

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE PRODUCTOS  
NATURALES DE LA SABANA S.A. ALQUERÍA EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN  
MEDELLIN 2012 - 2013**

**JULIANA RESTREPO BETANCUR**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLGIA  
2014**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE PRODUCTOS  
NATURALES DE LA SABANA S.A. ALQUERÍA EN EL CENTRO DE DISTRIBUCION  
MEDELLIN 2012 - 2013**

**ESTUDIANTE  
JULIANA RESTREPO BETANCUR**

**ASESOR  
JAIME ALONSO MEJIA OCAMPO  
PSICÓLOGO  
MAGISTER EN SALUD MENTAL**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLGIA  
2014**

## **Dedicatoria**

A mi familia por apoyarme y acompañarme en esta travesía, a mi esposo por ser el pilar y el motor de mi corazón y a Dios por permitirme ser un mejor individuo cada día.

## **Agradecimientos**

Principalmente quiero agradecerle a Dios por acompañarme y guiarme en el transcurso de mi carrera, por permitirme continuar y avanzar en mi proceso de aprendizaje y ser una mejor profesional y ser humano.

A mi familia por apoyarme constantemente y darme las bases para ser cada día un mejor ser humano.

A mi asesor Jaime Alonso Mejía Ocampo por estar ahí en los momentos de incertidumbre y dudas, apoyándome a que este trabajo y sueño se convirtiera en una realidad.

A la empresa Alquilería por permitirme ser parte de su familia, de la cual me llevo una gran experiencia y un enorme aprendizaje.

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO .....   | 16 |
| 1.1 | Planteamiento del Problema.....   | 16 |
| 2.  | OBJETIVOS .....   | 19 |
| 2.1 | Objetivo General: .....   | 19 |
| 2.2 | Objetivos Específicos: .....  | 19 |
| 3.  | JUSTIFICACIÓN .....   | 20 |
| 4.  | METODOLOGIA.....  | 23 |
| 4.1 | Enfoque y tipo investigativo .....  | 23 |
| 4.1 | Población / Muestra.....  | 24 |
| 4.2 | Instrumento.....  | 25 |
| 5.  | PLAN DE ANALISIS .....  | 30 |
| 6.  | REFERENCIA INVESTIGATIVA .....  | 32 |
| 6.1 | Título: La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. .... | 32 |
| 6.2 | Título: Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos.....                  | 33 |
| 6.3 | TITULO: El control del estrés laboral. Intervención centrada en el individuo. ....            | 35 |
| 7.  | REFERENCIA TEORICA .....  | 38 |
| 7.1 | Salud Ocupacional. ....   | 38 |
| 7.2 | Estrés. ....  | 39 |
| 7.3 | Estrés Laboral. ....  | 41 |
| 7.4 | Programas de Intervención. ....   | 44 |
| 8.  | REFERENCIA INSTITUCIONAL .....  | 48 |
| 8.1 | Historia: .....   | 48 |
| 8.2 | Misión:.....  | 50 |
| 8.3 | MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa) .....  | 50 |
| 8.4 | Marco Conductural.....  | 50 |
| 9.  | PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....  | 51 |
| 9.1 | Características sociodemográficas de la población objeto del estudio. ....                    | 51 |
| 9.2 | Características Laborales .....   | 56 |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 9.3 | Características del nivel del síntoma de estrés ..... | 59 |
| 10. | DISCUSION .....                                       | 84 |
| 11. | CONCLUSIONES .....                                    | 90 |
| 12. | RECOMENDACIONES. ....                                 | 92 |
| 13. | IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS. ....                  | 94 |
| 14. | COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN. ....       | 95 |
| 15. | BIBLIOGRAFIA .....                                    | 96 |
| 16. | ANEXOS.....   | 99 |

### **LISTADO DE TABLAS**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Tabla 1 Calificación de ítems.....    | 27 |
| Tabla 2 Baremos de calificación ..... | 29 |
| Tabla 3. Plan de Análisis .....       | 31 |

### **LISTADO DE GRAFICAS.**

|   |    |
|---|----|
| Grafica 1. Género de los participantes. ....  | 51 |
| Grafica 2. Estrato socioeconomico. ....   | 52 |
| Grafica 3. Estado civil de los empleados participantes. ....                                      | 53 |
| Grafica 4. Nivel académico de los participantes .....   | 54 |
| Grafica 5. Rango de edades, se subdividen en tres grupos. ....                                    | 55 |
| Grafica 6. Tipo de contrato de los empleados.....   | 56 |
| Grafica 7. Tiempo laborado de los empleados participantes. ....                                   | 57 |
| Grafica 8. Áreas en la que los empleados laboran. ....  | 58 |
| Grafica 9. Nivel de síntoma de estrés que presentan las empleadas. ....                           | 59 |
| Grafica 10. Nivel de síntoma de estrés que presentan los empleados de sexo masculino .....        | 59 |
| Grafica 11. Nivel de síntoma de estrés de acuerdo a los estratos socioeconómicos 1 y 2.....       | 61 |
| Grafica 12. Nivel de síntoma de estrés de acuerdo al estrato socioeconomico 3 .....               | 62 |
| Grafica 13. Nivel de síntoma de estrés de acuerdo a los estratos socioeconómicos 4 y 5.....       | 63 |
| Grafica 14. Nivel de síntoma de estrés de según el estado civil casado (a) o en unión libre ..... | 64 |
| Grafica 15. Nivel síntoma de estrés de según estado civil separado (a).....                       | 65 |

|  |    |
|--|----|
| Grafica 16. Nivel de síntoma de estrés según estado civil soltero (a). .....               | 65 |
| Grafica 17. Nivel síntoma de estrés de acuerdo al nivel académico bachiller. ....          | 67 |
| Grafica 18. Nivel síntoma de estrés de acuerdo a estudiantes de pregrado. ....             | 68 |
| Grafica 19. Nivel síntoma de estrés de acuerdo a los profesionales. ....                   | 69 |
| Grafica 20. Nivel de síntoma de estrés de acuerdo a los empleados que son técnicos. ....   | 69 |
| Grafica 21. Nivel de síntoma de estrés de empleados que son tecnólogos. ....               | 70 |
| Grafica 22. Relación entre las edades de 22 – 28 años con los niveles de estrés. ....      | 71 |
| Grafica 23. Relación entre las edades 22- 35 con el nivel de síntoma de estrés. ....       | 72 |
| Grafica 24. Relación entre las edades 36 – 49 y el nivel de síntoma de estrés. ....        | 73 |
| Grafica 25. Nivel de síntoma con relación al tipo de contrato fijo .....                   | 74 |
| Grafica 26. Nivel de síntoma de estrés con relación al tipo de contrato indefinido. ....   | 75 |
| Grafica 27. Nivel de síntoma de estrés con relación al tipo de contrato obra o labor. .... | 76 |
| Grafica 28. Nivel de síntoma de estrés de acuerdo al área de preventa. ....                | 77 |
| Grafica 29. nivel de síntoma de estrés con relación al área de Logística. ....             | 78 |
| Grafica 30. Nivel síntoma de estrés con relación al área comercial. ....                   | 79 |
| Grafica 31. Nivel de síntoma con relación al área de Distribución. ....                    | 80 |
| Grafica 32. Nivel de síntoma con relación al área administrativa. ....                     | 81 |
| Grafica 33. Nivel de síntoma de estrés con relación al área de Gestión Humana. ....        | 82 |
| Grafica 34. Nivel de síntoma general de la población .....                                 | 83 |

**LISTA DE ANEXOS**

Anexos 1. Consideraciones éticas..... 99

Anexos 2. Carta de presentación ..... 101

Anexos 3. Consentimiento informado..... 103

Anexos 4. Cuestionario Estrés ..... 105

Anexos 5. Datos sociodemográficos..... 107

## GLOSARIO

**Clima organizacional:** Consiste en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral. (Valenzuela, 2011)

**Estrés:** es una tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicosomáticas. (Velasquez, 2005)

**Estrés laboral:** el estrés laboral son conflictos que suceden dentro del ámbito laboral y se pueden clasificar en trabajo de alta dificultad y concentración, creatividad restringida o puede ser también ocasionada por empleados de la empresa jerárquicamente superiores, como por ejemplo, una dirección con mal liderazgo, el clima y la cultura organizacional con ambientes hostiles. (Velasquez, 2005)

**Prevención:** La prevención en el contexto laboral, pretende ayudar a mejorar el clima y la cultura organizacional, impactando tanto en lo individual como lo colectivamente, sensibilizando al personal con diversas técnicas y permitiendo la disminución del estrés. (Cano, 2002)

**Salud Ocupacional:** como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. (Aranda, Pando, Torres lopez, Salazar Estrada, & Sanchez Torres, 2011)

## RESUMEN

La investigación actual “Estrés Laboral en los Empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución Medellín” tiene como objetivo reconocer los niveles de estrés laboral que pueden presentar algunos empleados, y determinar que es una problemática actual que está afectando la productividad, la salud fisiológica y psicológica de los individuos que la padecen.

La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con un tipo de estudio descriptivo.

La información se recolecto a través del “Cuestionario para la Evaluación del Estrés Tercera Versión” y los resultados se presentan con la ayuda del programa Excel

Como resultado se pudo evidenciar que el nivel de estrés más predominante es “Muy Alto” con un 45.6% de la población estudio total.

De igual forma se evidenció que el personal de sexo femenino presenta un nivel de estrés más elevado que el personal masculino con un 57% de la población estudio. El personal que vive en estrato 5 presenta un nivel de estrés muy alto con un 60%. Por otro lado la población de estado civil soltero evidenció un nivel de estrés muy alto con un 56.2%. La edad promedio que presenta el nivel de estrés más elevado es de 29 – 35 años. El tipo de contrato con relación a los niveles de estrés más elevados lo presenta el personal que tiene una vinculación a término indefinido con un 60% muy alto. El área de logística es el que presenta un nivel de estrés más elevado con un 50% de la población estudio.

**Palabras Claves**

Clima Organizacional, Estrés, Estrés Laboral, Prevención, Salud Ocupacional.

## **ABSTRACT**

Current research "Stress labor in los employees of products natural of la Sabana S.A farmhouse in the center of distribution Medellin" aims to recognize the levels of work-related stress which may introduce some employees, and determine that it is a current issue that is affecting productivity, the physiological and psychological health of individuals who suffer from it.

The methodology used in this study has a quantitative with a type of descriptive study approach. Information is collected through the "questionnaire for the evaluation of the stress third Version" and the results are presented with the help of the program Excel as outcome demonstrate that the most predominant stress level is "High" with a 45.6% of the total study population.

At the same time showed that female staff presents a stress level higher than the male staff with 57% of the study population. Staff living in tier 5 presents a very high stress with a 60% level. On the other hand the civil status single population showed a level of very high stress with a 56.2%. The average age that presents the highest stress level is 29 - 35 years. Presents the type of contract in relation to the higher levels of stress staff who has ties to indefinite term with 60% very high. The logistics area is has a stress level higher with 50% of the study population.

## **keywords**

Job stress, Organizational climate, Occupational Health, Prevention, Stress

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una de las problemáticas que más está afectando el ámbito organizacional en la actualidad, perjudicando no solo a las empresas sino también al empleado tanto fisiológica como psicológicamente, viéndose enfrentado a situaciones adversas que lo lleven a desencadenar sintomatologías estresantes. Por ello la empresa debe de crear programas de prevención y estrategias de afrontamiento frente a dicha situación.

Para analizar esta problemática es primordial conocer y tener claridad de los niveles de estrés laboral que presentan los empleados que contestaron el cuestionario, ya que son importantes tanto para la investigación como para la empresa estos resultados arrojados con el fin de implementar programas de prevención.

Esta investigación se llevó a cabo a través de un cuestionario para la evaluación del estrés, creado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana de Bogotá.

Este trabajo de grado se presenta con el fin de dar claridad e identificar los niveles de estrés laboral que presentan los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución Medellín, y es como resultado de una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal buscando como resultados niveles de estrés en la empresa

Finalizando el trabajo se generan algunas discusiones frente a los resultados expuestos y se brindan recomendaciones para la implementación de un programa de prevención adecuado y solido con el fin de que genere excelentes resultados para la población afectada.

## 1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

### 1.1 Planteamiento del Problema

En el contexto laboral donde la alta competitividad y búsqueda incesante de lucro genera una mayor presión en la cual las diversas empresas nacionales buscan no quedarse atrás a nivel mundial. El cumplimiento de metas se convierte por ende en el eje central del discurso productivo, transversalizando toda la estructura de la empresa e imponiendo un subtexto que plantea que la meta está por encima del ser humano, poniendo en una controversia al empleado ya que este necesita del trabajo para sobrevivir, pero también necesita tiempo para sus relaciones interpersonales, diversión y para sí mismo, buscando sentirse satisfecho en su quehacer laboral; debido a que se presenta la necesidad de cumplir metas, las compañías empiezan a crear presión en los empleados, generando como resultado niveles de estrés muy altos, según (Belloch, Sandin, & Francisco, 2000), indican que Selye definió el estrés como “una respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”.

El propósito de este trabajo es identificar si en Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería se está generando sintomatologías asociadas al estrés laboral, puesto que lo que busca el área de Gestión Humana es brindar un buen clima en la organización para intervenir a tiempo problemas que posiblemente puedan afectar el desempeño y hasta la cultura misma.

A pesar de que se está trabajando para que este tipo de eventualidades no se presenten dentro de la empresa, no se ha indagado con exactitud sobre él. Lo que se busca con esta investigación es que los resultados arrojados de acuerdo a la prueba a aplicar generen una propuesta de intervención más directa y efectiva.

Una de las principales consecuencias que se ha detectado por el estrés laboral es el ausentismo de los empleados en las compañías, puesto que estas pueden llegar a un severo nivel y generar incapacidad laboral. En Chile el Senador Pedro Muñoz en una entrevista realizada por el Senado de la República de Chile menciona que:

Por la falta de una política nacional a nivel mundial para abordar el estrés se está generando graves consecuencias en las empresas. Argumenta que las investigaciones han comprobado que cuando las demandas del ambiente laboral exceden la capacidad adaptativa de los individuos, se generan cambios psicológicos y biológicos que son un riesgo y fuente de probables enfermedades y accidentalidad. (Muñoz, 2011).

Por otro lado vemos que en Colombia se está generando esta misma situación debido a que las investigaciones sobre el estrés arrojan que está afectando de manera negativa la productividad, el clima en las empresas y la calidad de vida de sus integrantes. Como lo mencionan en su investigación (Ahumada, Uribe, Gomez, Alexandra, & Zea, S.F) “Se hace necesario delimitar la importancia de considerar la relación existente entre una organización

cambiante y la problemática de estrés laboral, por la cual se considera factores psicosociales, ambientales y fisiológicos que inciden en la adaptación de una persona en su puesto de trabajo”.

