este panorama tan oscuro, se dedican a la mendicidad y empiezan a trabajar desde muy temprana edad debido a las condiciones económicas en que deben vivir.

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Asimismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y, determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

La salud es uno de aquellos bienes que por su carácter inherente a la existencia digna de los hombres se encuentra protegido, especialmente en las personas que por sus condiciones económicas, físicas o mentales se hallan en circunstancias de debilidad manifiesta. Este derecho, busca el aseguramiento del derecho fundamental a la vida, por lo cual su naturaleza asistencial impone un tratamiento prioritario y preferencial por parte del poder público y el legislador, con miras a su protección efectiva.

Resolución 2646 del 17 de julio 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.

Decreto 614 de marzo 14 de 1984. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Salud. Crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país.

Decreto 1294 de junio 22 de 1994, Ministerio de Gobierno. Por el cual se dictan normas para la autorización de las sociedades que pueden asumir los riesgos derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo y determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1772 de agosto 3 de 1994. Presidencia de la República. Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. El presente decreto se aplica a todos los afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, organizado por el Decreto 1295 de 1994.

Decreto 1832 de agosto 3 de 1994. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Para efectos de los Riesgos Profesionales de que trata el Decreto 1295 de 1994, se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Decreto 1542 de julio 19 de 1994. Presidencia de la República. Por el cual se reglamenta la integración y el funcionamiento del Comité Nacional de Salud Ocupacional.

Decreto 2100 de noviembre 29 de 1995. Presidencia de la República. Por el cual se adopta la tabla de clasificación de actividades económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 9 de enero 24 de 1979. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Artículo 81: la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en las que participan el Gobierno y los particulares.

La Resolución 2400 de 1979 de Ministerio de Trabajo. Conocida como el Estado General de la Seguridad, trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

La Resolución 2013 de 1986 de Ministerio de Trabajo. Establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.

La Resolución 1016 de 1989 de Ministerio de Trabajo. Establece el funcionamiento del Programa de Salud Ocupacional en las empresas.

Ley 100 de 1993 de Ministerio de Trabajo. Se crea el régimen de seguridad integral.

Decreto 1281 de 1994 de Ministerio de Trabajo. Reglamenta las actividades de alto riesgo.

Decreto 1295 de 1994 de Ministerio de Trabajo y Ministerio de Hacienda. Dicta normas para la autorización de las sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo. Determinar la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Establece la afiliación de los funcionarios y una unidad de seguridad en Riesgos Profesionales (ARP).

Decreto 1346 de 1994 de Ministerio de Trabajo. Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Validez.

Decreto 1771 de 1994 de Ministerio de Trabajo. Reglamenta los reembolsos por Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Decreto 1831 de 1994 de Ministerio de Trabajo. Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.

Decreto 1835 de 1994 de Ministerio de Trabajo. Reglamenta actividades de Alto Riesgo de los Servidores públicos.

Decreto 2644 de 1994 de Ministerio de Trabajo. Tabla única para la administración de la pérdida de capacidad laboral.

Decreto 692 de 1995 de Ministerio de Trabajo. Manual único para la calificación de la invalidez.

Decreto 1436 de 1998 de Ministerio de Trabajo. Tabla de valores combinados del Manual Único para calificación de invalidez.

Resolución 4059 de 1995. Reportes de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Circular 002 de 1996 de Ministerio de Trabajo. Obligaciones de inscripción de empresas de alto riesgo actividad sea nivel 4 o 5.

Guía técnica sectorial GTS OSHAS 18002:2000. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Decreto 1445 de 31 de julio de 2010. Por el cual se dictan disposiciones para implementar del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó la investigación descriptiva<sup>32</sup> y de campo. Su objetivo es reseñar las características, procesos, procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen. En este tipo de investigación se logra hacer los siguientes análisis: caracterizar globalmente el objeto de estudio; identificar el objeto que tienen ciertas características; describir el contexto en el cual se presenta dicho fenómeno; cuantificar la magnitud del mismo; identificar las diferencias existentes entre los grupos objeto de estudio.

### 5.2 MÉTODO

Correspondió al método deductivo. Proceso de conocimiento que se inició con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general<sup>33</sup>.

### 5.3 POBLACIÓN

Corresponde a la empresa Continental de Concentrados E.U., Municipio de Villavicencio, departamento del Meta, lo cual está conformada por 30 colaboradores.

**5.3.1 Muestra.** Para la recolección de la información se tuvo en cuenta el talento humano (30 personas), que integran la organización. Utilizando para ello un cuestionario estructurado, que contiene aspectos fisiológicos, sociales, intelectuales y psicoemocionales. El formato contiene 30 preguntas con sus alternativas de solución.

---

<sup>32</sup> LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación. Cuarta edición. Ecoe ediciones. Bogotá D.C., agosto de 2009. p. 63.

<sup>33</sup> LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación. Ecoe ediciones. Bogotá D.C., agosto de 2009. p. 63.

## 5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de la información se efectuó a través de la aplicación de un cuestionario que consta de 30 preguntas con sus respectivas alternativas de respuesta a una muestra de 30 colaboradores de Continental de Concentrados E.U., municipio de Villavicencio, departamento del Meta. (Ver anexo A. Cuestionario).

- Preguntas relacionadas con el nivel Fisiológico (7 preguntas).
- Preguntas relacionadas con el nivel social (4 preguntas).
- Preguntas a nivel intelectual y del trabajo (10 preguntas).
- Preguntas relacionadas con el nivel Psico-emocional (9 preguntas).

Adicionalmente, se hace uso de la observación teniendo en cuenta la existencia de otras variables como el entorno, condiciones físicas y organizacionales.

De igual manera, se aplicará la ficha técnica de escala de apreciación del estrés, del autor J.L. Fernández Seara M. Mielgo Robles.

### 5.3.1 Variables.

<b>Características del trabajador.</b>	<b>Características del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas monótonas, aburridas y triviales.</li> <li>• Falta de variedad.</li> <li>• Tareas desagradables.</li> </ul>
<b>Volumen y ritmo de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso o escases de trabajo</li> <li>• Trabajos con plazos muy estrictos.</li> <li>• Labora de pie.</li> <li>• Labora sentado.</li> </ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de trabajo estricto e inflexible.</li> <li>• Jornadas de trabajo muy largas o fuera de horario normal.</li> <li>• Sistemas de turnos mal concebidos.</li> <li>• Horarios de trabajo impredecibles.</li> </ul>
<b>Participación y control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de participación en la toma de decisiones.</li> <li>• Falta de control.</li> </ul>
<b>Contexto laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspectivas profesionales, estatus y salario.</li> <li>• Inseguridad laboral.</li> <li>• Falta de perspectivas de promoción profesional.</li> <li>• Promoción excesiva o insuficiente.</li> <li>• Actividad poco valorada socialmente.</li> <li>• Remuneración por trabajo a destajo.</li> <li>• Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco.</li> <li>• Exceso o carencia de capacidades para el puesto.</li> </ul>

<b>Papel en la entidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel indefinido.</li> <li>• Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.</li> <li>• Tener a cargo a otras personas.</li> <li>• Atender constantemente a otras personas y ocuparse de atender problemas.</li> </ul>
<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión inadecuada.</li> <li>• Malas relaciones con los compañeros.</li> <li>• Intimidación, acoso y violencia.</li> <li>• Trabajo aislado o en solitario.</li> <li>• Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.</li> </ul>
<b>Cultura institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala comunicación.</li> <li>• Liderazgo inadecuado.</li> <li>• Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la empresa.</li> </ul>
<b>Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.</li> <li>• Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares.</li> <li>• Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.</li> </ul>

Fuente. El autor. 2015.

**5.3.2 Validez del instrumento.** El diseño del cuestionario se tomó del Ministerio de la Protección Social - 2010. Utilizado para realizar diagnósticos, estudio o investigación relacionados con salud ocupacional e higiene industrial laboral. Y fue aplicado a 30 colaboradores de la empresa Continental de Concentrados E.U. con el propósito de conocer las opiniones y sugerencias en relación a los eventos psicosociales de estrés a que se encuentran expuestos los trabajadores de la organización.

**5.3.3 Confiabilidad del instrumento.** Según Luz Stella Ramírez en su libro estadística general (2005), contribuye para que la ejecución del instrumento se establezca mediante la siguiente fórmula estadística a saber<sup>34</sup>:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

z = Nivel de confianza.

p = variabilidad negativa.

q= variabilidad positiva.

n = tamaño de la población.

N= tamaño de la muestra.

<sup>34</sup> RAMÍREZ, Luz Stella. Estadística general. Editorial Trillas. Bogotá D.C., marzo de 2005. p. 18.

**5.3.4 Procesamiento y análisis de datos.** Obtenidos los datos, se estableció el procesamiento de los mismos para ser analizados, mediante la utilización de: tablas, figuras, esquemas o gráficas. Especificando el tratamiento que se dio a los datos: clasificando, codificando y estableciendo categorías precisa con ellos. Mediante la utilización del paquete estadístico como es SPSS.

## 6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 6.1 REVISAR EL ESTADO ACTUAL DE DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U. DE VILLAVICENCIO – META

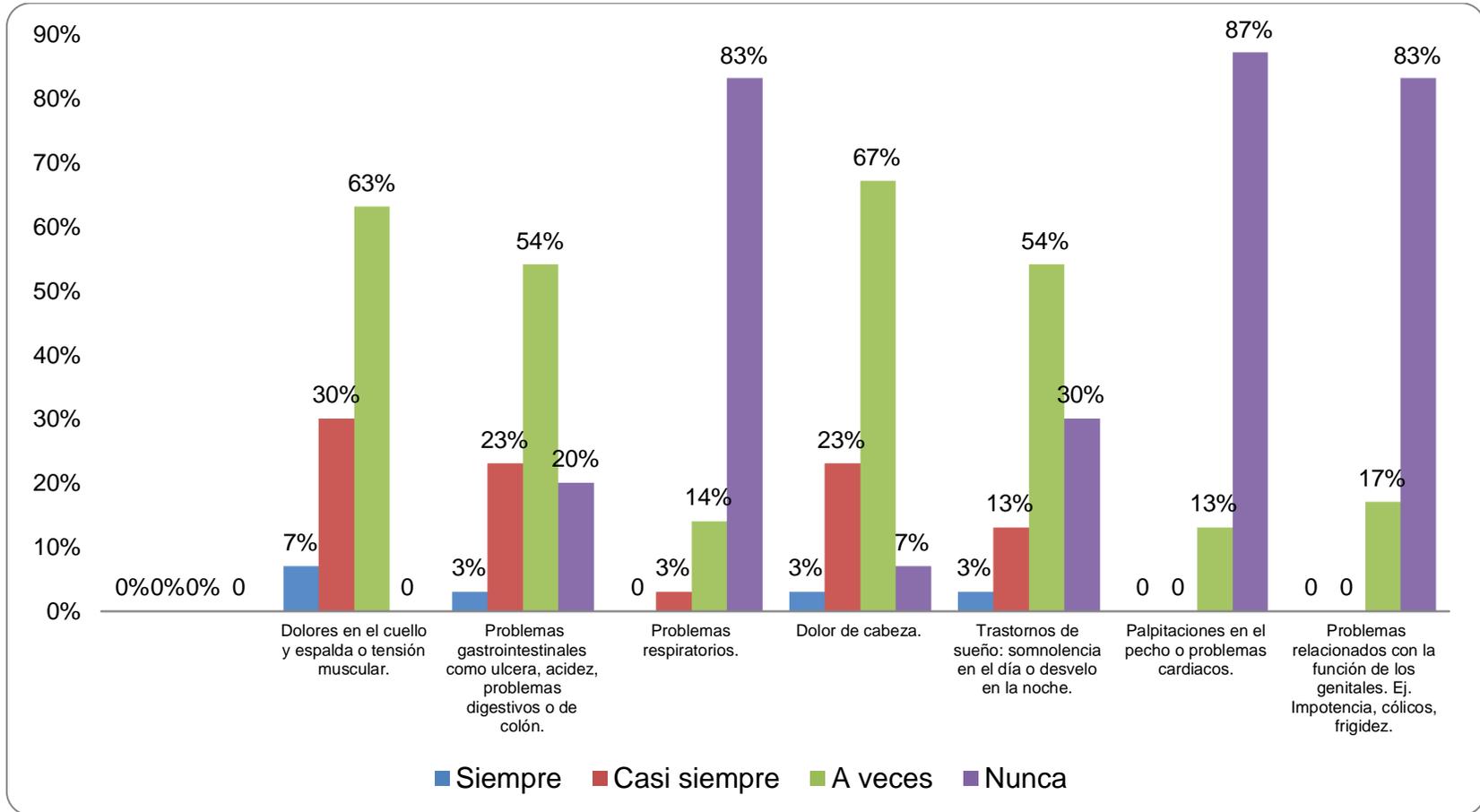
Para el trabajo de campo se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés, del Ministerio de la Protección Social, el cual se aplicó a 30 trabajadores de la empresa Continental de Concentrados E.U., de Villavicencio departamento del Meta, con el objetivo de conocer las opiniones y sugerencias en relación a los factores psicosociales de estrés laboral al que se encuentran expuestos; obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 5. Tabulación de la variable Nivel fisiológico (número de personas y porcentaje).**

