

**CÓMO INFLUYE EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEDESNID.**



ANNY ELISA SOCARRÁS NIEVES

JACKELINNE BOTIA ROJAS

LAURA KATHERINE RAMÍREZ CASTELLANOS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

MARZO 2021

**CÓMO INFLUYE EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEDESNIID.**



ANNY ELISA SOCARRÁS NIEVES

JACKELINNE BOTIA ROJAS

LAURA KATHERINE RAMÍREZ CASTELLANOS

DOCENTE ASESOR

LIDA RODRÍGUEZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

MARZO 2021

Tabla de contenido e índices

Introducción	5
Capítulo 1. Descripción general del proyecto:	6
Problema de Investigación	6
Planteamiento del Problema	7
Objetivos	7
Objetivo General:	7
Objetivos Específicos:	7
Justificación.	8
Capítulo 2. Marco teórico:	9
Capítulo 3. Marco Metodológico:	144
3.1 Tipo de estudio:	14
3.2 Población:	15
3.3 Procedimientos:	15
3.4 Técnicas para la recolección de la información:	16
3.5 Técnicas para el análisis de la información:	17
3.6 Consideraciones Éticas	177
Capítulo 4. Análisis de Resultados:	177
Tabla 1	277
<i>Escala de estrés de Bocanument y Berján</i>	277
Conclusiones	333
Recomendaciones	344
REFERENCIAS	355
Anexos	366
CONSENTIMIENTO INFORMADO	366
Encuesta información general, niveles de estrés laboral en colaboradores de la empresa CEDESNIID	377
Evaluación factores de riesgo psicosocial información general	400

Tabla de Ilustraciones

Figura 1 Edad del Grupo.....	18
Figura 2 Sexo de la Población	19
Figura 3 Estado Civil.....	19
Figura 4 Nivel Educativo	200
Figura 5 Años de Antigüedad en la Empresa	211
Figura 6 Días de incapacidad a causa del Estrés Laboral	211
Figura 7 Estrés laboral en el trabajo	222
Figura 8 Síntomas debido al Estrés Laboral.....	233
Figura 9 Nivel de Estrés en el Trabajo.....	244
Figura 10 Aspectos positivos en el Trabajo	255
Figura 11 Aspectos más estresantes en el trabajo.....	266
Figura 12 Medidas para mitigar el estrés en el trabajo	266
Figura 13 Primera Área: Contenido de la Tarea	29
Figura 14 Segunda Área: Relaciones Humanas.....	300
Figura 15 Tercera Área: Organización del tiempo de trabajo	311
Figura 16 Cuarta Área: Gestión de Personal.....	322

Introducción

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos dañinos que trae a la persona que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que provoca.

Actualmente el estrés y las cargas laborales son circunstancias de la vida que todos los trabajadores debemos aprender a manejar, y pueden desencadenar trastornos mentales, que son mecanismo de reacción de nuestro cuerpo a la presión y a las exigencias con que nos encontramos sometidos día a día, sin darnos cuenta, que le brindamos más importancia al trabajo que a la salud, situación que trae consigo diversas patologías generadas por el estrés.

Esto se traduce en afectaciones directas no solo para el trabajador y su familia, sino también para la empresa porque representa incapacidades, ausentismo, reemplazos, disminución de la eficiencia y rendimiento laboral, capacitación extra de empleados, entre otros.

Un trabajador en Colombia se ve sometido a horarios de trabajo, como el hecho de trabajar aproximadamente de 9 a 10 horas diarias. En estudio realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha revelado que este ritmo de trabajo genera enfermedades profesionales a nivel psíquico como el estrés y a nivel físico como dolores musculares, problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias.

La satisfacción, el clima laboral y la motivación en el trabajo, por un lado y la comunicación por el otro, representan fuentes posibles de estrés laboral, donde ciertas características de las personas logran minimizar el impacto sobre su vida.

La presente investigación plantea como propósito conocer la problemática que ha generado el aumento del estrés laboral en los trabajadores de la Fundación CEDESNID, lo que afecta el desempeño laboral, la satisfacción del empleado, su bienestar psicológico, en el ámbito laboral, familiar y social

Capítulo 1. Descripción general del proyecto:

Problema de Investigación

De acuerdo a la revisión teórica realizada se evidencia un aumento del estrés laboral en la empresa CEDESNID lo cual afecta de manera directa a los trabajadores no solo en temas de salud si no en su desempeño laboral, es de gran importancia el abordaje de este tema ya que permitirá a los empleados y a la empresa mitigar los factores que contribuyen con el aumento de las incapacidades. El estrés representa en el entorno laboral un problema creciente que acarrea consigo un costo personal, social y económico importante. Un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo provocan en el individuo situaciones de estrés, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante la jornada laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración, por lo que en muchos casos generan incapacidad laboral por lo que resulta costoso para la empresa y el Estado. Son numerosos los gastos y pérdidas derivadas del costo del estrés, los cuales aumentan año tras año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, y lo que es más significativo aún, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados son en realidad invaluable, por cuanto la calidad de vida y bienestar de un trabajador. Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral y sus consecuencias suponen ya un "grave problema" porque se ha detectado que se relaciona con patologías músculo-esqueléticas, cardíacas o digestivas y, si se prolonga, puede provocar graves trastornos cardiovasculares. Igualmente, afirma que hay un

"consenso generalizado" en considerar que la prevención es más eficaz y menos costosa que el tratamiento y la rehabilitación, por lo que subraya la necesidad de un "paradigma de prevención integral" centrado en las enfermedades profesionales y no sólo en lesiones.

Planteamiento del problema: De acuerdo a los argumentos anteriores surge las siguientes interrogantes: ¿Qué es el estrés laboral? ¿Cómo repercute en el desempeño de los trabajadores y la productividad de la empresa CEDESNID? ¿Cómo repercute en el aumento de las incapacidades en la empresa CEDESNID? ¿Cuáles son los factores asociados al estrés laboral en la empresa CEDESNID?

Objetivos

Objetivo General:

Determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa CEDESNID y si es factor incapacitante.

Objetivos Específicos:

1. Conocer las causas del estrés laboral en los trabajadores de la empresa CEDESNID
1. Analizar las causas por las cuales se ha aumentado las incapacidades en la empresa CEDESNID y cuales están relacionadas con el estrés laboral
2. Determinar los mecanismos para mitigar el estrés laboral en la empresa CEDESNID

Justificación.

En la empresa CEDESNID el factor de estrés laboral no es tenido en cuenta, puesto que su objetivo principal es prestar un buen servicio a los usuarios con discapacidad cognitiva, y mantener la contratación con las entidades estatales.

Sin embargo por varias situaciones que se presentan a nivel organizacional, el estrés laboral ha generado en algunos trabajadores consecuencias o situaciones perjudiciales como retraso o paralización de procedimientos, frustración en el personal, ausentismo, enfermedades ocupacionales, incapacidad laboral, entre otros. En este sentido el tema en estudio permite ser insumo de información, con el fin de evaluar que tanto influye el estrés laboral como factor de aumento de las incapacidades en la empresa CEDESNID; de acuerdo a la búsqueda de artículos que tratan del tema en estudio, uno de ellos resalta que el estrés laboral se entiende como una consecuencia de trastornos mentales en los que se pueden encontrar principalmente la ansiedad y la depresión, es de gran importancia realizar investigaciones relacionadas con el tema ya que permite dar a conocer una problemática que es silenciosa pero que afecta a toda la población colombiana de manera directa.

En el ámbito académico, el presente trabajo se adscribe a la línea de investigación de estudios del trabajo, específicamente la relacionada con gerencia de la seguridad y salud en el trabajo, la cual se enfoca en el estudio de buenas prácticas de gestión sociocultural y socio técnica del trabajo seguro.

Esta investigación es realizada para reflejar la creciente necesidad de adoptar medidas para hacer frente a los factores organizacionales que pueden causar estrés en el lugar de trabajo, ya que cuando la exposición al estrés no disminuye y continúa por períodos prolongados, los trabajadores no tienen tiempo suficiente para recuperarse.

Es esencial destacar que la investigación realizada constituye un antecedente importante o fuente de información para futuros estudios en el campo relacionados a la temática, ofreciendo la facilidad de desarrollar a través de la misma, recomendaciones que mejoren la calidad de vida y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresas.

Capítulo 2. Marco teórico:

El estrés es una problemática laboral que cada día adquiere mayor importancia en las empresas, ya que es un factor que afecta a los trabajadores, desencadenando diferentes trastornos que afectan su desempeño laboral. Los estudios indican que del 50% al 60% de las bajas laborales están relacionadas con el estrés laboral, afectando su salud y provocando enfermedades que afectan la seguridad del trabajador tanto en su hogar como en su trabajo. (Posada, 2011)

La investigación en estudio es un tema que ha tenido amplia acogida, debido a la preocupación en la comunidad y en la organización, quienes buscan explicar las causas por las cuales se ha generado un incremento de las incapacidades a causa del estrés laboral por ende es de vital importancia tener claro conceptos centrales de esta investigación.