Otra investigación realizada por (Trujillo & Garcia, 2007) menciona que: “de acuerdo a la forma de ser de cada sujeto son más o menos sensibles a las situaciones provocadoras del estrés por ejemplo: las personas competitivas, agresivas, explosivas, expuestas a frecuente tensión... son más propensas al estrés y enfermarse del corazón”

Frente a lo expuesto, se genera una pregunta a investigar. ¿Qué niveles de estrés laboral se presenta en los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería en el Centro de Distribución Medellín en los años 2012 -2013?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General:**

Identificar los niveles de estrés laboral en los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería en el Centro de Distribución Medellín 2012 - 2013

### **2.2 Objetivos Específicos:**

- Describir los niveles de estrés laboral en los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería en el Centro de Distribución Medellín
- Dar cuenta de recomendaciones que permitan intervenir el estrés laboral de acuerdo a los resultados obtenidos.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Con esta investigación se pretende lograr identificar algunos factores de riesgos psicoemocionales que pueden afectar el funcionamiento adecuado de los empleados dentro de una organización, como angustia, irritabilidad, consumo de drogas o alcohol. De igual forma se pretende identificar aspectos de tipo fisiológicos como: algunas patologías físicas que son influyentes del estrés laboral, identificar comportamientos sociales en relación a la familia y entorno social intelectuales y laborales como agotamiento físico e intelectual, dificultad para concentrarse, disminución de rendimiento laboral.

También es visto que por causa del estrés, la empresa se puede verse afectada en su clima laboral, productiva y económicamente según (Valderrama, 2012) “Las múltiples actividades laborales desatan una serie de síntomas que dan como resultado la enfermedad, que en el ámbito laboral ocasiona entre 15 y 25%, aproximadamente, de las ausencias de los trabajadores. El estrés en el trabajo constituye una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones”

Según la normativa colombiana arroja que el estrés es necesario investigarlo en tanto que afecta al trabajador y al individuo en todo su contexto. Según el artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo: riesgos profesionales enfatizando los más relevantes este nos dice que trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para

ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva, monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o Colon irritable. (Senado, 2012).

Este es uno de los estudios que dan cuenta de la importancia de la investigación y la intervención como tal de esta problemática y si no existe una intervención adecuada y efectiva puede generarle a la empresa consecuencias aún mayores como el bajo desempeño, bajo nivel de compromiso, ausentismo en el trabajo, desmotivación, y deserción. Es muy importante mantener en armonía y motivados a los empleados ya que estos son el motor de la empresa, además es primordial tener un buen clima y una buena cultura en la organización, evitando que este tipo de problemáticas se generen ya que afectan su buen desempeño.

Esta situación es importante analizarla dado que en el momento en que se presenta, el empleado puede tomar comportamientos insanos afectando tanto la salud mental como física, resquebrajando la cultura empresarial y si no existe una intervención adecuada y efectiva esta puede generarle a la empresa consecuencias aún mayores.

La cultura empresarial está influenciada por el comportamiento de los individuos, y son estas diferencias son las que generan momentos tensionantes y estresantes para los empleados, de igual manera dentro del ámbito de la psicología organizacional, se ha identificado que los comportamientos agresivos, desafiantes, hostiles etc. de los individuos se dan por estos factores tensionantes y estresantes influenciando el clima laboral.

Para la empresa es importante realizar este tipo de investigaciones ya que puede ayudar a reconocer las causas de estas sintomatologías y establecer propuestas de intervención que permitan mejorar las condiciones laborales.

Si se lograra identificar estas falencias se podría generar cambios significativos donde se atenúen los factores generadores de conflictos o tensiones.

## 4. METODOLOGIA

### 4.1 Enfoque y tipo investigativo

La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y se realizó a partir de una observación de variables que permitieron reconocer los niveles de estrés laboral. Este tipo de investigación suele ser mucho más confiable puesto que las variables pueden ser verificadas, medibles y controladas. Según (Dominguez, 2007) “En general los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que con una muestra representativa de un total, hacen inferencia a este con una seguridad y precisión definida”

De igual forma el estudio es de tipo descriptivo, donde la finalidad de esta investigación fue la descripción de las variables, identificando si en la compañía se presenta el estrés laboral. Este tipo de estudio se realizó a través de un diseño transversal, dado que se ejecutó en un momento específico donde se recolectaron datos a partir del instrumento utilizado.

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1996) Nos dice que el tipo de investigación transaccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”

A partir de este análisis de variables y de acuerdo a los resultados arrojados se dará cuenta de recomendaciones que permitan intervenir la problemática identificada. Aunque en ocasiones es

difícil desaparecer las fuentes del estrés si es conveniente brindarle a los empleados alternativas para que se le posibiliten afrontar situaciones problemáticas o un tanto estresantes.

Iglesias menciona que “es preventivo el fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo, la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo” (Iglesias, 2011), y para ello es necesario realizar planes o programas de intervención que se puedan llevar a cabo e implementar dentro de las organizaciones.

#### **4.1 Población / Muestra**

La población elegida para la realización de este estudio conto con la participación de 60 empleados de Productos Naturales de la sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución Medellín, la población total en el centro de distribución es de 122 personas. En esta ocasión se le realizó el cuestionario y estudio al 50% de la población. La muestra a la cual se le aplicó el instrumento fue al personal administrativo que consta de 4 personas, en conjunto con el área de logística con un total de 20 personas, el área comercial con un total de 31 personas, el área de Distribución que consta de un total de 3 personas y con el área de gestión humana que consta de un total de 2 personas. Dicho instrumento fue elegido a conveniencia, ya que por las condiciones laborales y externas a la compañía no se pudo agrupar en horarios y tiempos, en tanto que la mayoría de los empleados que allí laboran tienen turnos rotativos o están realizando sus rutas diariamente.

## 4.2 Instrumento.

Para este estudio se llevó a cabo la aplicación de un instrumento de valoración sobre el estrés laboral llamado “Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión 2010”. El cual consta de 31 preguntas diseñadas para identificar si la persona evaluada presenta alguna alteración estresante. Este cuestionario esta validado por la Universidad Javeriana de Bogotá en compañía del Ministerio de Protección Social de Colombia. (Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de Proteccion Social, 2010)

Es un instrumento que recopila información subjetiva del empleado que lo responde y consta de cuatro categorías

- a) **fisiológicos:** Respuesta del trabajador a nivel de patologías físicas como consecuencia del estrés laboral como dolores de cabeza, tensión muscular, problemas gastrointestinales.

Esta categoría está valorada por los ítems del uno al ocho

- b) **comportamiento social:** problemas en la relación con las personas que le rodean como problemas con algún familiar, dificultad para relacionarse, sensación de aislamiento y se encuentra valorada por los ítems del nueve al doce.

- c) **Intelectuales y laborales:** como consecuencia del estrés laboral agotamiento y fatiga física e intelectual en los trabajadores se puede evidenciar con dificultad para

concentrarse, olvidos frecuentes, disminución del rendimiento laboral, deseo de cambiar de empleo, aumento de accidentes en el trabajo. Valorada por los ítems del trece al veintidós

- d) **psicoemocionales:** Respuesta del trabajador a nivel emocional por la presencia del estrés como: sentimiento de angustia o irritabilidad, sentimiento de que no vale nada, consumo de drogas, alcohol o cigarrillo con el fin de aliviar la tensión. Y finalmente esta factor se encuentra valorado por los ítems del 23 al treinta y uno

Al finalizar con la aplicación del instrumento se retoman los parámetros de calificación y con los resultados arrojados se elabora una base de datos y a través de un programa estadístico o Excel se obtiene los resultados en gráficas y tablas a partir de la aplicación de los estadísticos descriptivos.

La base de datos consta de:

**Variables sociodemográficas:** Sexo, Edad, Género, Estado Civil, Estrato Socioeconómico, Nivel Académico.

**Variables relacionadas con situación laboral:** Tiempo en la Empresa, Cargo y Tipo de Contrato.

**Cuestionario:** cada una de las 31 preguntas se categoriza en la base de datos como una variable

Calificación de la opción de respuesta de los ítems

| ITEMS                                 | CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA |              |         |       |
|---------------------------------------|---|--------------|---------|-------|
|                                       | SIEMPRE                                   | CASI SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
| 1,2,3,9,13,14,15,23 y 24              | 9   | 6            | 3       | 0     |
| 4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27 y 28 | 6   | 4            | 2       | 0     |
| 7,8,12,20,21,22,29, 30 y 31           | 3   | 2            | 1       | 0     |

**Tabla 1** calificación de ítems

**Obtención del puntaje bruto:**

Según Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010) “La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados”

- A. se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8 y el resultado se multiplica por cuatro
- B. se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12 y el resultado se multiplica por tres
- C. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22 y el resultado se multiplica por dos
- D. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31

Para realizar la siguiente transformación se utiliza la siguiente formula

$$\text{puntaje transformado} = \frac{\text{puntaje bruto total} \times 100}{61.16}$$

Los baremos de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés son:

| Nivel de Síntomas del Estrés | Puntaje Total Transformado      |                         |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|                              | Jefes, Profesionales y Técnicos | Auxiliares y Operativos |
| Muy Bajo                     | 0.0 a 7.8                       | 0.0 a 6.5               |
| Bajo                         | 7.9 a 12.6                      | 6.6 a 11.8              |

|                 |                    |                    |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| <b>Medio</b>    | <b>12.7 a 17.7</b> | <b>11.9 a 17.0</b> |
| <b>Alto</b>     | <b>17.8 a 25.0</b> | <b>17.1 a 23.4</b> |
| <b>Muy Alto</b> | <b>25.1 a 100</b>  | <b>23.5 a 100</b>  |

**Tabla 2** Baremos de calificación

Según la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de Protección Social (2010).

Los baremos de interpretación se subdividen en jefes, profesionales y técnicos y por otro lado en auxiliares y operativos.

**Jefes:** “comprenden los cargos de dirección o jefatura, se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección”

**Profesionales o Técnicos:** “personal que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica conocimiento o destreza particular”

**Auxiliares:** “cargos en los que se requiere conocimiento de una técnica o destreza particular su actividad laboral está guiada por instrucciones dadas por un nivel superior”

**Operarios:** “comprende cargos que no requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior”

## 5. PLAN DE ANALISIS

Se elaboró una base de datos en hoja de cálculo Excel. Posteriormente se realizó los análisis descriptivos identificando la prevalencia a través de los valores de frecuencia del estrés laboral, para luego hacer la descripción de las tablas obtenidas de la base de datos y realizar el análisis de resultados.

| Objetivos   | Plan de Análisis  | Análisis Estadísticos  |
|---|---|--|
| Caracterizar los participantes en relación con su situación personal. | Edad, Genero, Estrato, Nivel Escolaridad, Estado Civil. | Se aplicaran las variables estadísticas descriptivas, el cual dará cuenta de las proporciones y las frecuencias de la población y serán presentadas, mediante tablas y/o gráficos. Estos resultados se obtendrían a través de Excel o un programa estadístico. |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Caracterizar los participantes en relación con su situación personal</p>   | <p>Tipo de contrato.<br/>Tiempo en la empresa y cargo.</p>   | <p>Se aplicaran las variables estadísticas descriptivas, el cual dará cuenta de las proporciones y las frecuencias de la población y serán presentadas, mediante tablas y/o gráficos. Estos resultados se obtendrían a través de Excel o un programa estadístico.</p> |
| <p>Describir los niveles de estrés laboral en los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería en el Centro de Distribución Medellín</p> | <p>Las variables que se calificaran será:<br/>Fisiológicas, comportamiento social intelectuales, laborales y psicoemocionales.</p> | <p>Se aplicaran las variables estadísticas descriptivas, el cual dará cuenta de las proporciones y las frecuencias de la población y serán presentadas, mediante tablas y/o gráficos. Estos resultados se obtendrían a través de Excel o un programa estadístico.</p> |

**Tabla 3.** Plan de Análisis

## **6. REFERENCIA INVESTIGATIVA**

A continuación se presentaran investigaciones realizadas en relación con el tema a tratar, estas investigaciones han sido estudiadas durante los últimos años y lo que se logra evidenciar de esta situación es que es importante intervenir adecuadamente y a tiempo, en tanto que las empresas al transcurrir los años se están preocupando más por el bienestar físico y psicológico de sus empleados.

### **6.1 Título: La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral.**

**Autor:** Hernán Fernández Pablo

**Año:** 2010

**Lugar:** Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Argentina

El objetivo de esta investigación es demostrar como disminuye el rendimiento laboral de un chofer de colectivo urbano al trabajar expuesto a factores estresantes durante un mes en el año 2009

La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo cualitativo, con un diseño de tipo experimental. Se realizó por medio de una prueba estructurada sobre medición de

desempeño, test de personalidad y test de Maslach Burnout Inventory (MBI) reformado para la investigación.

La población evaluada en esta investigación es de un chofer expuesto a factores estresantes durante un periodo de tiempo estipulado.

Los resultados arrojaron que a través de las diversas pruebas aplicadas se evalúan dos variables, la dependiente evaluando el rendimiento laboral y la independiente midiendo el estrés laboral. Analizando de igual forma la etapa inicial con un sistema general de matrices de datos, comparando con la evaluación de desempeño inicial. También en medio del estudio es utilizado tres tipos de personalidad A, B y E estos son medidos a través de factores extra organizacionales, entendiéndolos como situaciones relacionadas con el contexto socio familiar. Las variables medidas en esta investigación son: Agotamiento emocional (AE), despersonalización (D), realización personal (RP), rendimiento laboral (RL), competencias funcionales (CF) y competencias sociales (CS).

Según las pruebas aplicadas en la investigación esta evidencia que el conductor expuesto a factores estresantes baja su rendimiento laboral.

En esta investigación la hipótesis planteada es verídica, dándole claridad a la hipótesis frente a los factores estresantes y como estos pueden influir en el rendimiento laboral.

## **6.2 Título: Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos.**

**Autor:** Viera Oramas Arlene, Almirall Hernandez Pedro & Fernández Ivis

**Año:** 2007

**Lugar:** Maracay, Venezuela

**Objetivo:** El objetivo de esta investigación es definir que prevalencia tiene el estrés laboral síntomas asociados y el síndrome de Burnout percibidos por docentes.

La metodología allí utilizada fue un estudio de tipo transversal, el método de búsqueda de los resultados se llevó a cabo por medio de cuestionarios como el de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed), un test de estrés y culminando con un cuestionario de síntomas del estrés.

La muestra seleccionada fue a través de aleatorización de la misma profesión, excluyendo a maestros con menos de un año de experiencia. Para ello fueron seleccionados 885 maestros, controlando variable de antigüedad en la profesión.

La población estudiada en esta investigación fue a 885 maestros venezolanos en 53 centros de enseñanza básica y diversificada”

(Viera, Hernández, & Ivis, 2007). Con el fin de determinar los factores estresantes de dicha labor.

Los resultados de esta investigación arrojaron que las personas más afectadas por el estrés son los hombres mayores de 40 años. Que se evidencia más en maestros de enseñanza diversificada como por ejemplo de enseñanza técnica, o bachiller, ya que el nivel de enseñanza es más complejo que el de enseñanza básica.