A NIVEL FISIOLÓGICO	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	2	7%	9	30%	19	63%	0	0%
Problemas gastrointestinales como ulcera, acidez, problemas digestivos o de colón.	1	3%	7	23%	16	54%	6	20%
Problemas respiratorios.	0	0	1	3%	4	14%	25	83%
Dolor de cabeza.	1	3%	7	23%	20	67%	2	7%
Trastornos de sueño: somnolencia en el día o desvelo en la noche.	1	3%	4	13%	16	54%	9	30%
Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.	0	0	0	0	4	13%	26	87%
Problemas relacionados con la función de los genitales. Ej. Impotencia, cólicos, frigidez.	0	0	0	0	5	17%	25	83%

Fuente: el autor. 2015.

**Gráfica 1. A nivel fisiológico.**



Fuente: el autor . 2015.

Explicación a la gráfica 1. Los colaboradores manifestaron que tienen dolores en el cuello y espalda o tensión muscular en el siguiente orden porcentual: el 7% siempre, 30% casi siempre y 63% a veces. Es importante indicar que el cuello se encuentra conformado por una complicada estructura de vértebras cervicales, músculos y nervios que rodean y protegen la laringe y el esófago. Debido a que no es recto, sino ligeramente curvo, apuntando hacia delante y que debe sostener la cabeza que pesa entre 3.5 y 5 kilos, se encuentra vulnerable a tensiones, rigidez y muchas veces hasta dolores principalmente si no se respeta la adopción de posiciones adecuadas. (Mala postura), mantener inclinada la cabeza o en una posición incómoda a la hora de leer, escribir o realizar cualquier labor, altos niveles de estrés, realizar movimientos bruscos. con respecto al estrés puede hacer que una persona tenga mayor probabilidad de sufrir dolor de espalda. Pero se debe tener cuidado de no culpar solo al estrés, dado que se puede estar pasando por alto una causa grave. Hay que tener cuidado con las situaciones potencialmente peligrosas, como cargar y descargar un vehículo, los movimientos incoordinados e imprevistos que realiza una persona cuando está cansada, estar enojado o llevar a cabo un exceso de actividades durante un tiempo demasiado largo.

Evitar sentarse en asientos demasiado bajos, cansarse en exceso y permanecer de pie durante mucho tiempo. Otro aspecto tiene que ver con la tensión muscular. Suele estar muy relacionada con tensión o estrés, sobrecarga o por un ejercicio o trabajo físicamente exigente, usar demasiado el músculo con excesiva frecuencia; en estas situaciones, el dolor muscular tiende a comprometer a músculos específicos y comienza durante o justo después de la actividad.

Manifestaron que sufren problemas gastrointestinales, digestivo o de colón siempre el 3%, casi siempre el 23%, a veces el 54% y nunca el 20%. Los trastornos estomacales e intestinales se relacionan con la forma de vivir los contratiempos y las dificultades de la vida diaria; porque el aparato digestivo está íntimamente ligado al sistema nervioso. La forma de asimilar las experiencias emocionales se puede manifestar a nivel digestivo y provocar afecciones como úlceras, colon irritable, colitis, etc.

La gráfica indica que los colaboradores padecen problemas respiratorios el siguiente orden porcentual; el 3% casi siempre, a veces el 14% y nunca el 83%. El estrés puede producir inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe), causado por las partículas que se generan del proceso del arroz.

Los encuestados manifestaron que sufren dolor de cabeza el 3% siempre, el 23% casi siempre y nunca el 7%. El estrés es el resultado de la adaptación del cuerpo y el espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. El cambio afecta profundamente la tecnología, la ciencia, la medicina, las condiciones de trabajo, las estructuras de las empresas, los valores y las

costumbres de la sociedad. Los dolores de cabeza más comunes son causados por contracción y tensión muscular en los hombros, el cuello, el cuero cabelludo y la mandíbula. Estos se denominan cefaleas tensionales. Los cuales están relacionados con el estrés, la depresión o la ansiedad, el hecho de trabajar demasiado, no dormir lo suficiente y omitir comidas. La mayoría de éstos son de tipo tensional los cuales son usualmente manejados con dieta apropiada y técnicas de reducción del estrés.

La gráfica muestra que los trastorno de sueño de los administrativos de la empresa Continental de Concentrados E.U., Son: el 3% siempre, el 13% casi siempre, a veces el 54% y nunca el 30%. El estrés es la primera causa de insomnio o mala calidad de sueño. Éste aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización o empresa. Con las demandas diarias de la vida de hoy, un nivel leve de estrés puede ser inevitable y en ocasiones hasta necesario, sin embargo cuando el estrés interfiere con la calidad de vida del empleado se debe actuar para minimizarlo.

Manifiestan que las palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos son: a veces el 13% y nunca el 87%. El estrés presenta manifestaciones generales transitorias como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico. En este caso existe solo un 13% de personas afectadas.

Los encuestados manifiestan que los problemas relacionados con la función de los genitales son: a veces el 17% y nunca el 83%. El estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, produce trastornos sexuales (Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido (deseo sexual de una persona)).

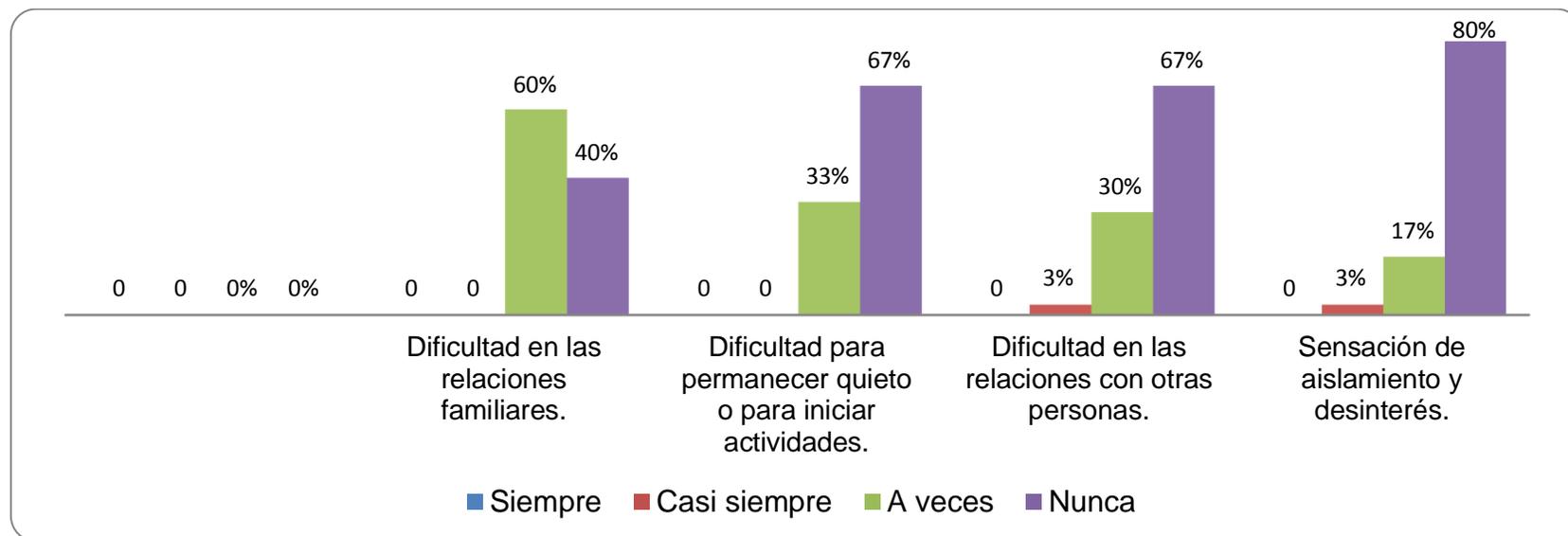
Los resultados indican que en la ejecución de labores ocupacionales se debe minimizar dichos riesgos para que el rendimiento y la productividad sean más eficientes y eficaces.

**Tabla 6. Tabulación de la variable Nivel social (número de personas y porcentaje).**

A NIVEL SOCIAL	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Dificultad en las relaciones familiares.	0	0	0	0	18	60%	12	40%
Dificultad para permanecer quieto o para iniciar actividades.	0	0	0	0	10	33%	20	67%
Dificultad en las relaciones con otras personas.	0	0	1	3%	9	30%	20	67%
Sensación de aislamiento y desinterés.	0	0	1	3%	5	17%	24	80%

Fuente: el autor. 2015.

**Gráfica 2. A nivel social.**



Fuente: el autor. 2015.

Explicación a la gráfica 2. Los encuestados manifiestan que tienen dificultad en las relaciones familiares; a veces el 60% y nunca el 40%, Existe un alto porcentaje de conflictos familiares y éstos influyen negativamente en el ámbito laboral de los funcionarios. Lo cual requiere realizar acciones de gestión para mantener los niveles de estrés laboral en un mínimo y mejorar el clima emocional y laboral.

La gráfica indica que la dificultad para permanecer quieto o para iniciar actividades es a veces el 33% y nunca el 67%, la falta de iniciativa u objetivos; uno de los síntomas negativos de la esquizofrenia. La persona puede desear hacer algo, pero su deseo no tiene poder ni energía. Es la incapacidad para iniciar actividades dirigidas a un fin y persistir en ellas. Cuando es suficientemente grave para ser considerada patológica, la abolición es generalizada e impide que el sujeto complete distintos tipos de actividades (p. ej., trabajo, tareas intelectuales, autocuidado).

Los colaboradores manifestaron que tienen dificultad en las relaciones con otras personas en un 3% casi siempre, 30% a veces y nunca el 67%. Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas de los trabajadores. Para este caso se debe prestar atención y tomar medidas correctivas al 60% de los colaboradores de la empresa.

La gráfica muestra que la sensación de aislamiento y desinterés en los colaboradores es: casi siempre el 3%, el 17% a veces y nunca el 80%. El aislamiento reduce la oportunidad de relacionarse con otros trabajadores o recibir ayuda de ellos; por ello, el crecimiento y estabilidad de la empresa depende en gran parte del clima laboral, las condiciones de vida y la colectividad del trabajo.

