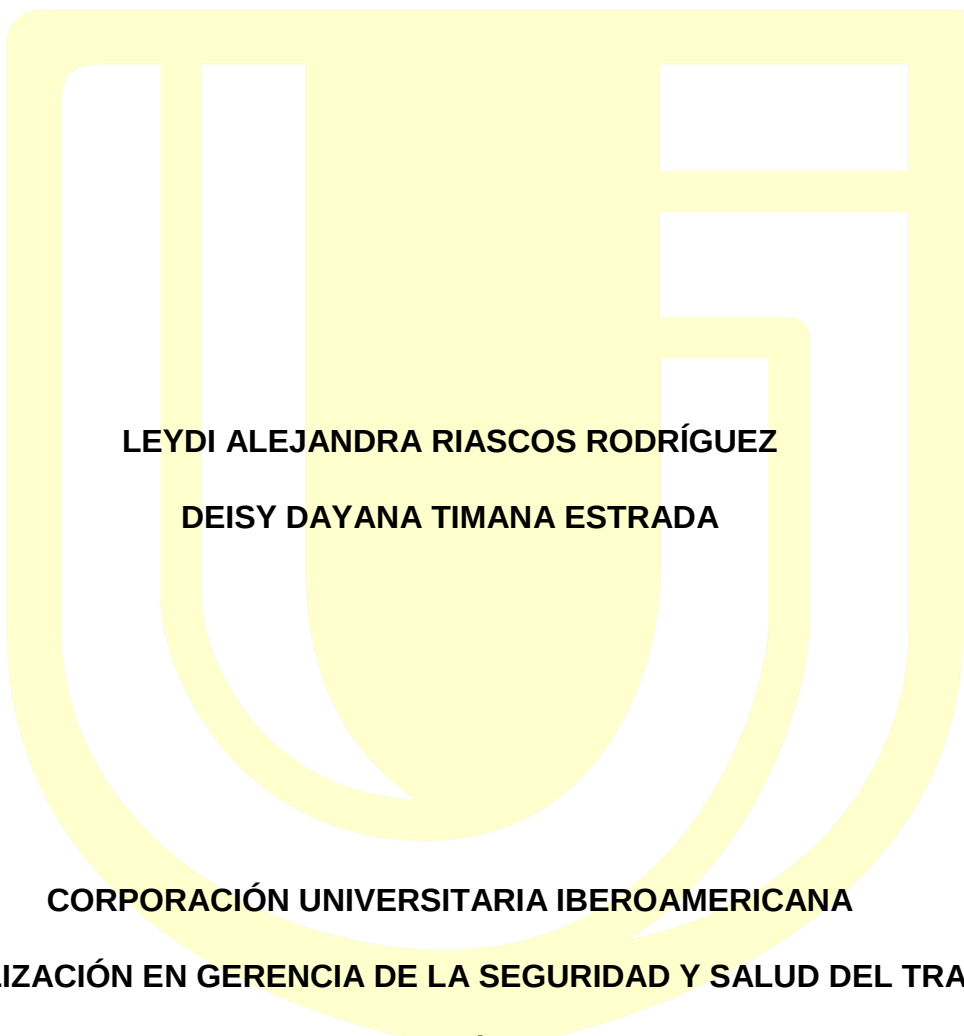


INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA QUE GENERA EL ESTRÉS LABORAL SOBRE EL
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA IPS INDÍGENA
JULIÁN CARLOSAMA, MUNICIPIO DE TUQUERRES**



LEYDI ALEJANDRA RIASCOS RODRÍGUEZ

DEISY DAYANA TIMANA ESTRADA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO
BOGOTÁ D.C
ENERO DE 2022

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA QUE GENERA EL ESTRÉS LABORAL SOBRE EL
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA IPS INDÍGENA**

JULIÁN CARLOSAMA, MUNICIPIO DE TUQUERRES



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

LEYDI ALEJANDRA RIASCOS RODRÍGUEZ

DEISY DAYANA TIMANA ESTRADA

DOCENTE ASESOR:

PAOLA RUIZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO

BOGOTÁ D.C

ENERO DE 2022

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	5
Resumen.....	14
Capítulo I. Descripción general del proyecto.....	15
1.1 Problema de Investigación.....	15
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.1.2 Formulación del Problema.....	16
1.1.3 Sistematización del Problema	16
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo General.....	16
1.2.2 Objetivos Específicos:	17
1.3 Justificación	17
Capítulo II. Marco de Referencia.....	18
2.1 Marco Teórico	18
2.1.1 Definición y generalidades del estrés	19
2.1.2 Estrés laboral y sus características	20
2.1.3 Fases del estrés	21
2.1.5 bases teóricas de productividad laboral.....	22
2.2 Marco Conceptual.....	32
2.3. Marco de Antecedentes	33
2.3.1. A nivel internacional.....	33
2.3.2 A nivel nacional.....	40
2.3.3 A nivel regional	43
Capítulo III. Marco metodológico.....	44

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

3.1 Tipo de estudio	44
3.2 Población y Muestra	45
3.2.1 Muestra poblacional.....	45
3.3 Procedimientos	46
3.4 Técnicas para la recolección de la información	46
3.5 Instrumentos de recolección de datos	46
3.6 Validez de los instrumentos	48
3.7 Confiabilidad	48
3.8 Métodos de análisis de datos.....	48
Baremo y determinación de los niveles de análisis de las variables.....	49
Técnicas para el análisis de la información	51
3.6 Consideraciones Éticas.....	52
Capítulo IV. Análisis de resultados.....	53
Discusión.....	99
Conclusiones.....	107

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Índice de cuadros

Cuadro 1. Baremo de Medición de la situación de estrés	50
Cuadro 2. Baremo de Medición de la Productividad laboral	51

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Índice de tablas

TABLA No. 1. ¿Imposibilidad de conciliar el sueño?	53
TABLA No. 2. Distribución porcentual de jaquecas y dolores de cabeza	54 55
TABLA No. 3. Distribución porcentual de Indigestiones o molestias gastrointestinales	
TABLA No. 4. Distribución porcentual de sensación de cansancio extremo o agotamiento	57
TABLA No. 5. Distribución porcentual de tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual	58
TABLA No. 6. Distribución porcentual de disminución del interés sexual	59
	61
TABLA No. 7. Distribución porcentual de respiración entrecortada o sensación de ahogo	62
TABLA No. 8. Distribución porcentual de disminución del apetito	63
TABLA No. 9. Distribución porcentual de temblores musculares	66
TABLA No. 10. Distribución porcentual de pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	67
TABLA No. 11. Distribución porcentual de Sensaciones fuertes de no levantarse en la mañana	67
TABLA No.13. Distribución porcentual de tendencias a sudar o palpitaciones	69
TABLA No.14. Comparte los conocimientos laborales en beneficio de los compañeros	69
TABLA No.15. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	70
TABLA No.16. es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas	70

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

TABLA No.17. mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción	71
TABLA No.18. le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos	72
TABLA No.19. mantiene el control físico y administrativo sobre el material de equipo y enceres bajo su responsabilidad	73
TABLA No.20. es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan	74
TABLA No.21. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización	75
TABLA No. 22.. en la ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad	76
TABLA No.23. realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos	77
TABLA No.24. acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	78
TABLA No.25. posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo tensión	79
TABLA No.26. aunque no se le solicita brinda más tiempo del requerido operacionalmente	80
TABLA No.27. cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad	81
TABLA No. 27.. posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa	82
TABLA No.28. se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación	83
TABLA No.29. participa con entusiasmo y atención a las reuniones	84
TABLA No.30. participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones	85
TABLA No.31. inserta las herramientas tecnológicas dentro de sus labores	86
TABLA No.32. hace buen uso del equipo de instrumento de trabajo	87

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

TABLA No.32. aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo	88
TABLA No.33. efectúa aportes de carácter académico que sean en beneficio de la unidad de trabajo	89
TABLA No.34. resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible	90
TABLA No.35. brinda servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo necesidades del usuario	91
TABLA No. 36. Rango de correlación según el coeficiente de correlación	92
TABLA No.37. Correlación entre las variables estrés y productividad en la IPS Carlosama	95
TABLA No.38. Correlación entre las variables estrés y el esfuerzo laboral en la IPS Carlosama	96
TABLA No.39	97

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Índice de Graficas

GRAFICA 1. Eficiencia y Eficacia	25
GRAFICA 2. Imposibilidad de conciliar el sueño	53
GRAFICA 3. Distribución porcentual de jaquecas y dolores de cabeza	54
GRAFICA 4. Distribución porcentual de Indigestiones o molestias gastrointestinales	56
GRAFICA 5. Distribución porcentual de sensación de cansancio extremo o agotamiento.	57
GRAFICA 6. Distribución porcentual de tendencia de comer, beber o fumar	59
GRAFICA 7. Distribución porcentual de disminución del interés sexual	60
GRAFICA 8. Distribución porcentual de respiración entrecortada o sensación de ahogo	61
GRAFICA 9. Distribución porcentual de disminución del apetito	62
GRAFICA 10. Distribución porcentual de temblores musculares	64
GRAFICA 11. Distribución porcentual de pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	65
GRAFICA 12. Distribución porcentual de Sensaciones fuertes de no levantarse en la mañana	66
GRAFICA13. Distribución porcentual de tendencias a sudar o palpitaciones	68
Grafica 14. Comparte los conocimientos laborales en beneficio de los compañeros	69
Gráfico 15. aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	70
Gráfico 16. es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas	71
Gráfico 17. mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción	72
Gráfico 18. le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos	73
Gráfico 19. comparte las estrategias operacionales con sus compañeros superiores	74
Gráfico 20. mantiene el control físico y administrativo sobre el material de equipo y enceres bajo su responsabilidad	75

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Gráfico 21. es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan	76
Gráfico 22. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización	77
Gráfico 23. en la ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad	78
Gráfico 24. realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimiento	79
	80
Grafica 25. acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	81
Grafico 26. posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo tensión	82
gráfico 27. aunque no se le solicita brinda más tiempo del requerido operacionalmente	83
Gráfico 28. cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad	84
Grafica 29. posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa	85
Gráfico 30. se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación	86
Grafica 31. participa con entusiasmo y atención a las reuniones	87
Gráfico 32. participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones	88
Grafico 33. inserta las herramientas tecnológicas dentro de sus labores	89
Grafica 34. hace buen uso del equipo de instrumento de trabajo	90
Grafica 35. aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo	91
Grafica 36. efectúa aportes de carácter académico que sean en beneficio de la unidad de trabajo	92
Gráfico 37. resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible	92
Gráfico 38. brinda servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo necesidades del usuario	92

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Listado de Anexos

Anexo 1. Cronograma	112
Anexo 2. Presupuesto	112
Anexo 3. Cuestionario productividad laboral	113



INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Introducción

En toda organización es imprescindible realizar mejoras debido a su alta complejidad y a la probabilidad en este caso de que el trabajo se puede convertir en una fuente de estrés para los trabajadores provocando graves problemas para la salud. Hoy en día vivimos en un mundo donde cada vez la competencia exige un alto nivel de productividad de los trabajadores, lo cual suscita a que se desencadene una mayor presión por parte de los empleadores con el propósito de afrontar las exigencias que trae el día a día. Los trabajadores sufren variadas presiones en su entorno laboral y personal lo que puede llegar a bajar el rendimiento y por lo tanto no llegar al cumplimiento de los objetivos.

El organismo siempre se encuentra en un nivel mínimo de estrés, el cual puede aumentar dependiendo de determinadas circunstancias, algunas veces pudiendo producirse un resultado beneficioso como también en otras ocasiones negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es adecuada para cubrir una determinada demanda o ésta “supera” a la persona. Por tanto, el nivel de equilibrio depende de los factores de cada individuo, de las diferentes circunstancias y experiencias. Un cierto nivel de estrés estimula el cuerpo humano permitiendo que este consiga su objetivo volviendo a su estado normal cuando el estímulo ha terminado.

El interés por realizar estudios acerca del estrés laboral se ha convertido en algo muy común hoy en día, puesto que ha aumentado notablemente, adquiriendo características que lo han convertido en un problema para la salud de las personas. Expertos demuestran que gran parte de la población sufren de estrés tal vez por la influencia de la tecnología en el lugar en que se labora, en que se vive, como también por los cambios del ambiente y de la sociedad, que son complejos de superar o de acostumbrarse. La presente investigación se enfoca al ámbito laboral dado a la elevada existencia de estrés en este medio y así poder brindar información sobre cómo combatirlo para poder conseguir un ambiente laboral sano al igual que un mejor desempeño de los trabajadores.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

La investigación está estructurada en 4 capítulos los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se da a conocer la problemática de investigación, haciendo un análisis crítico del problema. Se plantean preguntas las cuales buscan establecer las causas y efectos del problema, así mismo se precisa el objetivo general y los específicos y la justificación del porque se realiza este estudio.

En el capítulo 2 se da a conocer el marco teórico, el macro conceptual y el marco de antecedentes en el cual se hace referencia a investigaciones previas que han estado enfocadas en la misma temática.

En el capítulo 3 se encuentra el marco metodológico por la cual se procederá a la recolección de la información, basada en la investigación de campo realizada en la IPS Indígena Julián Carlosama.

En el capítulo 4 se procede a realiza la tabulación de los resultados haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos mediante los cuales se realiza el análisis de la información obtenida por medio de la aplicación de la encuesta y finalmente se presentan las conclusiones del estudio.

Finalmente la investigación pretende dar a conocer información relevante sobre el estrés y como se expresa, señalara los factores de trabajo que lo causan y algunas medidas laborales y personales para controlarlo ya que en el medio laboral los trabajadores de alguna manera siempre están expuestos, a corto o a largo plazo, lo que trae alteraciones en el organismo ya sean físicas o mentales y cambios de conducta, a ellos se ligan los factores externos al área de trabajo, lo que hace más grave la situación.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Resumen

Para la revista La República (2020) “el estrés laboral es la duodécima causa de muerte más importante a nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud” de este modo podemos expresar que, a pesar de las múltiples investigaciones y/o estudios que se han realizado frente a dicha situación, se percibe que de alguna manera las organizaciones han implementado algunas herramientas para hacerle frente a la misma, pero debido a la difícil situación por la emergencia sanitaria que tuvo que vivir el mundo y destacando que, quienes realizaron el afrontamiento de manera cercana a la misma fueron el personal de la salud, esta situación se ha mantenido latente y ha tomado fuerza; de este modo se puede afirmar que se ha generado un aumento en cuanto a niveles de estrés y causas de este, a nivel emocional y físico convirtiéndose en un problema para la salud integral de la población objeto en cuanto a la parte psicológica y nivel de satisfacción en el ámbito laboral.

De este modo, el presente trabajo tiene el propósito de identificar las situaciones que en el ámbito laboral son percibidas como estresantes para los trabajadores, donde se tendrá en cuenta la parte de la incidencia del nivel de estrés, afectaciones psicosociales y el bienestar laboral; posteriormente realizar un análisis de los hallazgos a fin de elaborar e implementar herramientas que estén orientadas a manejar, mitigar y dejar una capacidad instalada en los trabajadores frente a la situación referente con la colaboración del área de SG-SST.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Capítulo I. Descripción general del proyecto

1.1 Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

El estrés laboral es una problemática socio-productiva que es muy notoria en la actualidad, gran parte de las personas padecen enfermedades que han sido producidas o agravadas por el estrés, tales trastornos habitualmente perturban el sistema nervioso autónomo, el cual tiene el control de los órganos internos del cuerpo humano. Por otra parte, los acontecimientos externos como causantes de estrés no precisamente son visibles para los demás, sino que pueden acumularse en sus consecuencias hasta llegar al límite, generando enfermedades en la mayoría de los trabajadores. En el municipio de Túquerres existe la problemática en estudio más precisamente en la IPS Indígena Julián Carlosama, ya que se vive en una sociedad en permanente evolución, más aún si hacemos referencia a las organizaciones, por lo tanto puede ser que dichos cambios apresurados sean los que causen que las personas se estresen con facilidad, asimismo el modo como dilucidamos y pensamos con respecto a lo que ocurre afecte nuestro punto de vista y experiencia hacer|| ca del estrés, de manera que frecuentemente es la forma de razonar lo que crea una reacción negativa del estrés, más que las circunstancias a la que se enfrenta una persona. Tal dificultad es la que enfrenta la IPS Indígena Julián Carlosama, por la cual los directivos reflexionan que se debe dar un mejor trato a los trabajadores, con el fin de que estos se sientan más a gusto y comprometidos con su trabajo.

Por tal motivo, se ha tenido en cuenta este problema para trabajar en ellos brindándoles capacitación estratégica para el manejo del estrés, como una situación que no se puede eludir y que se debe afrontar del modo más saludable permisible. De no buscar soluciones viables la IPS deberá aguantar dificultades como bajo rendimiento laboral de los trabajadores, problemas laborales, contexto laboral incomodo, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, problema para la toma de decisiones,

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

Por otro lado, si en la IPS no se procede a analizar las condiciones de trabajo para identificar los aspectos estresantes y producir las transformaciones correspondientes los colaboradores, muy seguramente padecerían resultados graves en su salud psicológica y física como: incremento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, como también de los niveles de adrenalina y noradrenalina, aumento de los niveles de azúcar en la sangre, mengua del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo, aumento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre, aumento de los niveles de corticoides, inhibición del sistema inmunológico, dificultad para respirar.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo es la incidencia que genera el estrés laboral sobre el nivel de productividad en los trabajadores de la IPS-Indígena Julián Carlosama?

1.1.3 Sistematización del Problema

- ¿Qué factores psicosociales padecen los trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama?
- ¿Cuáles son los aspectos que afectan la calidad de vida de los trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama?
- ¿Cuál es el nivel de incidencia del estrés laboral en relación a productividad y sentido de pertenencia?
- ¿Cómo mitigar la presencia de estrés laboral en los trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la incidencia que genera el estrés labora sobre el nivel de productividad en los trabajadores de la IPS-Indígena Julián Carlosama

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Describir el contexto laboral de la población objeto de estudio
- Determinar los factores que expliquen el grado de estrés en los trabajadores de la población estudiada.
- Establecer el nivel de productividad teniendo en cuenta los factores que intervienen en el desarrollo de las actividades.

1.3 Justificación

Actualmente dentro de las organizaciones han evidenciado la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus trabajadores y sobre todo aquellos que diario tienen un contacto directo con personas, como lo es el caso de los profesionales de la salud. En la actualidad el nivel de productividad va tan arraigado al nivel del ambiente laboral en el que se encuentre el trabajador, que ha generado llamar la atención de que no solo es necesario exigir resultados si no también el de identificar los factores que inciden en el no cumplimiento de indicadores y/o metas, es por ello que de acuerdo a la revisión documental surge nuestra necesidad e inquietud de realizar nuestra investigación sobre como incide el estrés laboral en los trabajadores, de igual forma se tiene en cuenta las rondas de inspección que se realiza dentro de la organización, donde el reporte que se presenta con mayor frecuencia por parte de los trabajadores es el de la existencia de estrés laboral. De este modo se mira la necesidad de abordar esta situación ya que mediante esto es posible medir la eficacia y motivación de los empleados que allí laboran, donde además se debe tener en cuenta que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental pueden conllevar a repercusiones sobre la organización evidenciándose absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.).