(Miguel Rodríguez Jouvencel, 1993), en su libro “Incapacidad para el Trabajo”, menciona que la Organización Mundial de la Salud define minusvalía como incapacidad “toda restricción o pérdida (causada por efecto) de la capacidad para llevar una actividad del modo o en la medida que se consideran normales para la sociedad”. De igual manera este autor manifiesta que la O.N.U define minusvalía (interpretado como incapacidad) como “la limitación de la capacidad de un sujeto para realizar actividades que son generalmente aceptadas como componentes básicos de la vida diaria, así como el cuidado personal, las relaciones sociales y la actividad económica según su

edad, sexo y rol social". (Rodriguez, 1993)

Por otra parte El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (Moreno & Baez, 2010)

Se ha podido evidenciar que los trabajadores están expuestos a diferentes factores desencadenantes del estrés que minimizan su salud, en Colombia el Decreto 1477 de 2014 establece la lista de enfermedades profesionales compuesta por diferentes patologías causadas por el estrés en el trabajo, y en el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. Motivo por el cual se puede decir que el estrés laboral es generado a partir de riesgos psicosociales que se van originando producto del trabajo. Por esta razón está en el tratamiento de prevención a enfermedades profesionales. Siendo este el concepto inicial, sí sería causal de incapacidad. (DECRETO 1477 , 2014)

Con el fin de conocer qué estudios se han realizado referentes a la temática de esta investigación, a continuación se presenta algunos trabajos que abordan aspectos asociados al estrés y los efectos que este tiene en la salud y entorno laboral de los trabajadores.

Encontramos el trabajo "Nivel de Estrés asociado a los factores de riesgos psicosociales en trabajadores del área administrativa de la Empresa Magna Construcciones Ltda.", (Proyecto de Investigación de Karol Natalia Martínez Castiblanco. 2018), donde plantea los niveles de estrés y sus efectos en el desempeño

de los empleados de la empresa. Investigación que se realizó a través de un cuestionario para la evaluación del estrés y realización de entrevistas. La conclusión de la investigación después de analizados los cuestionarios y las entrevistas fue hacer una propuesta de intervención que permitiera disminuir las consecuencias que se presentan por la presencia del estrés aplicable a todos los empleados del área administrativa de la empresa. (Martinez, 2018)

Otro trabajo que abarca el tema es “El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid Sede Poblado, ciudad de Medellín”. En esta investigación plantean los niveles de estrés y lo efectos que tienen en la calidad de vida de los empleados no docentes de la Universidad. Es este proyecto se utilizó el cuestionario de evaluación de estrés donde después de analizar los resultados concluyen que el estrés afecta la calidad de vida de los trabajadores y un factor determinante es el cargo que desempeñan y las responsabilidades que tiene cada persona. (Isaza, 2016)

De acuerdo a la revisión teórica realizada, se evidencia que el estrés es un factor psicosocial de alto impacto.

En CEDESNID lo que está afectando de manera directa a los trabajadores no solo en temas de salud si no en su desempeño laboral, puede estar relacionado con las actividades o funciones que realiza el trabajador, lo cual genera problemas de salud o accidentes laborales lo que puede desencadenar en una incapacidad temporal, de larga duración o permanente. Otros factores que pueden afectar son los factores psicosociales relacionadas con la motivación y las condiciones de trabajo las cuales pueden influir en la aparición de alguna enfermedad.

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral y sus consecuencias suponen ya un "grave problema" porque se ha detectado que se relaciona con patologías músculo-esqueléticas, cardíacas o digestivas y, si se prolonga, puede provocar graves trastornos cardiovasculares. Igualmente, afirma que hay un "consenso generalizado" en considerar que la prevención es más eficaz y menos costosa que el tratamiento y la rehabilitación, por lo que subraya la necesidad de un "paradigma de prevención integral" centrado en las enfermedades profesionales y no sólo en lesiones.

Realizando aun análisis, no solo en Colombia se evidencia esta problemática sino que abarca muchos países, en donde los potenciales fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias en la medida en que la persona asume las consecuencias o las percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas. Por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés. (Lazarus & Folkman, 1984) teniendo en cuenta lo anterior se realiza un estudio de esta problemática en donde se presentan complicaciones no solo físicas si no emocionales en las personas que la presenta, cabe resaltar que se plantea una estrategia de afrontamiento en donde se pretende reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante.

Como se menciona en el párrafo anterior la problemática de estrés laboral y aumento de incapacidades es a nivel mundial, generando de manera negativa una serie de consecuencia que no solo afectan al empleado en sus diferentes contextos si no en sus diferentes dimensiones como físicas, mentales, emocionales, económicas, sociales entre otras; también afectan al empleador a las empresas pequeñas medianas y a las grandes industrias ya que el ausentismo de un empleado durante la jornada laboral desencadena aumento un aumento en l productividad de los demás empleados.

Basados en la literatura encontramos un artículo de gran importancia en donde se menciona el análisis el papel del liderazgo en la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo (unidad de trabajo y empresa), prestando especial atención a los factores psicosociales, como el estrés laboral, la investigación es llevada a cabo en la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT) de la Universidad de Valencia plantean como tema principal un programas para el desarrollo de supervisores y directivos en las competencias de liderazgo para reducir el estrés y promocionar la salud en el trabajo. En el contexto de un marco general que guíe las intervenciones para prevenir los riesgos psicosociales.

Como se menciona anteriormente el estrés es una problemática persistente en el ambiente laboral incluyendo de manera directa en el rendimiento, en este artículo el autor describe el modo en que se desarrolla el episodio de la tensión. Se muestran las fuentes generadoras de estrés laboral y sus efectos en la salud y en el desempeño de los trabajadores. Asimismo; se trata respecto a la sensibilidad de algunos puestos de trabajo frente al estrés. Se plantean diversas estrategias para enfrentar el problema, las cuales antes que excluyentes son complementarias. La conclusión, enfatiza la eficacia de una solución que integre tanto a la organización como a la fuerza laboral, como actores principales del tema.

Para finalizar la búsqueda de la literatura relacionada con el tema abordado se puede afirmar que el síndrome de fatiga en el trabajo, de "burnout" o de quemarse, es considerado una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo. La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, posibles causantes de estrés laboral crónico que ocasiona el síndrome de quemarse por el trabajo ha despertado gran interés en países europeos. Se analizan los factores predisponentes, los cambios en la estructura económica de las empresas y las respuestas de los trabajadores ante el estrés laboral crónico mitigando esta problemática mundial que de manera silenciosa afecta a los trabajadores y su desempeño en las entidades para las cuales labora.

Es de gran importancia el abordaje de este tema ya que permitirá a los empleados y a la empresa mitigar los factores que están contribuyendo con el aumento de las incapacidades lo que genera un incremento en el ausentismo laboral. El estrés representa en el entorno laboral un problema creciente que acarrea consigo un costo personal, social y económico importante.

Cabe resaltar que se encuentran muchas investigaciones relacionadas con el tema a tratar pero esta es una problemática que no se ha resuelto se implementa una serie de actividades que ayudan a mitigar el aumento de las incapacidades por estrés laboral pero los índices de incapacidad laboral son persistentes, en la actualidad los seres humanos y las grandes industrias estamos viviendo una serie de acontecimientos que generan aumento de estrés en la población, para el abordaje investigativo de este tema se tienen en cuenta estos factores que desencadenan e bajo rendimiento laboral y el aumento de las incapacidades permitiendo así mejora la calidad de vida del empleado y contribuir con la empresa en el aumento de rendimiento laboral.

Capítulo 3. Marco Metodológico:

3.1 Tipo de estudio:

La metodología empleada será de tipo de investigación cualitativa ya que nos permitirá evaluar, ponderar e interpretar la información, desde la recolección de los datos, hasta su análisis e interpretación en función de los objetivos de estudio, la investigación será descriptiva donde se realizará un estudio tipo encuesta y un diseño no experimental, es decir, permite la observación y recolección de los datos directamente de la realidad. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2004)

3.2 Población:

La población estudio son los empleados de la Fundación CEDESNID de las áreas Administrativa, Profesional, Técnicos y Operativos. Debido a que la población se encuentra ubicada tanto en zona urbana como zona rural, se tomará una muestra con base en los indicadores de ausentismo a causa de factores incapacitantes, objetivo de nuestro proyecto.

3.3 Procedimientos:

El método de recolección de datos será a través de la aplicación de una encuesta de preguntas abiertas y cerradas, donde se recopilará la información que se necesita para desarrollar una hipótesis informada. Este enfoque permite a los encuestados (muestra) suministrar información exacta y brindar una respuesta única, lo cual brinda datos exploratorios donde se puede obtener información objetiva y veraz de los diversos ámbitos (laboral, familiar, personal) de los trabajadores (muestra) de la Fundación. Posteriormente la información se tabulará e interpretará los datos obtenidos de tal manera que la información obtenida nos dé un diagnóstico de la situación real de los factores estresores en los trabajadores de la empresa CEDESNID. Así mismo, se describirán las apreciaciones de los trabajadores encuestados y las observaciones tomadas por las investigadoras, a fin de precisar las condiciones que afectan o pudieran estar afectando a los trabajadores de CEDESNID con relación a la problemática en cuestión. El fin del método que se va a aplicar, es obtener imparcialidad en las respuestas brindadas por los trabajadores, de tal manera se podrá proponer un plan para implementar estrategias guiadas a minimizar los riesgos encontrados.