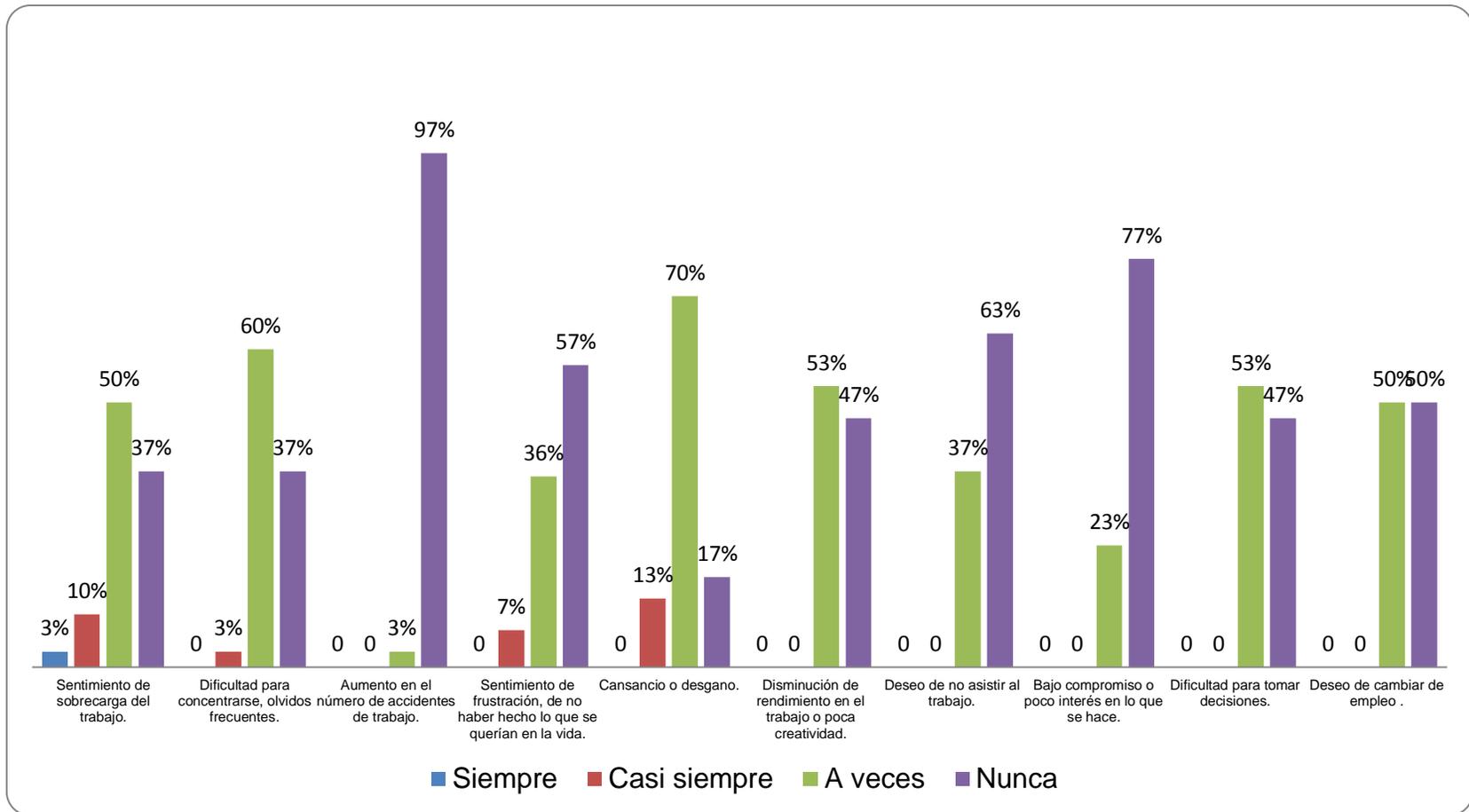
El factor nivel social indica la frecuencia con que se presentan las limitaciones a pesar de que no son tan riesgosas se debe prevenir; de tal manera que el bienestar y la calidad de vida manifieste motivación en el desempeño laboral.

**Tabla 7. Tabulación de la variable nivel intelectual y del trabajo (número de personas y porcentaje).**

A NIVEL INTELECTUAL Y DEL TRABAJO	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Sentimiento de sobrecarga del trabajo.	1	3%	3	10%	15	50%	11	37%
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	0	0	1	3%	18	60%	11	37%
Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0	0	0	0	1	3%	29	97%
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se querían en la vida.	0	0	2	7%	11	36%	17	57%
Cansancio o desgano.	0	0	4	13%	21	70%	5	17%
Disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	0	0	0	0	16	53%	14	47%
Deseo de no asistir al trabajo.	0	0	0	0	11	37%	19	63%
Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace.	0	0	0	0	7	23%	23	67%
Dificultad para tomar decisiones.	0	0	0	0	16	53%	14	47%
Deseo de cambiar de empleo.	0	0	0	0	15	50%	15	50%

Fuente: el autor. 2015.

**Gráfica 3. A nivel intelectual y del trabajo.**



Fuente: el autor. 2015.

Explicación a la gráfica 3. Los encuestados manifiestan que el sentimiento de sobrecarga de trabajo es siempre el 3%, casi siempre el 10%, a veces el 50% y nunca el 37%. Se requieren diversas acciones que permitan reducir las situaciones de sobrecarga laboral. Para ello es necesario "reaprender" a realizar las tareas cotidianas del trabajo: Programar las actividades para que no se acumulen ni se conviertan en "incendios".

Los encuestados manifestaron que tienen dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes: casi siempre el 3%. A veces en un 60%, y nunca el 37%. Entre las manifestaciones psicológicas que presenta el estrés están las preocupaciones, la incapacidad para tomar decisiones y para concentrarse, dificultad para dirigir la atención, desorientación, olvidos frecuentes o bloqueos mentales.

La gráfica indica que han aumentado el número de accidentes de trabajo: a veces el 3%, nunca el 97%. Accidente del trabajo es toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte (Ley 16.744). Los accidentes ocurren porque la gente comete actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas. El principio de la prevención de los accidentes señala que todos los accidentes tienen causas que los originan y que se pueden evitar al identificar y controlar las causas que los producen.

Los encuestados manifestaron que tienen sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se querían en la vida: el 7% casi siempre, el 36% a veces y nunca el 57%. Esta intolerancia a no saber esperar, les hace vivir dicha espera de mala manera, sintiéndose frustrado porque no obtienen del mundo las cosas, con la rapidez con que las obtenían del padre o de la madre. La frustración tiene que ver con algo que esperamos de los otros y que no llega o tarda en llegar bajo el prisma del tiempo. No solo cosas materiales, sino también los sentimientos o afectos. Esperar el amor de los otros, el cariño, el afecto también pueden convertirse en causas de frustración cuando no se recibe en la cantidad que uno desea o con la rapidez que uno requiere.

También manifiestan que el cansancio o desgano lo sienten casi siempre el 13%, a veces el 70% y nunca el 17%. El crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Las personas encuestadas manifestaron que la disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad se presenta a veces el 53% y nunca el 47%. Es importante resaltar que cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, también un alto costo a la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia: Absentismo laboral,

rotación del personal, disminución del rendimiento físico y psicológico, afectaciones en la calidad del trabajo realizado y accidentes laborales.

En cuanto al deseo de no asistir al trabajo expresaron: que a veces el 37% y nunca el 63%. Las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, la deficiente motivación y esto influye negativamente en los niveles de productividad laboral. Se debe capacitar al personal mediante cursos de relajación, gestión de tiempo o reafirmación personal, y que hagan ejercicio.

La gráfica indica el bajo compromiso o poco interés en lo que se hace en un 23% a veces y nunca el 67%. Las anteriores limitaciones que se presentan en la cotidianidad laboral deben ser reducidas con el propósito de mejorar el ánimo, motivación, fortalezas, y generar satisfacción en cada una de las actividades a desarrollar.

Los colaboradores manifiestan que tienen dificultad para tomar decisiones a veces el 53% y nunca el 47%. Existe un alto porcentaje que tiene dificultad para la toma de decisiones, por lo anterior se requiere el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

También manifestaron que sienten deseos de cambiar de empleo un 50% a veces y nunca el 50%. Una persona extremadamente estresada puede manifestar varios comportamientos: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida, pierde energía, hasta llegar al agotamiento, presenta síntomas de ansiedad, depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los compañeros.

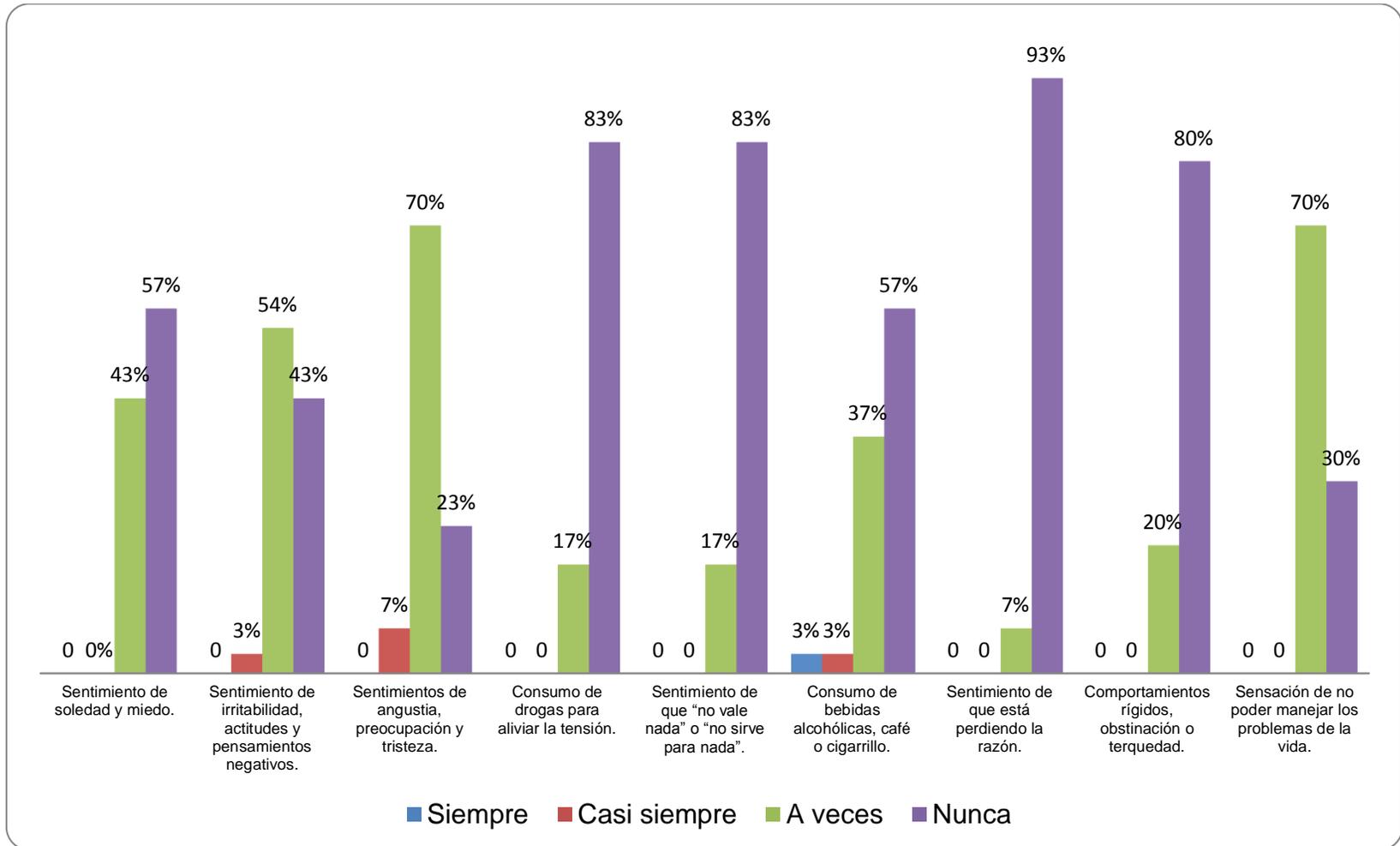
Las anteriores limitaciones que se presentan en la cotidianidad laboral deben ser reducidas con el propósito de mejorar su ánimo, motivación, fortalezas, y generar satisfacción en cada una de las actividades a desarrollar.