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Capítulo II. Marco de Referencia

2.1 Marco Teórico

El estrés laboral se introduce por vez primera en la esfera de la salud en el año 1926 por Hans Selye y hoy en día es un término muy utilizado. La palabra estrés proviene del griego stringere, que significa causar tensión, esta palabra es usada en el siglo XIV y desde entonces se ha empleado en numerosos documentos en inglés variantes de la misma entre los cuales están stress, steresse, stret. “Hasta mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios alcanzara la estabilidad del medio interior. Este puede ser uno de las principales consecuencias potenciales de disfunción provocadas por el rompimiento de equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés” (Yépez, 2017).

En el año 1920 Walter Cannon de Estados Unidos encamina su investigación a sus reacciones particulares, fundamentales para conservar el equilibrio interno en circunstancias de contrariedad. El comienzo del empleo de hoy en día de la palabra estrés tiene su antecedente en el doctor endocrinólogo Hans Selye a quien se le ha denominado el padre del concepto, sus investigaciones fueron realmente un aporte importante al estudio del estrés dado a que establecieron los fundamentos para efectuar nuevas investigaciones aun en la actualidad.

En sus investigaciones sostuvo que no solo los agentes físicos interviniendo de forma directa sobre el organismo del animal producen estrés, sino que también en el caso particular del hombre los requerimientos de índole social y los peligros del entorno en el que se encuentra el individuo necesitan de capacidad de adaptación lo cual puede provocar el trastorno del estrés. Cannon ha necesitado en su estudio del estrés la contribución de diferentes disciplinas médicas, biológicas y psicológicas aplicando tecnologías variadas y avanzadas.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

“En la actualidad los investigadores del comportamiento se ocupan más del estudio del estrés que los médicos lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia a lo que realmente significa el estrés”.

2.1.1 Definición y generalidades del estrés

El estrés se puede definir como una respuesta física y emocional a un deterioro originado por un desequilibrio entre los requerimientos percibidos y los recursos y capacidades percibidas de una persona para hacer frente a esos requerimientos. El estrés en el trabajo se origina cuando las exigencias del trabajo no corresponden o se pasan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, asimismo puede darse cuando el conocimiento y las habilidades de un colaborador para hacer frente a dichos requerimientos no coinciden con las expectativas de una organización. Por otro lado, en psicología la palabra estrés alude a ciertos eventos que involucran fuertes demandas para el individuo, que pueden extinguir sus recursos para enfrentar una situación determinada.

Así pues, se han tendido que el estrés se produce como resultado de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos con los que cuenta una persona, de tal manera en una interacción los elementos que se pueden considerar latentemente estresante son las variables situacionales, variables individuales del sujeto que hace frente a las circunstancias y consecuencias del estrés.

Por tanto, se debe señalar que cuando la demanda del ambiente sea este social, laboral u otro, es grande frente a los recursos de afrontamiento que una persona tiene, el organismo desarrolla una serie de reacciones para adaptarse o de llamada de recursos que envuelven activación fisiológica. “Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión” (Yepez, 2017)

Otros autores como García, Gelpi, Cano & Romero (2009) definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

trastornos psicológicos a veces graves, por lo cual, el estrés laboral es una tensión tanto física y psicológica ocasionada por eventos angustiosos que ocasionan reacciones psicosomáticas o perturbaciones psicológicas a veces muy difíciles, con el propósito de ampliar esta definición se puede hacer hincapié en que cualquier demanda sea física, psicológica, interna o externa, buena o mala estimula una respuesta biológica del organismo semejante o repetida sin variación.

2.1.2 Estrés laboral y sus características

El estrés en el trabajo es exclusivo de las sociedades industrializadas, en donde la creciente presión en el ambiente puede desencadenar un rebose físico y mental del colaborador acarreado con ello diferentes efectos que no sólo afligirán su salud sino también a la de su entorno más cercano. Entre algunos de los síntomas asociados al estrés laboral se tiene irritabilidad, la depresión, y generalmente van unidos al agotamiento físico y/o mental. De igual forma el estrés en el campo laboral estará asociado a la disminución de la productividad de las organizaciones y un deterioro de la calidad de vida de aquellos que lo padecen, pudiendo llegar a ocasionar una baja laboral cuando los casos son más complicados por lo cual es importante que las empresas sepan combatirlo conociendo técnicas eficaces para su manejo. Asimismo, es de gran utilidad realizar determinados ejercicios con el fin de erradicar la atención del malestar causado por el estrés laboral, al igual que la escucha de música antiestrés.

2.1.2.1 Síntomas del estrés laboral a nivel emocional. El estrés laboral puede alterar de manera importante nuestra manera de reaccionar emocionalmente ante el entorno, cambiando nuestro estado de ánimo y afectando la forma de comportarse. Algunas de estas reacciones como el mal humor, pueden ser distinguidas por las personas que se encuentran a nuestro alrededor, mientras que otras como en el caso de la depresión, son más difíciles de ser descubiertas por los demás, dado a que en muchas ocasiones el individuo puede aparentar un estado emocional diferente al que posee en ese instante, ya sea por miedo a ser repudiado o por no querer generar preocupaciones en los demás. Entre los síntomas que puede causar el estrés laboral a nivel emocional esta la ansiedad,

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

mal humor, miedo o temor, inseguridad, dificultad para concentrarse o tomar decisiones, bajo estado de ánimo, depresión.

2.1.2.2 Síntomas del estrés laboral a nivel físico.

El estrés laboral también puede ocasionar síntomas una serie de reacciones en el organismo trastornando el sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Los síntomas físicos que se presentan con mayor reincidencia encuentran la incapacidad de manejar el estrés laboral, dolor de estómago, taquicardia, ahogo, calambres, sufrir de insomnio puede ir acompañado por un incesante e ir y venir de pensamientos negativos, preocupaciones y temores, haciendo que el problema se agrave mucho más, dado que la función restauradora del sueño sobre nuestro cerebro se realiza de manera no adecuada haciendo que la persona se levante cansado y de mal humor. Es tan ahí que los síntomas físicos nos sean tomados a la ligera, dado que lo que al principio puede ser algo sin relevancia, al prolongarse en el tiempo puede terminar provocando efectos más complicados.

2.1.3 Fases del estrés

El organismo ante una situación de estrés manifiesta una respuesta con el propósito de adaptarse, tal proceso se compone de tres fases:

a) Fase de alarma:

Cuando aparece un riesgo o estresor se produce una reacción de alarma en la cual se reduce la resistencia por debajo de lo normal, empero, todos los procesos que se originan son reacciones enfocadas a preparar al cuerpo para que enfrente una tarea o esfuerzo. Tal acción se compone de variados síntomas como la movilización de las defensas del organismo, incremento de la periodicidad cardíaca, el bazo se contrae liberando cantidad de glóbulos rojos, la sangre se redistribuye abandonando el pie para acudir a los músculos y al cerebro, igualmente aumenta la capacidad respiratoria, se dilatan las pupilas, entre otros. Asimismo, se produce una activación psicológica aumentando la capacidad de atención y concentración, y al momento en el que la tensión cesa, el sistema nervioso se repone y vuelve a la normalidad, por ello se puede decir que

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

esta reacción pasajera es necesaria y no resulta nociva, siempre y cuando el organismo tenga suficiente tiempo para su recuperación, es una fase de corta duración.

b) Fase de resistencia

Cuando la fase de alarmas se prolonga en el tiempo se presenta la fase de resistencia, es decir en otras palabras la exposición a factores estresores se alarga lo cual es habitual que, en el medio laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse y se mantiene reaccionando para tratar de sobrellevar la situación. En esta fase el organismo pretende vencer, afrontar o adecuarse a la presencia de factores que asume como amenazantes y se produce una desaparición de los síntomas.

c) Fase de agotamiento

En el momento en el que el estímulo se prolonga de manera excesiva o adquiere una gran intensidad y la persona es incapaz de resistirlo, erradicarlo o afrontarlo aparece la fase de agotamiento entrando una persona en un estado que puede desembocar en alteraciones graves.

2.1.4 Consecuencias del estrés

Entre las consecuencias que puede acarrear el estrés para las personas tenemos enfermedades y patologías, alteraciones en el bienestar y la salud mental, alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral. Para la organización las consecuencias se enfocarían en el absentismo, rotación de la mano de obra, accidentes laborales, gasto financiero, aumento de huelgas.

2.1.5 bases teóricas de productividad laboral.

para Delgadillo (2003) las organizaciones están conformadas por individuos que las crean intencionalmente para la obtención de determinados objetivos o metas, por lo cual para conseguirlo los individuos deben organizarse como sistema de transformación afín de convertir unos medios o recursos en bienes o servicios compartiendo unos fines y sistemas de valores, dicha transformación se realiza a través del trabajo humano.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

2.1.5.1 Productividad

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados (Pulido, 2010).

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados.

Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y éstos se deben alcanzar. (Pulido, 2010). Por otro lado, está la mejora de la eficacia, cuyo propósito es optimizar la productividad del equipo, los materiales y los procesos, así como capacitar a la gente para alcanzar los objetivos planteados, mediante la disminución de productos con defectos, fallas en arranques y en operación de procesos, y deficiencias en materiales, en diseños y en equipos. Además, la eficacia debe buscar incrementar y mejorar las habilidades de los empleados y generar programas que les ayuden a hacer mejor su trabajo. (Pulido, 2010)

La productividad es la relación que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recursos como mano de obra y capital) (Heizer & Render, 2009, pág. 14)

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

La productividad es una medida que suele emplearse para conocer qué tan bien están utilizando sus recursos (o factores de producción) en un país, una industria o una unidad de negocios (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 28)

La creación de bienes y servicios requiere transformar los recursos en bienes y servicios, cuanto más eficiente hagamos esta transformación, más productivos seremos y mayor será el valor agregado a los bienes y servicios que proporcionemos, se busca mejorar (perfeccionar) la razón entre las salidas y las entradas, y mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. (Heizer & Render, 2009, pág. 14)

El desafío consiste en aumentar el valor de la producción en relación con el costo de los insumos, si los procesos pueden generar más productos o productos de mejor calidad con la misma cantidad de insumos, la productividad se incrementa. Si pueden mantener el mismo nivel de producción y reducir el uso de recursos, la productividad también se incrementa. (que, Ritzman, & Malhotra, 2008, pág. 14). Para incrementar la productividad, se tratará que la razón de salida a entrada sea lo más grande posible. (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 28)

En este sentido, la productividad se define como

$$\textbf{Productividad} = \frac{\textbf{Productos}}{\textbf{Insumos}}$$

(Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009)

Por otro lado, para (Koonts & Weihrich, 2013) define la productividad como proporción de productos a insumos en cierto periodo, con la debida atención a la calidad.

$$\textbf{Productividad} = \frac{\textbf{Productos}}{\textbf{Insumos}} \quad (\text{En cierto periodo de tiempo considerando la calidad})$$

La fórmula indica que la productividad mejora si se produce más con los mismos insumos, si se reducen los insumos, pero se mantienen los mismos productos, o si se aumentan los productos o se reducen los insumos para cambiar la proporción favorablemente.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Las compañías requieren diversos insumos como mano de obra, materiales y capital. La productividad de todos los factores combina los insumos para entregar un insumo compuesto. (Koonts & Weihrich, 2013)

2.1.5.2 Medición de la productividad

La productividad es lo que se conoce como *una medida relativa*; es decir, para que tenga significado, se debe comparar con otra cosa. La productividad se puede comparar en dos sentidos, en primer término, se puede comparar con operaciones similares de su mismo sector, por ejemplo, comparar la productividad de diferentes establecimientos de una misma franquicia. Y el otro enfoque sería medir la productividad de una misma operación a lo largo del tiempo, en este caso se compararía la productividad registrada en un periodo determinado con la registrada en otro. (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 28)

Por otro lado, la productividad puede expresarse en forma de medidas parciales, multifactoriales o totales. Si interesa la razón del producto a un único insumo, se tendrá una *medida parcial de la productividad*; si se desea conocer la razón del producto a un grupo de insumos (pero no todos), se tendrá una *medida multifactorial de la productividad*; y

Si se desea expresar la razón de todos los productos a todos los insumos, se utiliza una *medida del total de los factores de la productividad* para describir la productividad de la organización entera o hasta de un país. (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 28)

Advierta que en el caso de la medida parcial y la multifactorial no es necesario utilizar el total de productos como numerador. Muchas veces es aconsejable crear medidas que representen a la productividad en relación con un determinado que interese.

Este proceso de agregación o desagregación de medidas de la productividad ofrece una manera de modificar el nivel del análisis para que se ajuste a una serie de medidas de la productividad y a las necesidades de mejorar. (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 28)

$$pructividad = \frac{Salida}{Entradas} \quad (\text{Chase, Jacobs, \& Aquilano, 2009})$$

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

2.1.5.3 Eficiencia, eficacia y efectividad

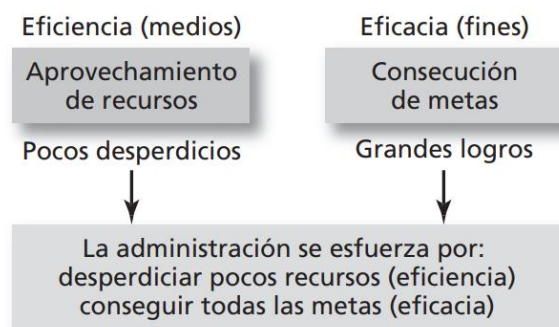
La productividad exige eficacia y eficiencia en el desempeño de la organización y en el desempeño individual. La eficacia es el logro de los objetivos. La eficiencia es el logro de los fines con una cantidad mínima de recursos. Los administradores no pueden saber si son productivos hasta que conocen sus metas y las de la organización (Koonts & Weihrich, 2013)

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Como los gerentes tienen recursos escasos (de personas, dinero y equipo) se preocupan por aprovecharlos eficientemente. (Stephen & Coulter, 2005, pág. 7)

La eficiencia significa hacer algo al costo más bajo posible, la meta de un proceso eficiente es producir un bien o prestar un servicio utilizando la menor cantidad posible de insumos (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 6)

Por otro lado, la eficacia Significa hacer lo correcto a efecto de crear el valor máximo posible para la compañía (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 6).

Gráfico 1. Eficiencia y Eficacia



Fuente: (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 8)

Variables de la productividad

Los incrementos en la productividad dependen de tres variables de productividad:

Mano de obra, que contribuye en casi 10% del incremento anual.

Capital, el cual contribuye en casi 38% del incremento anual.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Administración, que contribuye alrededor de 52% del incremento anual.

Estos tres factores son decisivos para incrementar la productividad. Representan las grandes áreas en que los administradores pueden actuar para mejorar la productividad. (Heizer & Render, 2009)

Mano de obra: La mejora en la contribución de la mano de obra a la productividad es resultado de una fuerza de trabajo más saludable, mejor educada y más motivada. Ciertos incrementos pueden atribuirse a semanas laborales más cortas. Históricamente, cerca de 10% de la mejora anual en productividad se atribuye a mejoras en la calidad del trabajo. Tres variables clave para mejorar la productividad laboral son: (Heizer & Render, 2009)

Educación básica apropiada para una fuerza de trabajo efectiva.

La alimentación de la fuerza de trabajo.

El gasto social que hace posible el trabajo, como transporte y salubridad.

En las naciones desarrolladas, un cuarto desafío para la administración es mantener y mejorar las habilidades de la mano de obra en el marco de la rápida expansión de la tecnología y el conocimiento.

Superar las deficiencias de la calidad en la mano de obra mientras otros países cuentan con una mejor fuerza de trabajo representa un reto importante. Quizá las mejoras puedan alcanzarse no sólo aumentando la competencia de la mano de obra, sino también a través de un quinto elemento: una mejor mano de obra con un compromiso más sólido. Las estrategias de motivación, capacitación, trabajo en equipo y las de recursos humanos, así como las de una educación mejorada, pueden estar entre las muchas técnicas que contribuyen al incremento de la productividad de la mano de obra. Las mejoras en la productividad de la mano de obra son posibles; sin embargo, se puede esperar que sean cada vez más difíciles y costosas. (Heizer & Render, 2009).

Capital: Los seres humanos son animales que usan herramientas. La inversión de capital proporciona dichas herramientas. La inflación y los impuestos elevan el costo del capital, haciendo que las inversiones de capital sean cada vez más costosas. Cuando ocurre un descenso en el capital invertido por empleado, podemos esperar una caída de

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

la productividad. El empleo de mano de obra más que de capital puede disminuir el desempleo en el corto plazo, pero también hace que las economías sean menos productivas y, por ende, que bajen los salarios en el largo plazo. La inversión de capital con frecuencia es necesaria, pero rara vez es un ingrediente suficiente en la batalla por incrementar la productividad. Los trueques entre capital y mano de obra fluyen constantemente. Cuanto más elevadas las tasas de interés, más proyectos que requieren capital son “eliminados”: no se emprenden porque la ganancia potencial sobre la inversión para un determinado riesgo ha disminuido. Los administradores ajustan sus planes de inversión a los cambios en los costos de capital. (Heizer & Render, 2009)

Administración.

La administración es un factor de la producción y un recurso económico. La administración es responsable de asegurar que la mano de obra y el capital se usen de manera efectiva para aumentar la productividad. Los administradores son responsables de más de la mitad del incremento anual de la productividad. Incluye las mejoras realizadas mediante la aplicación de la tecnología y la utilización del conocimiento.

La aplicación de la tecnología y la utilización de nuevos conocimientos precisa capacitación y educación. La educación seguirá siendo un artículo necesario de alto costo en las sociedades posindustriales. Éstas son sociedades tecnológicas que requieren capacitación, educación y conocimiento. En consecuencia, también se les conoce como sociedades de conocimiento.

Las sociedades del conocimiento son aquellas en que gran parte de la fuerza laboral ha pasado del trabajo manual a tareas técnicas y de procesamiento de información que requieren educación y conocimientos. Los administradores de operaciones efectivos preparan trabajadores y construyen organizaciones que reconocen la continua necesidad de educación y conocimiento. Ellos se aseguran de que la tecnología, la educación y los conocimientos se empleen de manera efectiva. Una utilización más efectiva del capital, en oposición a la inversión de capital adicional, es también importante. El administrador, como catalizador de la productividad, tiene a su cargo la tarea de mejorar la productividad del capital con las limitaciones existentes. Las

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

ganancias en productividad en las sociedades de conocimiento requieren administradores que se sientan cómodos con la tecnología y la ciencia de la administración. El reto de la productividad es una tarea difícil. Un país no puede ser competidor de clase mundial con entradas o insumos de segunda clase. La mano de obra poco educada, el capital inadecuado y la tecnología obsoleta son entradas de segunda clase. La alta productividad y una salida de alta calidad requieren una entrada de alta calidad. (Heizer & Render, 2009).