Con el fin de que la población (muestra) participe en el estudio y nos permita recolectar la información para nuestra investigación, se les presentará el consentimiento informado, donde su participación será libre y voluntaria.

3.4 Técnicas para la recolección de la información:

Con el fin de brindar un diagnóstico de la situación actual de los factores estresores en los trabajadores de la empresa CEDESNID, se utilizó una encuesta de evaluación donde se validan factores de riesgo psicosocial y se consolidan datos demográficos como: Nombre, género, edad, antigüedad en el cargo, número de personas a cargo, un registro de síntomas físicos, y uno de afirmaciones, actitudes y comportamientos frente al desarrollo del trabajo en la empresa a fin de precisar las condiciones que afectan o pudieran estar afectando a la problemática en cuestión, igualmente cada trabajador indicara como se podría mitigar el estrés laboral en la empresa CEDESNID.

Escala de estrés de (Bocanument & Berján, 1993), por medio de este instrumento se busca identificar las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes que puede generar la labor desarrollada, esta escala consta de 28 ítems, donde se podrán escoger cuatro opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces y nunca). La calificación de cada factor se realiza con una escala de 1 a 4, la cual está prefijada en la encuesta. El análisis de resultados se hace con base a porcentajes de respuestas.

Para la aplicación de dichos instrumentos se procede a solicitar un permiso para la realización de la evaluación al personal perteneciente a las áreas Administrativa, Profesional, Técnicos y Operativos, y con el fin de evitar aglomeración se envía por medio electrónico, cada colaborador deberá firmar el consentimiento informado para poder llevar a cabo la realización de dicha encuesta.

3.5 Técnicas para el análisis de la información:

Teniendo en cuenta la siguiente fase de investigación en donde se realizó la tabulación de los datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa CEDESNID ubicados en la sede de Fusagasugá y Bogotá, se contó con la participación de 14 empleados de diferentes cargos, se iniciara con el análisis datos demográficos como lo son nombre, género, edad, antigüedad en el cargo entre otras. Se continua con escala de estrés de (Bocanument & Berján, 1993) este instrumento se busca identificar las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes que puede generar la labor desarrollada, esta escala consta de 28 ítems, donde se podrán escoger cuatro opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces y nunca). La calificación de cada factor se realiza con una escala de 1 a 4, la cual está prefijada en la encuesta. El análisis de resultados se hace con base a porcentajes de respuestas, este análisis y consolidación se presentara mediante gráficas.

3.6 Consideraciones Éticas:

Con el fin de mantener bajo estricta confidencialidad y anonimato la información de cada empleado se manejó profesionalmente evitando que a pesar de contar en las encuestas y en las bases de datos con los nombres y documentos de identidad de los colaboradores, se omitieron los mismos, buscando proteger la confidencialidad de la población objeto de estudio.

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales se realizó con un criterio técnico-preventivo para plantear la intervención adecuada frente a los resultados obtenidos.

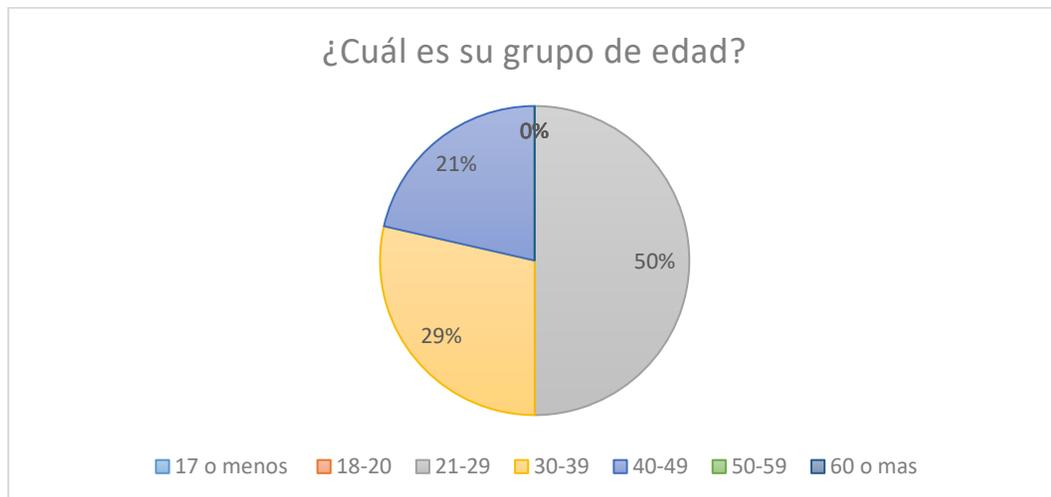
Capítulo 4. Análisis de Resultados:

Los resultados de este análisis se obtuvieron por medio de la aplicación de encuestas realizadas a trabajadores de diversas áreas de la empresa CEDESNID, ubicados en la sede de Fusagasugá y Bogotá.

Buscando identificar datos demográficos como lo son nombre, género, edad, antigüedad en el cargo entre otras, se realizó la aplicación de una encuesta a 14 trabajadores de diversas áreas de la empresa CEDESNID, Posterior a esto se aplica la escala de estrés de Bocanument y Berján (1993) ,que busca identificar las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes que puede generar la labor desarrollada, esta escala se conforma de 28 ítems, donde se podrán escoger cuatro opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces y nunca). La calificación de cada factor se realiza con una escala de 1 a 4, la cual está prefijada en la encuesta.

Por medio de las siguientes figuras se consolido la información objeto de estudio:

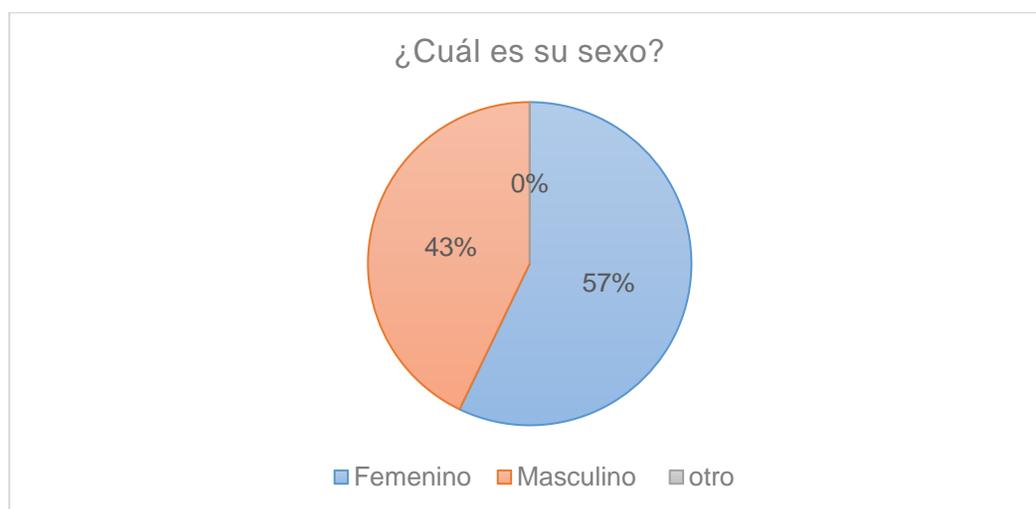
Figura 1 Edad del Grupo



En la figura 1 se evidencia que de la población encuestada (muestra), el grupo más influyente con relación a la edad, fue el comprendido entre los 21 a 29 años

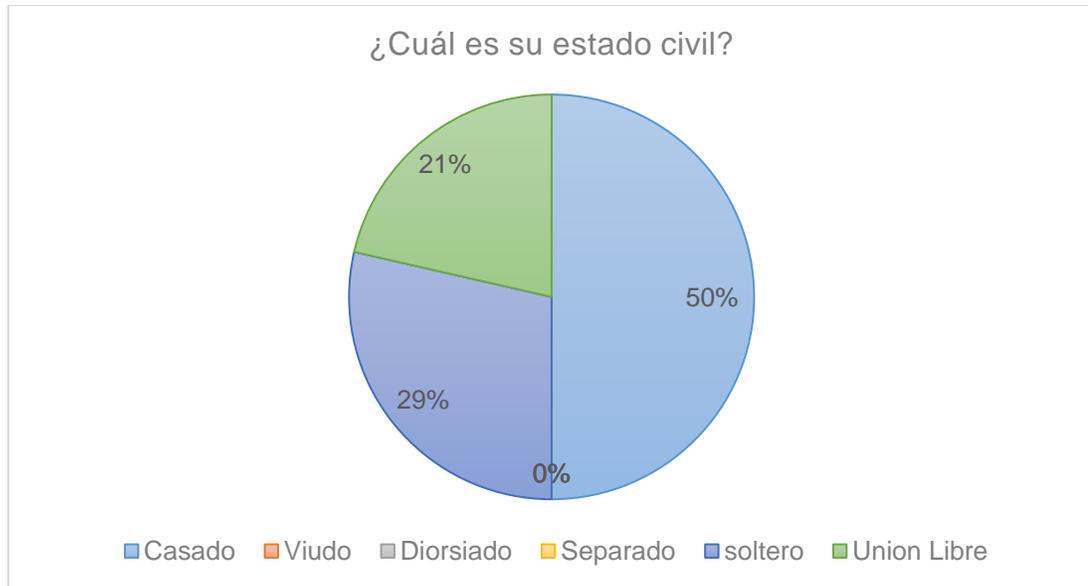
con un 50 %, seguido por el grupo de edades entre 30 a 39 años con un 29%, y el grupo de edades entre 40 a 49 años con un 21%.