**Tabla 8. Tabulación de la variable nivel psicoemocional (número de personas y porcentaje).**

A NIVEL PSICOEMOCIONAL	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca	
	Personas	%	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Sentimiento de soledad y miedo.	0	0	0	0	13	43%	17	57%
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	0	0	1	3%	16	54%	13	43%
Sentimientos de angustia, preocupación y tristeza.	0	0	2	7%	21	70%	7	23%
Consumo de drogas para aliviar la tensión.	0	0	0	0	5	17%	25	83%
Sentimiento de que “no vale nada” o “no sirve para nada”.	0	0	0	0	5	17%	25	83%
Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo.	1	3%	1	3%	11	37%	17	57%
Sentimiento de que está perdiendo la razón.	0	0	0	0	2	7%	28	93%
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	0	0	0	0	6	20%	24	80%
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	0	0	0	0	21	70%	9	30%

Fuente: el autor. 2015.

**Gráfica 4. A nivel Psicoemocional.**



Fuente: el autor. 2015.

La gráfica indica que el sentimiento de soledad y miedo es a veces el 43% y nunca el 57%. Todo el mundo tiene en algún momento de su vida la sensación de sentir miedo. La vida puede ser abrumadora: los problemas de dinero, problemas de trabajo, las malas noticias del médico, los conflictos con su pareja o hijos. El miedo hace difícil pensar, puede deteriorar nuestros recursos, nos puede llevar a evitar el problema por completo. Puede generar pánico y en ese estado lo más probable es que se escoja una solución equivocada. El miedo puede paralizar, pero las obras de acción pueden calmarlo y restaurar su equilibrio. La adopción de medidas correctivas ayuda a obtener nuevas perspectivas, teniendo patrones de pensamiento diferente, y tomar mejores decisiones.

La soledad es una sensación de aislamiento que nos lleva a una tristeza profunda. Se trata, por encima de todo, de una vivencia en la que la autoestima es fundamental; ya que sólo si nos queremos seremos capaces de disfrutar plenamente de la soledad y de sacar el máximo partido de las relaciones que hayamos escogido en la vida para acompañarnos.

Los colaboradores sienten sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos casi siempre el 3%, a veces el 54% y nunca el 43%. Son síntomas físicos de estrés como: cansancio, malestar general, manifestaciones mentales: Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.

Es frecuente apreciar en una persona estresada nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamientos agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia. Estos colaboradores deben asistir a terapias cognitivo conductual para reducir el estrés y el control de la ira.

También manifestaron que sienten sentimientos de angustia, preocupación y tristeza en un 7% casi siempre, algunas veces 70% y nunca el 23%. Los administrativos deben actuar como modelos positivos; realizar cambios en la organización para reducir el estrés laboral, mejorar la comunicación, brindar oportunidades de interacción social entre los empleados, compartir la información para reducir la incertidumbre sobre sus puestos de trabajo y cultivar un excelente clima laboral y social.

En cuanto al consumo de drogas expresaron que: a veces el 17% y nunca el 83%. Tratar de controlar el estrés con alcohol y drogas solo añade nuevos problemas, como la adicción, problemas laborales, con la familia, la salud y la sociedad.

Comentaron que sienten que no valen nada o que no sirven para nada a veces el 17% y nunca el 83%. Los problemas de autoestima son una de las causas mayores por las que una persona fracasa enormemente en su vida, pueden llevar la vida de una persona a la monotonía, tristeza y sensación de que es inútil e inservible, que no sirve para nada, este pensamiento puede venir provocado tanto por ti mismo como por los demás.

Los encuestados manifiestan que consumen bebidas alcohólicas, café o cigarrillo: siempre el 3%, casi siempre el 3%, a veces el 37% y nunca el 57%. El abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos), incrementa los comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Distanciamiento afectivo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración y sentimientos depresivos.

El 93% del personal encuestado manifestó que nunca tienen el sentimiento de que están perdiendo la razón y el 7% manifiesta que algunas veces. La depresión es una patología médica, una enfermedad tratable que generalmente es la falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Aunque en la empresa el porcentaje de estas personas es bajo, se requiere mayor capacitación y motivación para mejorar la actitud del personal directivo y operativo con respecto al estrés laboral, sus conocimientos y comprensión del mismo, y su capacidad para afrontar la situación de la forma más eficaz posible.

Los encuestados manifiestan en cuanto a los comportamientos rígidos, de obstinación o terquedad, a veces el 20% y nunca el 80%.

La gráfica indica que sienten sensación de no poder manejar los problemas de la vida a veces el 70% y nunca el 30%. Según la gráfica 4 existe un alto porcentaje de desánimo. En este caso son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consistentes en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, bioestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

Con respecto al nivel psicoemocional se debe establecer un entorno y ambiente agradable, propicio, armónico, dinámico que permita minimizar la frecuencia de dichas molestias.

## **6.2 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES O PELIGROS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U.**

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que genera<sup>35</sup>.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo ¿Que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

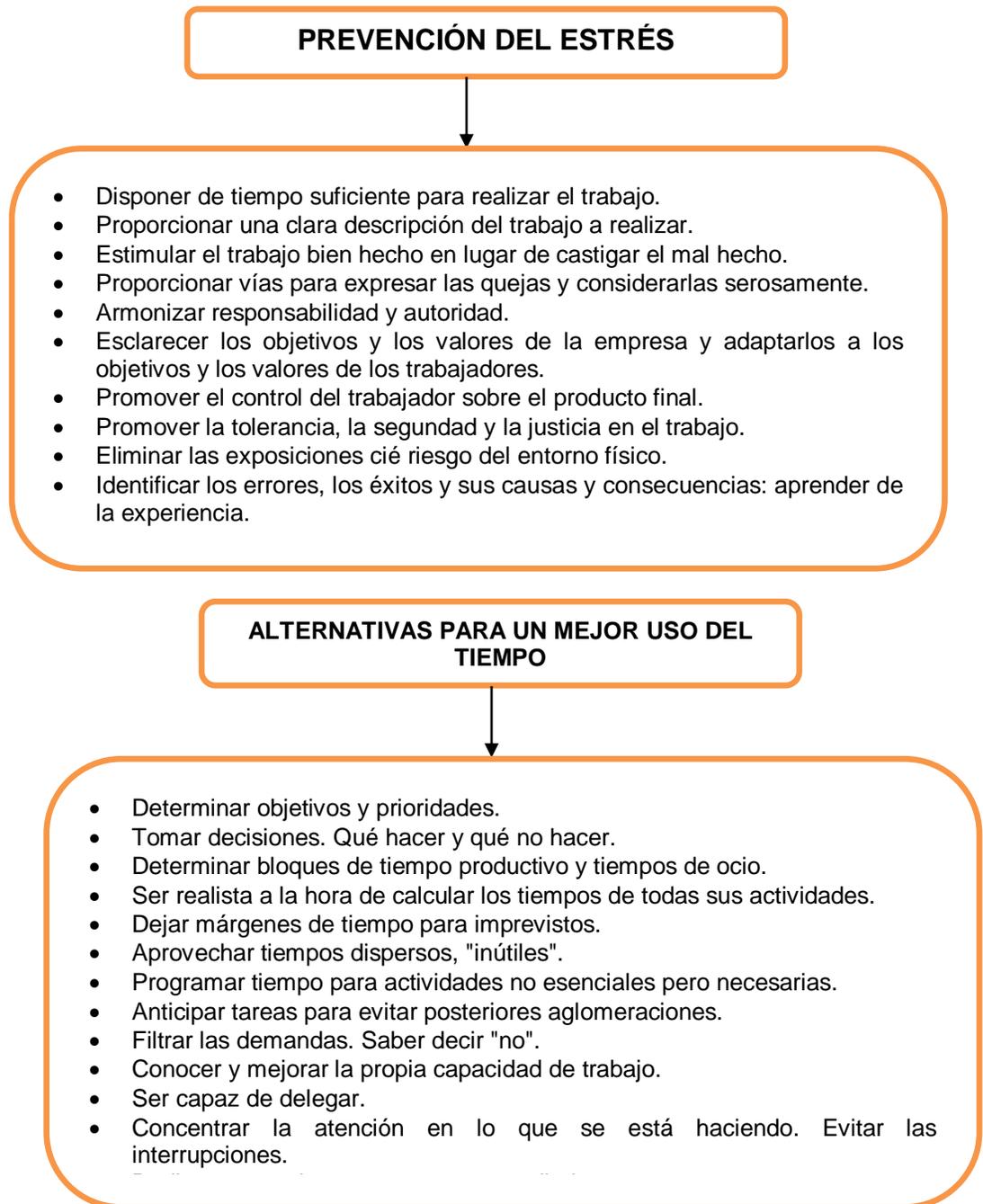
Cuando más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

---

<sup>35</sup> Organización Mundial de la Salud. (O.M.S). 2008.

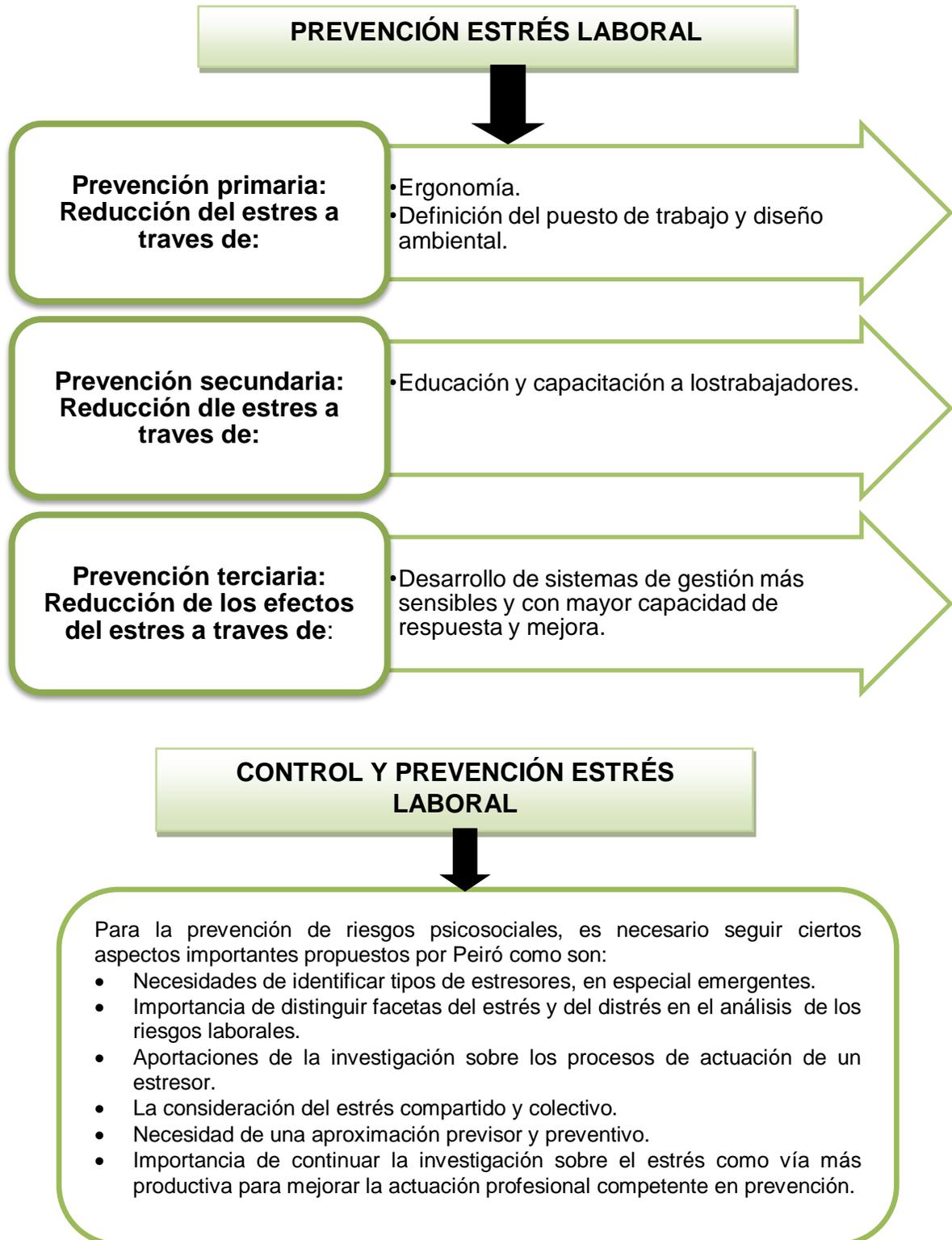
## 6.4 BRINDAR ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR Y SUPERAR EFICAZMENTE EL ESTRÉS LABORAL

Figura 4. Prevención de estrés.