2.1.5.4 Modelo de productividad de valor agregado o (MPVA)

En el modelo de productividad con enfoque de valor agregado, menciona el trabajo como la fuente de valor y se define por el conocimiento de las personas que trabajan (empleados) y su desempeño laboral. Esta fuente de valor es retribuida por las empresas por medio de salarios, prestaciones, bonificaciones a los trabajadores, utilidades a los inversionistas, intereses o arrendamientos al sistema financiero, o como impuestos al estado.

Como lo menciona (Shimizu, 2001) en el libro la medición de la productividad del valor agregado y sus aplicaciones prácticas, esta mide el valor económico creado a través de una serie de actividades primarias.

Dentro del modelo de productividad del valor agregado se contempla diferentes factores de éxito como:

- Permite hacer una evaluación comparativa del nivel de productividad de la organización como un todo y además comparar el valor agregado de las organizaciones pertenecientes a un mismo sector económico.
- Hace posibles analizar la contribución de los rubros de personal, los costos de capital y la distribución de utilidades a la generación de los resultados de la empresa.
- Permite realizar una comparación en términos de la productividad del valor agregado del salario, con lo cual la empresa puede comparar el desempeño actual de la productividad laboral.
- Evalúa el impacto de los programas de mejoramiento de la productividad.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

En conclusión, del modelo de productividad de valor agregado, los elementos de productividad del valor agregado cuantifican el desempeño de las empresas y por lo tanto son herramientas de diagnóstico que apoyan la definición de las estrategias de las empresas, las bases para el desarrollo estratégico y el mejoramiento continuo de la productividad, basados principalmente en las actividades primarias y secundarias ya expuestas en el cuadro anterior.

Estos elementos serán contemplados para el proceso de comparación de cada uno de los modelos en los cuales se definirán los componentes y variables definitivos los cuales serán incluidos dentro del modelo de productividad total mejorado.

2.1.5.5 Modelo de productividad basado en prácticas de gestión humana

Dentro de este modelo el autor demuestra la correlación existente entre las prácticas de gestión de talento y el desempeño industrial, en donde incluye resultados de diferentes estudios que demuestran la importancia del talento humano en el desempeño de las empresas. Challis (citado por Gómez, 2006) confirman por medio de reportes de estudios realizados, el impacto que las inversiones en tecnología, talento y organización tiene sobre el desempeño de la manufactura, lo cual genera un nuevo ambiente denominado manufactura integrada, que incluye practicas con tecnología de manufactura avanzada, justo a tiempo y administración de calidad total, lo que conlleva en conjunto hacia la excelencia en manufactura. Estos estudios arrojan una relación en el desarrollo y el desempeño de los trabajadores conformando características de gran importancia.

De otro estudio realizado por Jayaram, se puede concluir que la correcta administración del talento humano dentro de una organización se convierte en motor de éxito y que garantiza el buen desempeño de la empresa. De estos estudios y otros relacionados dentro del artículo presentado por Gómez, se puede concluir y encontrar que la correcta administración del talento humano dentro de una empresa, se convertir

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

en un insumo que garantiza el buen desempeño 44 de las organizaciones y en un componente clave para de cualquier modelo de mejoramiento empresarial.

En conclusión, del modelo de productividad basado en prácticas de gestión humana. Este modelo agrupa diferentes estrategias de desarrollo organizacional, por medio de la formación de personas, grupos y equipos de trabajos altamente competitivos y comprometidos con la mejora de la capacidad productiva de una organización. Entre las características principales, que aportan a las organizaciones, se encuentran:

- La transformación cultural en puestos de trabajo.
- Mejoramiento en el clima y ambiente laboral.
- Diseño y desarrollo de acciones formativas a diferente escala.
- Desarrollo y estandarización del proceso por medio del desarrollo de las competencias laborales
- Desarrollo de habilidades operacionales y gerenciales
- Formación de líderes operacionales y gerenciales.
- Perfiles culturales para el desarrollo de la productividad.
- Desarrollo de acciones formativas y seguimiento.
- Permite realizar una medición de resultados.

2.1.5.6 Método de Las 5`S

Metodología que, con la participación de los involucrados, permite organizar los lugares de trabajo con el propósito de mantenerlos funcionales, limpios, ordenados, agradables y seguros. El enfoque primordial de esta metodología desarrollada en Japón es que para que haya calidad se requiere antes que todo orden, limpieza y disciplina. Con esto se pretende atender problemáticas en oficinas, espacios de trabajo e incluso en la vida diaria, donde las mudas (desperdicio) son relativamente frecuentes y se generan por el desorden en el que están útiles y herramientas de trabajo, equipos, documentos, etc., debido a que se encuentran en los lugares incorrectos y entremezclados con basura y otras cosas innecesarias.

Imagine las dificultades y el tiempo perdido para encontrar en ese lugar una herramienta, los tropiezos, la cantidad de cosas que no deberían estar ahí, las que son

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

útiles, etc. Obviamente, bajo estas condiciones la productividad del trabajo disminuye y los procesos se vuelven más lentos y burocráticos. Por lo tanto, bajo este escenario es preciso aplicar la metodología de las 5 S, cuyo nombre proviene de los siguientes términos japoneses: Seiri (seleccionar). Seleccionar lo necesario y eliminar del espacio de trabajo lo que no sea útil; Seiton (ordenar). Cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa. Organizar el espacio de trabajo; Seiso (limpiar). Esmerarse en la limpieza del lugar y de las cosas; Seiketsu (estandarizar). Cómo mantener y controlar las tres primeras S. Prevenir la aparición de desorden; Shitsuke (auto disciplinarse). Convertir las 4 S en una forma natural de actuar. (Pulido, 2010, pág. 110)

2.2 Marco Conceptual

Desempeño laboral: son las acciones o conductas que se observan en los trabajadores que son importantes para lograr los objetivos propuestos de una empresa u organización. De hecho, un buen desempeño laboral se dará cuando se cumplen las metas de la organización, el desempeño se ve afectado en gran parte por las expectativas del trabajador frente a la labor que realiza, sus actitudes hacia los logros y su aspiración de armonía.

Estrés laboral: es la consecuencia de reacción del organismo cuando se desarrolla un trabajo, de ahí que se puede definir como la reacción que es el resultado de una relación entre las exigencias y demandas del trabajo y la capacidad del trabajador para responder a dichas demandas que en el caso de no hallar respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para la salud.

Estresores: se definen como estímulos que provocan la respuesta al estrés, dado a que cualquier cosa puede convertirse en estresores es difícil enumerarlos. Los estresores laborales son un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales que se presentan en el ámbito laboral y que producen inquietud y otras consecuencias incómodas para un individuo.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Laboral: este término se relaciona con el trabajo o en otras palabras se refiere al desarrollo de actividades ligadas con el trabajo o el empleo las cuales se conceptualizan como una actividad ya sea intelectual o física que realiza una persona y por la cual recibe un salario o remuneración.

Motivación: se fundamenta en aquellos factores que hacen que una persona o grupo de personas posean un alto nivel de rendimiento más que el necesario para poder ejecutar su trabajo. Es preciso afirmar que lo que motiva a una determinada persona para que se esfuerce al realizar sus tareas puede no tener ningún efecto o muy mínimo en otra. La motivación puede venir del mismo individuo, de sus compañeros de trabajo, de sus jefes u de otra persona o algo externo a la organización.

2.3. Marco de Antecedentes

Teniendo en cuenta la exploración y el recorrido que se ha hecho sobre el tema en cuestión: estrés laboral, satisfacción en el trabajo, bienestar psicológico; se han utilizado como eje de referencia los siguientes trabajos, determinados a partir de la caracterización a nivel internacional, nacional o local.

2.3.1. A nivel internacional

A nivel internacional se destaca el estudio elaborado por Karen Vega, titulado “estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe” elaborado en Chiclayo Perú durante el año 2021.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de sedreñaje, partiendo de una investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, junto a un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 96 trabajadores de salud, quienes fueron objeto de encuestas y de cuestionarios, el cual, paso por un proceso de validez y confiabilidad antes de ser aplicado.

Dentro de los conceptos de viabilidad, tuvo en cuenta dichos valores para determinar el estrés laboral y el desempeño profesional. Para el análisis estadístico se hizo a través

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

de los programas Excel y SPSS ultima versión y para determinar el objetivo general se usó la correlación de Spearman; con respecto a los resultados finales, se determinó que, si existe una relación baja entre el estrés laboral y el desempeño profesional, teniendo en cuenta los valores Rho de Spearman: 0.207.

A partir de estos resultados, se podría determinar el aporte a la propuesta investigativa es de tipo metodológica y conceptual, permitiendo comprender la relación entre estrés laboral y desempeño profesional, asumiendo una serie de posturas metodológicas claras y concisas sobre el fin de la investigación, además, permitió la utilización del análisis estadístico de asumir una posición particular sobre la investigación.

También se destaca el estudio titulado “estrés y rendimiento laboral en el hospital San José”, Callao, 2019, elaborado por Zayda Gutiérrez, Jorge romero, Lady Sisniegas y Karen Tafur, elaborado en Lima – Perú.

La investigación tuvo como objetivo esencial, determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral, y como este se refleja dentro de la productividad en el hospital de San Jose, ubicado en la provincia de Callao Perú. Para lograr dicho objetivo se utilizó como instrumento el cuestionario, aplicando la técnica de encuestas a partir de la escala de Likert, con un total de 18 preguntas que permitieron medir la relación entre estrés y rendimiento laboral en una población de 50 personas; datos que fueron procesados a través del programa SPSS.

Asimismo, la investigación tuvo como metodología el diseño no experimental de corte transversal, junto a un método de estudio de forma hipotético – deductivo, con un enfoque cuantitativo.

Dentro de los resultados finales se evidencio una relación estadísticamente significativa aceptable ($RS: 0.713$; $p < 0.05$) y directamente proporcional entre estrés y rendimiento laboral dentro del hospital San José de Callao.

El aporte de la investigación es de tipo metodológico, permitiendo la aplicación de los diseños no experimentales y de los enfoques cuantitativos, así como también de la

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

procesación de datos a través del programa SPSS, permitiendo la obtención de la relación existente entre estrés y rendimiento laboral, por otro lado, permitió configurar un marco conceptual y Teórico pertinente para la interpretación de resultados teniendo en cuenta posturas y métodos de investigaciones anteriores.

Asimismo, se destaca también el estudio elaborado por Carmen Pérez, titulado “Fatiga laboral y productividad de los colaboradores del hospital Vista alegre, Trujillo 2019” trabajo que se elaboró en la ciudad de Trujillo Perú en la universidad Cesar Vallejo.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la fatiga laboral y la productividad dentro de los colaboradores del hospital distrital vista alegre, ubicado en la ciudad de Trujillo, utilizando como metodologías un diseño no experimental, transversal y correlacional, cuya técnica fue a partir de la recolección de datos teniendo en cuenta la encuesta como instrumento explícito, instrumento que se aplicó a un total de 87 trabajadores que laboran en las diferentes áreas del hospital.

Al aplicarse los instrumentos metodológicos, se obtuvo como resultado final un 65.6% de colaboradores que presentaron un nivel de fatiga moderada, Junto al 19.5%, con fatiga leve y 14.9% con fatiga alta, aspecto que permitió concluir la relación inversa entre fatiga laboral y productividad, con un nivel de correlación de Rho Spearman: -0.249 y un nivel de significancia de $P < 0.05$.

A raíz de los resultados se pudo determinar que el aporte para la investigación es de tipo instructivo, metodológico, Teórico y conceptual, demostrando la utilización de técnicas y la relación entre fatiga laboral y productividad similar a la de la investigación, asimismo, induce representar ciertas simetrías en torno al trabajo debido a que tiene un parentesco desde el punto de vista investigativo cual, sugiere representar cifras y datos para correlacionarlos con la investigación.

También se destaca el estudio titulado “situación de estrés y productividad laboral en profesional del hospital Hermilio Valdizan - Santanita” elaborado por Walter Baldeon durante el año 2018 en Perú.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las situaciones de estrés y la productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizan durante el año 2017.

Investigación que tuvo un enfoque cuantitativo y un método hipotético deductivo, junto a un diseño no experimental, transversal de alcance correlacional, tomando como población el total de profesionales que laboran en el hospital, quienes fueron objetos de la aplicación de instrumentos investigativos, los cuales fueron validados por los jueces permitiendo evaluar y determinar el objetivo principal.

Como resultado final, se determinó que la situación de estrés se relaciona de manera inversa y significativamente con la productividad laboral tras sostenerse un coeficiente de correlación Rho Spearman P-638 y un valor $P < 0.05$, determinando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables dentro de los profesionales que laboran en el hospital.

A raíz de los resultados se puede determinar que los aportes son significativamente importantes, ya que demuestra una utilización viable no solo de los enfoques investigativos sino también de los criterios para evaluar el nivel de relación entre el estrés y la productividad, además, concilio no solo documentación explícita sobre la temática, sino que también determino variables fundamentales para ampliar de manera proactiva los conceptos y las teorías en torno al tema investigativo.

Por otro lado, se destaca el estudio elaborado por Priscila Moreno, Adriana Moreno y Patricia Marcial, titulado “análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil” trabajo que fue elaborado durante el año 2018 en la ciudad de Guayaquil Ecuador.

El Estudio tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual, para lograr el objetivo general se remitió a la realización de un análisis sobre las causas y el efecto del estrés dentro del personal médico del hospital, con el fin de proponer una disminución de los agentes causales del estrés laboral, por otro lado, se aplicó también el método descriptivo – analítico, realizándose una combinación de criterios de forma

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

sistematizada. La población estuvo constituida básicamente por 46 médicos de cirugía general, intensivista, internista y médico general, realizándose una observación directa y aplicando una encuesta con el fin de medir la sintomatología del estrés.

La encuesta se hizo a través del Test Seppo – Aro, tomando como referencia 46 médicos encuestados, de los cuales 33 presentan estrés crónico, representando el 72% de la población, destacando también como principal trastorno asociado al estrés donde el carácter, decaimiento, problemas gástricos, insomnios, los cuales conllevan a una baja productividad laboral y desenvolvimiento personal.

El aporte de esta investigación, es de tipo metodológico, Teórico y conceptual, permitiendo a través de la aplicación de instrumentos percibir la relación del estrés laboral y su incidencia dentro de sus responsabilidades, además, se asocia el estrés con problemas que tienen que ver de tipo psicológico y orgánico, permitiendo dicha correlación que produce una baja productividad laboral, aspectos que son esenciales para ser puestos en práctica en la investigación.

Asimismo, se destaca el trabajo elaborado por Torres y Díaz (2013) titulado “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto, abril – julio 2013” elaborado en la universidad nacional San Martín en Perú.

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre estrés laboral y desempeño profesional, determinando que situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que laboran en el hospital objeto de estudio, objetivo que fue desarrollado a partir de la aplicación de una metodología de tipo descriptiva correlacional, con un enfoque Cualitativo – cuantitativo, de corte trasversal, junto a una correlación de datos prospectiva, tomando como población 60 profesionales que laboran en el área de enfermería.

El instrumento utilizado para identificar el estrés laboral fue el cuestionario “Escala de estrés de enfermería – NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la organización mundial de la salud (OMS), con un alfa de

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Cronbach 0.953, el cual, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes de acuerdo a la Escala de liker de 0 a 3 puntos (muy frecuentes, frecuentes, algunas veces y nunca). Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional, se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar el nivel de desempeño profesional del personal de enfermería a través de 3 competencias (cognitiva, actitudinales y capacidad técnica) de escala liker de 0 a 3 puntos y validada a través de una prueba piloto que cumplieron con características similares a la población de estudio.

Finalmente, se tuvo como resultado final que el 28.3% de la población objeto de estudio siente o percibe estrés laboral perjudicando su desempeño profesional, siendo el 10% con estrés laboral y un nivel bajo de desempeño profesional, así como también un 18.3% con estrés laboral y un nivel medio de desempeño profesional, con un valor $P=0.003$,

$\chi^2= 11,395$, resultado que permite concluir que si existe una relación significativa del estrés laboral y el desempeño profesional en el profesional de enfermería que labora en el hospital durante el periodo estipulado.

El aporte de la investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo, determinando variables fundamentales para tenerlas en cuenta a la hora de cumplir los objetivos propuestos, asumiendo un enfoque claro y específico en torno a las metodologías y a las propuestas teóricas y prácticas, demostrando su nivel de confiabilidad y permitiendo una interpretación más factible en torno a los resultados que se puedan lograr.

También es importante el estudio titulado “nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del hospital II- 2 Tarapoto, 2016” elaborado por Garate (2017), estudio que se realizó en la universidad Cesar Vallejo en Tarapoto Perú,

La investigación tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de estrés y establecer la relación con el grado de desempeño de los colaboradores del hospital II- Tarapoto, durante el año 2016, aplicándose para ello una metodología no experimental con un estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento cuya encuesta se realizó a 252

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

colaboradores distribuidos entre trabajadores nombrados, no nombrados y destacados. Una vez aplicada la metodología se obtuvo como resultado un nivel de estrés laboral del 74% con un grado de desempeño regular con 74%, concluyendo que si existe una relación directa y significativa entre las variables, la cual se realizó mediante un análisis estadístico Rho Spearman que muestra un valor positivo de 0.373 evidenciando que existe una correlación considerable media, aceptando la H_1 que menciona y rechazando la hipótesis nula de investigación.

A partir de los resultados obtenidos, se comprueba que el aporte es de tipo metodológico conceptual y Teórico, permitiendo el establecimiento de variables y la aplicación de instrumentos que permiten establecer la relación entre estrés laboral y grado de desempeño, asimismo acentúa un marco Teórico efectivo para lograr determinar las posturas de autores que referenciaron el tema de investigación.

También se destaca el estudio de Fernández (2016) titulado “estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del hospital nacional arzobispo Loayza, 2015” elaborado en la universidad Cesar Vallejo de Perú.

La investigación tuvo como propósito fundamental determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería de Neonatología del hospital nacional del arzobispo Loayza, aplicándose un estudio sustantivo del nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte trasversal correlacional y un enfoque cuantitativo, el cual permitió encuestar a un total de 80 profesionales en el área de enfermería.

Se aplicó un cuestionario para determinar el estrés y uno para el desempeño, utilizándose para su análisis el método hipotético deductivo, teniendo en cuenta para el primer análisis la estadística descriptiva y para el segundo la estadística Rho de Spearman ($\alpha = 0.055$) con el fin de determinar la asociación entre variables de estudio. Finalmente se concluyó que si existe la relación entre nivel de estrés y desempeño laboral ($P = 0.000 < 0.05$), siendo esta de tipo inversa y alta ($R = -0.778$), es decir, que, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

La investigación tuvo como aporte principal la generación de una metodología que puede ser aplicada y que cuenta con un instrumento validado, el cual es útil a la hora de determinar la relación existente entre el nivel de estrés y desempeño laboral, asimismo, aporta elementos claves para comprender temáticas sobre estrés laboral, desempeño laboral y los conceptos para su comprensión, enfatizando especialmente sobre personal que labora en hospitales de salud pública o privada.

También se destaca la investigación realizada por Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020) titulado “el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud” estudio que se desarrolló en la universidad Cesar Vallejo de Perú.

El estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre estrés y desempeño laboral dentro de los colaboradores de la red de salud de Trujillo Perú, proceso investigativo que tuvo una metodología no experimental, un estudio correlacionar, de corte trasversal con un enfoque mixto, participando un total de 98 colaboradores. El análisis se empleó a través de dos variables que relacionan el ambiente laboral y el desempeño, permitiendo finalmente denotar que el 98% de los colaboradores obtuvo un nivel medio y alto de estrés laboral y un 39.8% obtuvo un desempeño laboral catalogado como regular, finalmente se concluyó que el coeficiente de Rho de Spierman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laboral.

El aporte de la investigación es de tipo metodológico, teórico y conceptual, permitiendo una introducción sobre las posturas teóricas acerca del estrés y el desempeño laboral dentro de los empleados que laboran en el sector de la salud, también permitió establecer cifras y datos reales sobre dicha relación para ser confrontadas con los resultados establecidos y tomar como punto de referencia los objetivos en torno a esta temática.

2.3.2 A nivel nacional

A nivel nacional se destaca el estudio de Rico, Herrera y Ospina (2016) titulado “el estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud. Estudio de caso. Unidad de conductas adictivas psico” elaborado en Cartago Valle del Cauca.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

El estudio tuvo como objetivo principal evaluar la incidencia del estrés laboral en los trabajadores del sector salud, empleando un proceso investigativo documental que aportó aspectos importantes sobre clima laboral, clima organizacional, talento humano y competencias laborales; finalmente se logró cuantificar el nivel de estrés laboral y se formuló un plan de acción que permite disminuir las causas estresores, desde el punto de vista metodológico, se utilizó el modelo de investigación cualitativa junto a un estudio transversal, aplicándose una serie de test a los colaboradores de la empresa psico (unidad de conductas adictivas) el test incluyo todos los niveles organizacionales de la institución. A partir de los resultados se determinó que el aporte fundamentalmente es de tipo metodológico, conceptual y de planteamiento del problema, logrando establecer las pautas para formular la problemática y determinar los objetivos específicos, también permitió, la utilización de metodología cualitativa junto a los estudios pertinentes para establecer el nivel de estrés laboral dentro de los colaboradores del sector salud, aspecto primordial para culminar los procesos investigativos.

También se destaca el estudio de Carbajal, Samboni, Moreno, Ortiz y Gómez (2017) titulado “nivel de estrés laboral que manejan los empleados de la E.S.E Camilo Trujillo silva” elaborado en la universidad nacional, abierta y a distancia UNAD durante el año 2017.

La investigación parte de reconocer el estrés laboral como uno de los principales problemas de la salud de los trabajadores y que permite interpretarlo como una de las causas sobre el funcionamiento de los mismos, aspecto que es importante estudiarlo y que permite concluirlo a partir de capítulos o temas de investigación.

El estudio tuvo como objetivo principal medir el nivel de estrés ocupacional que se genera en los empleados del sector salud a partir de resultados obtenidos con el fin de diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional. Finalmente se pudo determinar a partir de la metodología aplicada que el nivel de estrés se encuentra en un rango medio para la empresa ya que 11 variables se encuentra en la zona media de tensión y 3 se encuentran liberados de cargas estresantes, por lo cual, se puede

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

confirmar que los empleados, la empresa objeto de estudio y se encuentra afectado por el estrés laboral en un nivel medio de tensión, identificando causas y factores a través de 11 variables mencionadas, asimismo, permite inferir una serie de reacciones psicológicas tales como irritabilidad, descontento en el trabajo, depresión, mal humor y reacciones conductuales que determinan problemas para dormir, ausentismo, falta de formación y conocimiento, sin dejar de lado reacciones físicas como es el caso del dolor de cabeza, sudoración excesiva, etc.

Los aportes de la investigación son de tipo cualitativo y cuantitativo, permitiendo la formulación de estructuras metodológicas y teóricos y conceptuales para abordar la problemática desde un punto de vista objetivo y científico, rescatando aspectos conductuales sobre fuentes de información recopilar teorías y practicas sobre el nivel de estrés laboral y conjeturar acciones para determinar la medida de prevención y control; siendo factibles a la hora de interpretarlos y generar un punto de comparación con la investigación.

También se destaca la investigación realizada por Garavito (2018) titulada “estrés laboral en Colombia” elaborada en la universidad cooperativa de Colombia en la ciudad de Bucaramanga durante el año 2018.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general efectuar una revisión sistemática sobre el estrés laboral en Colombia, teniendo en cuenta investigaciones durante el periodo 2013 – 2018, generando una fuente importante de información para el avance preventivo de dicha enfermedad, utilizando para ello artículos en diferentes bases de datos, revistas y repositorios, analizando y destacando a partir de un enfoque psicosocial, el concepto de estrés laboral y los modelos que explican dicho fenómeno, sirviendo de referente para profundizar la temática dentro del ámbito colombiano.

El aporte de la investigación es de tipo metodológico y conceptual, tomando en cuenta la revisión bibliográfica a partir de base de datos que se encuentran referenciados en revistas especializadas a fin de conceptualizar el tema del estrés laboral y permitir una aproximación teórica hacia las causas y consecuencias de este fenómeno en las

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

personas que laboran dentro del sistema de salud, surgiendo una serie de prerrogativas y determinando elementos puntuales que sirven para limitar la temática y generar criterios que permiten no solo determinar conceptos específicos sino también indagar acerca del tema tratado.

2.3.3 A nivel regional

A nivel regional, se destaca el estudio realizado por Zarzosa y Charria (2017) titulado “estrés laboral en personal esencial de 4 instituciones de salud nivel III de Cali Colombia”; elaborado en la universidad de Nariño durante el año 2018.

El estudio tuvo como objetivo principal identificar el nivel del estrés laboral en personas con cargos asistenciales de 4 instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali, utilizándose como metodología el tipo de estudio descriptivo, diseño trasversal, aplicándose un cuestionario para evaluar el estrés a partir de la tercera versión del ministerio de protección social, tomando como muestra 595 participantes, con cargo asistencial que implica a atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias y cuidados intensivos.

Como resultado se demostró que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud del nivel III presentan nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos intelectuales y laborales, concluyendo que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial se puede asociar a las características de los roles, a las condiciones laborales y a la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto.

El aporte esencial de esta investigación, es de tipo metodológico, Teórico y sobre todo conceptual, permitiendo establecer la metodología para ser aplicada, teniendo en cuenta los cuestionarios establecidos por el Ministerio de protección social, resaltando los resultados obtenidos, los cuales fueron fundamentales para controvertirlos y compararlos con los resultados de la investigación, asimismo, presenta una correlación existente sobre la prevalencia del estrés laboral dentro del personal que trabaja en instituciones de salud pública.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Capítulo III. Marco metodológico

3.1 Tipo de estudio

El presente estudio adoptó un diseño cualitativo con enfoque descriptivo. Esta investigación, corresponde a una investigación no experimental cuantitativa, ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Simplemente se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Es descriptivo, ya que, según Hernández, et al, (2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos). La descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno de interés (Hernández, et al, (2010).

También se caracteriza por tener un diseño no experimental-trasversal, el cual según Hernández et al (2010) se trata de estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables en las que solo se observan fenómenos en un ambiente natural para después analizar; por lo cual, se precisa qué es un estudio de corte transversal debido a

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

que se intervienen en el problema en un solo momento, cómo es el caso de las variables ante la situación de estrés y productividad dentro de los trabajadores del hospital objeto de estudio.

3.2 Población y Muestra

Se eligió para el trabajo la organización identificada como IPS Indígena Julián Carlosama, la cual es una entidad de salud conformada por 111 trabajadores, de los cuales se tomará como muestra 88 conformada por asistenciales, administrativos y auxiliares.

3.2.1 Muestra poblacional

Según Hernández et al (2010) la muestra debe ser una proporción equitativa y representativa de la población para ellos se realiza el siguiente procedimiento matemático para determinar el tamaño de la muestra. La muestra es probabilística, por lo cual, para su cálculo, se utilizó la siguiente formula:

Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n: Muestra (número de encuestas a realizar)

N: 111

Z: 95%: 1.96 margen de confianza

p: desviación estándar: 90%: 0,5

q: margen de error: 10%: = 0,5

d: 5%= 0,05

n: (111) x (3.8416) x (0,5) x (0,5) / (0.0025) x 111-1) + (3,8416) x (0,5) x (0,5)

n: 88 Tamaño de la muestra.

A raíz de los resultados se demuestra que el tamaño de la muestra es de 88 trabajadores que laboran dentro de la IPS y que están establecidos de acuerdo al cálculo

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

de una población finita, por lo cual se podría afirmar que la muestra es estadísticamente representativa ya que se utiliza una fórmula estadística.

Así mismo, se establecieron los criterios, los cuales son dados a conocer a continuación:

Criterios de inclusión.

- Ser trabajador de la IPS Indígena Julián Carlosama

Criterios de exclusión.

- No ser trabajador de la IPS Indígena Julián Carlosama

3.3 Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se siguió un proceso compuesto por diferentes etapas en primer lugar se inició con una indagación de la situación problema de importancia para el investigador, seguidamente una estudio documental y bibliográfico, se estableció el marco metodológico, se procedió a aplicar el instrumento en este caso la encuesta compuesta por 13 preguntas, lo que permitió la recogida de la información proceso realizado con los colaboradores que laboran en la IPS, a continuación se realiza el procesamiento y tabulación para el análisis y la discusión de resultados, finalmente se realizan las conclusiones pertinentes acerca de la temática estudiada.

3.4 Técnicas para la recolección de la información

En el presente trabajo para recolección de la información se utilizó un cuestionario o encuesta que se aplicó a los trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama con el fin de detectar el grado a de estrés existente, los orígenes de los estresores y los recursos o mecanismos de los cuales dispone la IPS para minimizar y controlar el estrés laboral.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

En el estudio se hizo uso de instrumentos para el modelo de escala Likert que permitieron recolectar las opiniones de los encuestados los instrumentos fueron adaptados a la realidad del estudio basadas en la teoría de su vida mediante el

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

procedimiento de operacionalización de variables con el fin de que tenga la consistencia con los objetivos de estudio.

Instrumento I.

Instrumento I, es una encuesta que permite determinar la situación de estrés de la población objeto de estudio, el cual se manejó de manera individual, con una duración aproximada de 15 minutos por persona y que consta de una serie de preguntas con alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert como:

- nunca
- casi nunca
- pocas veces
- relativamente frecuente
- muy frecuente

Por otro lado, la escala está conformada por cuatro dimensiones que representa las proposiciones respecto al nivel de sintomatología de situación de estrés.

Instrumento II

El instrumento II, tiene por título “escala de determinación de la productividad laboral” del cual procede especialmente de países como Perú y que fue diseñado en Lima, durante el año 2017 (Ver anexo 3), el objetivo de este instrumento es identificar el nivel de productividad laboral de los trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama, la administración es de tipo individual, tiene una duración aproximada de entre 15 y 20 minutos y la estructura consta de 27 y 35 alternativas de respuesta con opción múltiple tipo Likert como:

- nunca
- casi nunca
- pocas veces
- relativamente frecuente

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

- muy frecuente

Por otro lado, esta escala está conformada también por cuatro dimensiones donde los ítems presentan forma de proposición respecto al nivel de productividad laboral.

3.6 Validez de los instrumentos

Para Hernández et al (2010) la validez es el grado en qué un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir, lo cual, para el caso propuesto, se someten los instrumentos a un análisis de criterio de jueces, los cuales permiten confirmar la validez de dichas metodologías que permitan la secuencia lógica del estudio y que mida lo propuesto a partir de los objetivos.

3.7 Confiabilidad

Para Hernández et al (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición, por lo cual, es el grado en qué un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p.200). Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach por tratarse de instrumento de percepción elaboradas en la modalidad escalas; para ello se tomará datos en una muestra piloto de profesionales y trabajadores de la IPS con características similares a los que pertenecen a la muestra de estudio, luego se procesarán los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 21.0

3.8 Métodos de análisis de datos

De acuerdo a los procedimientos establecidos en primer lugar se ubicó a los integrantes de la muestra de estudio, a quienes se les entregó los instrumentos de recolección de datos con el propósito de que puedan emitir su opinión respecto a las variables sobre situación de estrés y productividad laboral dentro de la IPS.

La administración de los instrumentos de desarrollo en un máximo de 30 minutos por cada instrumento, de modo que tuvieron el tiempo suficiente los participantes para responder la respuesta y los enunciados propuestos, luego se procedió al ordenamiento

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

de los datos construyendo una base de datos utilizando el programa Excel y de ellos se procedió a su exportación al software estadístico SPSS para el análisis de acuerdo a los objetivos propuestos.

Con relación a la prueba de hipótesis, el método utilizado corresponde al uso de una prueba no paramétrica, dado que se trata de datos que provienen de variables de medición ordinal y cómo se trata de un estudio de alcance correlacional para uso del coeficiente Rho Spearman

Valores considerados en la prueba de Spearman

Coefficiente de correlación (Rho): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables según los siguientes valores considerados:

Relación muy débil: Menor a 0,2

Relación débil: 0,2 y 0,4

Relación moderada: mayor a 0,4 a 0,6

Relación fuerte: mayor a 0,6 0,8

Relación muy fuerte: mayor a 0,8 a 1

Significancia (p Valor): indica si existe significancia estadística, es decir, si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables.

sí p valor mayor a (significancia =0,05) entonces acepta la H_0 (nula)

sí p valor menos a (significancia =0,05) entonces se rechaza la H_0 (nula)

Baremo y determinación de los niveles de análisis de las variables

Cuadro 1. Baremo de Medición de la situación de estrés

Niveles	Situación de estrés	Fisiología	comportamiento	Cognitivo laboral	psicoemocional
Severa	110-150	22-30	22-30	34-45	34-45

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Moderada	70-109	14-21	14-21	22-33	22-33
Leve	30-69	6-13	6-13	9-21	9-21

Según Doval, Moreiro y Rodríguez (2004), los niveles de manifestación de la situación del estrés en los trabajadores son tres:

nivel Severo: nivel de riesgo que involucra las condiciones de fatiga, cansancio, que afecta el nivel cognitivo y psicomotor del trabajador siendo la respuesta casi nula a la producción.

Nivel moderado: es un nivel en el cual la situación del estrés tiene implicancia especialmente en la coherencia de ideas y la habilidad cognitiva ante las diversas reacciones que también afecta al nivel fisiológico, por lo cual, se traduce en un ser reactivo.

Nivel leve: es la manifestación básica de estrés, la misma que afecta a nivel fisiológico. Como es el caso del cansancio, el incremento del ritmo cardíaco y deficiencias en la respiración lo que envuelven una inestabilidad al trabajador.

Cuadro 2. Baremo de Medición de la Productividad laboral

Niveles	Productividad laboral	Factores de la productividad	Desarrollo de la producción	Desempeño de la productividad
Alta	99-135	34-45	34-45	34-45
Regular	63-98	22-33	22-33	22-33
Baja	27-62	9-21	9-21	9-21

De acuerdo a la propuesta de Villamil (2015) la medición se trata de acciones observables medibles y cuantificables por ello deben traducirse en indicadores de eficiencia en función a la gestión por resultados.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Nivel 1 alto: se refiere cuando la competencia del profesional alcanza el nivel de conocimientos procedimientos y actitudes de manera afectiva en el menor tiempo y con la solvencia del caso referido tanto a nivel técnico como administrativo en tus funciones.

Nivel 2 regular: se refiere la condición de manejo técnico y administrativo de los procedimientos de la función de una especialidad determinada teniendo dificultades para desempeñarse en áreas afines.

Nivel tres bajas: se refiere cuando el profesional tiene conocimientos generales de la función profesional sin embargo se observa que no ha desarrollado las habilidades específicas al nivel de la función asignada

Técnicas para el análisis de la información

Para el análisis de la información se trata de descubrir el significado del cuestionario aplicado, el fin es hacer visible los significados tanto los que se manifiestan como los latentes, clasificando y codificando los diversos elementos en categorías que representen de forma más clara el sentido.

Fase I: Validación de datos

Se realiza para comprender si la información recogida está conforme con los estándares preestablecidos o si es una muestra de datos sesgada.

Fase II: Edición de datos

Frecuentemente, una muestra grande de información suele venir colmada de errores. Las personas encuestadas en algunas situaciones completan algunos campos de manera no apropiada o a veces los excluyen imprevistamente.

La edición de datos es un proceso en el que los investigadores tienen que ratificar que los datos suministrados están libres de tales errores y para ello, necesitan realizar comprobaciones básicas y de valores atípicos para editar la edición bruta y prepararla para el análisis.

Fase III: Codificación de datos

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Esta fase es la más relevante de la preparación de datos, pues se une con la agrupación y asignación de valores a las respuestas de la encuesta.

3.6 Consideraciones Éticas

La presente investigación trata de brindar posibles soluciones al estrés en el entorno laboral de 40 trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama, para comenzar se solicitó la respectiva autorización a la IPS, informándoles sobre los objetivos y los beneficios de la misma al igual que los investigadores se responsabilizan del tema de estudio y conducir la investigación con respeto, dignidad, proteger la integridad del personal que participa y velando por la trascendencia del estrés laboral para luego proceder a dar una respectiva información detallada sobre las variables analizadas y las conclusiones pertinentes a las cuales se llegue en la investigación. También se “siguen los parámetros de la resolución N° 008430 del 4 de octubre de 1993, que establece las normas para la investigación en salud, en su artículo 14, se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna” (Amaya, 2019)

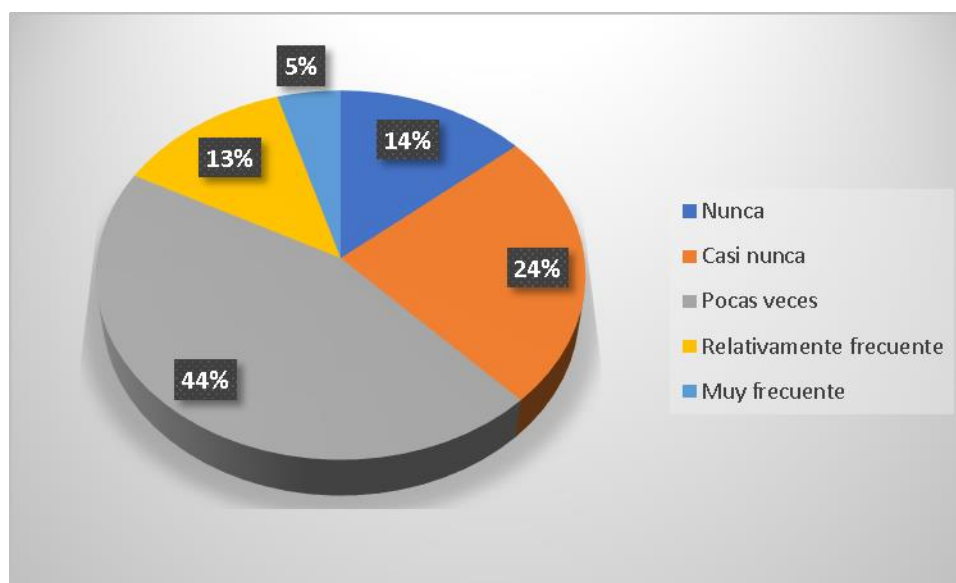
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Capítulo IV. Análisis de resultados

TABLA No. 1. ¿Imposibilidad de conciliar el sueño?