Figura 2 Sexo de la Población



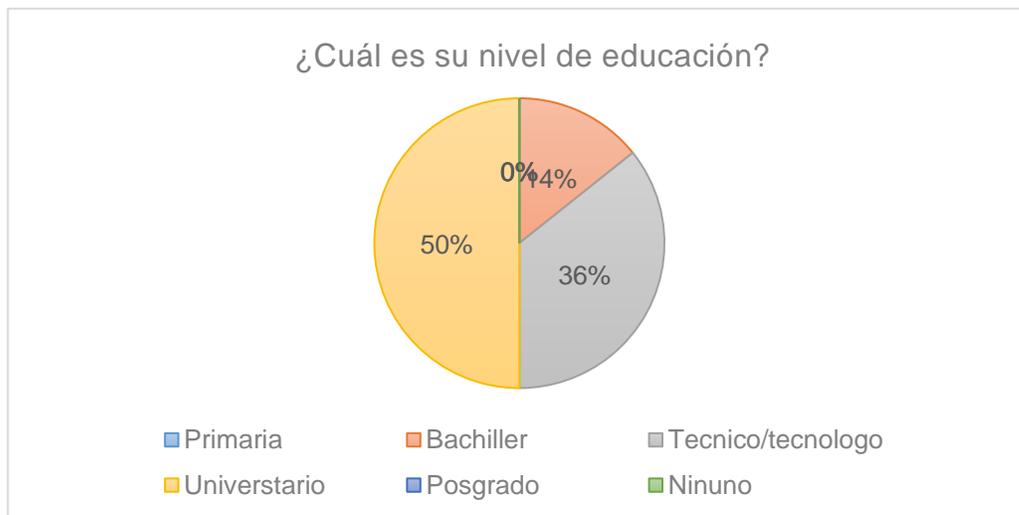
En la figura 2 se evidencia la participación del sexo femenino con un 57% de la población y el sexo masculino con el 43%, otro tipo de sexo con 0% de la población encuestada la mayor participación fue del género femenino.

Figura 3 Estado Civil



En la figura 3 se evidencia el estado civil de la población encuestada, en donde el 50% de la población son casados, el 29% son solteros, el 21% se encuentra en unión libre.

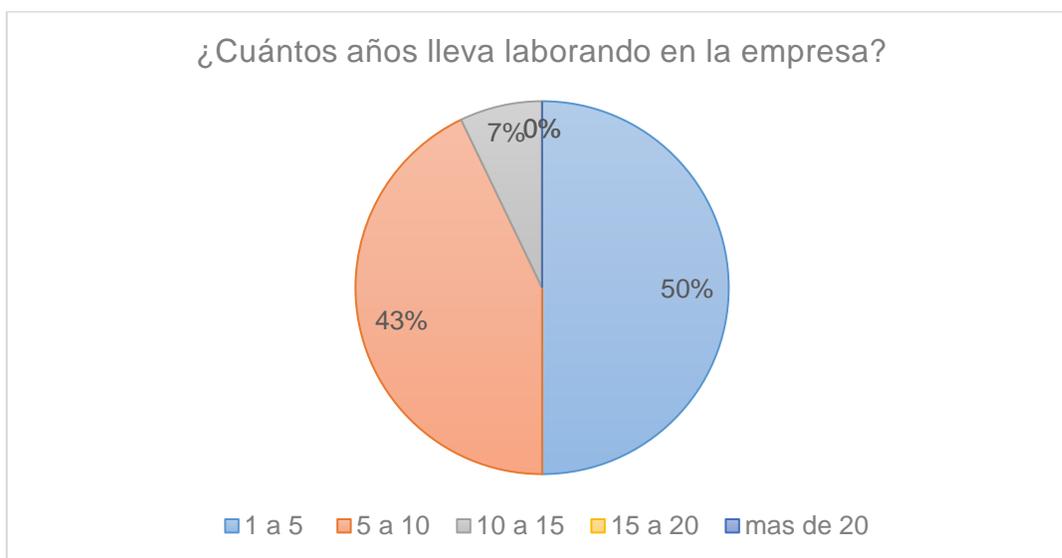
Figura 4 Nivel Educativo



Se evidencia el nivel educativo de los empleados encuestados, en donde el

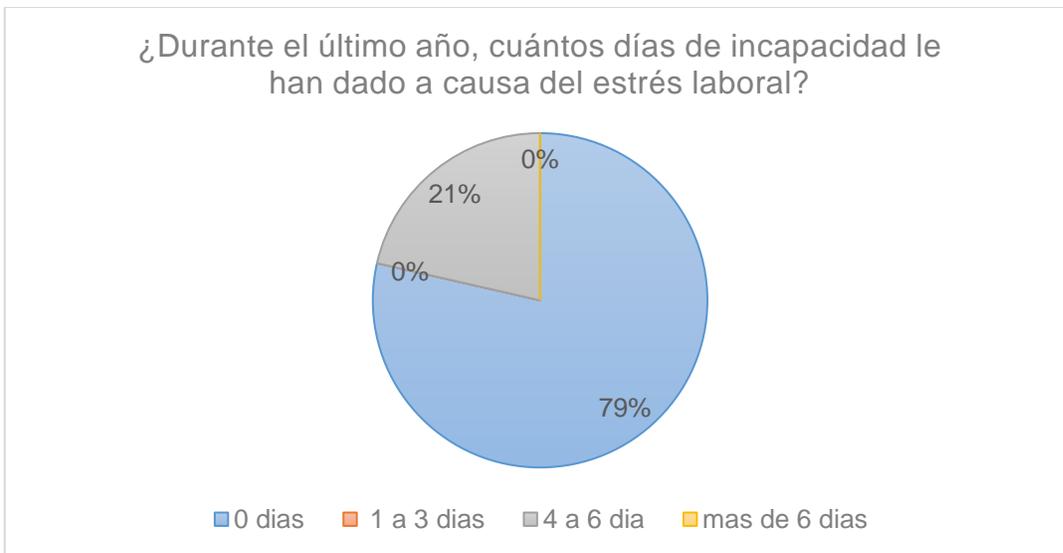
50% de la población son profesionales universitarios, el 36% cuentan con estudios técnicos y el 14% de la población son bachilleres.

Figura 5 Años de Antigüedad en la Empresa



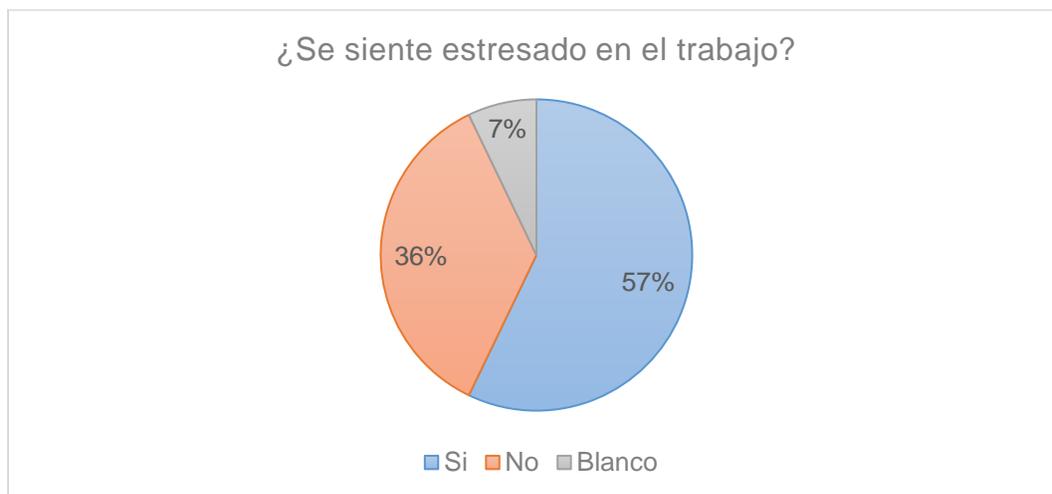
En la figura 5 se evidencia el tiempo (años) laborado en la empresa, de los encuestados el 50% de la población lleva de 1 a 5 años, el 43% de 5 a 10 años y el 7% de 10 a 15 años de antigüedad.