Fuente: el autor. 2015.

Figura 5. Control y prevención del estrés laboral.



Fuente: el autor. 2015.

## 7. CONCLUSIONES

Se hace necesario realizar acciones posteriores a la identificación de los estresores laborales con grupos focales, entrevistas, y planes de intervención para la prevención, mitigación y rehabilitación de las personas afectadas, para ello la empresa cuenta con empresas prestadoras de salud y riesgos profesionales, como Saludcoop en 75% de empleados afiliados, salud total en un 15% y el restante 10 % Nueva Eps, que generan planes de prevención en salud ocupacional, puestas al servicio de la empresa y sus trabajadores.

Las actividades relacionadas con el manejo del estrés son suficientes para generar cambios en la estructura organizacional para generar las bases para que los eventos estresantes no se repitan en el momento en que los trabajadores vuelven a su ambiente normal de trabajo.

La empresa debe acceder a la información arrojada producto de esta investigación, para el cabal cumplimiento de la legislación laboral colombiana en materia de salud ocupacional.

El papel de la alta dirección es fundamental para la implementación de correctivos necesarios para reducir el estrés en los trabajadores. Este es el resultado de la adaptación del cuerpo y del espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

El estrés laboral puede afectar a la actividad y rendimiento del trabajador. Puede tener graves consecuencias, tanto a nivel personal, como a nivel profesional. Las personas presentan límites y deben aceptarlos, ya que no existe la perfección sino las cosas bien hechas. Cuando se siente desbordado tanto físicamente como emocionalmente se debe pedir ayuda. Además tener claro que el compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Así la institución y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés en la planta de personal.

Es conveniente indicar que en el entorno laboral el estrés representa una amenaza para la salud de los trabajadores, trayendo como consecuencias el desequilibrio de la organización en el área administrativa. El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un costo personal, económico y social muy relevante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la organización, los accidentes de los trabajadores, y la poca motivación en el trabajo que se refleja en el campo laboral en forma de pérdidas y gastos.

En ese escenario el organismo del ser humano está dotado de ciertos mecanismos de protección ante las situaciones que puedan producir estrés, esta reacción al estrés tiene por finalidad conservar el equilibrio del cuerpo. Todo trabajo debe generar un cierto grado de estrés, para que no se torne aburrido y monótono siendo éste el que pondrá un toque estimulante y gratificante en el trabajo, y que gracias a él se pueda desarrollar actitudes que no se conocían en el individuo ya que en ocasiones se sobresale más cuando se trabaja bajo presión que cuando se tiene todo el tiempo del mundo. Por lo que responder ante estas situaciones con estrés no es negativo, al contrario, permite descubrir más recursos que en el futuro se dispondrán frente a otras situaciones que generen estrés.

## 8. RECOMENDACIONES

- El estrés es el resultado de la adaptación del cuerpo y el espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. El cambio afecta profundamente la tecnología, la ciencia, la medicina, las condiciones de trabajo, las estructuras de las empresas, los valores y las costumbres de la sociedad. Por lo anterior se debe establecer un programa integral de prevención que permita un entrenamiento adecuado para el enfrentamiento de fenómenos de gran estrés.
- Se debe tomar los correctivos necesarios para la prevención del estrés en el ser humano fundamental en las relaciones laborales para que la calidad del ambiente ofrezca mayor efectividad en el desempeño de las tareas.
- Fomentar el estilo de vida saludable, es una necesidad para todos los trabajadores, porque no hay nada más lamentable cuando ocurren riesgos por enfermedades profesionales (estrés laboral), y hasta en algunos casos tener que ser hospitalizados por no haber tomado las precauciones necesarias ya sea por no saber qué hacer o por negligencia.
- Es importante que las evaluaciones de desempeño permitan identificar las sobrecargas laborales para prevenir enfermedades profesionales en la ejecución de las labores realizadas como máximo que por la edad de los trabajadores y condiciones físicas no están determinados a sufrirlas.
- Se debe tener en cuenta que todos los planes de incentivos para los trabajadores tienen propósitos o metas similares. Primero, tratan de estimular conductas que lleven al logro de metas individuales u organizacionales que estén significativamente por encima y más allá de las responsabilidades normales.
- Es importante establecer programas de reconocimiento y control de los estresores laborales; en cuanto a los relativos de la demanda del trabajo y características de las personas. Todo tipo de exigencias y características del trabajo y de la organización que pueden ser desencadenantes del estrés (sobrecarga de trabajo, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad de roles, conflicto de roles, programas de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, inseguridad y promoción).
- Es importante aprender a observar su cuerpo. Teniendo en cuenta entre los dos grupos de estresores se le da más importancia a las demandas del trabajo (se produce estrés porque las demandas del entorno superan a las capacidades del individuo para afrontarlas), pero parece más correcto hablar

de desajuste entre persona y ámbito laboral ya que, la características de las personas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en relación con el entorno laboral y, en último término en la generación de estrés.

- Cuando se presentan problemas laborales por ocurrencia del estrés, hay que modificar los estímulos y situaciones que lo provocan, practicar diariamente algunas técnicas de relajación corta y larga, modificar nuestra actitud, forma de pensar y reaccionar. Realizar actividades recreativas, como lecturas, lúdicas, juegos, días de fiestas entre otros.
- La cultura institucional es uno de los principales factores determinantes del éxito en la organización con respecto a la gestión del estrés laboral. Por ello se debe tener claro que en dicha cultura institucional se refleja en las actitudes de los trabajadores, las creencias que comparten acerca de la entidad los síntomas de los valores comunes y las conductas dominantes y aceptadas en el lugar de trabajo. Por lo tanto los colaboradores, el personal directivo han de reconocer la cultura de la entidad y examinarla en lo que se refiere a la gestión del estrés laboral. en caso necesario deberán poner en marcha intervenciones destinadas a cambiar la cultura de la entidad como parte fundamental del proceso de mejora de la gestión del estrés laboral.
- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencia su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una instrucción y control excesivo.
- En cuanto a la formación, información y comunicación. Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer. Así mismo establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permita aumentar las competencias del trabajador.
- En cuanto a la gestión del tiempo, adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las pautas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.

## BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR BOTERO, Jairo. Medicina del trabajo. Medellín: Andi, 1987 154p. (616.9803 / A283)

ÁLVAREZ, Conti, MORENO, VALDERRAMA & JIMÉNEZ. 2007.

ARP Colpatría. Información recuperada de <http://www.arl-colpatría.co/portaluicolpatría/portalcopatría/paginas/documento.aspx?idr=4119> 2002.

BANCHS, R. M., GONZÁLEZ, P., MORERA, J. Estrés laboral. San Salvador: Escuela de Ingeniería, 2006. 215 p.

BETANCOURT, Oscar. La salud y el trabajo : Reflexiones teóricas, metodológicas, monitoreo epidemiológico, atención básica en salud. Quito : CEAS/OPS, 1995 340 p.

BOLHANDER y SHERMAN, Op. Cit., p. 156

CALABRESE, Joseph D. 2013. A Different Medicine: Postcolonial Healing in the Native American Church. New York: Oxford University Press.

CALABRESE, Joseph D. and Patrick W. Corrigan. 2005. Beyond Dementia Praecox: Findings from Long-Term Follow-up Studies of Schizophrenia. In R. Ralph and P. Corrigan (Eds.), Recovery in Mental Illness: Broadening Our Understanding of Wellness. Washington, DC: American Psychological Association.

CÍRCULO DE LECTORES, Guía práctica para superar el estrés. Editorial Printer Latinoamericana Ltda. Bogotá D.C., 2002. p. 37.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Alcaldía de Bogotá D.C., 4 de junio de 1991. Artículo 25.

COOPER, Cary, STRAW, Alison. Cómo controlar eficazmente el estrés. Gestión 2000. Editorial plantea Colombia S.A. Bogotá, D.C., p, 14.

DAVIS, Flora. La comunicación no verbal. Madrid: Alianza, 1994

DE-VOS PASCUAL, José Manuel. Seguridad e higiene en el trabajo. Madrid : McGraw-Hill, 1994 151p. (613.62 / D278) tomado de IVANCEVICH Op. cit., p. 256.

FERNÁNDEZ, Carlos. El Tiempo. 24 de noviembre de 2015.

- GOBERNACIÓN DEL META. El Meta y sus municipios. Llano Siete Días. 2014.
- HOLMES, T. y RAHE, R. The sociak Read justment hatting Scale. Journal of Psychosomatic Research. New York: Psychosomatic Research. Vol. II, 1967 p. 200.
- KARESEK, M. La naturaleza de las organizaciones. España: Martínez Roca. 1981. 312 p.
- KARESEK, M. La naturaleza de las organizaciones. España. 1981. p. 285.
- LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación. Ecoe ediciones. Bogotá D.C., agosto de 2009. 198 p.
- LESTNER, KERSTIN. Organización Mundial de la Salud. Subdirectora General. 2005.
- MALFAVON, H. Seguridad e higiene industrial. México: Ed. Limusa, 1997. 311 p.
- NAGHI NAMAIFOROOSH Mohammad. Metodología de la investigación. Segunda edición. Limusa Noriega editores. 2005. 205 p.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Conceptos de la salud. Información disponible en la página de internet <http://www.who.int/research/es/> consultado el 12 de agosto de 2012.
- RABKIN, J. y STRUNING, E. Life events, Stress and lines Science. Standard Edition. Vol. 19, 1976 171 p.
- RAMÍREZ, Luz Stella. Estadística general. Editorial Trillas. Bogotá D.C., marzo de 2005. 242 p.
- REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1995 En Internet: [www.humanas.unal.edu.co](http://www.humanas.unal.edu.co)
- ROJAS GUTIÉRREZ, Alfonso. Compendio de Normas Legales sobre salud ocupacional. 2005. 516 p.
- SANDI, VENERO & CORDERO, 2000; Torres, San Sebastián, Ibarretxe, & Zumalabe, 2002.
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. OHSAS 18001:23007. Términos y definiciones. 345 p.