Imposibilidad de conciliar el sueño		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	12	13,6 %
Casi nunca	21	23,8%
Pocas veces	39	44,3%
Relativamente frecuente	11	12,5%
Muy frecuente	4	4,5%
Total	88	100%

GRAFICA No. 2. Imposibilidad de conciliar el sueño



Fuente: elaboración propia 2021

De acuerdo al gráfico, el 44% de los encuestados manifestaron que la imposibilidad de conciliar el sueño es de pocas veces, mientras que el 23% asevero que casi nunca, por lo cual la frecuencia es relativa y la imposibilidad de conciliar el sueño es variable. Se concluye entonces que el síntoma al cual hace referencia la gráfica se presenta, pero muy poco en los trabajadores de la IPS. En comparación con otro estudio se halló que “el 43% comunico imposibilidad para conciliar el sueño, el 27% sentía tentación fuerte

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

por no levantarse en la mañana a trabajar y el 20% presentaba cansancio extremo o agotamiento” (Castro, 2020). Se determina entonces que, aunque aún no sufrían estrés laboral en el momento se encontraban en fase de alarma y que los trastornos del sueño son provocados por el estrés incesante, severo o crónico.

Los trastornos del sueño no son una enfermedad en sí misma, sin embargo, tienen graves intervenciones en la vida diaria de una persona: debilidad física, bajo rendimiento, sueño diurno, imposibilidad para dar cumplimiento a la obligaciones laborales, familiares y sociales. En determinados momentos, los trastornos del sueño surgen como consecuencia de otras patologías y constituyen factores de riesgo para la aparición de otras.

3. ¿Jaquecas y dolores de cabeza?

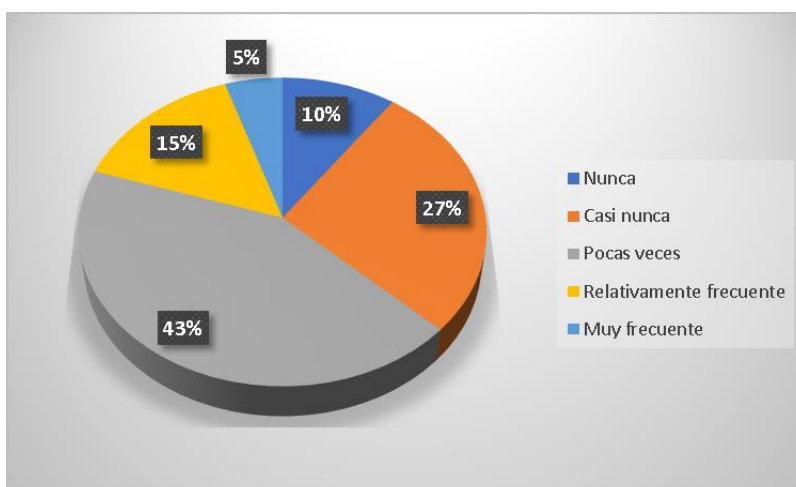
TABLA No. 2. Distribución porcentual de jaquecas y dolores de cabeza

Jaquecas y dolores de cabeza		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	9,9%
Casi nunca	24	27,2%
Pocas veces	38	43,1%
Relativamente frecuente	13	14,7%
Muy frecuente	4	4,5%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

GRAFICA No. 3. Distribución porcentual de jaquecas y dolores de cabeza



Fuente: elaboración propia

Con respecto a la pregunta, el 43% manifestó que pocas veces, seguido del 27% que incluyo casi nunca y tan solo un 14 % considero que las manifestaciones de jaquecas son relativamente frecuentes, aspectos que demuestran que la presencia de esta anomalía es poco frecuente en los trabajadores objetos de estudio.

El estrés relacionado con el trabajo coloca en riesgo la salud de los trabajadores y es preciso conocer que el 50 y 80% de las patologías están relacionadas con el nivel de estrés. “El ambiente de trabajo, la estructura organizacional y las relaciones de trabajo contribuyen a moldear las respuestas individuales al estrés y la tensión y pueden ocasionarles problemas a las empresas” (Yeda, 2012). El dolor de cabeza es muchas veces difícil de manejar y que influye en la calidad de vida del trabajador, puesto que puede llegar a ser incapacitante. “Ante un trabajador en situación de «susceptibilidad», el médico del trabajo propondrá intervenciones terapéuticas o ambientales de prevención primaria que le protejan del riesgo y hagan disminuir la probabilidad de que aparezca enfermedad o se desencadene/empeore la ya existente” (Herrero, 2013)

4. ¿Indigestiones o molestias gastrointestinales?

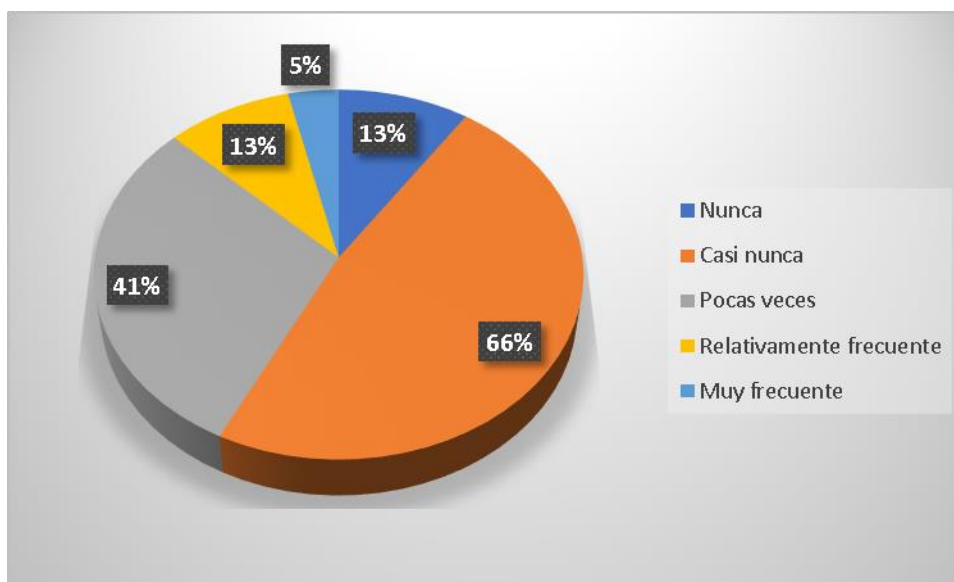
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

TABLA No. 3. Distribución porcentual de Indigestiones o molestias gastrointestinales

Indigestiones o molestias gastrointestinales		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	11	12,5%
Casi nunca	25	65,7%
Pocas veces	36	40,9%
Relativamente frecuente	11	12,5%
Muy frecuente	4	4,5%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

GRAFICA No. 4. Distribución porcentual de Indigestiones o molestias gastrointestinales



Fuente: elaboración propia

Con respecto a la presencia de digestiones o molestias gastrointestinales el 65% considero que casi nunca, seguido del 40% que incluyo pocas veces, de igual manera, la noción nunca y relativamente frecuente obtuvieron un porcentaje de participación igual con el 12%, porcentaje que determinan que la presencia de estas anomalías es poco

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

frecuente y no excede en la mayoría de los que laboran dentro de la institución hospitalaria. Cabe añadir que las indigestiones o molestias gastrointestinales como consecuencias del estrés pueden llegar a ser severas dado a que las emociones están íntimamente unidas a esta función corporal, Esta sintomatología puede ser una señal de alarma que da a conocer que se está perdiendo el control sobre alguna situación. Por tanto, cuando los trabajadores están sometidos a un nivel alto de estrés, se presentan con mayor frecuencia las digestiones pesadas, los dolores abdominales, las flatulencias o los retortijones.

5. ¿Sensación de cansancio extremo o agotamiento?

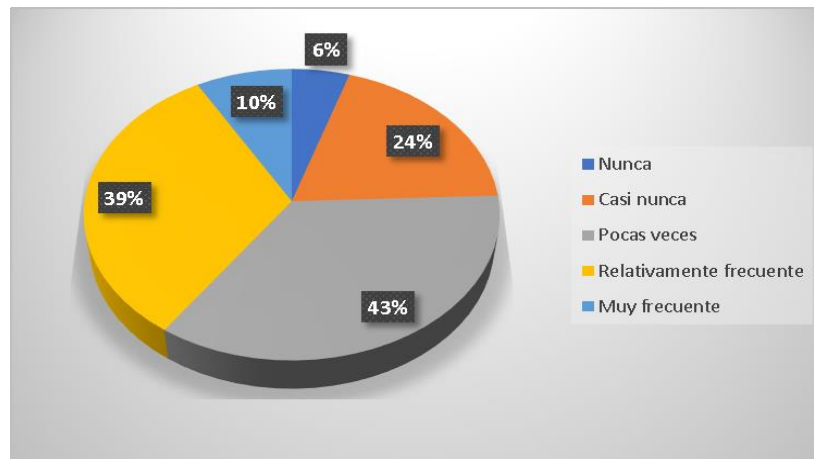
TABLA No. 4. Distribución porcentual de sensación de cansancio extremo o agotamiento

Sensación de cansancio extremo o agotamiento		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	5	5,6%
Casi nunca	21	23,8%
Pocas veces	38	43,1%
Relativamente frecuente	15	39,4%
Muy frecuente	8	9,9%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

GRAFICA No. 5. Distribución porcentual de sensación de cansancio extremo o agotamiento.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la pregunta sobre la sensación de cansancio extremo o agotamiento el 43% manifestó que dicha sensación se manifiesta pocas veces seguido del 39% que considero que se manifiesta de manera relativamente frecuente, demostrando que dichas sensaciones son las de mayor manifestación dentro del personal que labora dentro de la institución con un porcentaje cercano a la mitad del total.

Se puede afirmar que este síntoma se presenta típicamente en la fase de resistencia por lo que es importante que la IPS actúe en el entorno laboral para minimizar el nivel de estrés que se viene manejando ya que como demuestra la gráfica, aunque son pocas las personas que lo sienten sino se hace nada al respecto esto puede ir en aumento. “El agotamiento laboral va más allá de cansancio y sentimientos de irritabilidad. Excederse en este tipo de responsabilidades puede conducir al estrés crónico, incluso podría propiciar el desarrollo del Síndrome de Burnout, agotamiento del organismo por periodos prolongados de estrés y ansiedad” (Slim, 2015).

Las exigencias del trabajo hacen que el organismo como respuesta al estrés laboral crónico manifieste un agotamiento físico, emocional y mental producido por que la

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a circunstancias que le afligen emocionalmente.

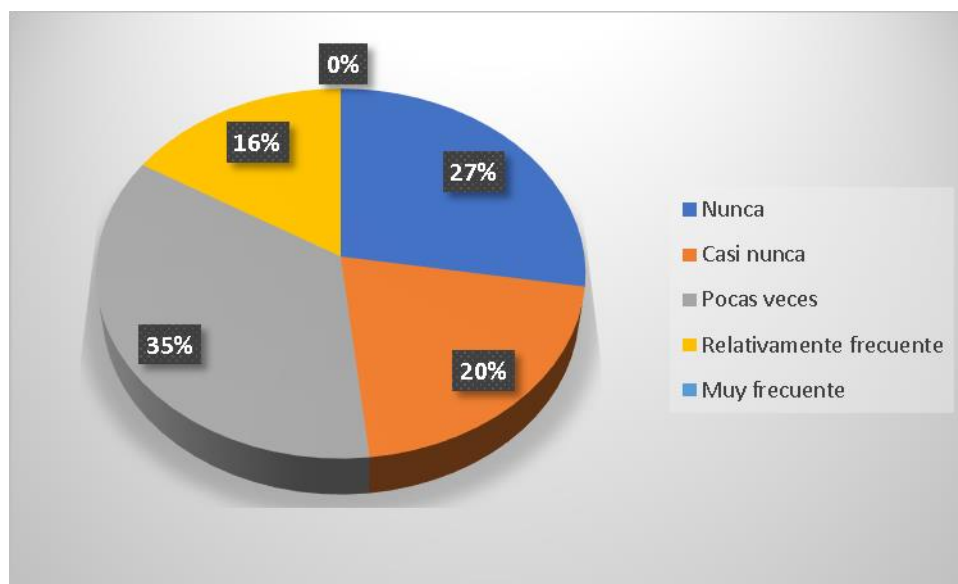
6. ¿Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual?

TABLA No. 5. Distribución porcentual de tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual

Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	24	27,2%
Casi nunca	18	20,4%
Pocas veces	31	35,2%
Relativamente frecuente	14	15,9%
Muy frecuente	0	0%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

GRAFICA No. 6. Distribución porcentual de tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual



Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Con respecto a la tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual el 35% considero que pocas veces, mientras que el 27% considero que nunca y el 20% casi nunca, resultado que demuestra la tendencia hacia estos hábitos es inusual y poco frecuente aspectos que serán tenidos en cuenta para hacer objeto de análisis e interpretación.

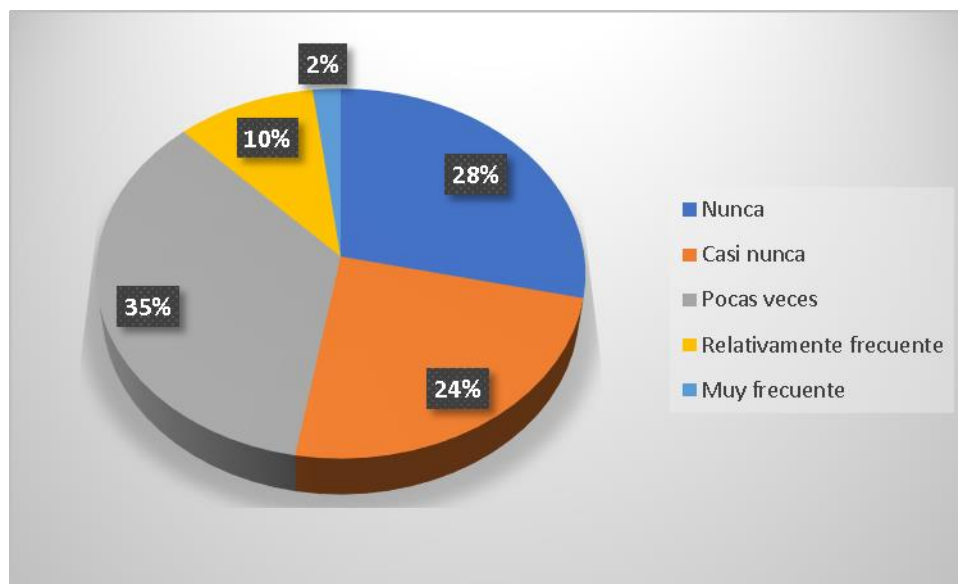
7. ¿Disminución del interés sexual?

TABLA No. 6. Distribución porcentual de disminución del interés sexual

Disminución del interés sexual		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	25	28,40%
Casi nunca	21	23,8%
Pocas veces	31	35,2%
Relativamente frecuente	8	9,9%
Muy frecuente	2	2,2%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

GRAFICA No. 7. Distribución porcentual de disminución del interés sexual



Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Con respecto a la disminución del interés sexual, el 35% considero que pocas veces, mientras que el 28% considero que nunca, seguido del 23% casi nunca, resultado que demuestra que a pesar de que la incidencia de dicha disminución es poco frecuente, más de la mitad considera que no siente dicho comportamiento. Como es sabido, la disminución del interés sexual también se presenta por estados de ánimo negativos que son producto del estrés causado por diferentes problemáticas en el trabajo, el exceso del mismo al igual que el miedo a perderlo. La realización de un trabajo ahora ocupa más tiempo, por lo que hay mayor pérdida de energía sea física o mental, por ende, no puede haber buena respuesta sexual en situaciones extremas.

8. ¿Respiración entrecortada o sensación de ahogo?

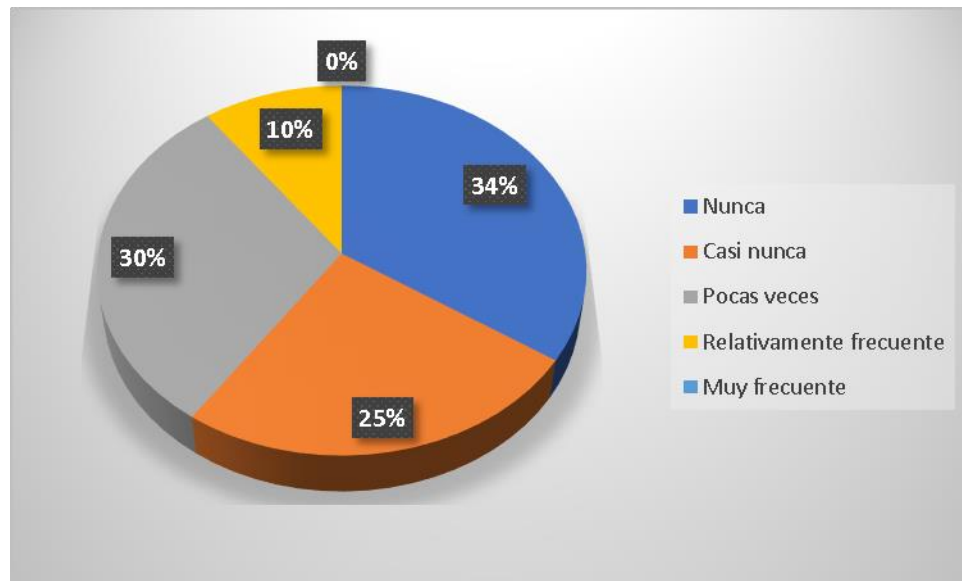
TABLA No. 7. Distribución porcentual de respiración entrecortada o sensación de ahogo

Respiración entrecortada o sensación de ahogo		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	30	34,09%
Casi nunca	22	25,01%
Pocas veces	26	29,5%
Relativamente frecuente	9	10,2%
Muy frecuente	0	0%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

GRAFICA No. 8. Distribución porcentual de respiración entrecortada o sensación de ahogo



Fuente: elaboración propia

Con respecto a este cuestionamiento, el 34% considero que nunca, mientras que el 24% asevero que pocas veces, siendo evidente que el 25% asumió que casi nunca, aspecto que consideraron que dicho comportamiento no se manifiesta o su frecuencia es muy baja. La vida agitada de hoy en día puede provocar estrés y como consecuencia del mismo la ansiedad, que es un estado físico de alarma constante, como cuando nos sentimos amenazados por algún peligro. “En tales casos nuestro sistema fisiológico se activa secretando determinadas hormonas como el cortisol y la adrenalina, que ponen en marcha procesos inflamatorios y aceleran las sinapsis nerviosas, provocando una aceleración de numerosas funciones, entre ellas la respiración” (Diario.es, 2019)

Las experiencias estresantes vienen de tres fuentes principales el cuerpo la cual es de carácter fisiológico existiendo numerosas situaciones en la vida que afectan al cuerpo humano, el entorno puede traer consigo amenazas que producen en el cuerpo transformaciones específicamente las que aluden a la adaptación, y los pensamientos.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

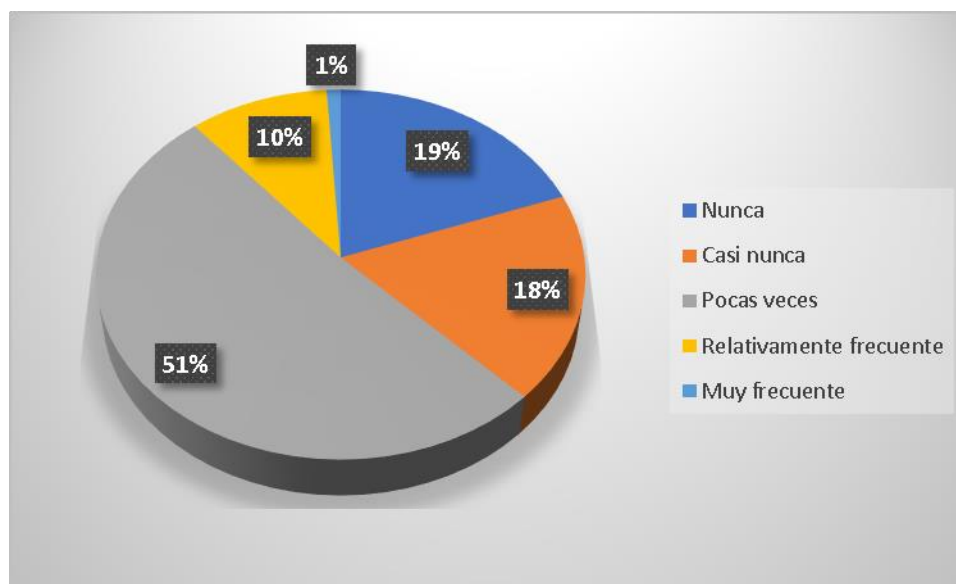
9. ¿Disminución del apetito?