En esta investigación los autores concluyeron que a pesar de los resultados, los riesgos psicosociales frente al estrés no son tan novedosos de los ya encontrados en diferentes investigaciones, si se debe de realizar más métodos de intervención frente al tema tratado. En tanto que la labor del docente en este caso es de gran impacto para las comunidades.

### **6.3 TITULO: El control del estrés laboral. Intervención centrada en el individuo.**

**Autor:** Pérez Nieto, Cano Videll, Miguel Tobal, Camuñas, Sayalero & Blanco

**Año:** 2001

**Lugar:** España

El objetivo de esta investigación es crear un programa de intervención que permita al personal de un hospital controlar o reducir respuestas de ansiedad e ira.

- I.S.R.A (Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad) el cual consta de tres subescalas: cognitivo, fisiológico y motor y una escala total referida por el nivel de ansiedad. Permite también realizar diferenciaciones entre ansiedad ante situaciones que implican evaluación de responsabilidad, ansiedad ante situaciones interpersonales o sociales, ansiedad ante situaciones fóbicas y por ultimo ansiedad ante situaciones cotidianas. Este primer instrumento es creado por: (Miguel Tobal & Cano Videll, 1994)
- S.T.A.X.I.2 State-Trait Anger Expression Inventory 2 (Spielberger, 1999), versión española por (Miguel Tobal, Casado, Cano Vindel y Spielberger, 2001). el cual consta de 49 items subdivididas en tres escalas: sentimiento, expresión verbal y física, ira.
- M.B.I Inventario de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1986, 1997). Este evalúa el síndrome de estrés laboral a través de tres escalas. Cansancio emocional, despersonalización y autorrealización personal.

La población seleccionada en este caso fue personal del Hospital Universitario de Getafe. La coordinación del Hospital informo sobre el estudio que se iba a realizar, y voluntariamente las

personas se fueron postulando. De allí salieron dos grupos conformados aleatoriamente, uno de 33 personas del cual el 73% eran mujeres; y el segundo grupo quedo conformado con un total de 34 sujetos, de allí el 76% eran mujeres.

Se realiza un pre diagnostico que permite valorar en qué situación se encuentra frente a las expresiones emocionales de ansiedad e ira, luego de esto se comienza con el programa de intervención; este es implementado en diferentes sesiones:

| Técnica  | Sesiones |
|--|----------|
| Presentación   | 1        |
| Evaluación pre tratamiento   |          |
| Sesión Informativa: le brinda información al participante sobre el estrés laboral, la respuesta emocional e ira.                           | 2 – 3    |
| Técnicas de Relajación: técnica de relajación muscular y de respiración  | 4 – 8    |
| Reestructuración Cognitiva: detección y/o cambio de las creencias de pensamientos irracionales que generen ira o depresión.                | 5- 7     |
| Auto instrucciones: implementación de idea y verbalización racional que permitan afrontar las emociones negativas, iras y depresiones      | 8        |
| Solución del Problema: búsqueda eficaz a los problemas   | 9 – 11   |
| Control de ira y asertividad: implementar las técnicas aprendidas sobre el control y expresiones adecuadas sobre sentimientos de desagrado | 11- 13   |
| Evaluación post- tratamiento   | 14       |

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron positivos, en tanto que se logró disminuir el rango de ansiedad y de ira, y a su vez se logró aumentar la capacidad de control sobre la expresión interna de la ira llevando como finalidad aceptación y credibilidad en las técnicas utilizadas.

## **7. REFERENCIA TEORICA**

### **7.1 Salud Ocupacional.**

La Salud Ocupacional es una de las áreas que más influye en las buenas prácticas laborales, en compañía del área de Gestión Humana realizan la función de hacerle seguimiento a todos los empleados de la compañía brindándole apoyo y bienestar, en tanto que el objetivo principal de esta área es velar por el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores o empleados previniendo así problemas tanto químicos, biológicos, que afecten al individuo y a la producción. Es claro que todas las empresas tienen un grado de riesgo ya que trabajan con seres humanos en los cuales sus estados de ánimos cambian constantemente, afectados por su medio ambiente y perturbando su entorno tanto laboral como social, generando así unos factores de riesgos psicosociales a partir de los cuales se debe realizar una adecuada intervención, este concepto connota que estos factores de riesgos son “riesgos a los que está expuesto el trabajador, siempre y cuando estos tengan relación con su trabajo” (Aranda, Pando, Torres López, Salazar Estrada, & Sánchez Torres, 2011). Resaltando lo dicho anteriormente se puede evidenciar que el estrés es un factor de riesgo psicosocial, en tanto que afecta la relación con su trabajo y su entorno laboral. Siendo este un factor muy importante y aclarando que el estrés laboral es llamado como “síndrome de estar enfermo” o “síndrome general de adaptación”. (Velasquez, 2005).

## 7.2 Estrés.

El estrés es un término del habla inglesa (stress) incorporado al español como “tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicosomáticas”, en esta se pueden identificar dos tipos de estrés: el euestres, el cual es positivo para el organismo y el distrés que es negativo y perjudicial. (Velasquez, 2005)

(Peiró, 2005) Nos habla de autores que han hablado sobre estos conceptos como: Selye (1956), Edward y Cooper (1988) estos autores plantean que el Euestres “hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios”. Por el contrario el distrés, es conocido como “situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico”.

Por otro lado los autores (Belloch, Sandin, & Francisco, 2000) indican que Selye definió el estrés como “una respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”, esto consiste en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. .

Si bien el estrés es una alteración en el organismo y afecta tanto fisiológica como psicológicamente al individuo, este puede perturbar significativamente todas sus relaciones psicosociales y su entorno en general. Tanto en el ámbito familiar como en el laboral.

El estrés desde la perspectiva cognitiva según el Presidente de la SEAS (Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés) no dice que cuando su influencia es negativa esta puede influir en varios aspectos tales como:

- Cambios de hábitos relacionados con la salud
- Alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos como él (Sistema Nervioso Autónomo y el Sistema Inmune)
- Por cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar la conducta, las emociones y la salud.

Según (Cano, 2002) nos hace referencia a tres momentos fundamentales del estrés.

1. El estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión este aumenta las conductas no saludables tales como fumar, beber, comer en exceso y se reducen las conductas saludables como hacer ejercicio físico, guardar una dieta o dormir suficiente.
2. El estrés puede producir una alta activación fisiológica, que mantenida con el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos o problemas sexuales.  
(Labrador y Crespo, 1993) citado por (Cano, 2002)

3. El estrés puede llegar en ocasiones a afectar a gran escala al individuo y este comienza a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica o de su conducta, pensamientos, o de algunas situaciones que a su vez comienzan a adquirir una serie de fobias o temores irracionales.

Este autor también hace referencia al estrés cognitivo como una influencia negativa en la percepción, atención, memoria y en ocasiones a toma de decisiones erróneas.

### **7.3 Estrés Laboral.**

Según Velasquez (2005), el estrés se puede clasificar en extra organizacionales y organizacionales, el primero consiste en conflictos que suceden fuera del ámbito laboral como: problemas conyugales o familiares, la muerte de un ser querido, etc. Y el segundo o los organizacionales: son los que suceden dentro del ámbito laboral y se pueden clasificar en trabajo de alta dificultad y concentración, creatividad restringida o puede ser también ocasionada por empleados de la empresa jerárquicamente superiores, como por ejemplo, una dirección con mal liderazgo, el clima y la cultura organizacional con ambientes hostiles.

Ante esta situación se está evidenciando procesos destructivos y premeditados que genera consecuencias negativas para el colaborador afectado, perturbando así el propio funcionamiento

de la organización. Llegando a la conclusión que el estrés afecta a toda clase de personas, sin importar su religión, su estatus social o su raza, afectando a familias, entornos sociales y empresas del cual se va a hacer un gran énfasis y profundización. Afectando de igual forma el entorno laboral.

Este tipo de estrés es clasificado como estrés laboral el cual se entiende como el “desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales” (Marulanda, 2007) Afecta en general todo el clima laboral, ya que las empresas les exige a los empleados un nivel de producción y rendimiento mayor en tanto que necesitan producir a grandes cantidades en el menor tiempo posible.

Algunos autores como (Muchinsky, 2002), nos menciona que (Kahn & Byosiere, 1992) denomina que el estrés laboral debe ser visto desde dos perspectivas: “El primero llamado como el contenido de la tarea, incluye mediciones como simplicidad – complejidad y monotonía – variedad. El segundo llamado propiedades del rol se refiere a aspectos sociales que incluyen las relaciones con el supervisor y los conflictos de roles”

Desde este postulado se puede mencionar que estos factores son altamente influyentes para que un individuo pueda presentar estrés, también se debe tener en cuenta factores como el ambiente laboral, la locativa, el ruido y que tanto esto afecta al empleado.

(Muchinsky, 2002) , nos menciona que existen tres grandes categorías asociadas al estrés, éstas son: respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales.

Las respuestas fisiológicas incluyen síntomas cardiovasculares, como el aumento de la presión sanguínea, nivel de colesterol, medidas bioquímicas ácido úrico, y los síntomas gastrointestinales. Las respuestas psicológicas incluyen variables afectivas, siendo la insatisfacción laboral la más común. Sin dejar a un lado el aburrimiento, la ira, la hostilidad, disminución de la autoconfianza y la autoestima. Y finalizando con las respuestas conductuales como el rol del trabajo (desempeño, accidentes, consumo de drogas dentro del trabajo), conducta opresiva (robo, daño intencionado), huida del trabajo (ausentismo), degradación del entorno familiar (malos tratos a la esposa e hijos) y conductas autodestructivas (consumo alcohol y drogas).

Es por ende que cuando algún empleado muestra síntomas estresantes se debe intervenir adecuadamente, comenzando por indagar desde cual factor mencionado anteriormente surge su malestar.

Ahora bien nos introduciremos más en los conceptos y pilares más importantes de esta investigación, ya que el objetivo es identificar los niveles de estrés laboral en los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería Centro de Distribución Medellín con el fin de generar o recomendar un tipo de intervención frente a este factor tan importante.

#### **7.4 Programas de Intervención.**

En el momento en que en la empresa se haya detectado algún síntoma de estrés laboral que posiblemente esté afectando al individuo tanto en lo laboral como en lo social, llegando a perjudicar el clima organizacional y posiblemente a gran escala llegando a bajar su rendimiento productivo, para ello se debe de implementar un buen programa de intervención, en tanto que esto puede ayudar a mejorar el clima y la cultura organizacional, impactando tanto en lo individual como lo colectivo ya que uno de los factores más importantes que debe de ofrecer la empresa a sus empleados es que existan buenos beneficios tanto tangibles como intangibles que ellos sientan que la empresa se preocupa por su bienestar físico y emocional.

El Doctor Antonio Cano Videl en compañía de Pérez Nieto, Miguel Tobal, Camuñas, Sayalero y Blanco (2001) fueron los creadores de un programa de intervención llamado “La ansiedad, la ira y el estrés asistencial en el ámbito hospitalario: un estudio sobre las relaciones y la eficacia del tratamiento” el cual su principal objetivo es permitir que el personal al cual se le va a realizar el estudio tenga la posibilidad de controlar o reducir respuestas de ansiedad e ira y tener la facilidad de manejar el estrés.

Su estudio se basa específicamente en diferentes técnicas para el control del estrés y la ira en sesiones de hora y media aproximadamente y tuvo una duración de catorce semanas en las que fueron utilizadas técnicas de relajación, de reestructuración cognitiva en la que se

enfocaban en cambiar las creencias y las emociones negativas por positivas, autoinstrucciones, en la que las personas verbalizaban y afrontaban adecuadamente estos pensamientos irracionales. Solución de problemas, búsqueda eficaz de soluciones, control de ira, en este paso todas las técnicas enseñadas con anterioridad se deben de poner en práctica como en identificación de las ideas irracionales y por último se realizó una evaluación post tratamiento, el cual dejó resultados satisfactorios para los empleados reduciendo así las respuestas irracionales a pensamientos y emociones negativas.

Por otro lado el autor Pablo Iglesias Ramírez (2011). Creo un programa de intervención llamado “Proyecto programa estrés laboral” en el cual su objetivo principal es sensibilizar a los empleados en la necesidad de actuar y afrontar el problema. Esta intervención se subdivide en cuatro subtipos.

- Instruir al empleado en técnicas de relajación y respiración para así controlar la activación fisiológica
- Reducir la respuesta cognitiva mediante la identificación y modificación de pensamientos negativos
- Entrenar al empleado en técnicas de solución de problemas
- Profundizarle al empleado la importancia de las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva y la expresión de emociones

Las técnicas utilizadas fueron:

**Generales:**

Desarrollo del buen estado físico, dieta adecuada, apoyo social, la distracción y el buen humor.

**Cognitivas:**

Reorganización cognitiva, modificación de pensamientos automáticos y deformados, autoinstrucciones y detención del pensamiento.

**Fisiológicas:**

Relajación, control de respiración, meditación.

**Conductuales:**

Entrenamiento asertivo, entrenamiento habilidades sociales, solución de problemas, modelamiento, autocontrol y control de ira.

En este tipo de intervención el objetivo principal es “fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación, la capacidad para hacer frente a algunos requerimientos del trabajo y consecuencias que el estrés produce” (Iglesias, 2011)

Como lo dice iglesias esa es la idea del objetivo de esta investigación producir una estrategia o programa adecuado que le permita al trabajador hacer frente al problema o el síntoma del estrés con el fin de que el empleado pueda tener una buena salud tanto física como mental y así poder laborar con motivación y tranquilidad.

Este tipo de intervención es semejante al programa mencionado anteriormente implementado por el Doctor Antonio Cano Videl y sus compañeros. El cual se concluye que utilizando las diferentes técnicas de intervención se pueden lograr un óptimo resultado no solo para una empresa específica, sino para todas las que se preocupan por el bienestar de sus empleados tanto físicos como psicológicos.

Por ultimo (Muchinsky, 2002) nos menciona que (Ross & Altmaier, 1994) exponen una utilización de diferentes técnicas utilizadas para la intervención del síntoma mencionado como “la respiración profunda, la relajación progresiva de los músculos, el biofeedback y yoga. También incluyen asesoría, grupo de apoyo y programas de ayuda al empleado”.

Lo fundamental de las propuestas de intervención citadas previamente es que da cuenta que lo principal para elaborar o establecer una propuesta de intervención es trabajar las tres áreas fundamentales: la cognitiva, la emocional y la fisiológica; Con el fin de que el individuo logre sentirse y pensar positivamente.

## 8. REFERENCIA INSTITUCIONAL

Nombre: Alquería

Razón Social: Productos Naturales de la Sabana S.A

### 8.1 Historia:

Alquería fue fundada en 1958 por el Profesor Jorge Enrique Cavelier, el primer Urólogo Colombiano, especializado en la universidad de Chicago. Y por su hijo Enrique Cavelier quien siguió los pasos de su padre manteniéndose en la empresa fundada y conservando nuestro lema “Una Botella de Leche, Una Botella de Salud”

En **1958** el Doctor Jorge Enrique y su hijo el Doctor Enrique Cavelier Gaviria, compraron una planta de pasteurización y homogenización de leche instalada en Rionegro Antioquia llamada El Antojo. Trasladaron estos equipos a los terrenos de la hacienda Fagua y así dio inicio a la pasteurizadora LA ALQUERÍA.