## **ANEXOS**

**ANEXO A. CÁMARA DE COMERCIO.**

Camara de Comercio de Villavicencio  
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES  
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL  
CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U. 8407439  
Fecha expedición: 2015/09/24 14:57:24 Fecha No. 2002924234 Copia No. 011 N0924065

**CÁMARA DE COMERCIO**  
CODIGO DE VERIFICACION: Cn10Fpe



CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.  
NIT. 892000102-1  
LA CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,

CERTIFICA:

*Construyendo Región*

NOMBRE : CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U.  
N.I.T.:822004544-5  
DIRECCION COMERCIAL:CRA 26 NO. 37- 49 -51 SAN ISIDRO  
BARRIO COMERCIAL: SAN ISIDRO  
FAX COMERCIAL: 6627830  
DOMICILIO : VILLAVICENCIO  
TELEFONO COMERCIAL 1: 6627830  
TELEFONO COMERCIAL 3: 3132927544  
DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL :CRA 26 NO. 37-49 SAN ISIDRO  
BARRIO NOTIFICACION: SAN ISIDRO  
MUNICIPIO JUDICIAL: VILLAVICENCIO  
E-MAIL COMERCIAL:continentaldeconcentrados@gmail.com  
E-MAIL NOT. JUDICIAL:continentaldeconcentrados@gmail.com

*Construyendo Región*

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 6627830  
TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 2: 6627042  
FAX NOTIFICACION JUDICIAL: 6627042

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:  
4729 COMERCIO AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS ALIMENTICIOS N.C.P., EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

*Construyendo Región*

CERTIFICA:

ACTIVIDAD SECUNDARIA:  
4721 COMERCIO AL POR MENOR DE PRODUCTOS AGRICOLAS PARA EL CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

*Construyendo Región*

ACTIVIDAD ADICIONAL 1:  
4711 COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

*Construyendo Región*

ACTIVIDAD ADICIONAL 2:  
4620 "COMERCIO AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS AGROPECUARIAS; ANIMALES VIVOS"

*Construyendo Región*

CERTIFICA:

MATRICULA NO. 00084338  
FECHA DE MATRICULA EN ESTA CAMARA: 11 DE JULIO DE 2001

\*\*\*\*\* CONTINUA \*\*\*\*\*

*Construyendo Región*

Pág 1 de 4





Camara de Comercio de Villavicencio  
 CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES  
 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL  
 CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U.  
 Fecha expedición: 2015/09/24 11:57:45 A.M. Codigo No: 000924065 Codigo No: 000924065  
**6407440**  
**CAMARA DE COMERCIO**  
**CODIGO DE VERIFICACION: 00009Fpe**  
*Construyendo Región*  
 NIT. 892000102-1



ADMINISTRACION: LA ADMINISTRACION DE LA EMPRESA UNIPERSONAL ESTARA A CARGO DE UN GERENTE.

CERTIFICA:

QUE LA PERSONA JURIDICA TIENE MATRICULADOS LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS :

NOMBRE: CONTINENTAL DE CONCENTRADOS  
 MATRICULA NO. 00084339 DEL 11 DE JULIO DE 2001  
 RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 31 DE MARZO DE 2015  
 ULTIMO AÑO RENOVADO : 2015

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:  
 4729 COMERCIO AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS ALIMENTICIOS N.C.P., EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

CERTIFICA:

ACTIVIDAD SECUNDARIA:  
 4721 COMERCIO AL POR MENOR DE PRODUCTOS AGRICOLAS PARA EL CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

ACTIVIDAD ADICIONAL 1:  
 4711 COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

ACTIVIDAD ADICIONAL 2:  
 4620 "COMERCIO AL POR MAYOR DE MATERIAS PRIMAS AGROPECUARIAS; ANIMALES VIVOS"

CERTIFICA:

QUE NO FIGURAN INSCRIPCIONES ANTERIORES A LA FECHA DEL PRESENTE CERTIFICADO, QUE MODIFIQUEN TOTAL O PARCIALMENTE SU CONTENIDO.

CERTIFICA:

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS.

VALOR DEL CERTIFICADO: \$4.500

\*\*\*\*\* CONTINUA \*\*\*\*\*



0447

Camara de Comercio de Villavicencio  
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)  
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL  
CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U.  
Fecha expedición: 2015/09/24 - 17:57:47 Expedido por: RODRIGUEZ, G. J. Código: 01121914065



**CAMARA DE COMERCIO**

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: WCCM3Fpe**  
**DE VILLAVICENCIO**  
*Construyendo Región*

**IMPORTANTE:** La firma digital del secretario de la Cámara de Comercio de Villavicencio contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace <http://virtual.ccv.org.co:40004/cv.php> seleccionando allí la cámara de comercio e indicando el código de verificación WCCM3Fpe.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o que haga sus veces) de la cámara de comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.



**ANEXO B. TOMAS FOTOGRÁFICAS CONTINENTAL DE CONCENTRADOS, E.U. 2016.**



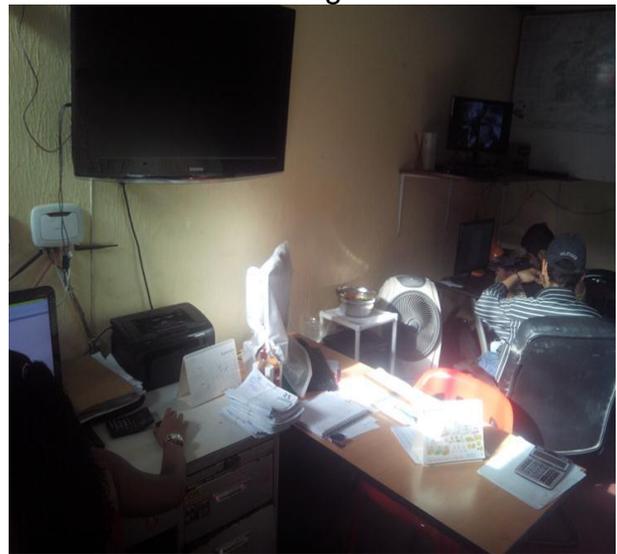
Entrada principal



Bodega



Fachada de la empresa



Oficinas

Fuente. El autor. 2015.

## ANEXO C. FORMATO CUESTIONARIO.

**OBJETIVO:** Encuesta dirigida al personal administrativo de la empresa Continental de Concentrados E.U., con el propósito de conocer el nivel de estrés laboral, por ocurrencia del mismo.

A NIVEL FISIOLÓGICO	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
Problemas gastrointestinales como ulcera, acidez, problemas digestivos o de colón.				
Problemas respiratorios.				
<b>Dolor de cabeza.</b>				
Trastornos de sueño: somnolencia en el día o desvelo en la noche.				
Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
Problemas relacionados con la función de los genitales. Ej. Impotencia, cólicos, frigidez.				
A NIVEL SOCIAL	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Dificultad en las relaciones familiares.				
Dificultad para permanecer quieto o para iniciar actividades.				
Dificultad en las relaciones con otras personas.				
Sensación de aislamiento y desinterés.				
A NIVEL INTELECTUAL Y DEL TRABAJO	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Sentimiento de sobrecarga del trabajo.				
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se querían en la vida.				
Cansancio o desgano.				
Disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
Deseo de no asistir al trabajo.				
Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace.				
Dificultad para tomar decisiones.				
Deseo de cambiar de empleo .				
A NIVEL PSICOEMOCIONAL	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Sentimiento de soledad y miedo.				
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Sentimientos de angustia, preocupación y tristeza.				
Consumo de drogas para aliviar la tensión.				
Sentimiento de que "no vale nada" o "no sirve para nada".				
Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo.				
Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Fuente: Ministerio de la Protección Social. 2010.

## **ANEXO D. FORMATO ESCALAS DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS.**

Uno de los fenómenos de actualidad, sin duda, es el estrés. Se trata de un tema que engloba distintos aspectos: los agentes del estrés, acontecimientos estresantes), los procesos involucrados en el estrés (fisiológicos, afectivos y cognitivos) y los efectos del estrés (síntomatología asociada al estrés). Nosotros nos centraremos sobre todo en la primera consideración del estrés.

Por otro lado, son muchos los ámbitos donde el estudio del estrés ocupa un papel central: en el mundo socio laboral, en la conducción, en la vejez, a lo largo del ciclo vital. Es precisamente en estos cuatro campos donde aplicamos nuestra investigación acerca del estrés y más concretamente acerca de los acontecimientos estresantes como generadores de estrés (LAZARUS, 1966).

Estos se refieren a estímulos, agentes, circunstancias, situaciones, factores, que amenazan nuestra vida y nuestra salud física y psíquica.

El sujeto hace una valoración de los acontecimientos estresantes, considerándolos como amenazantes, agresivos, perturbadores. Pero existen diferencias individuales en la evaluación de los agentes estresantes. Por eso, el estrés es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno. Depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto (LAZARUS, 1966).

Se incluye en cada una de las escalas tres categorías o parámetros de medida:

- Presencia / No presencia de los distintos acontecimientos estresantes
- Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos.
- Afectación en la actualidad o en el pasado.

### **DESCRIPCIÓN GENERAL**

#### **FICHA TÉCNICA**

**Título:** Escalas de Apreciación del Estrés (EAE). Autores: J. L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles.

**Duración:** Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.

**Aplicación:** Adultos, desde 18 a 85 años; individual y en grupo.

**Significación:** Se evalúa, a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto.

## **CARACTERÍSTICAS GENERALES**

Esta batería de Escalas sobre el Estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos.

Cabe destacar tres objetivos:

1. Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
2. Aprender la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
3. Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

## **MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

Uno de los propósitos ha sido la búsqueda de un modelo teórico que apoye nuestra investigación empírica. Se cree que los modelos teóricos y líneas de investigación de HOLMES y RAHE (1967) y LAZARUS (1966) nos ofrecen las directrices de nuestros trabajos y estudios aplicados.

Se considera, pues, que a lo largo del ciclo vital; se dan abundantemente actividades, desempeño de roles, vivencias de sucesos, experiencias, situaciones que desencadenan estrés, ansiedad, nerviosismo, tensión y otros síntomas en los sujetos. Pero no todos los agentes potencialmente estresantes están presentes en la vida de cada individuo, ni afectan de la misma manera. Al contrario, la respuesta al estrés es diferencial, depende de los agentes pero también de la reacción y capacidad de afrontamiento por parte del individuo.

Desde un planteamiento cognitivo el sujeto hace una valoración cognitiva de los acontecimientos estresantes y también de sí mismo frente a ellos. Aunque el suceso pueda ser relevante o vital, su respuesta puede ser adecuada si el sujeto cuenta con la estrategia de afrontamiento adecuada (estrategia de afrontamiento cognitivo, afectivo, social).

En la vivencia del estrés, por supuesto, es fundamental el planteamiento cognitivo (de uno y del contexto), pero también lo es el afectivo-emocional de cómo se viva dicho suceso vital.

## **ESTRUCTURA DE LA BATERÍA**

La batería de pruebas sobre el estrés; consta de cuatro escalas independientes:

EAE-G: Escala General de Estrés.

EAE-A: Escala de Acontecimientos - Estresantes en Ancianos.

EAE-S: Escala de Estrés Socio - Laboral.

EAE-C: Escala de Estrés en la conducción.

Tienen en común el objetivo de analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Todas ellas presentan tres categorías de análisis:

Presencia (SI) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida de', sujeto.

Intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3).

Vigencia del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

Dentro de cada escala los ítems recogen una vasta gama de factores que pueden generar estrés. Se ha elegido aquellos que consideramos más relevantes y frecuentes en cada ámbito de estudio y análisis.

**Contenido de las escalas.** Escala General de Estrés (EAE-G). Esta escala tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto. Va dirigida a la población en general abarcando edades entre los 18 y los 60 años (ambos inclusive). Como variables de control se tienen en cuenta la edad y el sexo.

La escala consta de 53 elementos distribuidos en 4 grandes temáticas:

- Salud.
- Relaciones humanas.
- Estilo de vida.
- Asuntos laborales y económicos.

**Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A).** Esta escala intenta evaluar el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental.

Va dirigida a la población de personas mayores - ancianos - con edades comprendidas entre 66 y 85 años.

Como variables a analizar se han tenido en cuenta el sexo y el lugar de residencia (institucional o familiar).