Figura 6 Días de incapacidad a causa del Estrés Laboral



En la figura 6 se evidencia que en el último año, el 79% de la población no ha contado con incapacidades laborales a causa del estrés, el 21% de la población ha tenido de 4 a 6 días de incapacidad laboral por estrés.

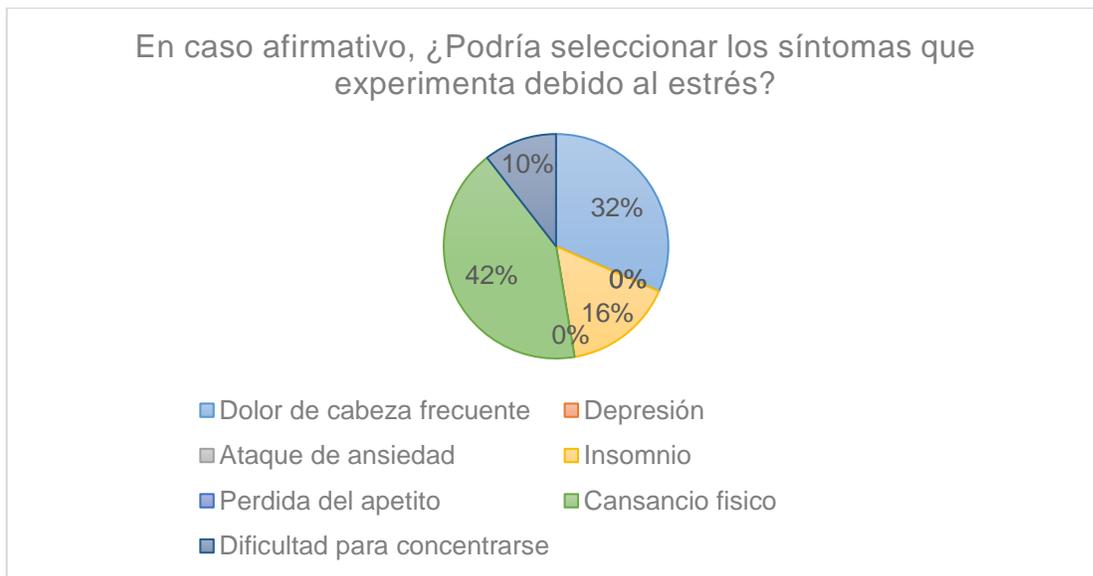
Figura 7 Estrés laboral en el trabajo



Se evidencia que el 57% de la población afirma que sí se ha sentido estresado en el trabajo, el 36% responde que no y el 7% dejó no respondió.

Lo anterior determina que más de la media población labora estresado que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, al estado de ánimo y la conducta general, además perjudica directamente a la población de usuarios que atiende la empresa.

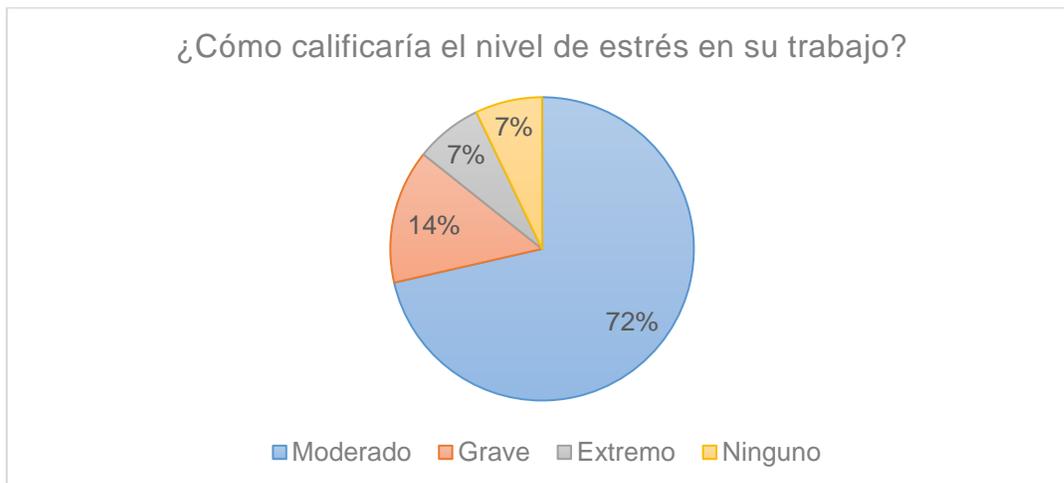
Figura 8 Síntomas debido al Estrés Laboral



En la figura 8 se evidencia que del 57% de la población que contestó afirmativo a la pregunta anterior, los síntomas más recurrente son: cansancio físico 42%, dolor de cabeza frecuente 32%, insomnio 16%, dificultad para concentrarse 10%

Lo anterior determina que el síntoma que más se evidencia por el estrés el cansancio físico, lo que puede conllevar a desencadenar otros síntomas que influyan en la salud del trabajador y por ende a afectar su desempeño.

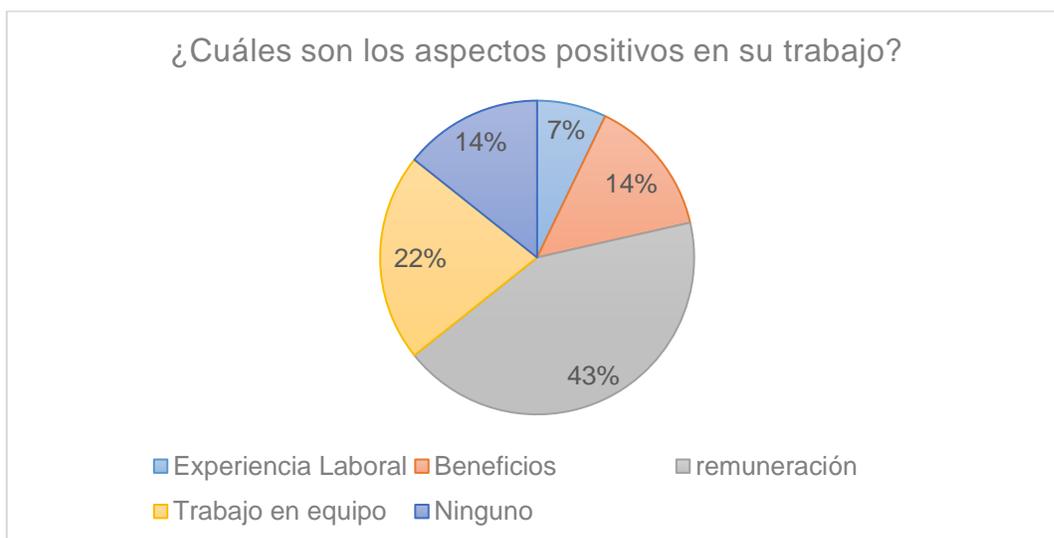
Figura 9 Nivel de Estrés en el Trabajo



En la figura 9 se evidencia que el nivel de estrés que consideran los encuestados en el trabajo, el 72% es moderado, el 14% es grave, el 7% es extremo y otro 7% no respondió la pregunta.

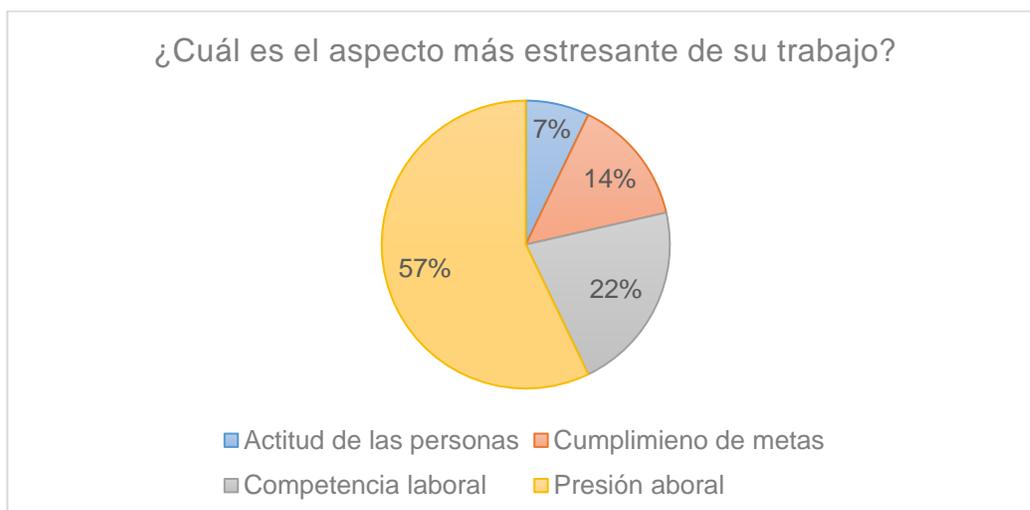
Por lo que podemos darnos cuenta existe un bajo porcentaje del personal que considera el estrés como un factor que influye en el desempeño de su trabajo