TABLA No. 8. Distribución porcentual de disminución del apetito

Disminución del apetito		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	17	19,3%
Casi nunca	16	18,1%
Pocas veces	45	51,1%
Relativamente frecuente	8	9,9%
Muy frecuente	1	1,1%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

GRAFICA No. 9. Distribución porcentual de disminución del apetito



Fuente: elaboración propia

Con relación a la disminución del apetito el 51% considero que lo manifiestan pocas veces mientras que el 19% nunca y el 18% casi nunca, aspectos que difieren o determinan una frecuencia muy baja en la mayoría de los trabajadores que hacen parte de la entidad. La disminución del apetito es un síntoma físico del estrés dado a que las

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

personas pueden estar sometidas a estresores en el ámbito laboral, lo cual puede llegar a influenciar los hábitos alimentarios de las mismas, pudiendo tomar diversos comportamientos frente a la comida como apatía, la falta real de apetito o inclusive la compulsividad en el modo de comer, lo que trastorna los patrones de alimentación, donde pueden verse gravemente afectados por ingestas no adecuadas.

En diversas ocasiones hay una conexión entre el estrés y la alimentación y esto conduce a otro tipo de problemas según Juan José Díaz Franco, el cual expone: "el estrés condiciona no sólo los hábitos alimentarios, sino también lo que hay detrás: el proceso metabólico nutricional, la situación de satisfacción de las necesidades nutricionales. Las consecuencias pueden ser varias: un retraso en la digestión, una inadecuada y disfuncional forma de metabolizar los alimentos, lo que puede conllevar a trastornos que pueden llegar a ser crónicos e incidir en la salud de la persona" (Barattucci, 2011).

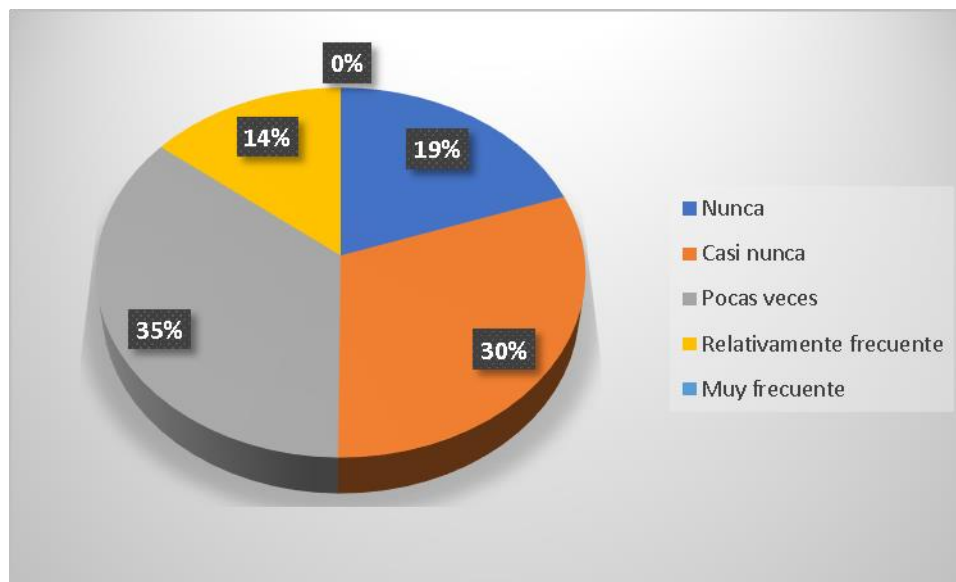
TABLA No. 9. Distribución porcentual de temblores musculares

Temblores musculares (nervios o parpadeos)		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	17	19,30%
Casi nunca	26	29,5%
Pocas veces	31	35,2%
Relativamente frecuente	13	14,7%
Muy frecuente	0	0%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

GRAFICA No. 10. Distribución porcentual de temblores musculares



Fuente: elaboración propia

Con respecto a la presencia de temblores musculares, el 35% asumió que pocas veces seguido del 29% casi nunca y 19% nunca, resultado que demuestra que la frecuencia de dicho comportamiento es menor de más de la mitad de la población objeto de estudio. Este tipo de sintomatología se presenta en muchas ocasiones cuando una persona ha tenido una ardua semana de trabajo, la que puede volverse crónica si se sigue estando tenso y no se aprende a relajar. La experiencia de la tensión muscular por estrés es casi que inmediata, es decir se tarda tan solo unos segundos para sentir una emoción negativa en el organismo.

Al estresarse la persona tensa de forma involuntaria los músculos de la mandíbula como también los que rodean los ojos y la boca al igual que los músculos del cuello y la espalda, tales músculos se tensan con el propósito de disponer el cuerpo para reaccionar para una situación estresante y al momento que se desaparece los músculos se relajan. Tal reacción no es dañina puesto que se activa para protegernos, pero cuando el estrés se torna en un estado crónico los músculos no se relajan y permanecen en una tensión constante.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

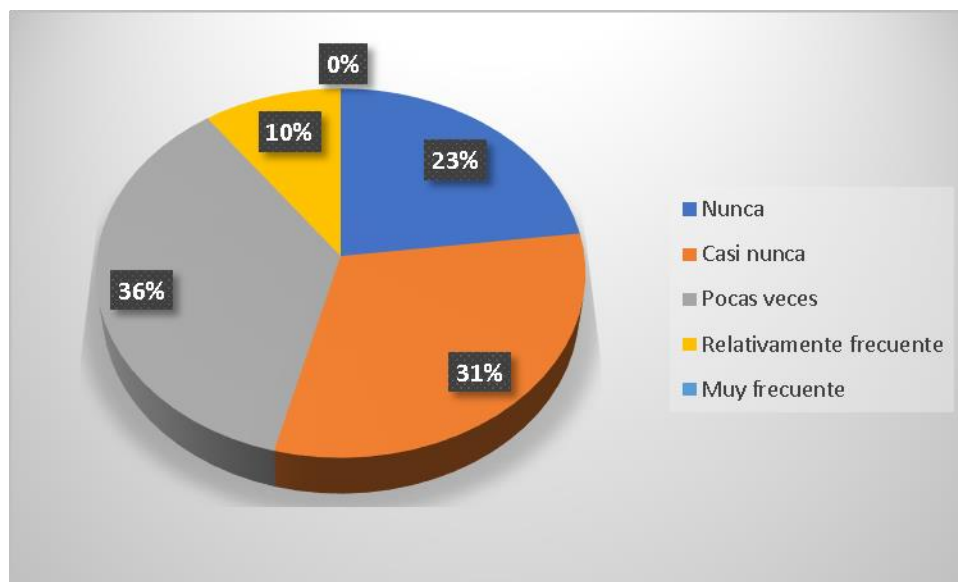
11. ¿Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo?

TABLA No. 10. Distribución porcentual de pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.

Hinchazón o sensaciones dolores en distintas partes del cuerpo		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	20	22,7%
Casi nunca	27	30,6%
Pocas veces	32	36,3%
Relativamente frecuente	8	9,9%
Muy frecuente	0	0%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

GRAFICA No. 11. Distribución porcentual de pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.



Fuente: elaboración propia

Con relación a este tipo de cuestionamientos, el 36% infirió que se manifiesta pocas veces mientras que el 30% asumió que casi nunca y el 22% nunca, resultados que

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

demuestran que este tipo de sintomatología es muy variable y poco frecuente en casi el 90% del total de la población objeto de estudio. Los trabajadores encuestados declaran algunas alteraciones en órganos y sistemas, siendo en este caso el aparato musculoesquelético, tal es el caso de la apreciación de pinchazos o sensaciones dolorosas en diferentes partes del organismo, los cuales son expresiones orgánicas fruto del estrés. “De hecho, los síntomas de estrés pueden afectar tu cuerpo, tus pensamientos y sentimientos, y tu comportamiento. Ser capaz de reconocer los síntomas comunes de estrés puede ayudarte a controlarlos. El estrés que no se controla puede contribuir a muchos problemas de salud, como la presión arterial alta, las enfermedades cardíacas, la obesidad y la diabetes” (Mayoclinic.org, 2019).

12. ¿Sensaciones fuertes de no levantarse en la mañana?

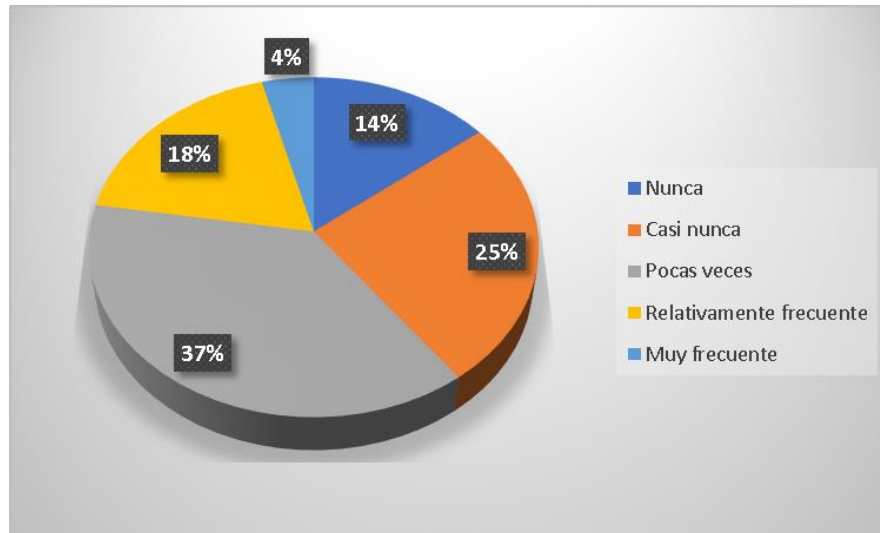
TABLA No. 11. Distribución porcentual de Sensaciones fuertes de no levantarse en la mañana

Sensaciones fuertes de no levantarse en la mañana		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Nunca	12	13,6%
Casi nunca	22	25,01%
Pocas veces	33	37,5%
Relativamente frecuente	16	18,1%
Muy frecuente	4	4,5%
Total	88	100%

Fuente: elaboración propia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

GRAFICA No. 12. Distribución porcentual de Sensaciones fuertes de no levantarse en la mañana



Fuente: elaboración propia

Con relación a la presencia de sensaciones fuertes de no levantarse en las mañanas, el 37% infirió que pocas veces mientras que el 25% asumió que nunca y tan solo el 18% considero que es relativamente frecuente, cifras que demuestran que este tipo de sensaciones con poco frecuentes y que no sobrepasan ni siquiera la mitad del porcentaje total de la población. La sensación de no levantarse en la mañana es una angustia que se presenta al despertar, dado a que en esta parte del día los niveles de cortisol suelen ser mucho más elevados, lo que favorecen la aparición de ansiedad. El cortisol es una hormona que es producida por la glándula suprarrenal y al darse un desajuste en los niveles de esta hormona la persona será más sensible a sentir ansiedad al despertar.

13. ¿Tendencias a sudar o palpitaciones?

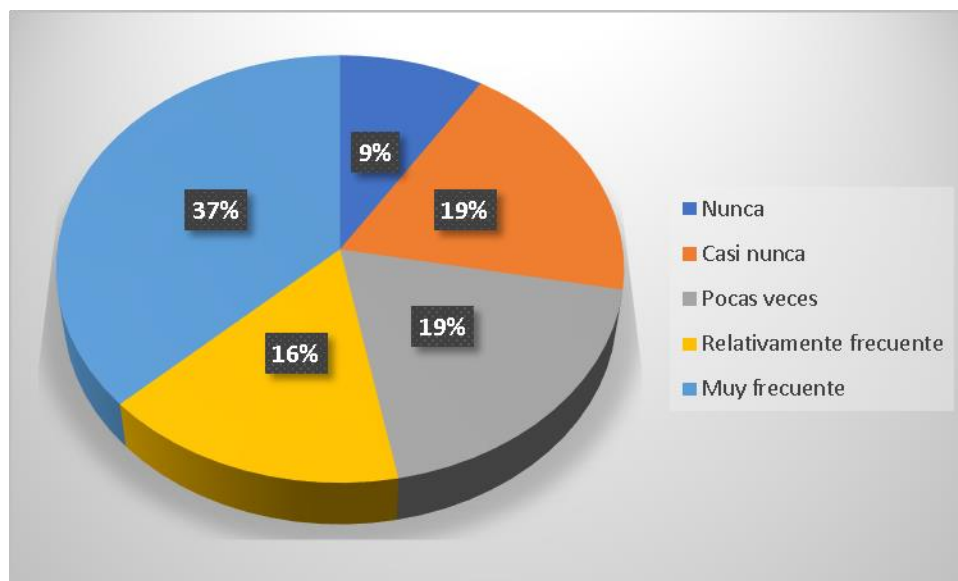
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

TABLA No. 12. Distribución porcentual de tendencias a sudar o palpitaciones

Tendencias a sudar o palpitaciones	PORCENTAJE (%)
Nunca	9%
Casi nunca	19%
Pocas veces	19%
Relativamente frecuente	16%
Muy frecuente	37%
TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia

GRAFICA No. 13. Distribución porcentual de tendencias a sudar o palpitaciones



Fuente: elaboración propia

La gráfica N13 revela que el 9% de los encuestados nunca han padecido sudoración o palpitaciones, el 19% casi nunca, entre tanto que otro 19% pocas veces ha llegado a

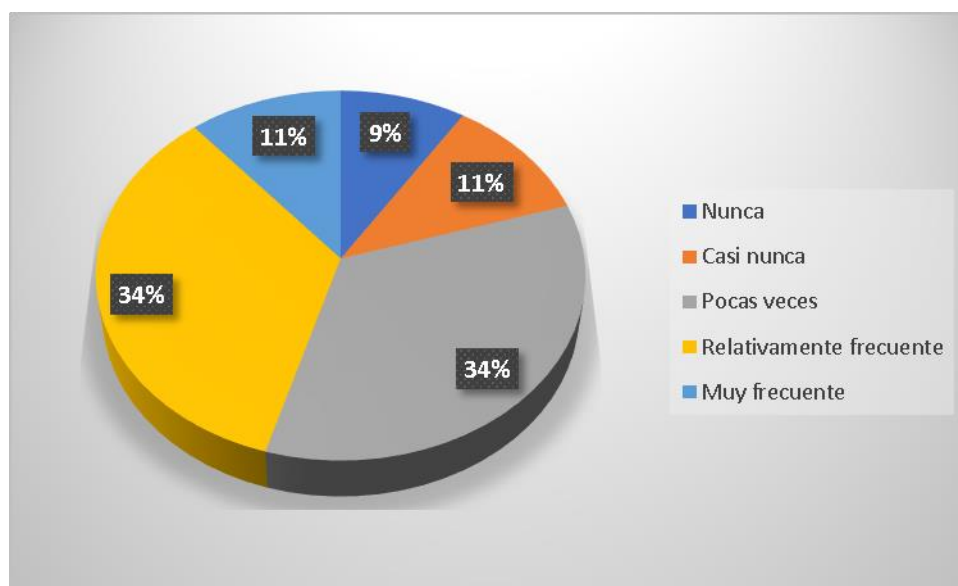
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

sentir este síntoma, el 16% relativamente frecuente y finalmente el 37% los ha padecido muy frecuente. Las causas más comunes de la sudoración o palpitaciones se relacionan con el estrés y la ansiedad, cuando. estos síntomas se deben a escenarios temporales como un detrimento o un incremento de la exigencia laboral tienden a desaparecer. No obstante, al encontrarse ante un trastorno de ansiedad generalizada crónica persisten y son habituales durante muchos años

Instrumento II. Productividad laboral.