**1962** mostrando su tendencia innovadora, la comunidad Alquería reemplazo las botellas de vidrio utilizadas en esa época por envases de cartón parafinado; posteriormente lanzó la bolsa plástica y mejoró el empaque de cartón, ya no recubierto de parafina sino de una delgada película de polietileno, que por higiene fue el preferido por los consumidores.

**1968** En este año la empresa tuvo su primera distribuidora en Bogotá, ubicada en la zona industrial. Estratégicamente se cambió la distribución propia por una distribución a través de terceros, decisión que mejoró los costos, la productividad y el amplio mercado objetivo, llegando a tiendas y supermercados.

**1992** El sueño Alquería se sentía cada vez más vivo y necesitaba crecer. Fue entonces cuando obtuvo un contrato con la empresa Marbo en Estados Unidos. Con este contrato y un nuevo producto crecieron las ventas con una estrategia: producir y distribuir otras bebidas.

**1995** Alquería sigue trabajando con innovación y calidad y así nace Leche Larga Vida, un producto ganador que generó un periodo de expansión enorme. En ese momento se inicia el crecimiento nacional de Alquería con la compra de Productos Lácteos Andina y la creación de las Unidades de Negocio.

**2000** A mediados de este año la empresa cambio su razón social por “Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería, renovó su imagen Corporativa y presento novedosos productos como leches especializadas, sorbetes, bebidas lácteas y avena, además de continuar innovando con envases más cómodos fáciles de manejar, seguros económicos, ecológicos y asépticos.

**2008** Nuevas alianzas llegan. Alquería firma una alianza estratégica con Danone, Compañía líder en alimentación a nivel mundial con el fin de incrementar el consumo de lácteos en Colombia y llegar a otros mercados.

## **8.2 Misión:**

Nuestra misión principal es la de contribuir a través de un modelo de Valor Compartido al crecimiento, desarrollo y progreso de todos los miembros de la Familia Alquería que incluye también a nuestros proveedores de leche, nuestros clientes y consumidores, nuestros pobladores cercanos y accionistas y dentro de un entorno medio ambiental sostenible

## **8.3 MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa)**

En el año 2020 Alquería será una Familia de Negocios con ingresos de US\$2 billones generando el 20% fuera de Colombia y con un margen ebitda superior al 20%.

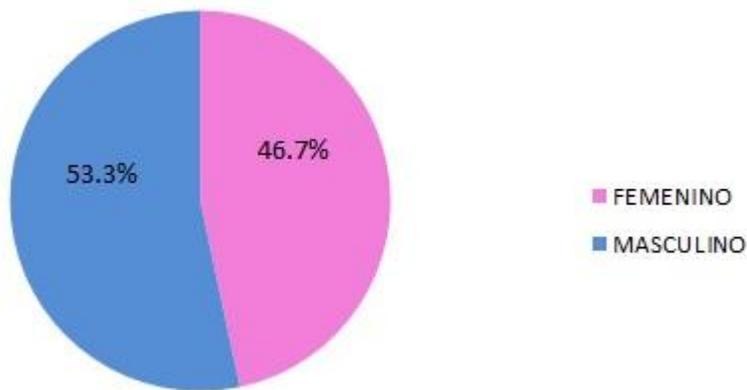
## **8.4 Marco Conductural**

- Integridad personal
- Foco en el cliente y el consumidor
- Pasión por el logro
- Movilizar y desarrollar a otros
- Trabajo en equipo
- Perseverancia
- Apertura al cambio

## 9. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 9.1 Características sociodemográficas de la población objeto del estudio.

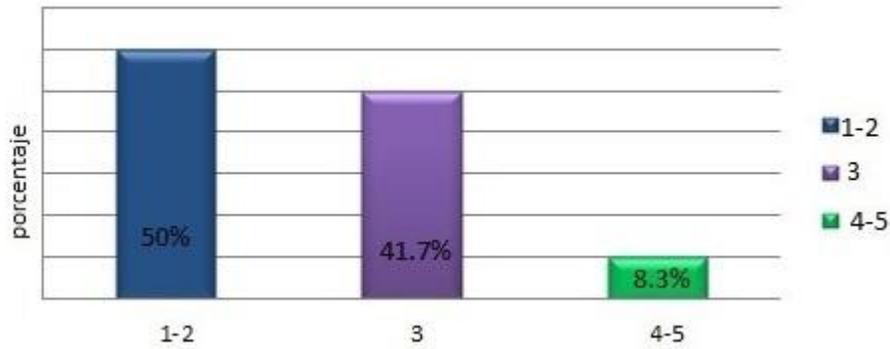
#### Género



**Grafica 1.** Género de los participantes.

Los participantes que más realizaron el cuestionario fueron los de sexo masculino con un 53.3% de la muestra y el 46.7% restante es de sexo femenino. Esto concuerda con la muestra aplicada y suministrada, en tanto que el personal que más realizó el cuestionario son de las áreas de Logística y Preventa.

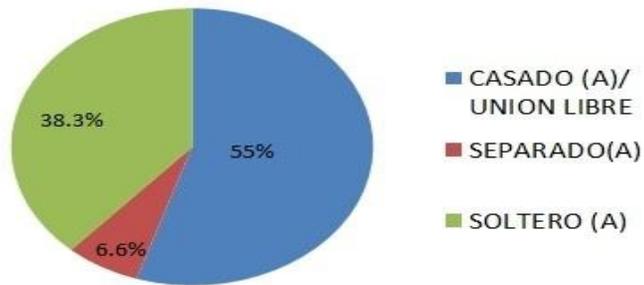
### Estrato Socio económico



**Grafica 2.** Estrato socioeconomico.

Cabe notar que el 50% de la población a la cual se le realizó el cuestionario habitan en sectores de estratos 1 y 2, el 41.7% habitan en el estrato 3 y por último el 8.3% en estratos 4 y 5.

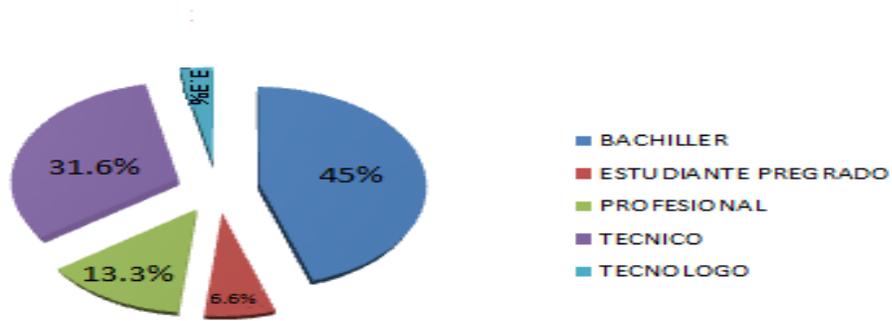
### Estado civil



**Grafica 3.** Estado civil de los empleados participantes.

La grafica determina que de las sesenta personas a las cuales se les aplico el cuestionario el 55% viven en unión libre o son casados, el 38.3% de la población son solteros, el 6.6% restantes son separados.

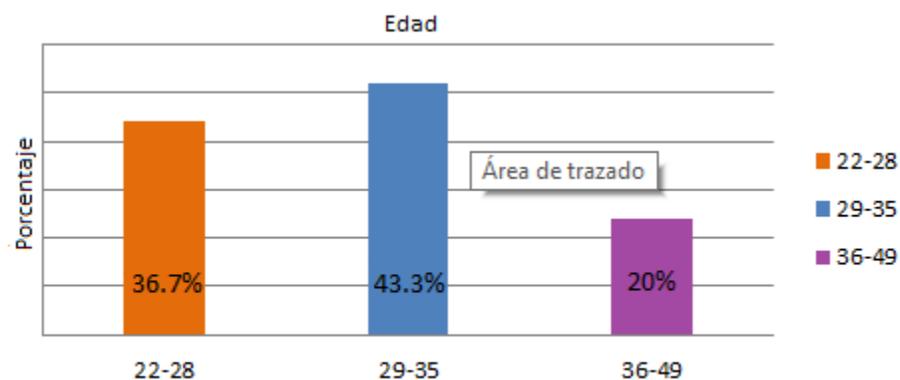
## Nivel Académico



**Grafica 4.** Nivel académico de los participantes

El 45% de la población a la cual se le realizó el estudio son bachilleres, el 31.6% son técnicos, las personas que realizaron estas técnicas lo realizaron por medio de la empresa en conjunto con el SENA. El 13.3% son profesionales en tanto que el estudio también abarcaba al área administrativa, el 6.6% son estudiantes de pregrado, pero la empresa les da la oportunidad de estudiar mientras labora. Y por último el 3.3% de la población a la cual se le realizó el cuestionario son tecnólogos. Cabe notar que la empresa está en continua capacitaciones para los colaboradores. Lo que ya culminaron la técnica, comenzaran con la tecnología.

## Edad

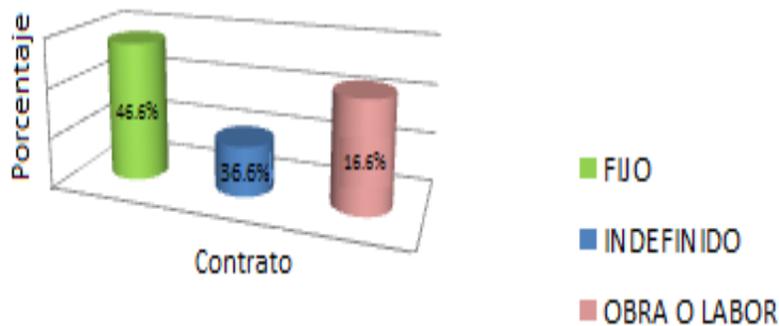


**Grafica 5.** Rango de edades, se subdividen en tres grupos.

Cabe notar que las edades más predominantes de los participantes del cuestionario están entre los veintinueve y los treinta y cinco ya que esto abarca el 43.3% de la muestra, siguiente a estos se encuentra el rango entre los veintidós y veintiocho con el 36.7% y finalizando se encuentran los de treinta y seis a cuarenta y nueve con un porcentaje de 20%.

## 9.2 Características Laborales

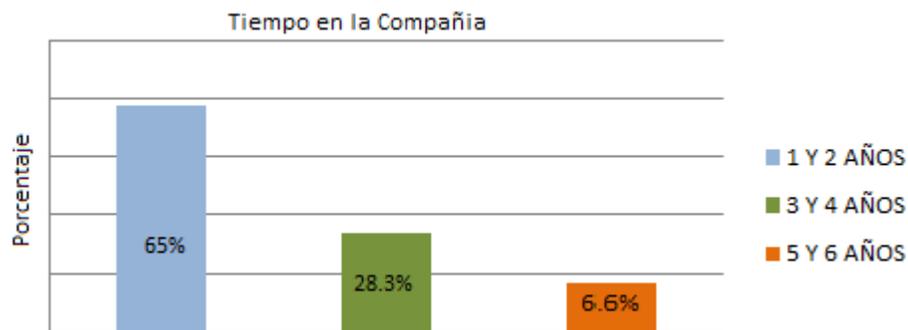
### Tipo de Contrato



**Grafica 6.** Tipo de contrato de los empleados.

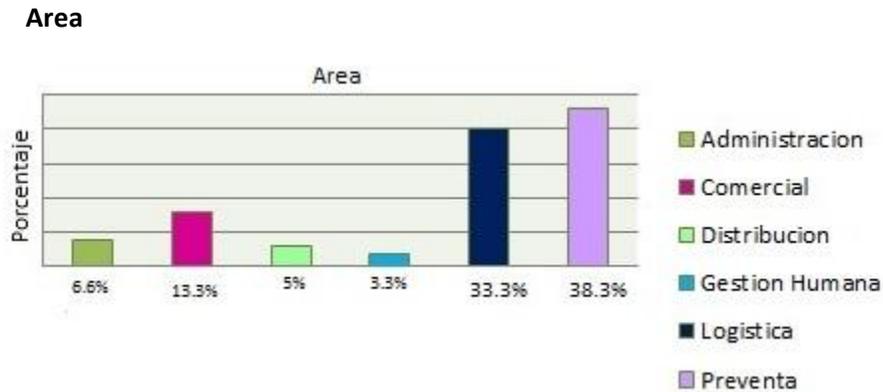
El 46.6 % de la muestra a la cual se le aplicó el cuestionario tienen un tipo de contrato fijo, el 36.6% su tipo de contrato es por obra o labor, y por último el 16.6% su tipo de contrato es indefinido. La empresa inicialmente los contratos al personal operativo lo realizan por medio de una temporal y son por término obra o labor a un año, y por medio del desempeño de cada empleado se vincula directamente con la empresa y el contrato pasa a ser de tipo fijo.

### Tiempo en la compañía



**Grafica 7.** Tiempo laborado de los empleados participantes.

Cabe notar que el 65% de la población a la cual se le realizó el cuestionario llevan en la compañía entre uno y dos años, el 28.3% llevan entre tres y cuatro años y por último el 6.6% llevan entre cinco y seis años.



**Grafica 8.** Áreas en la que los empleados laboran.

En el Centro de Distribución de Productos Naturales de la Sabana S.A el área que más participantes tuvo para la realización del cuestionario es el de Preventa con un 38.3%. Esta es una de las áreas más grande dentro de la compañía, de igual forma cabe notar que el área de Logística también tuvo gran participación con un 33.3%. El área Comercial tuvo una participación de 13.3%, seguido del área Administrativa con un 6.6%, luego el área de Distribución con una participación de 5% y finalizando con Gestión Humana con un 3.3%.