Figura 10 Aspectos positivos en el Trabajo



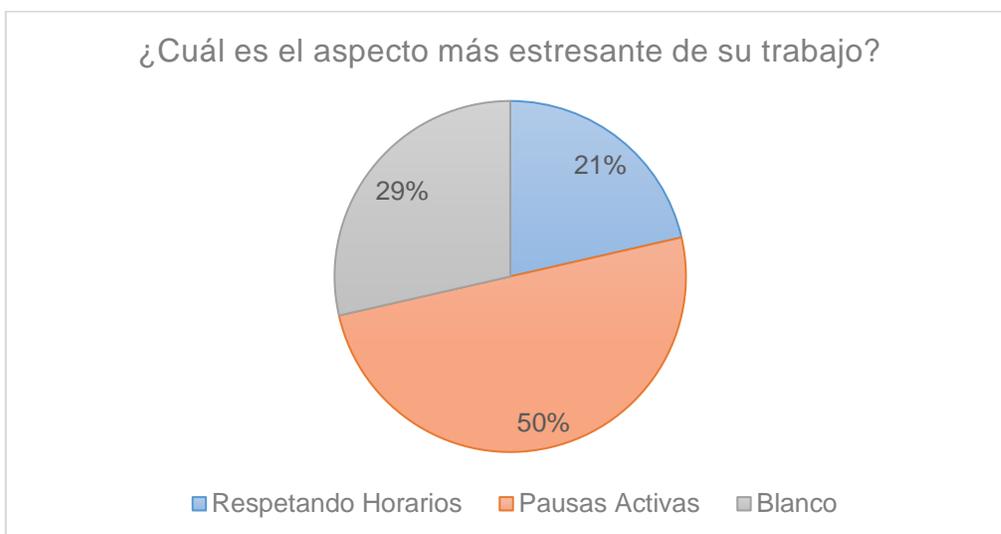
En la figura 10 se evidencia que para el 43% de la población encuestada el aspecto más positivo es la remuneración, el 22% es el trabajo en equipo, el 14% no respondió a la pregunta, el 14% otros beneficios y el 7% la experiencia laboral.

Figura 11 Aspectos más estresantes en el trabajo



En la figura 11 se evidencia que los aspectos más estresantes en el trabajo para la población encuestada, son: el 57% la presión laboral, el 22% la competencia laboral, el 14% el cumplimiento de metas y el 7% la actitud de las personas tanto clientes como compañeros de trabajo.

Figura 12 Medidas para mitigar el estrés en el trabajo



En la figura 12 el 50% de la población encuestada considera que las pausas activas ayudan a mitigar el estrés laboral, el 29% no respondió la pregunta y el 21% considera que respetando el horario laboral se mitiga el estrés.

Se continúa con escala de estrés de Bocanument y Berján (1993) este instrumento se busca identificar las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes que puede generar la labor desarrollada, se realizó el análisis de las 28 preguntas las cuales fueron graficadas por áreas evaluadas, fue aplicado a 14 trabajadores de la empresa de CEDESNID de las sedes de Fusagasugá y Bogotá.

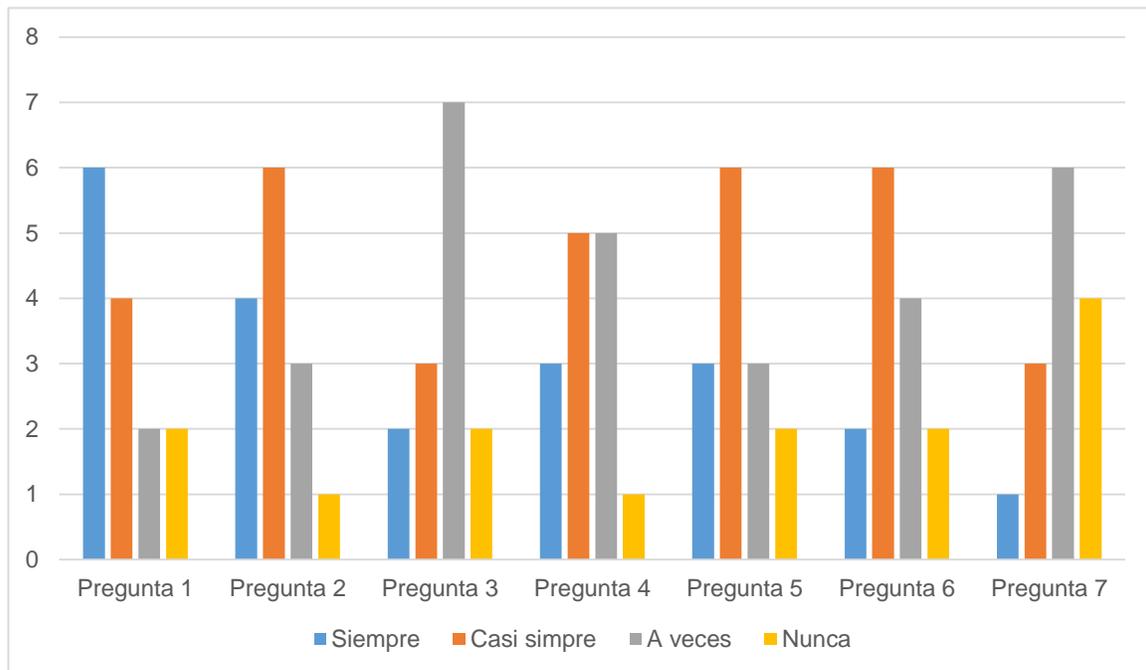
Tabla 1

Escala de estrés de Bocanument y Berján

	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, INFORMACION GENERAL.	Siempre	Casi siempre	A ve ces	Nunca
1	Las funciones que realizo me gustan y me siento realizado con ellas	6	4	2	2
2	Me siento satisfacción conmigo mismo	4	6	3	1
3	Se me dificulta manejar la angustia o el estrés que siento	2	3	7	2
4	Puedo manejar fácilmente los problemas relacionados con mi trabajo	3	5	5	1
5	En la realización de mi trabajo puedo aplicar mis habilidades y destrezas	3	6	3	2
6	Me impongo metas de trabajo que me permiten aventajar a los demás	2	6	4	2
7	Siento que la ocupación que elegí es estresante	1	3	6	4
8	Soy acelerado para hacer las cosas y no me tomo tiempo para descansar	4	2	6	2
9	Asumo actitudes negativas y pesimistas ante situaciones difíciles	2	3	5	4
10	Siento que me angustio ante situaciones de crisis	1	3	8	2
11	En mi puesto de trabajo hay ruidos que afectan mi rendimiento y concentración	1	3	7	3
12	La temperatura existente en mi puesto de trabajo me incomoda y afecta mi concentración	3	0	7	4
13	La iluminación en mi puesto afecta mi trabajo y mi Concentración.	1	3	6	4

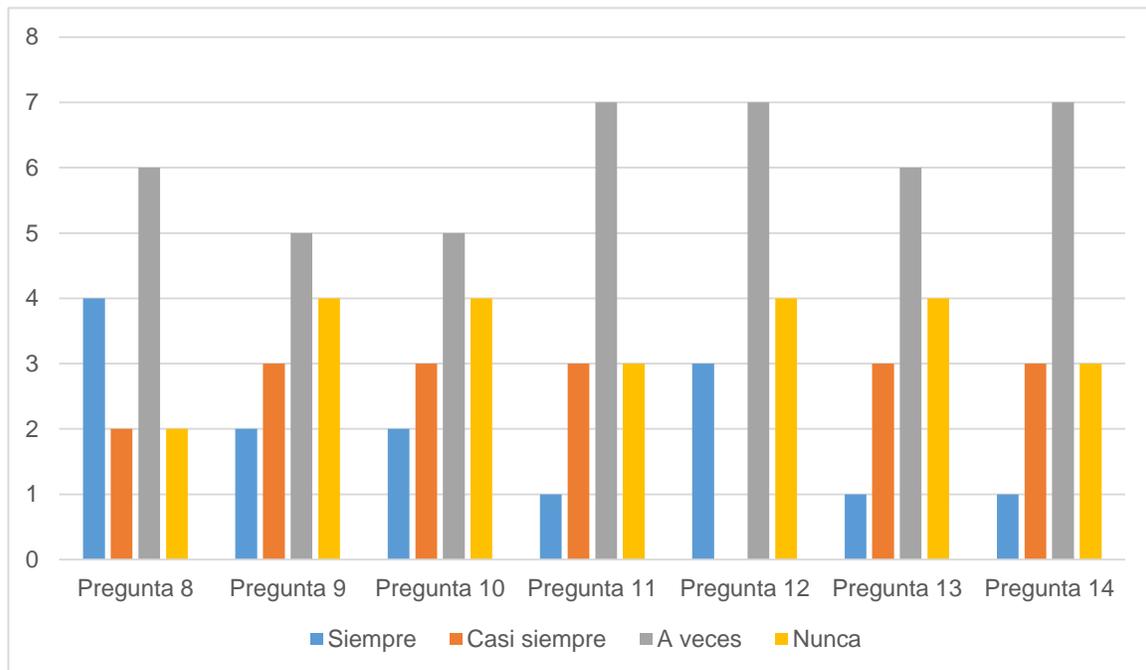
14	En mi puesto de trabajo existen otros riesgos que afectan mi salud, seguridad o confort	1	3	7	3
15	Mi trabajo exige concentración intensa y continua	4	4	4	2
16	Debo tomar decisiones importantes en cortos periodos de tiempo	0	5	6	3
17	Considero que el trabajo que realizo es monótono y aburrido	1	2	8	3
18	Considero que el trabajo que realizo es monótono y repetitivo	1	2	8	3
19	Mi trabajo requiere precisión y exactitud manual y/o visual	5	5	2	2
20	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo	4	2	6	2
21	Debo mantener por mucho tiempo una misma postura lo que me produce fatiga	4	6	1	3
22	Poseo una información clara y completa sobre el trabajo que tengo que realizar	5	5	4	0
23	Poseo las habilidades y destrezas suficientes para un adecuado desempeño en mi cargo	6	3	3	2
24	Considero que el trabajo que realizo es complejo	2	5	5	2
25	Me siento a gusto con la labor que realiza mi empresa	7	1	4	2
26	Poseo alta responsabilidad por valores, personas, Atención al público o información.	7	4	2	1
27	Mi jefe tiene en cuenta mis opiniones y me apoya en el mejoramiento de mi trabajo	2	5	6	1
28	El estilo de mando utilizado en la empresa es de apoyo	3	3	7	1