Tabla 13. Comparte los conocimientos laborales en beneficio de los compañeros

comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	8	9.09%
casi siempre	10	11%
a veces	30	34.09%
casi nunca	30	34.09%
nunca	10	11%



Fuente: elaboración propia

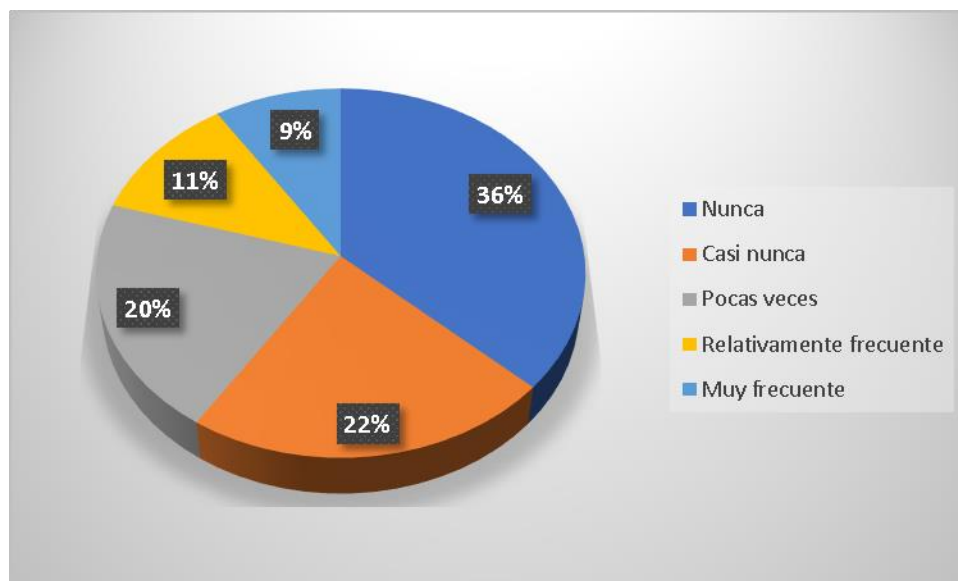
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

De acuerdo al grafico 14, con relación a la pregunta descrita, el 68 de los participantes consideraron que comparten sus conocimientos laborales a veces y casi nunca, siendo menor en la opción siempre y casi siempre con tan solo un 20%, resultado que demuestra que hay cierta imparcialidad en torno al compartir los conocimientos laborales para beneficio de los compañeros

Tabla 14. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo

aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	32	36.30%
casi siempre	20	22.70%
a veces	18	20.45%
casi nunca	10	11%
nunca	8	9.09%

Gráfico 15. aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la gráfica 15 el 36% considero que siempre se aplican los valores institucionales en su puesto de trabajo, siendo el mayor porcentaje que la opción casi

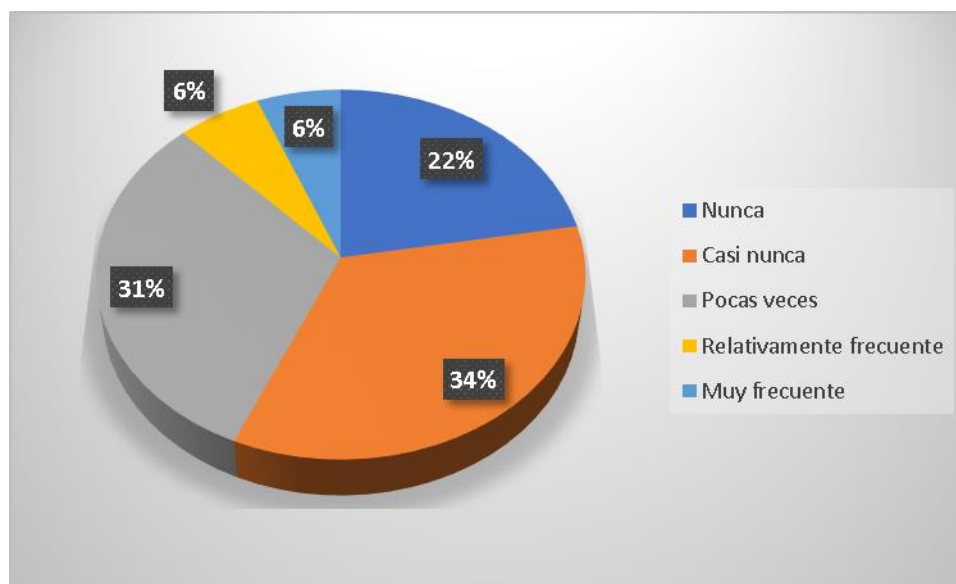
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

siempre y a veces que obtuvieron el 22% y el 20% respectivamente, referenciando que casi el 40% de los trabajadores aplican dichos valores institucionales

Tabla 15. es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas

es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	20	22.70%
casi siempre	30	34.09%
a veces	28	31.80%
casi nunca	5	6%
nunca	5	6%

Gráfico 16. es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas



Fuente: elaboración propia

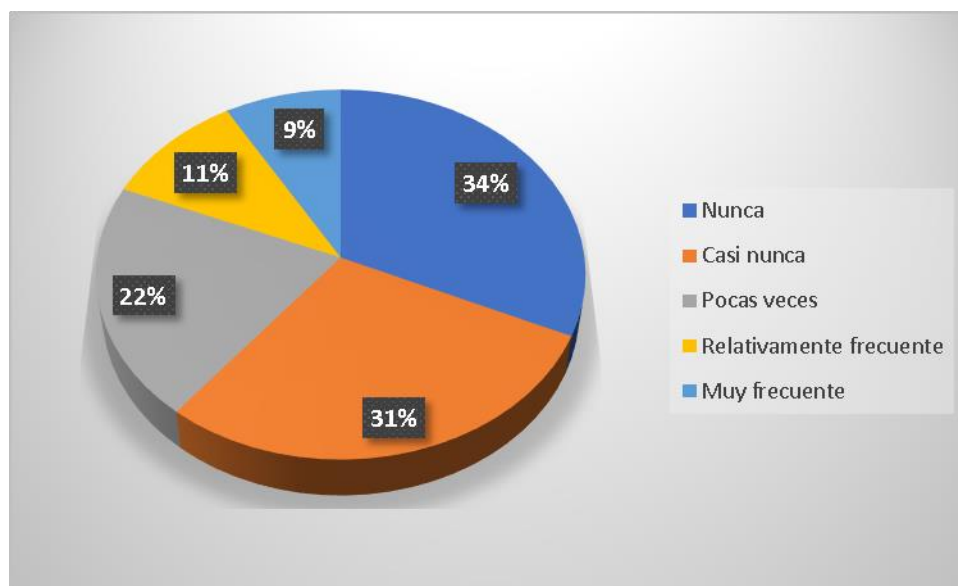
Con relación al gráfico 16, el 34% consideró que casi siempre es leal con sus superiores para favorecer las metas propuestas, seguido de un 31% que considero a veces y tan solamente un 22% la opción siempre; resultados que demuestran que la lealtad es importante para los empleados y que dicho comportamiento si lo tienen en cuenta

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

tabla 16. mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción

mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	30	34.09%
casi siempre	28	31.80%
a veces	20	22.70%
casi nunca	10	11%
nunca	8	9.90%

Gráfico 17. mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción



Fuente: elaboración propia

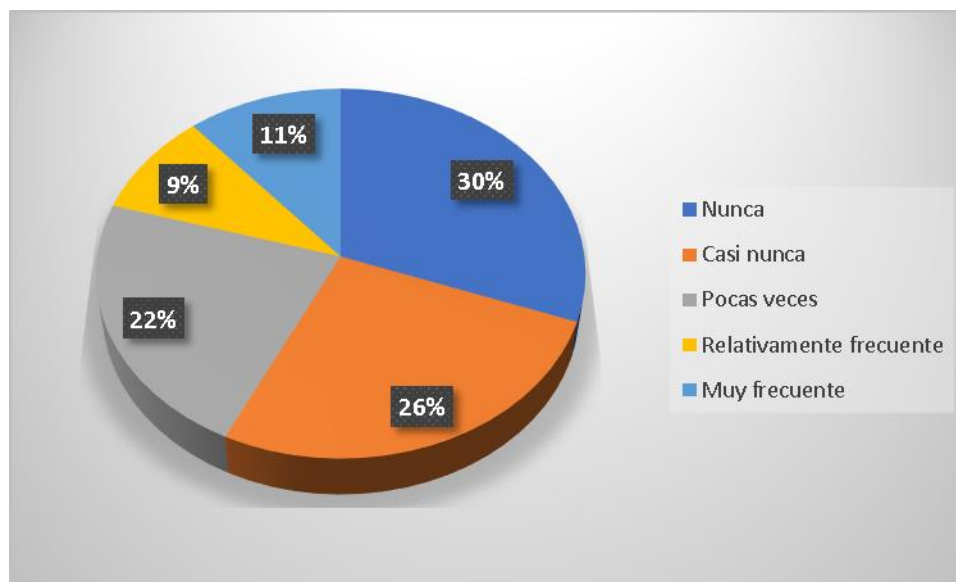
Teniendo en cuenta los resultados del gráfico anterior, el 34% considera que siempre se mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, seguido del 31% que considera casi siempre y un 22% a veces, resultado que configura un panorama bueno en términos de relaciones interpersonales al interior de la empresa

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

tabla 17. le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos

le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	29	32.95%
casi siempre	20	22.70%
a veces	21	23.86%
casi nunca	10	11%
nunca	8	9.90%

Gráfico 18. le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos



Fuente: elaboración propia

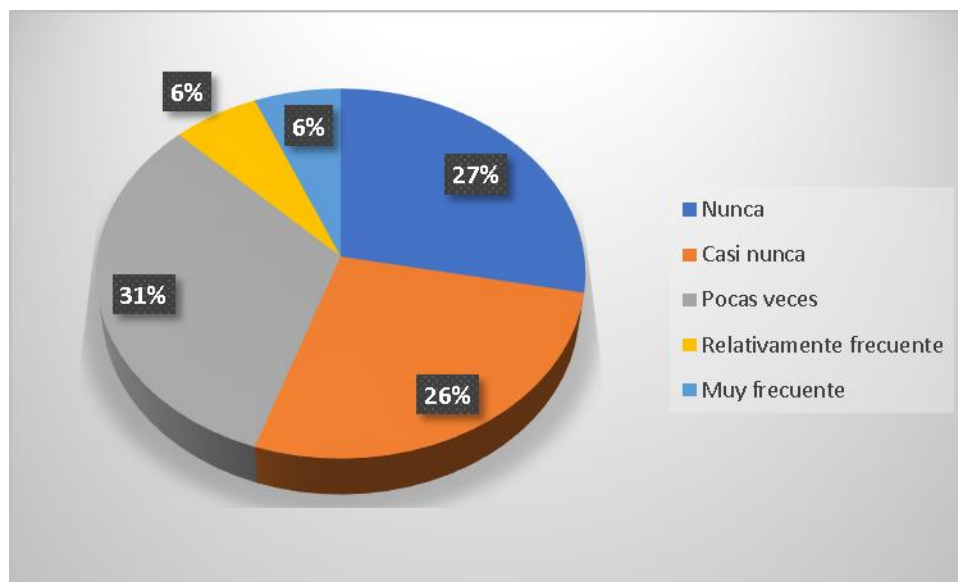
Teniendo en cuenta los resultados de la gráfica 18, el 32% considera que siempre le gusta participar en actividades de grupo seguido de un 23% que considero a veces, resultados de demuestran que casi el 33% de los trabajadores participan en actividades de grupo con el fin de compartir conocimientos y experiencias para beneficio de la entidad

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Tabla 18. comparte las estrategias operacionales con sus compañeros superiores

comparte las estrategias operacionales con sus compañeros superiores		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	27	30.60%
casi siempre	23	26.13%
a veces	20	22.70%
casi nunca	8	9.90%
nunca	10	11%

Gráfico 19. comparte las estrategias operacionales con sus compañeros superiores



Fuente: elaboración propia

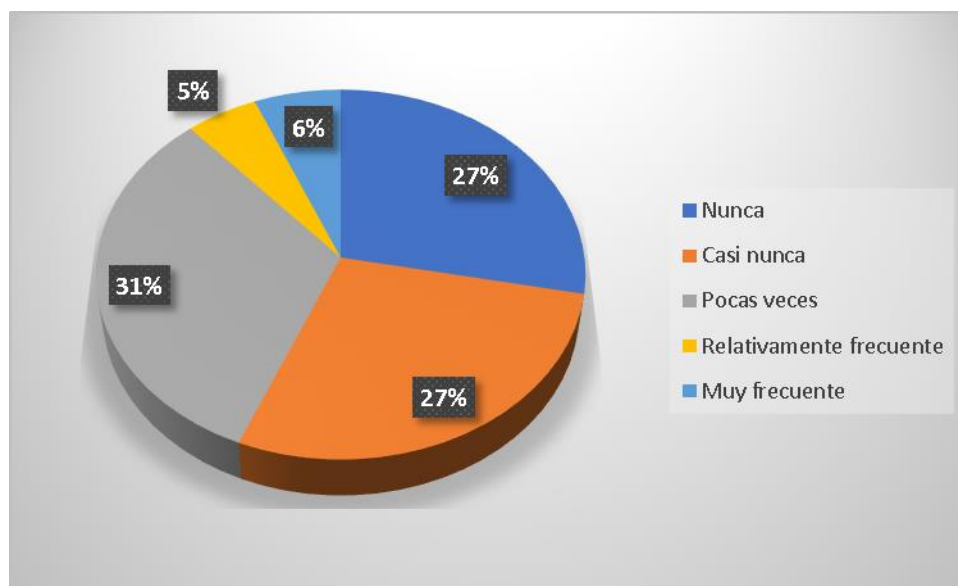
Teniendo en cuenta los resultados, el 30% de la población encuestada considero que siempre comparte estrategias poblacionales con sus compañeros superiores, seguida por un 26.13% que optó por la opción casi siempre, resultados que consideran un aporte importante para compartir estrategias operacionales dentro de la compañía

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Tabla 19. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material de equipo y enceres bajo su responsabilidad

mantiene el control físico y administrativo sobre el material de equipo y enceres bajo su responsabilidad		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	24	27.27%
casi siempre	26	26.54%
a veces	28	31.81%
casi nunca	5	6%
nunca	5	6%

Gráfico 20. mantiene el control físico y administrativo sobre el material de equipo y enceres bajo su responsabilidad



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la gráfica 20, el 31% de los encuestados considero que a veces mantiene el control físico y administrativo sobre el material de equipos y enceres, por lo cual, la opción siempre y casi siempre, aunque obtuvieron un porcentaje importante (entre el 26 y 27%), no obtuvieron un porcentaje relevante en comparación

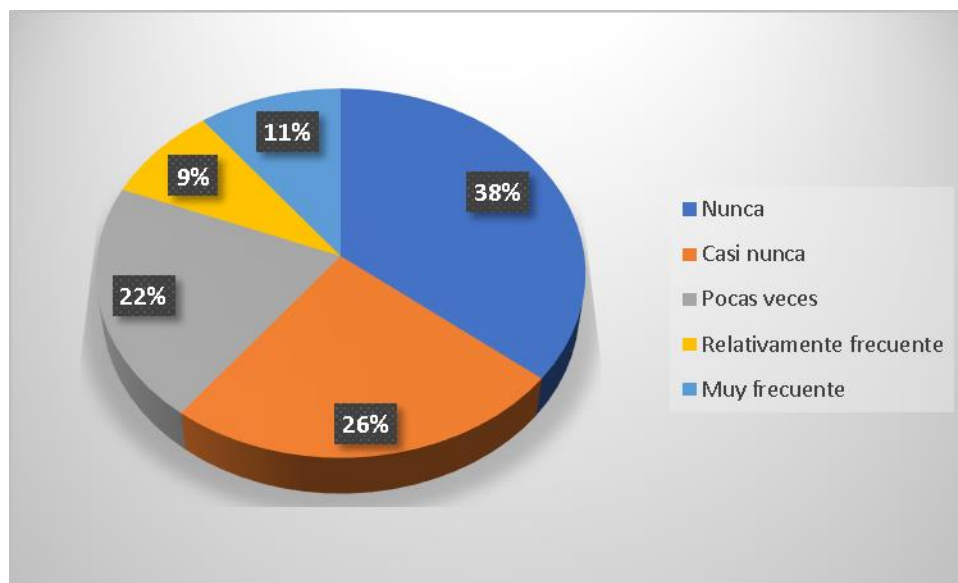
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

con el primer resultado, por lo cual, la opción a veces determina un porcentaje medio en términos de control dentro de la entidad.

tabla 20 es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan

es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	34	38.63%
casi siempre	26	26.54%
a veces	20	22.70%
casi nunca	8	9.90%
nunca	10	11%

Gráfico 21. Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan



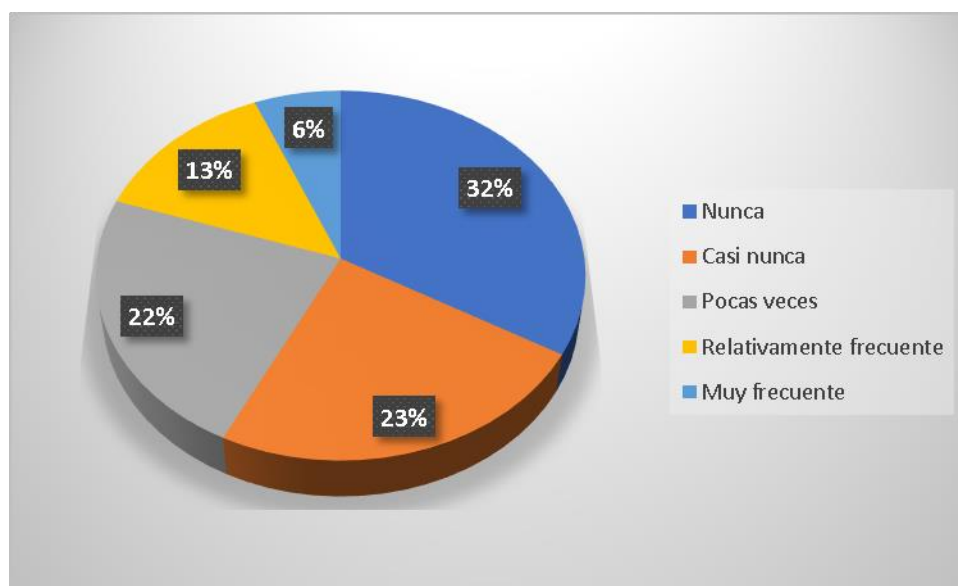
Teniendo en cuenta los resultados del grafico 21, el 38% de la población encuestada considero que siempre es puntual con la entrega de equipos, seguido de un 26% que opto por la opción casi siempre, aspectos que demuestran que la puntualidad es un atributo específico de los trabajadores y a su vez es una caracterización especial dentro del grupo.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Tabla 21. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización

mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	29	32.95%
casi siempre	21	23.86%
a veces	20	22.70%
casi nunca	12	13.63%
nunca	6	6.81%

Gráfico 22. mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización



con relación a los resultados del grafico 22, el 32% de los participantes consideraron que siempre mantienen una actitud positiva ante los cambios, seguido de un 22% que opto la opción casi siempre, resultados que demuestran que la actitud positiva es un

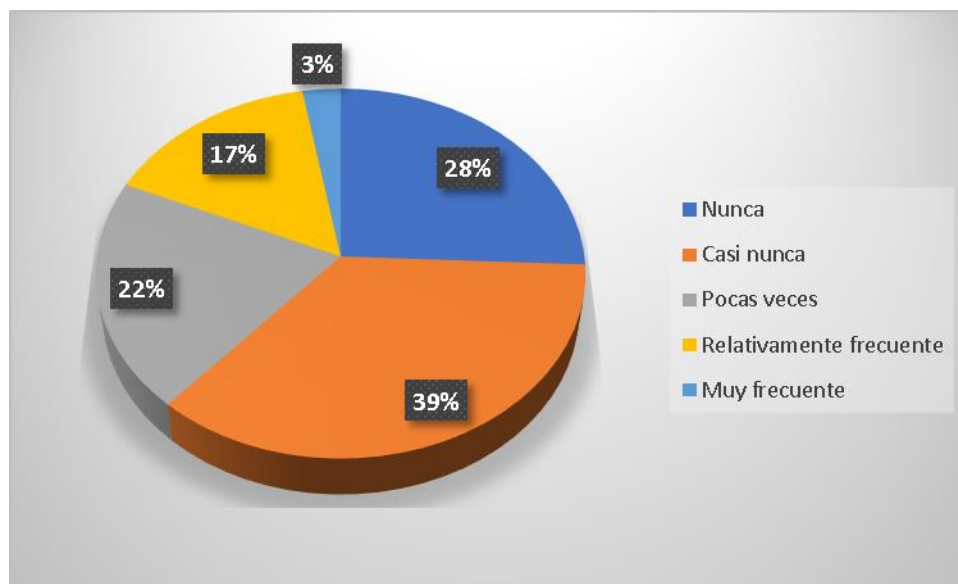
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

artífice esencial dentro de la compañía, considerada también como un atributo al interior de la misma.