Consta de 51 Ítems agrupados en tres áreas:

- Salud y estado físico y psíquico.
- Vida psicológica (afectiva y emocional).
- Vida social y económica.

Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral.

Va dirigida a la población que está trabajando por cuenta ajena comprendida entre las edades de 20 a 60 años.

La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto:

- Trabajo en sí mismo.
- Contexto laboral.
- Relación del sujeto con el trabajo.

Las variables a tener en cuenta en la muestra han sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional.

**Escala de Estrés en la Conducción (EAE-C).** Esta escala tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo.

Los 35 enunciados se han distribuido en las siguientes categorías:

- Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto).
- Relación con uno mismo. Relación con otros conductores.

La población a la que se ha aplicado la escala está formada por sujetos de edades comprendidas entre 20 y 60 años.

**Actores de las escalas e interpretación de las mismas.** A partir de los aspectos estudiados en la primera fase de aplicación empírica de cada una de las escalas los distintos análisis factoriales han permitido determinar el número y la naturaleza de algunos factores básicos en cada una de ellas.

## **JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES ELEGIDOS**

La elección de los distintos factores se apoya en la técnica del análisis factorial de los componentes principales.

## **MATERIAL**

Aparte del presente Manual, común a las cuatro escalas, la prueba incluye:

- Ejemplares (cuatro, uno para cada escala).
- Hoja de respuestas común a toda la batería.
- Material auxiliar: lápiz, goma de borrar.

## **NORMAS DE APLICACIÓN**

Antes de comenzar la sesión de aplicación es conveniente conseguir un clima de empatía que favorezca la sinceridad y la honradez de los sujetos sobre todo ancianos - y así evitar interpretaciones erróneas.

Se tendrán en cuenta, por otra parte, los requisitos habituales en cuanto se refiere a preparación del material, disposición de la sala en examen, condiciones ambientales adecuadas.

## **INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS**

El procedimiento a seguir es el mismo cualquiera que sea la escala que haya de aplicarse. Una vez que todos los sujetos estén convenientemente acomodados, se reparten las Hojas de respuestas rogándoles que rellenen los datos que se piden en la cabecera de la misma. A continuación se añade: Tracen una cruz o un aspa en el recuadro que está detrás de las letras. (Dígase la que corresponde a la escala que va a aplicarse y compruébese que lo han hecho correctamente).

Se reparten a continuación los ejemplares de la escala que ha de aplicarse dejando la portada hacia arriba y advirtiendo:

No escriban nada en esta hoja; en ella están las cuestiones a que tienen que contestar. Pero antes se va a leer las instrucciones que figuran en la portada al mismo tiempo que ustedes pueden hacerlo en voz baja para que todos entiendan hacer y el modo de dar las respuestas.

Se hace así y después de leer el ejemplo se añade:

En el caso de que Vds. sufran o hayan sufrido un castigo o sanción que no han merecido deberán trazar una X encima del SI que aparece en la parte superior de la Hoja de respuestas, detrás de la palabra EJEMPLO; si no es así, pondrán la X encima de la palabra NO. Háganlo (SI ES NECESARIO, AYUDAR A LOCALIZAR EL LUGAR EN QUE HAN DE DAR SU RESPUESTA Y EL MODO DE HACERLO). Solamente si han contestado SI, deben precisar el grado de influencia que este hecho ha tenido o tiene sobre Vds. marcando otra X sobre uno de los números

que vienen a continuación y según la siguiente escala: 0 = nada; 1 = poco; 2 = mucho; 3 - muchísimo. Por último, quienes hayan contestado SI, marcarán la letra A si todavía les está afectando y la letra P si les ha dejado de afectar o apenas les afecta.

¿Han entendido bien todos lo que tienen que hacer? (ACLARAR, SI ES NECESARIO). Por favor, sean sinceros en las respuestas y contesten a todos los enunciados. Trabajen con rapidez y sin pensar demasiado sus contestaciones. Si se equivocan, rodeen con un círculo la marca que hayan hecho y pongan otra señal. ¿Preparados?, den vuelta a la hoja y empiecen.

Cuando todos hayan terminado se recogen las Hojas y los ejemplares.

### ESCALA G

**INSTRUCCIONES.** A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración.

Vd. debe decir cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, mareará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

**Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P**

**ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE**

### ESCALA S

**INSTRUCCIONES.** A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración.

Vd. debe decir cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

**Ejemplo: “Castigo inmerecido” SI NO 0 1 2 3 A P**

**ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE**

### **NORMAS DE CORRECCIÓN**

#### **OBTENCIÓN DE PUNTUACIONES**

De cada una de las escalas deben obtenerse de manera directa dos tipos de puntuaciones: las que corresponden a la presencia de situaciones. Se estrés (en la actualidad o en el pasado) y las que expresan la intensidad con que se han experimentado.

Para obtener estos valores es aconsejable proceder de la forma siguiente:

1. Comprobar sobre la Hoja de respuestas que todas las contestaciones “SI” van seguidas de las marcas correspondientes en la columna “Tiempo”; si no fuera así se trazará una raya roja a lo largo de toda la fila, lo que indicará que esa respuesta ha sido anulada.
2. Se obtendrán los valores parciales de intensidad en A y en P sumando los puntos de intensidad (1, 2 o 3) con que se haya calificado cada respuesta positiva o bien multiplicando el número de respuestas de cada categoría por los valores medios que figuran en la última columna de la Tabla 9. Si no se hubiera señalado ninguno de los valores de "intensidad" se consideraría como 0.
3. La puntuación directa total es igual a la suma de ambos valores y podrá transformarse en centil consultando la Tabla 5.

En la parte inferior de la Hoja de respuestas aparecen unos recuadros para anotar las diversas puntuaciones obtenidas en el proceso.

#### **EJEMPLO PRÁCTICO DE VALORACIÓN**

Resultados obtenidos por un sujeto varón de 38 años, economista en la escala EAE-G.

Número de Sí = 27, distribuidos de la forma siguiente: 12 en A y 15 en P.

En A: 1 SI valorado con 0 = 0  
 3 SI valorados con 1 = 3  
 5 SI valorados con 2 = 10  
 3 SI valorados con 3 = 9

En total 22 puntos en A (intensidad del estrés en el presente).

En P: 1 SI valorado con 0 = 0  
 3 SI valorados con 1 = 3  
 7 SI valorados con 2 = 14  
 4 SI valorados con 3 = 12

En total 29 puntos en P (intensidad del estrés en el pasado).

La puntuación total a partir de los valores en A y en P es 51 puntos.

Este índice total de intensidad se transformará en puntuación centil; en este caso 50, Luego se comparan los resultados totales y parciales con las medias obtenidas por el grupo normativo en cada escala.

### **PUNTUACIONES MÁXIMAS Y MÍNIMAS OBTENIDAS EN CADA ESCALA**

**Tabla 9. Puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas por los grupos normativos.**

<b>PUNTUACIONES</b>		<b>ESCALA G</b>	<b>ESCALA A</b>	<b>ESCALA S</b>	<b>ESCALA C</b>
Máxima/Mínima del si		45/9	41/8	45/10	31/5
Máxima/Mínima - del SI en A/P	A	23/2	26/5	27/3	19/3
	P	21/3	25/3	24/5	16/2
Máxima/Mínima parciales A/P	A	60/9	63/11	85/6	45/4
	P	55/6- N-	64/5	69/10	36/4
Máxima y Mínima Totales		123/19	118/23	117/27	97/12

## JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA

### DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra total para los análisis experimentales de la batería de acontecimientos estresantes estaba formada por un total de 2.059 sujetos distribuidos en cuatro grupos normativos:

- Escala G - 680 sujetos.
- Escala A - 523 sujetos.
- Escala S - 485 sujetos.
- Escala C - 371 sujetos.

**Tabla 10. Composición de los grupos normativos.**

ESCALAS	SEXO % Hombres	SEXO % Mujeres	EDADES %		Med. =	TOTALES
G	47,3	52,5	52-59 3,4 44-51 8,8 36-43 16,6 28-35 21,7 20-27 48,2		28,5	680
A	31,6	68,1	81-05 14,3 76-80 19,7 71-75 27,4 66-70 38,6		71,8	523* (1)
S	63,5	36,2	52-59 1,8 44-51 13,1 36-43 21,8 28-35 34,7 20-27 28,3		32,7	485
C	68,5	34,2	52-59 0,8 44-51 7,3 36-43 18,4 28-35 31,7 20-27 41,5		33,4	371
TOTAL						2.059*

\* Esta muestra la forman personas residentes en instituciones residenciales (19%) y familiares (57).

\* Sólo 354 personas del total han realizado dos o más escalas de la batería.

## RESULTADOS DE LAS MUESTRAS EXPERIMENTALES

Los estadísticos de la Tabla 11 fueron obtenidos con los grupos normativos de cada escala, distribuidos atendiendo a tres apartados:

- Incidencia de los acontecimientos (n° de síes).
- Afectación en el tiempo (ATP).
- Intensidad de los acontecimientos (en valores promedio).

**Tabla 11. Estadísticos de los grupos normativos.**

ESCALAS		G		A		S		C	
		Med.	D.t. s	Med.	D.t.	Med.	D.t.	Med.	D.t.
Frecuencia del SI		22,5	8,9	25,1	9,2	21,7	8,4	18,2	6,5
Vigencia.	A	11,7	-	13,6	-	12,1	-	10,5	-
	P	10,6		11,7	-	9,5	-	7,8	-
Intensidad.	A	25,4	-	28,6	-	27,3	-	23,9	-
	P	24,5	-	32,1	-	30,4	-	22,7	-
	<b>TOTAL</b>	<b>51,5</b>	<b>16,3</b>	<b>60,8</b>	<b>14,7</b>	<b>57,7</b>	<b>15,6</b>	<b>45,2</b>	<b>13,8</b>

### FIABILIDAD

Se han calculado los índices de consistencia con procedimientos test-retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la corrección de los ítem pares – impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman-Brown. Los resultados obtenidos en cada grupo se presentan en la tabla 12.

**Tabla 12. Índices de habilidad (3).**

ESCALA	TEST-RETEST	PAR-IMPAR
G	0,65	0,74
A	0,83	0,81
S	0,62	0,70
C	0,78	0,69

(3) Obtenidos sobre sub muestras de 327 sujetos en la escala G, 286 en la escala A, 214 en la escala S y 275 en la escala C.

### VALIDEZ

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes se ha utilizado procedimientos de tipo factorial.

Para el análisis de la estructura interna de cada escala\* se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ello se contó con cuatro grupos\*.

**ESCALA G.** A partir de una muestra de 83 elementos se han aislado factorialmente dos factores básicos:

**Factor I:** Este factor hace referencia a aquellas situaciones propias. Agrupa elementos relacionados con la salud, forma de ser, de estar, estilo de vida (números 32, 34, 37, 44.).

**Factor II:** Se refiere a los acontecimientos contextuales, y viene definido sobre todo por elementos ambientales (números 1, 6, 40, 41, 42) que aluden a ámbitos como el laboral, social y económico.

**ESCALA A.** A partir de 83 Ítems se han aislado factorialmente dos factores principales cuya denominación e interpretación es la siguiente:

**Factor I:** Pérdida. Responde a un conjunto de ítems que se refieren a situaciones de pérdida de salud, autonomía, prestigio, rol de trabajador, amigos. (números 1, 28, 29, 38, 40, 41, 43).

**Factor II:** Enfrentamiento a situaciones; nuevas: achaques, muerte, vivir en una residencia, etc. (números 2, 5, 12, 13, 16, 31, 51.).

**ESCALA S.** Para análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretador, son:

**Factor I:** Trabajo en sí mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 14, 15, 16, 17, 22, 26, 30.).

**Factor II:** Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo (números 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 23, 29, 32, 42).