Figura 13 Primera Área: Contenido de la Tarea



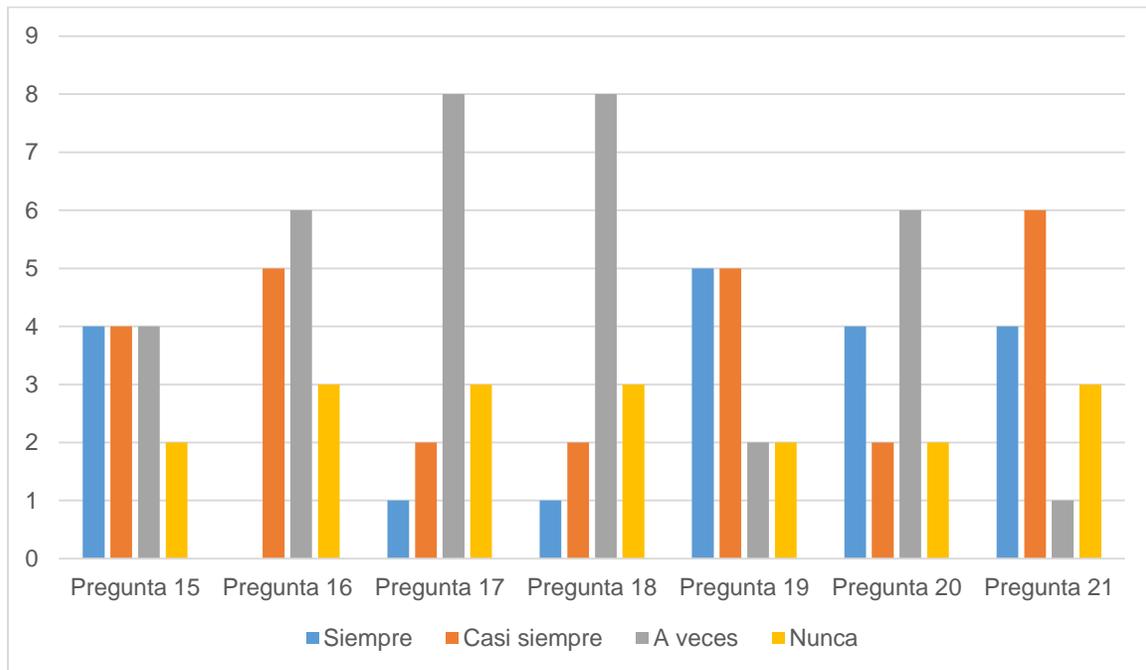
En la primera área - contenido de la tarea, abarca las 7 primeras preguntas relacionadas con sobrecarga laboral, monotonía, instalación y funciones ambiguas, se evidencia que los trabajadores de la empresa se sienten satisfechos con las funciones que desempeñan y creen que son acordes al cargo asignado, el tiempo asignado para el cumplimiento de las labores es acorde y funcional.

Figura 14 Segunda Área: Relaciones Humanas



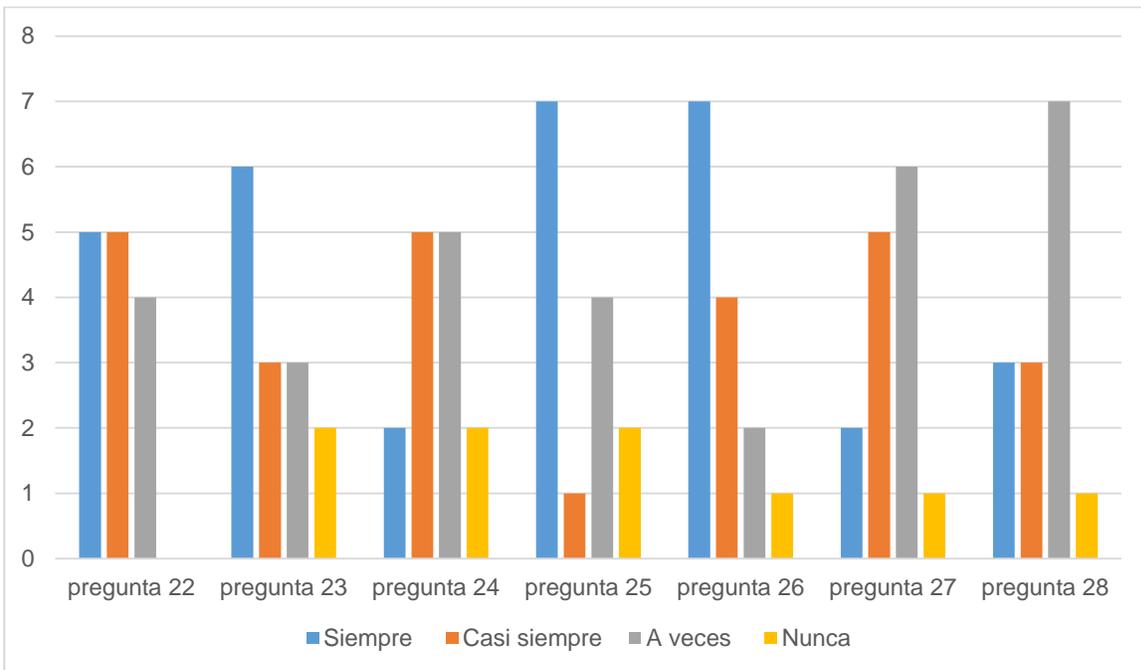
En la segunda área - relaciones humanas, abarca las siguientes 7 preguntas relacionadas con dificultades en la comunicación, problemas en las relaciones laborales, autoridad estricta, los trabajadores participantes se sienten cómodos trabajando en equipo, cuando supervisan las tareas asignadas lo realizan de manera positiva, en general se sienten cómodos con los compañeros de trabajo.

Figura 15 Tercera Área: Organización del tiempo de trabajo



En la tercera área - organización del tiempo de trabajo abarca las preguntas 15 a la 21, las cuales están relacionadas con cansancio físico y mental, niveles altos de responsabilidad, automatización y patrones de desgaste, en los cuales se evidencia que la mayoría de los trabajadores que realizaron esta encuesta sienten que la jornada laboral es prolongada, los descansos o pausas entre las labores no se cumplen, hay rotación de turnos de trabajo lo cual es positivo para los trabajadores.

Figura 16 Cuarta Área: Gestión de Personal



En la cuarta área - gestión personal abarca preguntas de la 22 a la 28 en donde se relacionan el estilo de mando autoritario, desinformación, realización del trabajo, condiciones externas no existentes, se evidencia que la empresa cuenta con estabilidad laboral, los salarios son acordes a lo laborado, las funciones son acordes a las necesidades de la empresa, cuentan con programas de recreación para los trabajadores y sus familias, lo cual permite que los empleados compartan un rato de ocio con sus familiares y compañeros disminuyendo el estrés laboral.

Para finalizar se evidencia participación activa de los trabajadores, con buena disposición al momento de realizar la encuesta, se resuelven dudas relacionadas con el diligenciamiento del instrumento, se reciben los documentos en las fechas acordadas sin ningún contratiempo.

Conclusiones

El estrés es considerado como una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva, la cual se puede evidenciar desde el momento en que los individuos trasladan tanto factores personales como situacionales a su vida, es en este momento donde el individuo siente que no cuenta con los recursos o estrategias necesarios que le permitan afrontar las situaciones que perciben como estresantes, por lo cual estos niveles de estrés llegan a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Además si el estrés se vive en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, al igual que en su bienestar psicológico y en su vida en general.