### 9.3 Características del nivel del síntoma de estrés

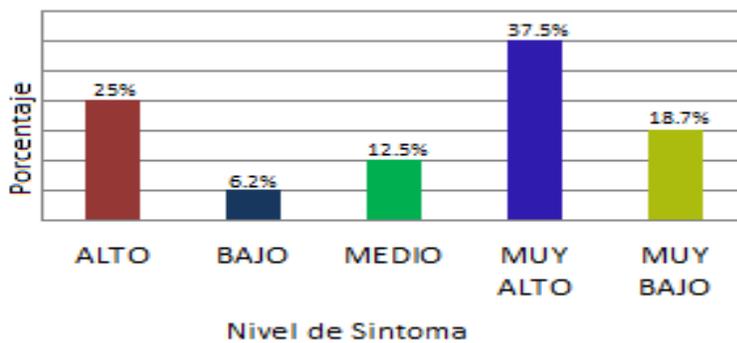
#### Nivel síntoma de estrés de acuerdo al género

##### Femenino



**Grafica 9.** Nivel de síntoma de estrés que presentan las empleadas.

##### Masculino



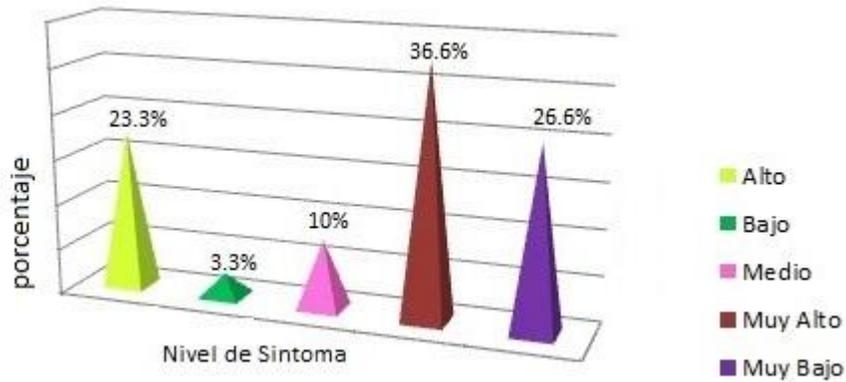
**Grafica 10.** Nivel de síntoma de estrés que presentan los empleados de sexo masculino

En este paralelo se puede notar claramente que de acuerdo a cada sexo el nivel de síntoma más predominante es el nivel “muy alto”. En el gráfico de sexo femenino predomina el nivel de estrés muy alto con un porcentaje de 57% de la población femenina y “Muy Bajo” con 14.2% de la población. Y en el gráfico de sexo masculino cabe notar que 37.5% de la población también puntúan nivel síntoma de estrés muy alto y muy bajo con un 18.7% de la población correspondiente.

Estas graficas puntúan que el 46.6% de la población total entre hombres y mujeres su nivel de síntoma se encuentra muy alto.

### Nivel de síntoma de estrés según Estrato Socioeconomico

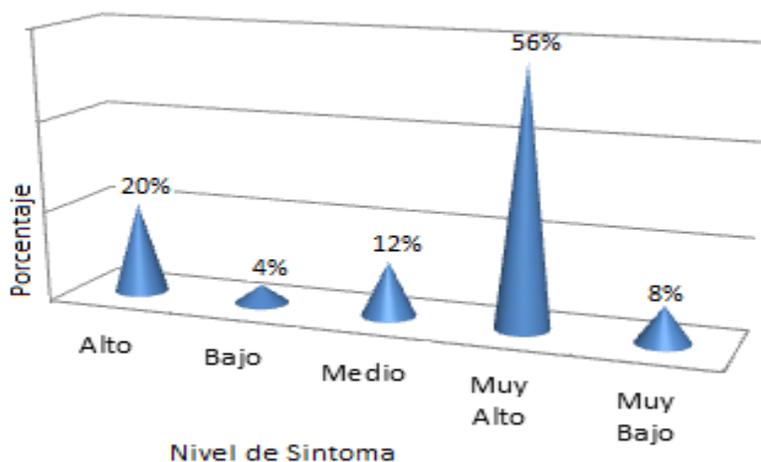
#### Nivel síntoma del estrés de acuerdo al estrato socioeconómico 1 – 2



**Grafica 11.** Nivel de síntoma de estrés de acuerdo a los estratos socioeconómicos 1 y 2

En relación al estrato socioeconómico este subgrupo muestra que el 36.6% presentan un nivel de síntoma muy alto y muy bajo con un 26.6%

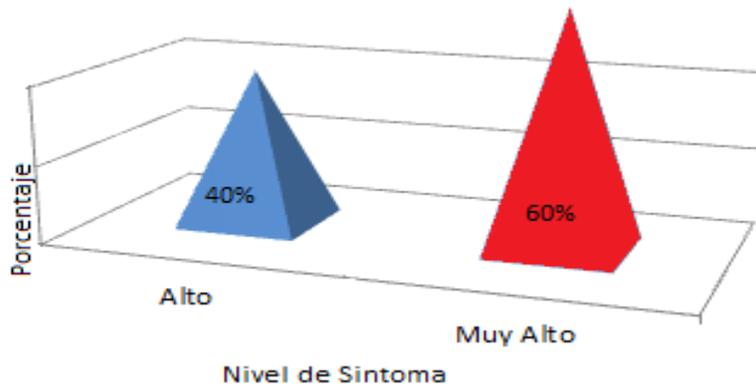
### Nivel síntoma del estrés de acuerdo al estrato socioeconómico 3



**Grafica 12.** Nivel de síntoma de estrés de acuerdo al estrato socioeconómico 3

En este subgrupo el 56% de la población que respondió el cuestionario que habitan en estrato tres, puntúan un nivel de estrés “muy alto” y “muy bajo” con un 8% de la población correspondiente.

**Nivel síntoma del estrés de acuerdo al estrato socioeconomico 4 – 5**

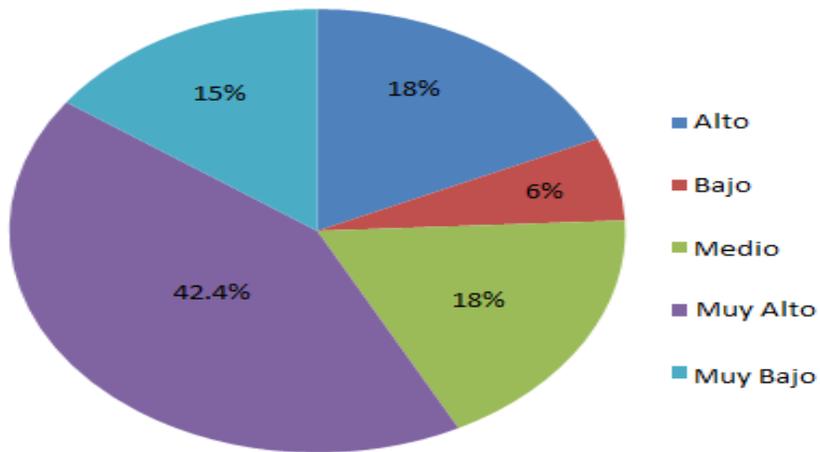


**Grafica 13.** Nivel de síntoma de estrés de acuerdo a los estratos socioeconómicos 4 y 5

En este subgrupo el 60% de la población que habita en estrato 4 – 5 puntúa muy alto. Se debe de tener en cuenta que estas personas por lo general son personal administrativo. Y el 40% restante de esta población puntúan “alto”.

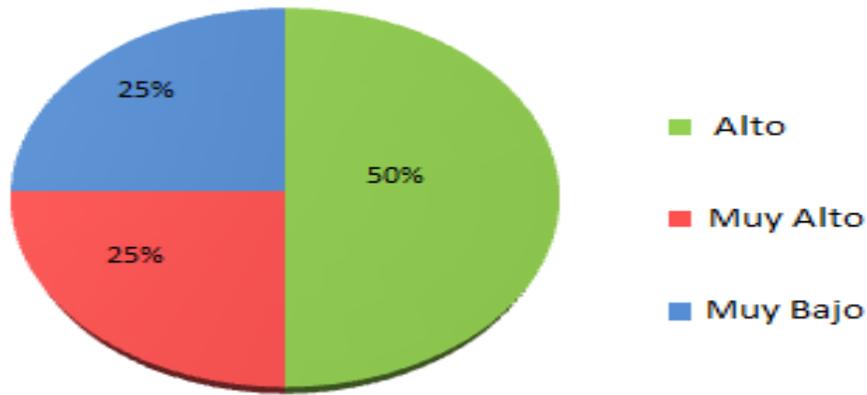
### Nivel de síntoma del estrés según estado civil

#### Casado (a) o Unión Libre



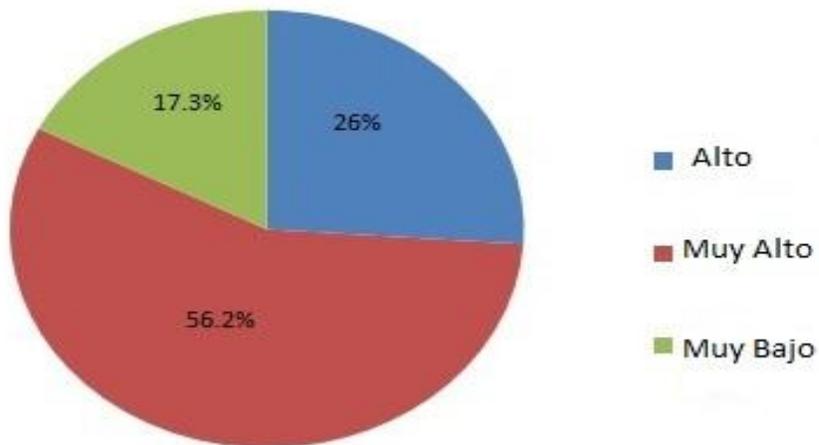
**Grafica 14.** Nivel de síntoma de estrés de según el estado civil casado (a) o en unión libre

**Separado (a)**



**Grafica 15.** Nivel síntoma de estrés de según estado civil separado (a).

**Soltero (a)**



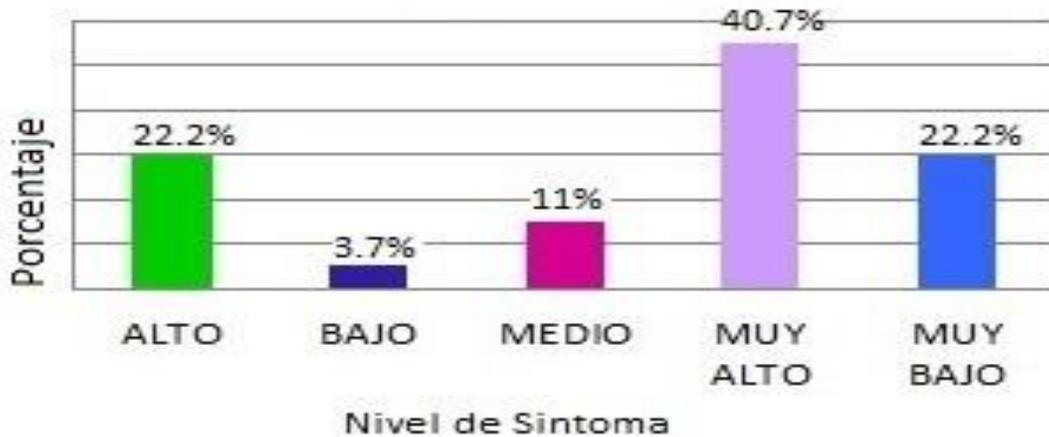
**Grafica 16.** Nivel de síntoma de estrés según estado civil soltero (a).

De acuerdo a las gráficas relacionadas con el estado civil y el nivel de síntoma de estrés, cabe notar que de la gráfica casados (a) el nivel de síntoma más predominante es muy alto con un porcentaje de 42.4% del subgrupo, y el 15% puntúan “muy Bajo”. En la gráfica separado(a) el nivel de síntoma más predominante es alto con 50% y un 25% de este subgrupo puntúan “muy bajo” y finalizando se encuentra la gráfica de soltero(a) el nivel más predominante el muy alto con un 56.2%, y el 17.3% de esta población puntúan un nivel de estrés muy bajo.

El estado civil que menos sintomatología presenta de acuerdo a los niveles de estrés es separado.

### Síntoma de estrés según nivel académico

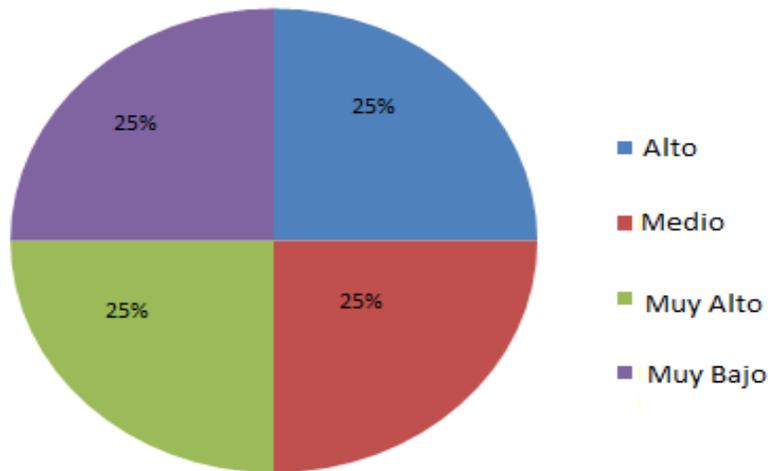
#### Bachiller



**Grafica 17.** Nivel síntoma de estrés de acuerdo al nivel académico bachiller.

El nivel de sintoma que mas puntua para este rango es el “ muy alto” con un 40.7% de este subgrupo y el 22.2% presentan un nivel de estrés muy bajo. Cabe aclarar que todo personal que ingrese a la empresa Alquileria por políticas internas debe de ser bachiller, en esta ocasión se indaga por empleados que solo han estudiado bachillerto y que no tienen otro tipo de estudios.

### Estudiante de Pregrado

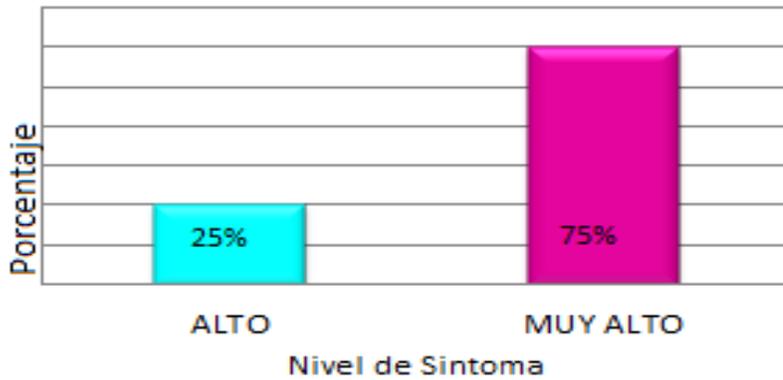


**Grafica 18.** Nivel síntoma de estrés de acuerdo a estudiantes de pregrado.

Este rango tiene una puntuación igual en niveles de alto, medio y muy alto. Con un 25% en cada uno.

En la investigación, cuatro personas aparecen como estudiantes de pregrado de las cuales cada una se caracterizó por un nivel de síntoma.

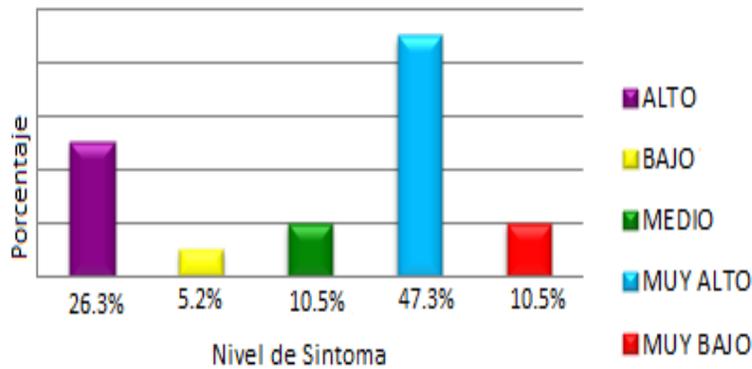
### Profesional



Cabe notar que el 75% de las personas que son profesionales puntúan un nivel de estrés “muy alto” y el 25% restante puntúan alto con relación al estrés.