**Factor III:** Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado \* la problemática de uno mismo con el trabajo (números 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49, 50).

**ESCALA C.** El análisis factorial alude a dos grupos básicos que se definen de la siguiente manera:

---

\*Después de los análisis factoriales se eliminan los elementos con menor peso y las escalas quedan definitivamente integradas por el siguiente número de ellos: G=53; A=51; S=50; C=36.

\* Para el análisis de la estructura interna, el número de sujetos de cada muestra fue: G=327; A=286; S=214; C=27>.

**Factor I:** Relación del sujeto con los factores externos del tráfico. Se refiere a los aspectos concomitantes de la conducción (números-3, 5, 6, 7, 8, 13, 16, 21, 36).

**Factor II:** Relación del sujeto con los otros usuarios. Hace referencia a la problemática de las relaciones con otros automovilistas (números 11, 22, 25, 26, 28, 30, 32).

## BAREMOS

A partir de las puntuaciones totales en intensidad obtenidas por los sujetos que forman cada uno de los grupos normativos se han elaborado se harán en puntuaciones centiles para cada escala. Se presentan en la Tabla 13; en el cuerpo de la tabla aparecen puntuaciones directas totales en intensidad y en las columnas externas (DERECHA e IZQUIERDA), las puntuaciones centiles correspondientes.

**Tabla 13. Baremos en intensidad total.**

<b>Centil</b>	<b>Escala G</b>	<b>Escala A</b>	<b>Escala S</b>	<b>Escala C</b>	<b>Centil</b>
99	120-123	116-118	112-117	93-97	99
95	106	112	105	88	95
90	97	103	100	81	90
90	85-90	95	93	75	90
75	77	89	82	70	75
70	69	84	75	64	70
65	62	77	68	60	65
60	57	70	65	55	60
55	54	65	61	50	55
50	51	60	57	46	50
45	47	56	53	42	45
40	43	53	50	39	40
35	40	49	46	35	35
30	36	46	43	32	30
25	33	38-41	39	28	25
15	27	32	35	21	15
10	22	28	31	17	10
5	19	23	27	12	5
Med.	51,5	60,8	57,7	46,2	Med.
D.t.	16,3	14,7	15,6	13,8	D.t.

## **VALORACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS\***

Esta tarea ha de hacerse teniendo en cuenta las tres categorías evaluadas en cada escala. Para ello:

Se observa si el número de agentes estresantes acontecidos en la vida del sujeto es o no significativo, comparándola con su grupo normativo (ver tablas 3 y 5 de las medias y centiles). Se analiza si hay discriminación en la afectación en el tiempo presente (A) y pasado (P). Para ello, compara entre sí las puntuaciones del sujeto obtenidas en esos dos parámetros, también con las medias del grupo normativo de la escala aplicada (Tabla 3)\* a vigencia de los agentes su incidencia en la vida. Se considera la vigencia de los agentes estresantes y su incidencia en la vida del sujeto. Se analiza la relevancia de los acontecimientos estresantes señalados por el sujeto en jerarquía. Una interpretación adecuada cimentará los programas de prevención e intervención sobre el estrés dirigidos a cada sujeto, y deberá estar apoyada siempre en una entrevista personal.

---

\* Los resultados deben enmarcarse en los límites ofrecidos por los grupos normativos y a ellos que hace referencia.

\* El peso de A/P en la escala C es de poca relevancia.

## **ANEXO E. VIVIR CON ESTRÉS SÍ ES PELIGROSO<sup>36</sup>.**

El estrés aumenta los niveles de cortisol, una hormona que activa, y no siempre positivamente.

El cortisol estimula la producción de sustancias y otras hormonas que inducen a comer; además, es la responsable de que la grasa mala se deposite en el abdomen y las vísceras.

El estrés es un término de uso común incluso entre los niños; de él echa mano todo el mundo para decir que está preocupado, tensionado y que las presiones del entorno ponen al borde a la gente.

Vale aclarar que el estrés, entendido como un estado de alerta que se experimenta como una sensación demandante y exigente, se considera beneficioso, cuando se presenta por corto tiempo. El problema es cuando se convierte en un acompañante permanente.

Entienda: el estrés aumenta los niveles de cortisol, una hormona que activa, y no siempre positivamente, a muchas partes del cuerpo.

Sobrepeso: el cortisol estimula la producción de sustancias y otras hormonas que inducen a comer; además, es la responsable de que la grasa mala se deposite en el abdomen y las vísceras.

Vulnerable: como el cuerpo se centra en defenderse de algo que no existe, las defensas se desgastan o no se producen; de ahí que infecciones, gripas y todo tipo de malestares, ganen la batalla.

Corazón: como es una hormona que “prepara al cuerpo para el ataque”, aumenta la frecuencia cardíaca, eleva la presión arterial y redistribuye la sangre. Mucho ojo, porque si la persona es vulnerable, se eleva el riesgo de infarto y derrame cerebral.

Aburrición: todo este cuadro hace que emocionalmente la persona empiece a experimentar sensaciones de minusvalía y pérdida de la autoestima; entra en un estado de aburrimiento y desgano, que puede conducir a melancolía y depresión. Por último: ejercítese, aléjese de situaciones que lo angustien, ponga límites, respete sus descansos y dele el justo valor a cada problema. Consulte si la cosa es grave.

---

<sup>36</sup> FERNÁNDEZ, Carlos. El Tiempo. 24 de noviembre de 2015.

## **ANEXO F. ESTRATEGIAS PARA EVITAR EL ESTRÉS.**

### **Estrategias para encontrarse uno mismo:**

- Evite estar demasiado tiempo rumiando sus problemas personales, magnificándolos y cayendo en un círculo de autocompasión, autodegradación e improductividad personal.
- Sea consciente de las causas de sus sentimientos de soledad, aprenda a identificar su raíz causal antes de que estos ocurran. La sola conciencia de este proceso le ayudará emocionalmente a manejarlo.
- Desarrolle descargas constructivas, creativas. Haga cualquier cosa que estimule su pensamiento y le permita concentrarse en algo fuera de usted mismo. Si no tiene una profesión o trabajo realice labor filantrópica.
- Trate de ver las cosas positivas de su vida pues las ha de tener, pero si cree que no posee ninguna, piense que el sólo hecho de estar vivo y sano es una bendición
- Cultive su capacidad para encontrar gozo de la vida cotidiana. Tómese tiempo para apreciar y gozar la gran variedad de paisajes, sonidos y situaciones que le rodean. Pasee por un parque, escuche un concierto, desarrolle actividades con sus amigos, etc.
- Sea agresivo en su actitud ante la vida involúcrese en algo emocionante y constructivo.
- Evite caer en sentimiento de vacío y temor ante el futuro. Identifique y deje las perspectivas oportunas a cada temor, pues la incertidumbre es el enemigo oculto más peligroso.
- Aprenda a recompensarse, por lo general somos generoso para los demás, pero para nosotros mismos.
- Haga algo por ayudar a otra persona. Ponerse al servicio de otro pues genera le ayudará a salir de sus propios problemas, los sacará de su mente.
- Comprométase en actividades físicas, el ejercicio es sumamente terapéutico pues genera sentimientos placenteros que inciden en su estado de anime.
- Busque personas que deseen escucharle o ayudarle, evite aquellas que resaltan sus frustraciones y promueven su hundimiento.
- No realice nada que le haga sentir peor.
- Sea su propio amigo y así tendrá un amigo toda la vida. Si se aprecia los demás lo apreciarán, si se ama los demás lo amarán
- No piense que sentirse sólo y triste es una debilidad. Piense que ello es parte del ser humano.
- Conozca el placer de su propia compañía y de esta forma descubrirá el centro de su propio ser.

## **ANEXO G. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.**

**Consejos para afrontar el estrés según los factores desencadenantes.** El estrés puede causar problemas de salud o empeorarlos si usted no aprende formas para afrontarlo. Es necesario hablar con un médico para cerciorarse de que los problemas que tiene sean causados por el estrés. Porque también es muy importante analizar, pero sobre todo cerciorarse de que sus síntomas no son causados por otros problemas de salud.

Se debe tener presente, que frente a los cuadros de estrés causados por factores negativos, es frecuente que éste se acompañe de un proceso depresivo que deberá ser atendido simultáneamente por un médico.

Los episodios breves de estrés trastornan el funcionamiento del organismo; sin embargo los síntomas desaparecen cuando el episodio cede.

Esto ocurre con mayor facilidad si la persona posee tácticas efectivas para enfrentar el estrés y si expresa sus sentimientos normalmente.

Con estos consejos de autoayuda se pretende la eliminación o alivio de situaciones potencialmente estresantes, antes de que se produzca o cuando todavía no ha alcanzado un nivel crónico.

La modificación de variables personales relevantes (patrones de conducta, estilos de afrontamiento, valores, creencias y actitudes disfuncionales).

Cambiar la percepción de amenaza de las situaciones estresantes por la percepción de que constituyen un reto que deben afrontarse, fortalecer la percepción de control.

El control de manifestaciones del estrés cuando ya se ha producido (control de la activación fisiológica y cognitiva, modificación de la ansiedad,...). La reducción del estrés dentro de los programas de tratamiento de trastornos asociados ya establecidos.

¿Qué debemos hacer para prevenir el estrés?

### **Control del estrés diario o cotidiano:**

- Identificar las causas del estrés.
- Conocer nuestras limitaciones personales
- Distribuir nuestro tiempo eficazmente
- Controlar la ingesta de alcohol, tabaco
- Dormir lo suficiente

- Fomentar actividades satisfactorias

### **Control del estrés crónico:**

- Responsabilizarse del manejo del estrés como primer paso para cambiar.
- Aceptar lo que no puede ser cambiado (no todas las situaciones negativas pueden modificarse)
- Entender los límites de las altas expectativas y objetivos
- Evitar la sobresaturación de trabajo. Aprender a delegar tareas.
- Ser cuidadoso con uno mismo si se quiere ser efectivo en el cuidado de los demás.

### **Control del estrés traumático:**

Existen varios detonantes del trastorno de estrés postraumático ¿Qué puede hacerse?

Si cree que usted o algún conocido suyo sufre del trastorno de estrés postraumático, le ofrecemos varias sugerencias:

No se retenga de animar al paciente. Si algún ser querido está lidiando con los horribles recuerdos de un suceso traumático, tenga presente que no está reaccionando de forma exagerada ni siendo difícil adrede.

El embotamiento emocional, la ansiedad o la ira tal vez impidan que responda a su apoyo como a usted le gustaría.

El paciente ha de reconocer y eludir remedios que causen mayor perjuicio. Entre ellos figuran el uso de drogas ilegales y el abuso de las bebidas alcohólicas. Aunque quizás el alcohol y las drogas aporten cierto alivio transitorio, al poco tiempo empeoran la situación, pues suelen fomentar aislamiento social, rechazo a los que desean ayudar, adicción al trabajo, ataques de ira descontrolados, desequilibrios en la ingestión de alimentos u otras conductas autodestructivas.

Consulte a un médico competente. Quizá no sufra el trastorno de estrés postraumático, pero en caso afirmativo, existen terapias eficaces. Si recibe atención de un profesional, sea sincero con él y pídale asistencia para superar cualquiera de los comportamientos mencionados.

Recuerde: las lesiones físicas son a menudo las primeras en sanar, pero quienes padecen esta enfermedad quizá tengan diferentes clases de heridas físicas, mentales y emocionales.

Es normal sufrir síntomas de estrés después de un suceso traumático, para minimizar sus efectos deberíamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No ser crítico con uno mismo porque se piense que se es débil
- No sufrir en silencio, verbalizar las emociones ayudará tanto a superar la experiencia como a prevenir efectos más serios en el futuro
- Pida ayuda para sí mismo o para algún compañero que lo necesite
- Tómese tiempo para recuperarse
- Hable sobre su experiencia con alguien de confianza.