Los factores influyentes en el estrés laboral no afectan solo a la persona si no también su contexto, estos factores son determinantes en el desempeño de las actividades designadas por las empresas para cada trabajador, lo cual conlleva a continuas incapacidades laborales y pérdidas económicas para el contratante.

En la empresa CEDESNID se evidencia índices moderados de estrés laboral, de acuerdo al análisis realizado con base en las respuestas de los instrumentos aplicados, por lo cual se concluye que el estrés no influye en el índice de ausentismo por incapacidades generadas por estrés laboral; pero sí se evidencia síntomas frecuentes como son el cansancio físico, dolor de cabeza, insomnio y dificultad para concentrarse; factores que influyen notablemente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Los trabajadores de la empresa utilizan estrategias que minimizan el riesgo de estrés laboral, como lo son: pausas activas, los trabajadores sugieren que sean guiadas por un profesional inmerso en el tema, incentivos, realización de diferentes actividades que ayudan a mitigar el estrés. Además cuentan con estrategias como horarios rotativos,

capacitaciones y valoraciones de puesto de trabajo que les permite un adecuado manejo de una posible enfermedad laboral.

Se evidencia en los resultados arrojados por los instrumentos, que los trabajadores presentan disposición en la realización de la investigaciones con el fin de ayudar a mejorar su entorno laboral, enfatizándonos en la seguridad y salud en el trabajo y brindando posibles soluciones a las problemáticas presentadas.

A cada persona le afecta de manera diferente el estrés y cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente, que la hace reaccionar de forma diferente a los demás.

Recomendaciones

Al haberse identificado en la presente investigación la evidencia de un bajo estrés laboral en el personal de la empresa CEDESNID, se recomienda:

1. Realizar los exámenes periódicos laborales oportunamente, ya que con estos se tiene el concepto de un profesional con experiencia en el área laboral, que determina qué patologías puede tener los trabajadores y así buscar las alternativas de solución para mitigar un mayor riesgo.
2. Realizar continuamente aplicación de instrumentos que les permita tener una valoración de la satisfacción de los empleados referente a su entorno laboral y necesidades ocupacionales.
3. Realizar la evaluación de desempeño a todos los trabajadores, ya que es de suma importancia por ser un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta cada persona, mejora el

desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto; mediante la evaluación se pueden encontrar problemas en el desarrollo del trabajo de los trabajadores que se pueden subsanar oportunamente.

4. El principal consejo para ayudar a prevenir y combatir el estrés laboral es concientizar a la persona que todo depende de sí misma, una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico. Razón por la cual se hacen indispensables las capacitaciones y charlas motivacionales que incentiven a los trabajadores a desarrollar su libre personalidad y le brinden herramientas que permitan afrontar los síntomas que les impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas.

REFERENCIAS

- Bocanument, & Berján. (1993). Cuestionario para la medición de factores de riesgo psicosocial.
- DECRETO 1477 . (05 de Agosto de 2014). *Tabla de Enfermedades Laborales*. Bogotá, Colombia : Ministerio de Salud y Protecccion social.
- Dorado, G., & Algarra, G. (2017). Modelo de investigación de estrés laboral en una empresa de servicios temporales en la Ciudad de Bogotá. *Scielo*.
- Echavarria, A., Manco, S., Pineda, Leon, O., & Molina, S. (2019). Estrés laboral en los empleados de un hospital de III nivel para el año 2019. *CIES Escolme*, 10(2) 110-123.
- Gallego, C., Ramirez, N., Rendon, M., & Diaz, J. (2017). El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales. . *Uni Libre* , 1-10.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2004). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hili _ Interamericana* .

- Isaza, C. (2016). El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politecnico Gran Colombiano . *Repositorio Politecnico Gran Colombiano, Medellin* , 1-103.
- Martinez, K. (2018). Nivel de estrés asociado a los factores de riesgos psicosociales en trabajadores del area administrativa de la empresa Magda construcciones Ltda. *Universidad Externado de Colombia Facultad ciencias Humanas* , 1-118.
- Moreno, B., & Baez, c. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Madrid: Universidad Autonoma de Madrid*.
- Posada, P. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 66-73.
- Rodriguez, j. (1993). *La incapacidad para el trabajo* . Barcelona, España : La casa del libro.

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudad y Fecha: _____

Nombres y Apellidos: _____

C.C. _____

Cargo: _____

Área: _____

Yo, _____ identificado con c.c. No. _____ de _____ actuando en mi calidad de trabajador (a), por medio del presente documento manifiesto:

1. Que de manera detallada me han informado de manera clara, completa el objetivo de la encuesta a contestar.
2. He podido aclarar las inquietudes que tengo con relación a la encuesta y su objetivo.
3. Que doy mi consentimiento para que los datos suministrados en la encuesta sean analizados.

Certifico que el contenido de este consentimiento me ha sido explicado, que lo he leído y entiendo perfectamente su contenido.

Firma _____

c.c. _____

Encuesta información general, niveles de estrés laboral en colaboradores de la empresa CEDESNID

NOMBRE: _____

CC. _____

1. ¿Cuál es su grupo de edad?

- 17 o menos
- 18-20
- 21-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59

60 o más

2. ¿Cuál es su sexo?

Masculino

Femenino

Otro

3. ¿Cuál es su estado civil actual?

Casado/a

Viudo/a

Divorciado/a

Separado/a

Soltero/a

Unión libre

4. ¿Cuál es el nivel de educación más alto que obtuvo?

Primaria

Bachillerato

Diploma universitario

Posgrado (maestría, doctorado, etc.)

Ninguno

Otro (especifique) _____

5. Cuantos años ha permanecido laborando en la empresa CEDESNIID?

De 1 a 5 años

- De 5 a 10 años
- De 10 a 15 años
- De 15 a 20 años
- Más de 20 años

6. Durante el último año cuantos días de incapacidad le han ordenado a causa de estrés laboral.

- 0 días
- De 1 a 3 días
- De 4 a 6 días
- Más de 6 días

7. Se sientes estresado en el trabajo?

- Si
- No

8. En caso afirmativo, ¿podría seleccionar los síntomas que experimenta debido al estrés?

- Dolores de cabeza frecuente
- Depresión
- Ataques de ansiedad
- Insomnio
- Pérdida del apetito
- Cansancio físico
- Dificultad para concentrarse

Otros (especificar) _____

9. Cómo calificaría el nivel de estrés en su trabajo?

- Moderado
- Grave
- Extremo

10. Cuáles son los aspectos positivos en su trabajo?

11.Cuál es el aspecto más estresante de su trabajo?

12. Como se podría mitigar el estrés laboral en su organización?

Evaluación factores de riesgo psicosocial información general

OBJETIVO: Determinar y analizar los niveles de estrés laboral causantes de incapacidades médicas en los trabajadores de la empresa CEDESNIID.

Marque con una x en la casilla de la respuesta que mejor se ajusta a su situación y modo de pensar

	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, INFORMACION GENERAL.	Siempre	Casi siempre	Aveces	Nunca
1	Las funciones que realizo me gustan y me siento realizado con ellas				
2	Me siento satisfacción conmigo mismo				
3	Se me dificulta manejar la angustia o el estrés que siento				
4	Puedo manejar fácilmente los problemas relacionados con mi trabajo				
5	En la realización de mi trabajo puedo aplicar mis habilidades y destrezas				
6	Me impongo metas de trabajo que me permiten aventajar a los demás				
7	Siento que la ocupación que elegí es estresante				
8	Soy acelerado para hacer las cosas y no me tomo tiempo para descansar				
9	Asumo actitudes negativas y pesimistas ante situaciones difíciles				
10	Siento que me angustio ante situaciones de crisis				
11	En mi puesto de trabajo hay ruidos que afectan mi rendimiento y concentración				
12	La temperatura existente en mi puesto de trabajo me incomoda y afecta mi concentración				
13	La iluminación en mi puesto afecta mi trabajo y mi concentración.				
14	En mi puesto de trabajo existen otros riesgos que afectan mi salud, seguridad o confort				
15	Mi trabajo exige concentración intensa y continua				
16	Debo tomar decisiones importantes en cortos periodos de tiempo				
17	Considero que el trabajo que realizo es monótono y aburrido				
18	Considero que el trabajo que realizo es monótono y repetitivo				
19	Mi trabajo requiere precisión y exactitud manual y/o visual				
20	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo				
21	Debo mantener por mucho tiempo una misma postura lo que me produce fatiga				
22	Poseo una información clara y completa sobre el trabajo que tengo que realizar				
23	Poseo las habilidades y destrezas suficientes para un adecuado desempeño en mi cargo				
24	Considero que el trabajo que realizo es complejo				
25	Me siento a gusto con la labor que realiza mi empresa				
26	Poseo alta responsabilidad por valores, personas, atención al público o información.				
27	Mi jefe tiene en cuenta mis opiniones y me apoya en el mejoramiento de mi trabajo				
28	El estilo de mando utilizado en la empresa es de apoyo				