Grafica 19. Nivel síntoma de estrés de acuerdo a los profesionales.

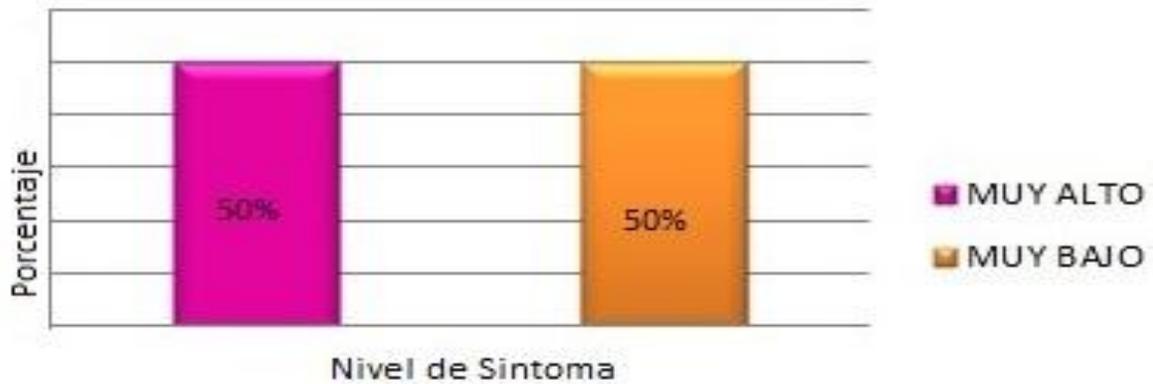
### Tecnico



El 47.3% de los empleados que son técnicos puntúan un nivel de estrés “muy alto” y el 10.5% de la población puntúan muy bajo con relación al estrés

Grafica 20. Nivel de síntoma de estrés de acuerdo a los empleados que son técnicos.

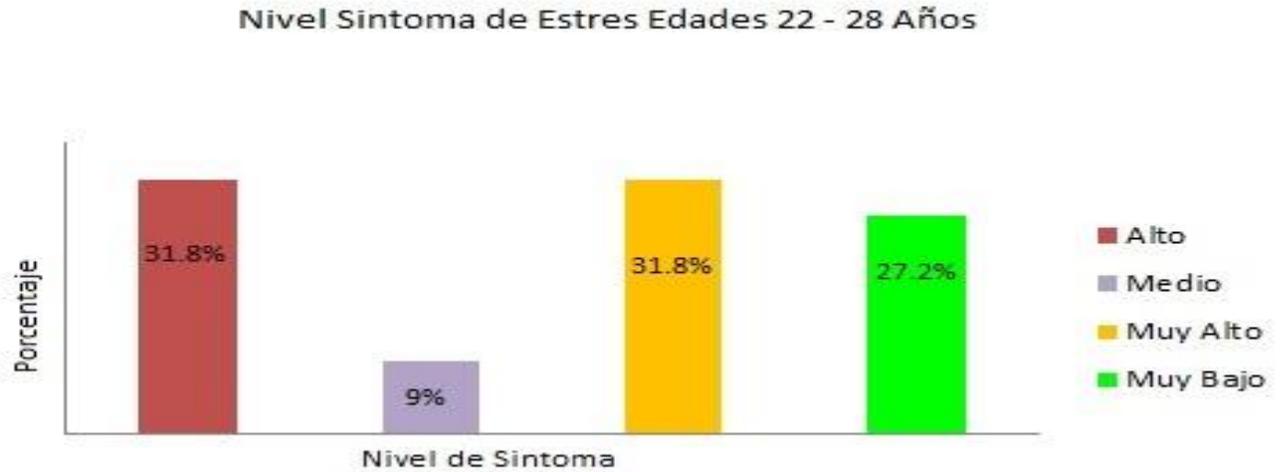
### Tecnologo



**Grafica 21.** Nivel de síntoma de estrés de empleados que son tecnólogos.

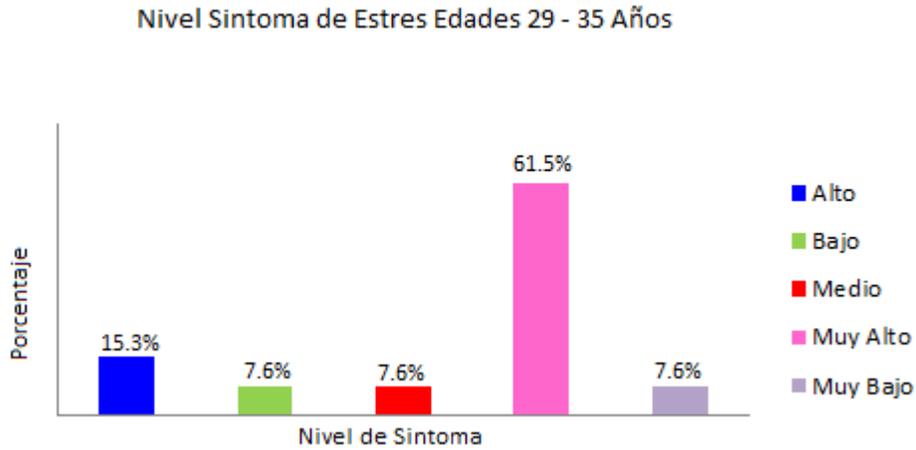
En este rango se puntúan de igual forma los dos tipos de nivel “ muy bajo” y Muy Alto con un 50% en cada uno. Contando con que de las personas que realizaron el cuestionario dos son tecnólogos. La empresa está realizando en compañía del Sena Tecnologías para capacitar a los empleados.

**Síntoma del estrés según rango de edad.**



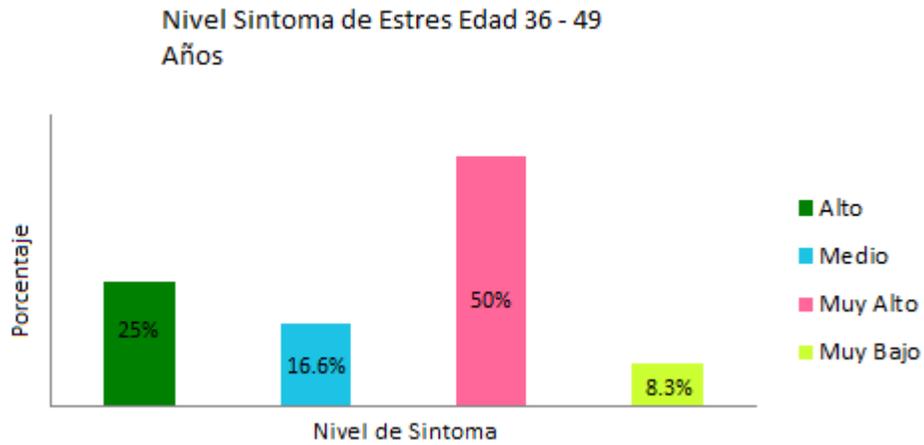
**Grafica 22.** Relación entre las edades de 22 – 28 años con los niveles de estrés.

En esta grafica se nota claramente como hay un paralelo en niveles de estrés entre alto y muy alto que concuerdan con un 31.8% y el 27.2% de la población, puntúan un nivel de estrés muy bajo.



**Grafica 23.** Relación entre las edades 22- 35 con el nivel de síntoma de estrés.

Cabe notar que en esta grafica el puntaje más significativo el muy alto con un 61.5% en el rango de edad 29 – 35 años y el 7.6% puntúan muy bajo con relación al nivel de estrés.

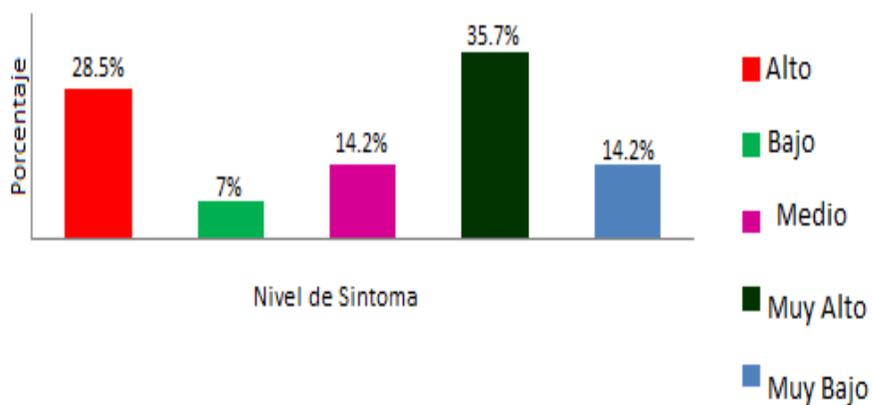


**Grafica 24.** Relación entre las edades 36 – 49 y el nivel de síntoma de estrés.

En esta ocasión el nivel de síntoma que más puntúa es muy alto con un 50% de la población encuestada que está entre los 36 y 49 años de edad y el 8.3% puntúan muy bajo con la relación al estrés.

### Síntoma del estrés de acuerdo al tipo de contrato

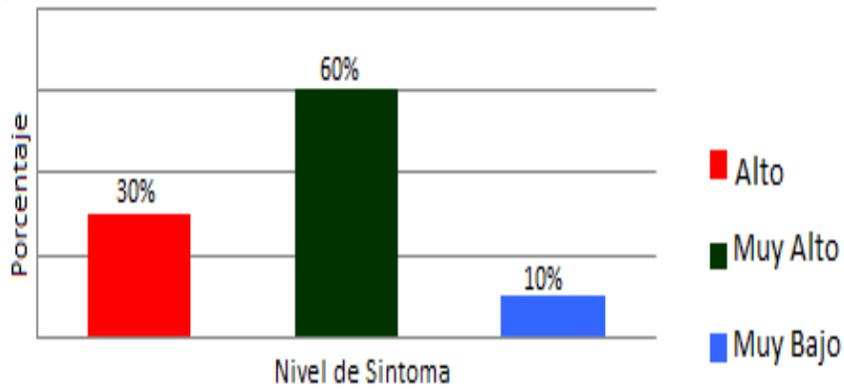
#### Fijo



**Grafica 25.** Nivel de síntoma con relación al tipo de contrato fijo

El nivel de síntoma más predominante en este subgrupo es muy alto con un 35.7% de la población que su contrato está a término fijo y un 7% de esta población alcanza un nivel de estrés muy bajo.

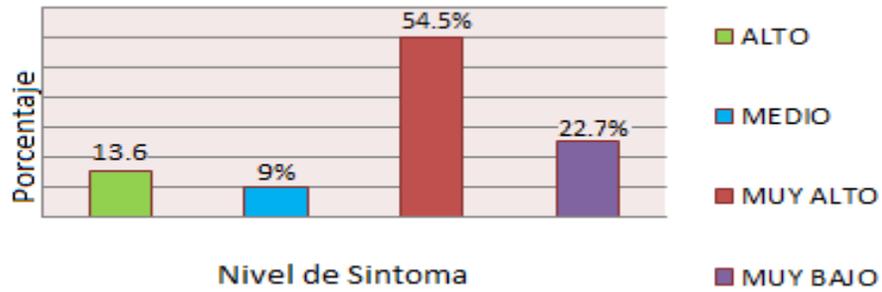
## Indefinido



**Grafica 26.** Nivel de síntoma de estrés con relación al tipo de contrato indefinido.

El nivel de síntoma de este subgrupo es “muy Alto” con un 60% con un contrato a término indefinido y el 10% de ellos, puntúan un nivel de estrés muy bajo.

### Obra o Labor

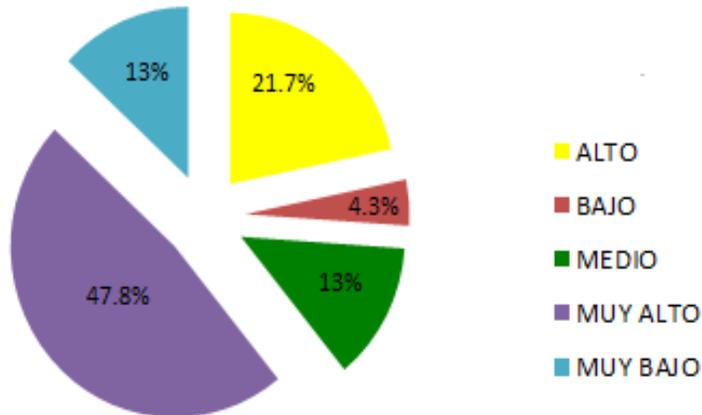


**Grafica 27.** Nivel de síntoma de estrés con relación al tipo de contrato obra o labor.

En este subgrupo el nivel de síntoma que más puntúa es “muy Alto” con un 54.5% de la población a la cual se le aplicó el estudio y trabajan con un tipo de contrato de obra o labor y finalizando el 22.7% de esta población, puntuó un nivel de estrés muy bajo.

### Nivel síntoma del estrés de acuerdo al área

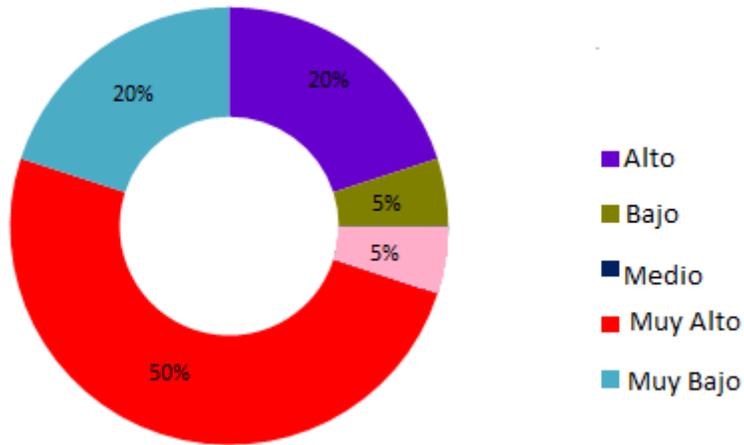
#### Preventa



**Grafica 28.** Nivel de síntoma de estrés de acuerdo al área de preventa.

El 47.8% de las personas que laboran como preventistas o vendedores tienda a tienda puntúan que presentan un nivel de estrés muy alto y el 13% de ello puntúa un nivel de estrés muy bajo. Cabe notar que esta es una de las áreas más numerosas dentro de la compañía y son medidos por cumplimiento de metas y presupuestos. En tanto que son remunerados económicamente si realizan un cumplimiento de venta superior al 100%

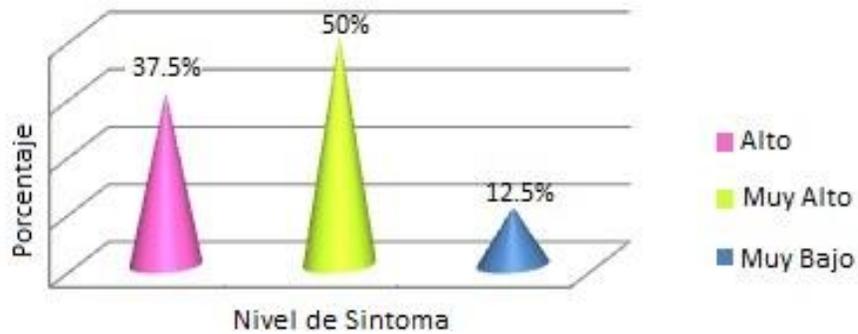
### Logística



**Grafica 29.** nivel de síntoma de estrés con relación al área de Logística.

El área de logística es la encargada del cargue, descargue y alistamiento del producto terminado. En esta ocasión el 50% del personal al que se le aplicó el cuestionario puntúan un nivel de estrés “muy alto” y el 20% de ellos puntúa muy bajo.

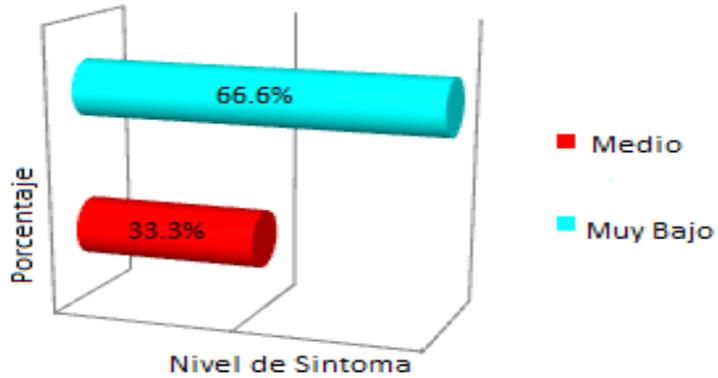
## Comercial



**Grafica 30.** Nivel sintoma de estrés con relación al área comercial.

El área comercial consta de personal como jefes o líderes encargados del manejo, estrategias y manejo de presupuesto de las ventas dentro de la compañía. En esta ocasión nos muestra que el 50% del personal al que se le realizó el cuestionario puntúan un nivel de estrés muy alto, y el 12.5% puntúan muy bajo frente al estrés.

### Distribución Administrativa



**Grafica 31.** Nivel de síntoma con relación al área de Distribución.

En esta ocasión los participantes del área de distribución tuvo un puntaje medio con un 66.6% y un muy bajo con un 33.3%

## Administración

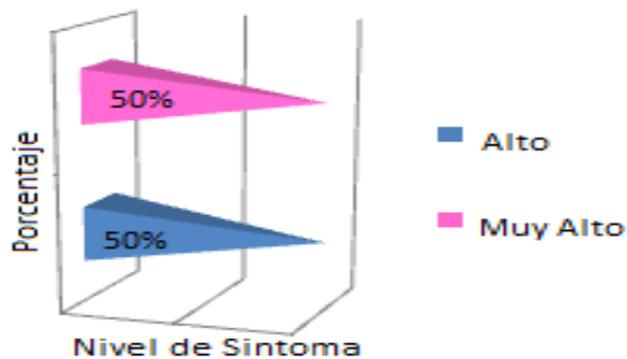


**Grafica 32.** Nivel de síntoma con relación al área administrativa.

El 50% de esta área muestra que el nivel de estrés que presenta es muy alto. El área administrativa se encarga específicamente en el área financiera, tecnológica, recaudo y cartera de la empresa.

Cabe notar que según la gráfica esta área no puntúa nivel de estrés ni bajo ni muy bajo. El 25% de la población que pertenecen a esta área y a la cual se le aplicó el cuestionario puntúan medio y el 25% restante puntúan alto.

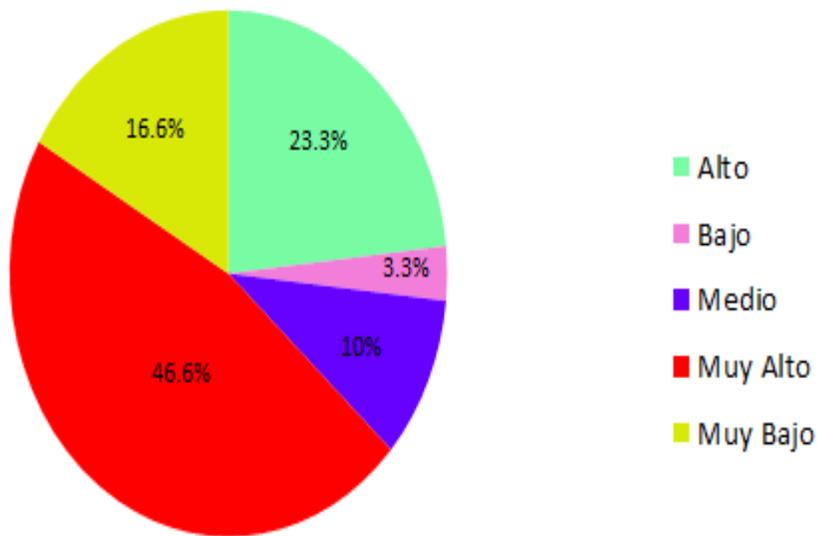
## Gestión Humana



**Grafica 33.** Nivel de síntoma de estrés con relación al área de Gestión Humana.

En esta área se ve claro que los niveles de estrés que allí se presentan son 50% alto y 50% muy alto. Teniendo en cuenta que esta es el área más pequeña dentro de la compañía, con 5 personas. Dos de ella se encuentran en el Centro de Distribución en Medellín, el resto de personal del área de Gestión Humana se encuentra en la Planta de Producción, ubicada en el Barrio Caribe de la Ciudad de Medellín.

### Nivel de Síntoma del Estrés General



**Grafica 34.** Nivel de síntoma general de la población

La grafica nos muestra claramente que el nivel de síntoma de estrés más predominante es “Muy Alto” con un 46.6% de la población total. Aunque aún no ha alcanzado el 50% de la población total si es necesario tomar medidas para disminuir el porcentaje de personas que presentan sintomatología asociada al estrés laboral

## 10. DISCUSION

En la empresa Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución de Medellín, actualmente ingresa personal de todo tipo de estratos socioeconómicos, sin embargo el mayor porcentaje de empleados son de estratos 1- 2 con un 50% de la población encuestada. Cuenta con una mayor cantidad de hombres siendo las áreas de logística y preventa las más numerosas. El área de logística en la parte operativa el mayor porcentaje son hombres, ya que por las exigencias del área se hace necesario. Esta área consta con un 33.3% de la población estudio y el área de preventa con un 38.3%.

En la empresa las edades más predominantes son entre los veinte nueve y treinta y cinco años con un 43.3%, pues dentro de las políticas de la compañía se hace necesario que el personal que ingresa a la empresa cumpla ciertos perfiles y requerimientos, sin dejar a un lado el personal con edades entre los ventidos y ventiocho años y los de treinta y seis en adelante.

Cabe aclarar que en la empresa el personal de 36 años en adelante son los menos numerosos en tanto que mucho de ellos vienen de la productora de leche San Martin. Cuando Alquería incursiono en el mercado paisa adquirieron esta productora y decidieron dejar al personal más antiguo de San Martin laborando con Alquería.

Es notable que la mayoría de las personas que respondieron el cuestionario, viven en unión libre o son casados con un 55%.

A nivel académico en la empresa por políticas internas es necesario que toda persona que ingresa debe ser como mínimo bachiller. En esta ocasión el personal que respondió el cuestionario que son solo bachilleres corresponde a un 45% de la población encuestada. El 31.6% son técnicos. La empresa brinda la posibilidad de generar espacios para el aprendizaje, en conjunto con el Sena, brindan técnicas y tecnologías relacionadas al área en el que labora. Beneficiando así la empresa con nuevos conocimientos e ideas y beneficiando al empleado. El 13.3% de la población encuestada son profesionales, el 6.6% son estudiantes de pregrado y el 3.3% son tecnólogos.

Con relación al estrés laboral da cuenta que el 46.6% presentan alto riesgo de estrés con proporción al “cuestionario para la evaluación del estrés”. En concordancia con el trabajo realizado por (Marulanda R. I., 2007) en Colombia un estudio realizado a 4.544 entrevistados el resultado arrojó que el trastorno de ansiedad es el más común en la población Colombiana. Marulanda define que en el (MTySS, 1994b), los estados de ansiedad y depresión se relacionan con patologías causada por el estrés laboral. En la población estudio de Alquería predominan los niveles de estrés “alto y muy alto”, para ello es necesario tener un adecuado programa de prevención e intervención.

Posteriormente se identificó los niveles de estrés de acuerdo al sexo femenino puntúo muy alto con un 57% de las mujeres que realizaron el cuestionario, con relación al sexo masculino el nivel de estrés muy alto puntúo con un 37.5%. Un estudio que presentó (Godos, 2013) dice que:

Casi 70 años después de la incorporación de la mujer al mercado laboral de Estados Unidos, son ellas quienes, pese a cobrar menos, aumentan su aportación económica a la unidad familiar, sobre quienes siguen pesando las obligaciones del hogar y quienes además sufren más estrés laboral.

Una encuesta reciente de la Asociación Estadounidense de Psicología subraya que la menor remuneración no es el único problema. Las mujeres sufren un mayor estrés en el trabajo, motivado fundamentalmente porque a los salarios más bajos se le suman todavía las responsabilidades del hogar y las dificultades para desarrollar su carrera profesional.

Según la encuesta, entre 1,501 adultos, el 37% de las mujeres se declaran muy estresadas en el trabajo, frente al 33% de los hombres.

Con relación a la empresa que estamos abordando en esta ocasión se nota claramente que estos resultados son similares a los realizados en dicho estudio, pues ratifica que las mujeres presentan más sintomatología estresante que los hombres.

Con relación a los estratos socioeconómicos se obtuvo un resultado que en estratos uno y dos genero un 36.6% en muy alto, en estrato tres puntúo muy alto con un 56% y finalmente en los estratos cuatro y cinco con un 60% en muy alto.

Ahora bien en relación con el estado civil se puede evidenciar que los que viven en unión libre o son casado presentan un nivel de estrés muy alto con un 42.4%, de igual forma los solteros puntúan con un 56.6% contario a los separados que aunque puntúan un nivel de estrés “alto” con un 50% de la población encuestada no se debe dejar a un lado sin pensar que son individuos que están necesitando unas estrategias de afrontamiento y prevención.

De igual forma se identificó con relación al nivel académico los bachilleres puntuaron 40.7% muy alto, los profesionales con un 75%. Cabe aclarar que las personas encuestadas que son profesionales, sus cargos laborales son más altos y tienen más responsabilidades. Los técnicos puntuaron con un 47.3% muy alto, los tecnólogos se surge una diferencia de 50% y 50% en muy alto y muy bajo. En esta ocasión las personas encuestadas que son tecnólogos fueron dos personas de los participantes, aunque la empresa se encuentra en proceso de capacitación en convenio con el Sena, para lograr así tener personas en el ámbito laboral capacitadas en tecnologías. En relación con los estudiantes de pregrado en esta ocasión se evidencia que son 25% en alto, 25% en medio, 25% en muy alto y 25% en muy bajo, allí los participantes de pregrado son cuatro personas cada una puntuando en un ítem diferente. Alquería también da la oportunidad para que los empleados que allí laboran tengan el tiempo para realizar y completar sus estudios académicos.

Posteriormente se evaluó el nivel de síntoma de estrés de acuerdo a las edades, en ellas se agruparon en tres subgrupos edades de 22 – 28 años el cual puntúo 31.8% muy alto, edades de 29 – 35 genero un 61.5% en muy alto y por ultimo edades entre los 36 – 49 años el cual puntúo un 50% muy alto. En el rango de edades la población más predominante es entre los 29 y 35 años el cual genero un mayor nivel de estrés, allí se puede notar que son personas que están expuestas a más responsabilidades y por ende a más presión. Ya que posiblemente estas personas se encuentren casadas y tengas que velar por el bienestar de sus familias.

Por otro lado se obtuvo que según el tipo de contrato estos también presentan niveles de estrés muy alto, los participantes encuestados que tienen contrato a término fijo puntuaron un 35.7% con relación al estrés, contrato a término indefinido puntuaron un 60% y el contrato por obra o labor puntuaron un 54.5%. cabe aclarar que cuando se ingresa a la empresa en los cargos operativos como auxiliares de logística, preventistas ( vendedores tienda a tienda) estas personas inicialmente ingresan por una temporal y de acuerdo al desempeño dentro de la compañía, el jefe directo le realiza una evaluación, el área de Gestión Humana le realiza posteriormente una entrevista y se empieza su proceso de vinculación con la compañía, allí se pasa a contrato fijo a un año; y por último los cargos directivos o de más responsabilidad su contrato es a término indefinido.

Y finalmente se evaluó el nivel de estrés de acuerdo al área de cada participante, en esta ocasión arrojó que el área de Preventa puntúo un 47.8% de estrés muy alto. Esta área es la encargada de las ventas tienda a tienda que se realiza diariamente, a estos empleados los miden

diariamente por objetivos, cumplimientos de metas en ventas y mensualmente se les genera la comisión por venta y cumplimiento al 100%. El área de Logística puntúo que 50% de la población genero un nivel de estrés muy alto, esta área es la encargada de alistamiento, despacho, y recibo del producto diariamente, de igual forma recibo de averías que por problemas de calidad son devueltas a la compañía. El área comercial puntúo 50% de estrés muy alto, esta área es la encargada de dirigir a los preventistas y de responder con los directivos sobre el cumplimiento de metas y de estrategias de ventas. El área de Administración puntúo un 50% de nivel muy alto, esta área se desglosan varios procesos de la empresa como: área de tecnología, área de recaudo, área de cartera y tesorería, área contable. El área de Gestión Humana es el área más pequeña dentro de la compañía en esta ocasión participaron dos empleados de los cuales puntuaron niveles 50% alto y 50% muy alto. Y finalizando con el área de Distribución el cual es el área encargada como su nombre lo dice de la distribución de los productos terminados por toda el área metropolitana y periferias como Rionegro, en esta ocasión puntúo que el nivel de estrés que maneja el área es muy bajo con un 66.6% . Cabe aclarar que esta área también es subdividida en dos grupos, uno es el área de Distribución Administrativa, la cual en esta ocasión se le aplico el cuestionario. Y el otro subgrupo está conformado por los conductores y auxiliares de Distribución, ellos son contratistas no son tomados en cuenta como empleados directos de la compañía.

## 11. CONCLUSIONES

Con lo anterior se concluye que esta problemática está presente constantemente en la empresa y que posiblemente esté afectando el ambiente laboral y productivo dentro de la compañía, es una problemática que no discrimina sexo, edad, género o estrato socioeconómico, damos cuenta que por diversas que sean las profesiones cada uno de los sujetos participantes de una actividad laboral tiende a sufrir niveles de estrés elevados, las empresas e instituciones se deben enfocar en trabajar para mejorar y prevenir dicha problemática.

Los resultados obtenidos dan cuenta que en Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución Medellín 2012- 2013. El nivel de estrés que puntúo fue “muy alto” con un 46.6% de la población participante y paralelo a ello el nivel de estrés “muy Bajo” puntúo con un 16.6% lo cual da cuenta de la necesidad de revisar diversos aspectos de la organización que son generadores de estos resultados, estableciendo propuestas de intervención y prevención que mejoren el clima organizacional de la empresa.

De acuerdo a los resultados arrojados por el cuestionario y las investigaciones correspondientes al estrés, podemos corroborar que en Alquería las mujeres son el género que presentan niveles de estrés más elevados.

Los resultados de la investigación dan cuenta de los niveles altos de estrés, los cuales están en correspondencia con lo observado en el tiempo en cual se laboro en dicha empresa. Y en tanto que el posicionamiento del mercado y la competencia con otras marcas hacen de Alquería una empresa en constante búsqueda de crecimiento de metas con el fin de posicionarse en el mercado Nacional e Internacional. Esto hace que la empresa viva una presión constante ya que las metas a cumplir son elevadas generando niveles de estrés, llevando a que algunas personas de diversas áreas se ausenten constantemente o renuncien a su labor.

Estos resultados no se pueden generalizar a la totalidad de la empresa, ya que Alquería en la Regional Antioquia cuenta con dos Sedes, La Planta de Producción y el Centro de Distribución, en este último fue en el cual se le realizó el estudio y en este caso, la selección de la muestra fue realizada a conveniencia.

## **12. RECOMENDACIONES.**

De acuerdo a los hallazgos descritos es importante y primordial que en Alquería se empiece un programa de prevención y estrategias de afrontamiento frente a esta problemática que está afectando a algunos empleados y posiblemente afectando el clima organizacional.

Según lo descrito por (Cano, 2002) e (Iglesias, 2011) en el proceso de intervención es importante tener presente factores fisiológicos, cognitivos y conductuales. Con el fin de incentivar y sensibilizar a los empleados que presentan esta problemática. El autor (Iglesias, 2011) menciona diferentes técnicas para la prevención del estrés laboral: la técnica de intervención, técnicas de relajación para la parte fisiológica, ejercicio, dieta adecuada y meditación. Para lo cognitivo se utiliza identificación y modificación de pensamientos negativos, auto instrucciones y detención del pensamiento. En la parte conductual, dar cuenta de la importancia de las relaciones interpersonales, comunicación asertiva, expresión de las emociones y solución de problemas.

Todas las áreas de la salud como: la psicología, el trabajo social, la medicina entre otros; deben establecer estrategias y propuestas que mejoren las condiciones y calidad de la comunidad empresarial evitando de esta manera emergencia de síntomas relacionadas con el estrés laboral.

En Alquería lo primordial es dar cuenta a los empleados de esta problemática, comenzando así con la sensibilización, incentivándolos a participar en actividades relacionadas al bienestar laboral como eventos recreativos, concursos, y demás actividades que proporcione la empresa con el fin de lograr un mejoramiento en el clima organizacional y en la cultura misma.

### **13. IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS.**

El primer beneficiado fue la empresa Alquería, ya que la investigación no solo dio cuenta de un fenómeno, sino que abre la posibilidad de presentar propuestas de intervención y prevención de acuerdo a los hallazgos obtenidos. Así mismo, permite en las empresas generar conciencia de que el estrés laboral es una problemática que puede afectar no solo su productividad, sino también el bienestar general de los empleados y el ambiente laboral en general.

La investigación propició información que permite contrarrestar ambientes con demasiado estrés.

En el ámbito académico a nivel local se abren puertas para explorar dicha problemática, ello permite que la psicología organizacional se inquiete por el tema y brinde alternativas no solo de análisis sino también de intervención y prevención frente a dicha problemática.

#### **14. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.**

El compromiso y las estrategias de comunicación que tendré como investigadora apuntan a dos frentes: por un lado para Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería, en el Centro de Distribución Medellín sobre los resultados arrojados por la investigación realizada, buscando proporcionar un material que permita la mejor intervención del estres laboral que se presenta actualmente y así podrá obtener nuevas perspectivas y nuevas metodologías de abordar la problemática.

De igual manera, dichos resultados serán entregados de forma escrita, para así posibilitar el acceso a otros investigadores y estudiantes de la Institución Universitaria de Envigado.

## 15. BIBLIOGRAFIA

Aguilar, M. C., & Renteria, E. (2009). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Bogota, Colombia : Universidad Santo Tomas.

Ahumada, L., Uribe, c., Gomez, Alexandra, & Zea, J. (S.F). *uelbosque.edu.co*. Recuperado el 16 de Febrero de 2014, de cuadernos hispanoamericanos de psicología vol 8:  
[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen8\\_numero1/articulo\\_4.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf)

Alqueria. (s.f.). *www.alqueria.com.co*. Recuperado el 9 de Agosto de 2012, de  
<http://www.alqueria.com.co/interna.php?ids=33>

Aranda, B. C., Pando, M. M., Torres lopez, T., Salazar Estrada, J., & Sanchez Torres, J. L. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte publico urbano, Mexico. *Revista Colombiana de Psiquiatria* , 267 - 268.

Belloch, A., Sandin, B., & Francisco, R. (2000). Manual de Psicopatología. En A. Belloch, B. Sandin, & F. Ramos, *Manual de Psicopatología* . España: Mc Graw - Hill/ Interamericana de España.

Cano, V. A. (2002). *www.ucm.es*. Recuperado el 18 de 04 de 2013, de  
[http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/consecue.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm)

Dominguez, y. (2007). *Revista Cubana de Salud Publica*. Recuperado el 15 de febrero de 2014, de  
[http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3\\_07/spu20207.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm)

Fernandez, P. H. (Noviembre de 2010). *www.redalyc.com*. Recuperado el 20 de Abril de 2012, de  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=87715116007>

Godos, R. (Abril de 2013). *www.laopinion.com*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2013, de mujeres aportan mas dinero y sufren mas estres.: <http://www.laopinion.com/Vida-estilocuerpo- alma/article/20130428/Mujeres-aportan-mas-dinero...-y-sufren-mas-estres&template=print>

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (1996). Metodología de la Investigación. En C. Fernandez Collado, R. Hernandez Sampieri, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación* (págs. 191 - 192). Mexico: Mc Graw - Hill Interamericana de Mexico.

Iglesias, R. P. (25 de Abril de 2011). Proyecto Programa Estres Laboral.

Muchinsky, P. (2002). Psicología Aplicada al Trabajo. En P. Muchinsky, *Psicología Aplicada al Trabajo* (págs. 302 - 328). Mexico: Thomson Editores S.A.

Muñoz, P. (12 de Diciembre de 2011). *Alertan sobre los riesgos del estrés laboral en las empresas*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de [www.senado.cl](http://www.senado.cl):  
[http://www.senado.cl/prontus\\_galeria\\_noticias/site/artic/20111212/pags/20111212141334.html](http://www.senado.cl/prontus_galeria_noticias/site/artic/20111212/pags/20111212141334.html)

Nieto, J., Abad, M., Albert, E., & Tejeira, M. (2009 ). *Psicología para las ciencias de la salud* . Mc Graw - Hill .

OIT. (2006). *www.ilo.org*. Recuperado el 2012, de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/news/WCMS\\_070534/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/news/WCMS_070534/lang--es/index.htm)

Peiró, J. M. (2005). Desencadenantes del Éstress Laboral . En J. M. Peiró, *Desencadenantes del éstres laboral* (págs. 10 - 14). Madrid : Ediciones Pirámide.

Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de Protección Social. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. En *Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial* (págs. 369 - 383). bogota, colombia: julio.

Senado, d. l. (6 de Enero de 2012). *www.secretariassenado.gov.co*. Recuperado el 29 de Octubre de 2012, de  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo\\_sustantivo\\_trabajo\\_pr007.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo_pr007.html)

Trujillo, C., & Garcia, C. (2007). *repositorio.utp.edu.co*. Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/786/1/15872G216ie.pdf>

Valderrama, M. B. (Junio de 2012). *Facultad de Negocios*. Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de Universidad Anahuac, Mexico Sur: [http://ols.uas.mx/fen/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=518](http://ols.uas.mx/fen/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=518)

Valenzuela, B. G. (10 de Agosto de 2011). *portal.uniquindio.edu.co*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de  
[http://portal.uniquindio.edu.co/dep/dep/ghumana/images/stories/documentos/memorias\\_capacitaciones/clima\\_orga\\_comun\\_asertiva.pdf](http://portal.uniquindio.edu.co/dep/dep/ghumana/images/stories/documentos/memorias_capacitaciones/clima_orga_comun_asertiva.pdf)

Velasquez, F. M. (2005). Mobbing, Violencia Fisica y Estres en el Trabajo. En F. M. Velasquez, *Mobbing, Violencia Fisica y Estres en el Trabajo* (pág. 381). España: Gestion 2000.

Viera, A. O., Hernandez, P. A., & Ivis, F. (Diciembre de 2007). *Scielo*. Recuperado el 24 de Marzo de 2013, de [www.scielo.org.ve](http://www.scielo.org.ve): [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000200002&script=sci_arttext)

## 16. ANEXOS

### **Anexos 1.** Consideraciones éticas

#### **Consideraciones éticas.**

Esta investigación contempla parámetros establecidos en la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, del Ministerio de Salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas con seres humanos. Dentro de las condiciones éticas para la investigación se encuentran las siguientes:

- **Secreto Profesional:** la investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. Los investigadores se comprometen a no informar en su publicación ninguna de los nombres de los participantes ni otra información que permitiese su identificación.
- **Derecho a la no participación:** los participantes, al estar informados de la investigación y el procedimiento, tienen plena libertad para abstenerse de responder total o parcialmente

las preguntas que le sean formuladas y a prescindir de su colaboración cuando a bien lo consideren.

- Derecho a la información: los participantes podrán solicitar la información que consideren necesaria con relación a los propósitos, procedimientos, instrumentos de recopilación de datos y la proyección y/o socialización de la investigación, cuando lo estimen conveniente.
- Remuneración: los fines de la presente investigación son eminentemente formativos, académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo la colaboración de los participantes en ella es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.
- Divulgación: la devolución de los resultados será presentada (por escrito u oralmente) a la institución participante para que sean conocidos por la comunidad. Los resultados de la investigación serán divulgados al interior de la Institución Universitaria de Envigado. No obstante en estos procesos el secreto profesional se mantendrá sin que se pudiera dar lugar al reconocimiento de la identidad.
- Acompañamiento: La estudiante investigadora contará con la orientación del asesor para las diferentes etapas del proceso de investigación, quien brindará la asesoría teórica, metodológica y ética pertinente para la realización del trabajo.

**Anexos 2.** Carta de presentación

Medellín, 10 de septiembre de 2012

PARA: SEÑORES

PRODUCTOS NATURALES DE LA SABANA S.A ALQUERIA.  
MEDELLIN

DE: JULIANA RESTREPO BETANCUR

ESTUDIANTE DE PSICOLOGIA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE  
ENVIGADO

JAIME ALONSO MEJIA

ASESOR PROYECTO DE GRADO

ASUNTO: Revisión y Aprobación condiciones éticas

Cordial saludo.

La estudiante de la Institución Universitaria de Envigado, Juliana Restrepo Betancur, identificada con el número de cédula 1.037.596.863 de Envigado, tiene propuesto realizar en Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución Medellín, un proyecto de investigación el cual será el proyecto de grado de la estudiante.

La investigación se titula; “Nivel de estrés laboral en los empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A. Alquería en el Centro de Distribución Medellín 2012 – 2013”

La investigación se realizará con los empleados de Alquería en el Centro de Distribución Medellín, tendrá una cobertura de una totalidad de 60 Colaboradores donde se espera la participación y el apoyo de los empleados y la compañía, el trabajo de campo se realizará entre los meses de Septiembre a octubre de 2012.

Nos comprometemos a acoger la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, la cual refiere que en las investigaciones con seres humanos, prevalece el criterio de respeto a su dignidad, la protección de sus derechos y su bienestar.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Presentación y acuerdo del consentimiento informado
2. Aplicación de los instrumentos de evaluación; cuestionario de evaluación de estrés, el tiempo para su diligenciamiento es de 20 minutos aproximadamente.

Atentamente:

Asesor de proyecto de grado  
Jaime Alonso Mejía Ocampo

JULIANA RESTREPO BETANCUR

C.C. 1.037.596.863

Estudiante de psicología

**Anexos 3.** Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**INVESTIGACIÓN:**

“Nivel de Estrés Laboral en los Empleados de Productos Naturales de la Sabana S.A Alquería en el Centro de Distribución Medellín 2012 – 2013”

**Yo:**

---

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al curso y proceso de la investigación, sus objetivos y procedimientos. Que actúo consciente, libre y voluntariamente como participante de la presente investigación contribuyendo a la fase de recolección de la información. Soy conoedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para abstenerme de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y a prescindir de mi colaboración cuando a bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Acepto participar en la investigación de la siguiente manera:

- Contestando objetivamente las preguntas formuladas en los cuestionarios.
- Aceptando que los resultados sean utilizados en la preparación de publicaciones científicas, siempre y cuando se conserve en el anonimato la identidad.

- Entiendo que en caso de detectarse una dificultad en torno a la salud mental, estabilidad psicológica y física, seré informado ampliamente y los investigadores me recomendarán el tratamiento adecuado más no asumirán los gastos del mismo.
- No recibiré dinero por parte de los investigadores

Esta investigación contempla parámetros establecidos en la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, del Ministerio de Salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas con seres humanos.

Participante (firma)

Documento de Identificación

Estudiante investigadora (firma)

C.C 1.037.596.863 de Envigado

## Anexos 4. Cuestionario Estrés

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

## Estrés Laboral

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

**Anexos 5.** Datos sociodemográficos

**NOMBRES Y APELLIDOS** \_\_\_\_\_

| 1. Datos de identificación   |   |
|--|---|
| Sexo:  | Hombre (    ) <span style="float: right;">Mujer (    )</span> |
| Edad (en años cumplidos):  |   |
| Ciudad:  |   |
| Institución  |   |
| Dependencia/programa académico   |   |
| Estado civil: Soltero (    ) Casado o en convivencia (    ) Separado (    ) Viudo (    )<br>Religioso (    ) |   |
| Estrato socioeconómico:    ( 1 )    ( 2 )    ( 3 )    ( 4 )    ( 5 )    ( 6 )                                |   |
| 2. Nivel académico   |   |
| Ningún nivel educativo   | (    )  |
| Primaria incompleta  | (    )  |
| Primaria completa  | (    )  |
| Bachillerato incompleto  | (    )  |
| Bachillerato completo  | (    )  |
| Estudios Superiores incompleto   | (    )  |
| Estudios Superiores completo   | (    )  |
| 3. Ocupación   |   |