Tabla 22. en la ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad

en la ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	25	28.40%
casi siempre	35	39.77%
a veces	20	22.70%
casi nunca	15	17.04%
nunca	3	3.40%

Gráfico 23. en la ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad



Con respecto a esta pregunta, el 39% de los participantes consideraron que asumen la responsabilidad casi siempre seguida de un 28% que considero siempre, argumentando que ante la ausencia de su inmediato superior, casi siempre tienden a tener una responsabilidad firme ante sus responsabilidades y procesos productivos,

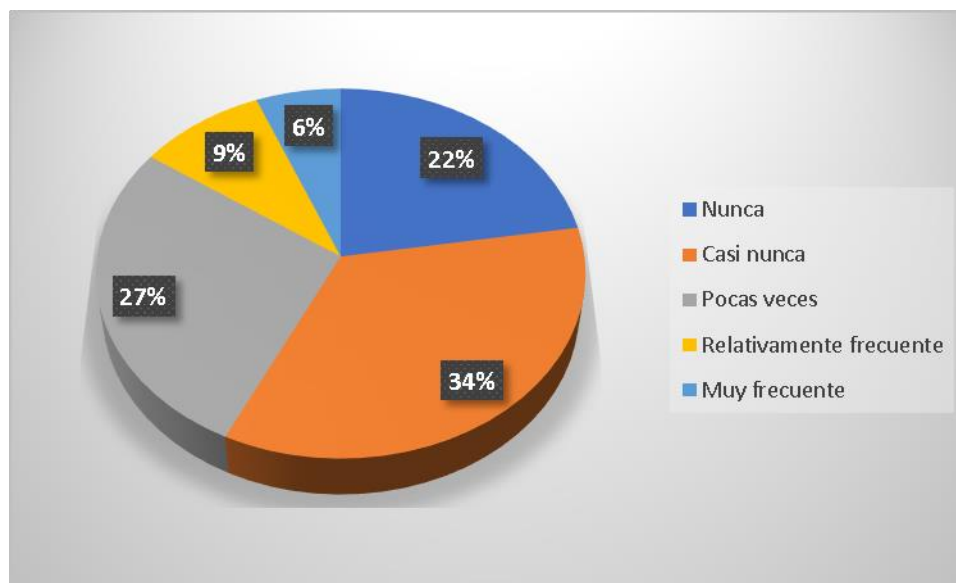
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

determinando que la mayoría de los trabajadores requieren una figura de un ente superior para dirigir la empresa y asumir responsabilidades.

tabla 23. realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos

realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	20	22.70%
casi siempre	30	34%
a veces	24	27%
casi nunca	8	9.90%
nunca	6	6.80%

Gráfico 24. realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos



Teniendo en cuenta los resultados del grafico 24, el 34% considero que realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo casi siempre, seguido de un 27% que opto por

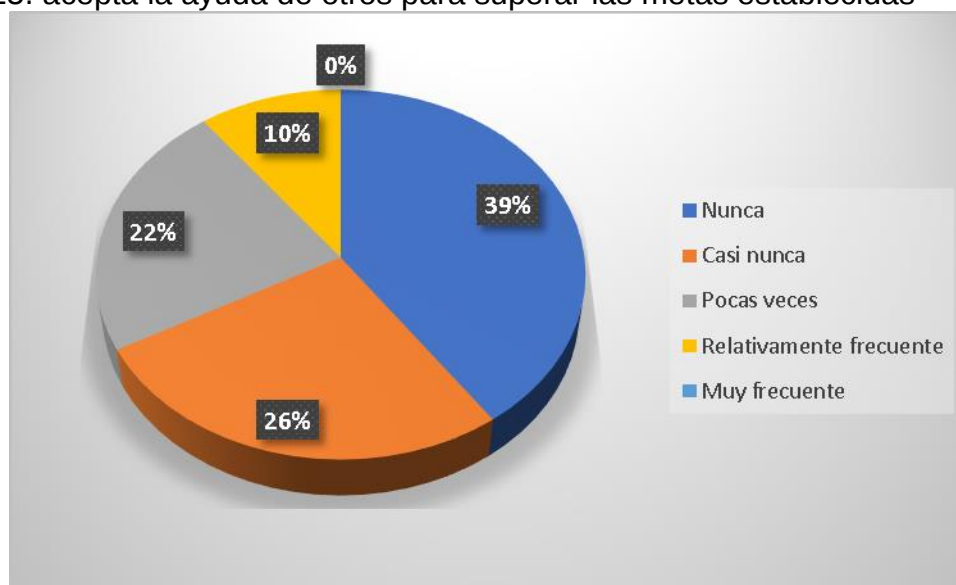
INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

la opción a veces, resultados que demuestran que la mayoría asumen trabajos personales y comparten conocimientos al interior de la compañía

Tabla 24 acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas

acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	35	39%
casi siempre	25	26%
a veces	20	22%
casi nunca	8	9.90%
nunca	0	0%

Grafica 25. acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas



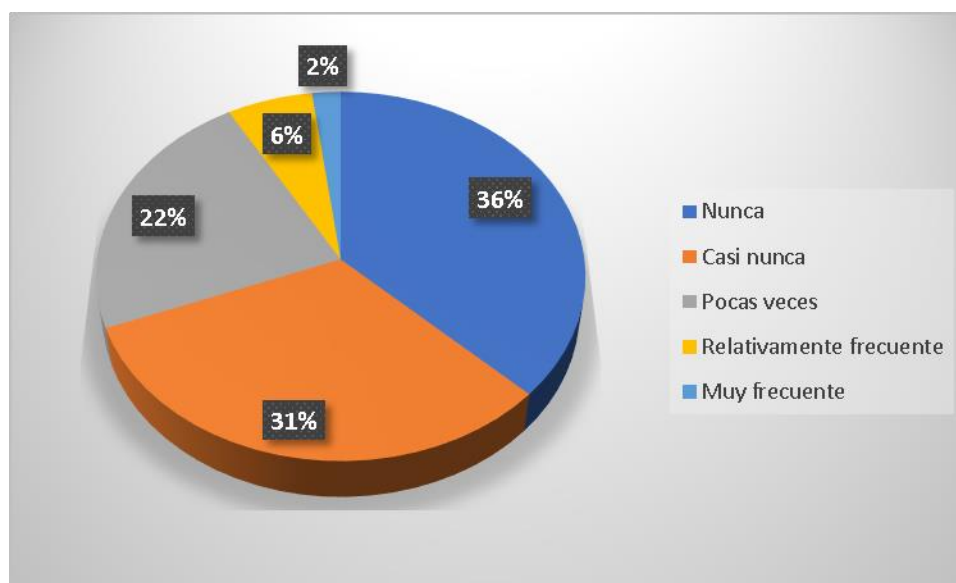
Con respecto a la pregunta si acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas, el 40% de los participantes consideran que siempre, seguido de un 26% que opto por la opción casi siempre, resultado que demuestran que el 40% de los empleados aceptan la ayuda de otros con el fin de superar las metas establecidas direccionadas por la gerencia para cumplir objetivos organizacionales

Tabla 25. posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo tensión

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo tensión		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	32	36%
casi siempre	28	31%
a veces	20	22%
casi nunca	6	6.80%
nunca	2	2.27%

Grafico 26. posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo tensión



de acuerdo a los resultados del grafico 26. el 36% considero la opción siempre al poseer la capacidad de atender asuntos laborales bajo tensión, seguido del 31% que opto por la opción casi siempre, demostrando que el 67% de la población encuestada si tiene la capacidad de atender asuntos laborales cuando están en condición de bajo presión

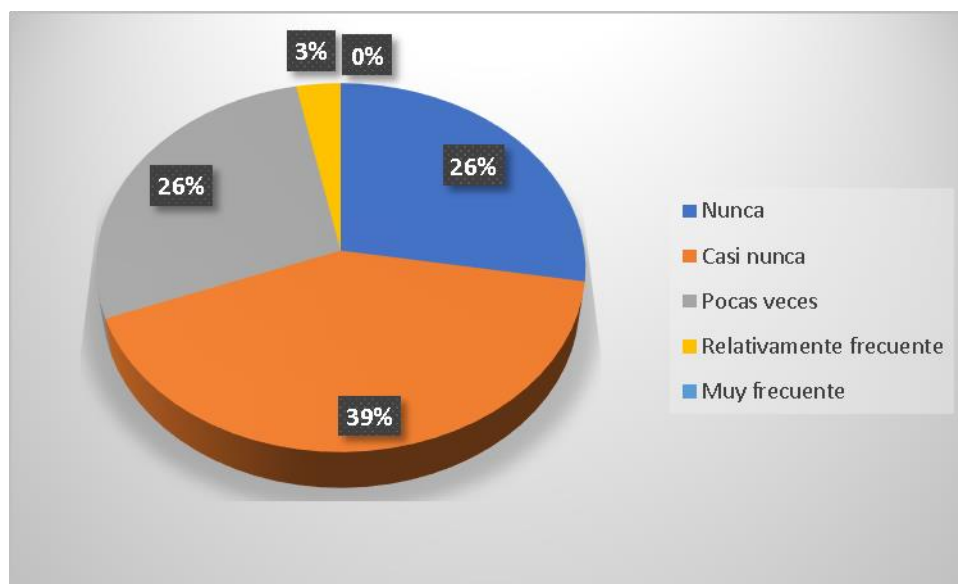
Tabla 26. aunque no se le solicita brinda más tiempo del requerido operacionalmente

aunque no se le solicita brinda más tiempo del requerido operacionalmente		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	25	26%
casi siempre	35	39%
a veces	25	26%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

casi nunca	3	3.40%
nunca	0	0%

Gráfico 27. aunque no se le solicita brinda más tiempo del requerido operacionalmente



De acuerdo a los resultados del grafico 27, el 41% considero que casi siempre se brinda más tiempo del requerido operacionalmente seguido por la opción siempre con el 27%, demostrando que a pesar de que la empresa en algunos casos no solicita trabajo extra, la mayor parte de los empleados brindan el tiempo requerido para terminar sus labores.

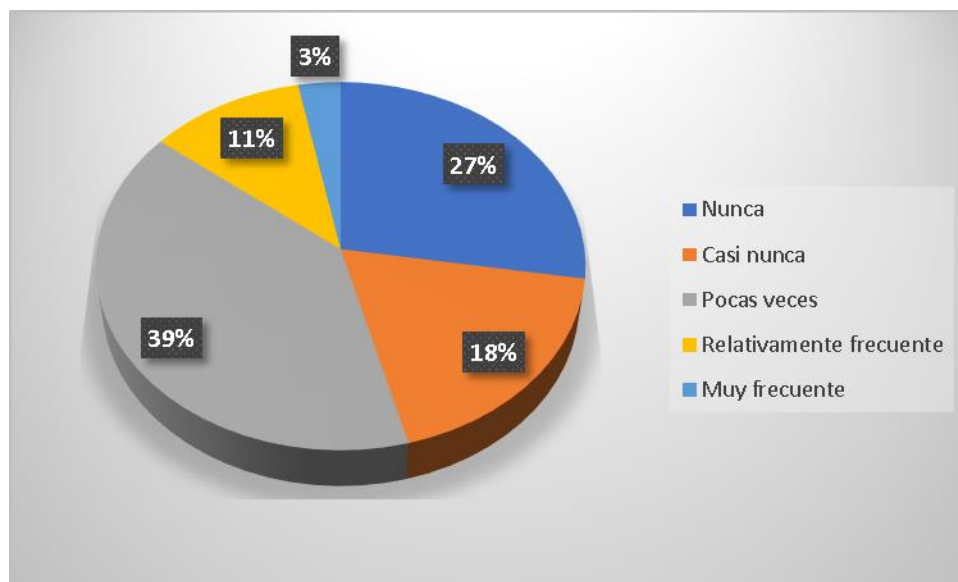
tabla 27 cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad

cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	24	27%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

casi siempre	16	18.18%
a veces	35	39%
casi nunca	10	11%
nunca	3	3.40%

Gráfico 28. cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad



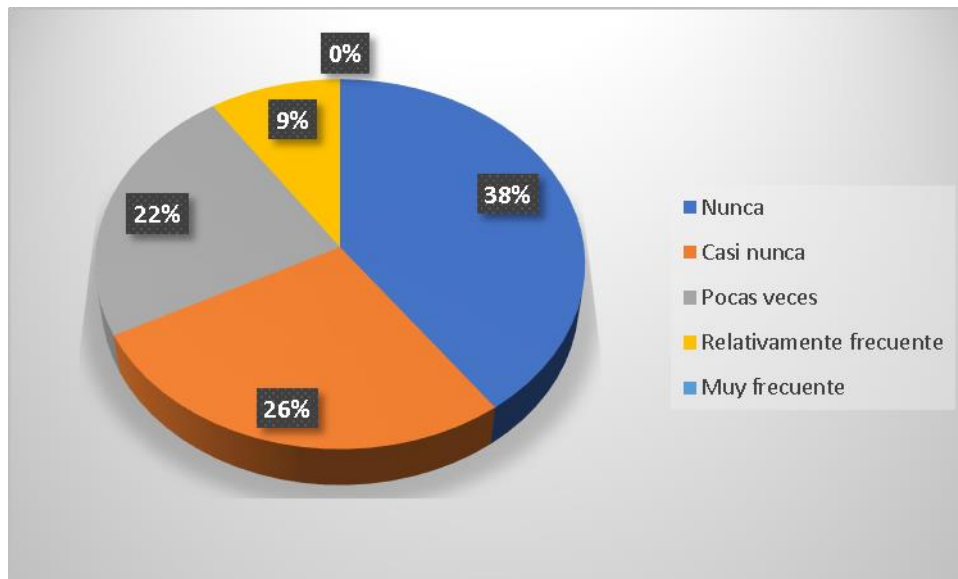
ante los resultados de la gráfica 28, el 40% respondió que a veces cumple con los procedimientos administrativos seguido de un 27% que optó por la opción siempre, resultados que demuestran que no siempre se cumple con los procedimientos establecidos por la entidad.

Tabla 28. posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa

posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	34	38.6%
casi siempre	26	26.1%
a veces	20	22%
casi nunca	8	9.90%
nunca	0	0%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Grafica 29. posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa



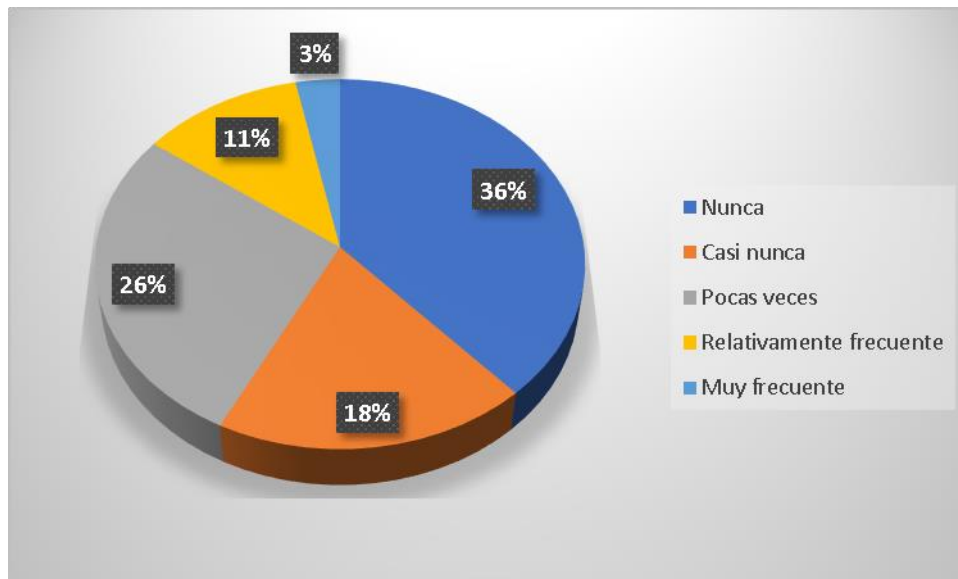
según los resultados de la gráfica 29. el 38% considero que siempre posee los conocimientos adecuados para su desempeño, seguido de un 26% que optaron por la opción casi siempre; resultados que demuestran que la mayor parte de la población encuestada poseen los conocimientos y las experiencias que se requieren para desempeñarse en el cargo

Tabla 29. se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación

se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	34	36.60%
casi siempre	16	18.10%
a veces	25	26%
casi nunca	10	11%
nunca	3	3.40%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Gráfico 30. se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación



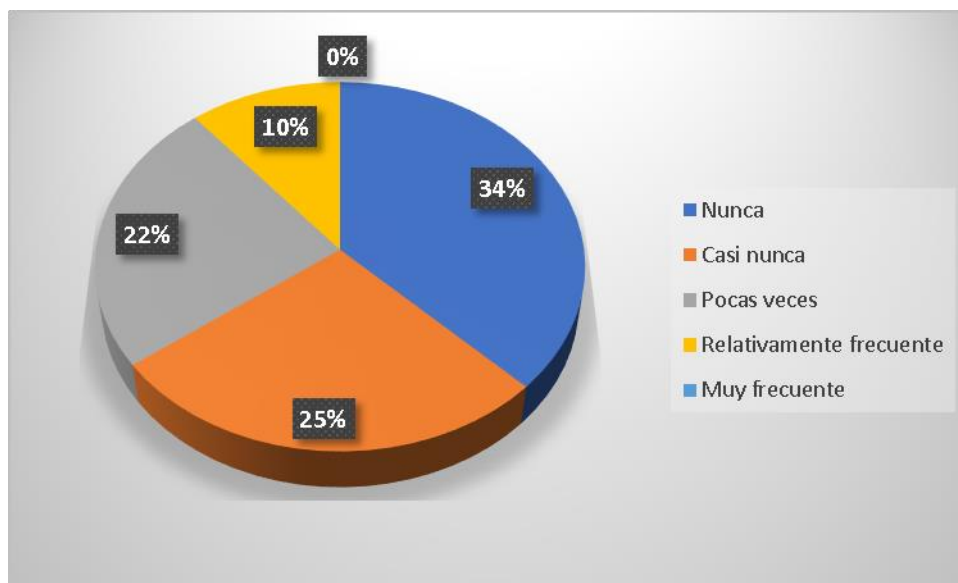
De acuerdo al gráfico 30, el 36% considera que siempre se preocupa por superarse de forma académica a partir de la asistencia a cursos de capacitación, seguido de un 26% que optó por la opción a veces, resultados que demuestran que casi el 40% de la población encuestada asume los procesos de capacitación como mecanismos de superación personal y un aporte esencial para la proximidad de la compañía.

Tabla 30. participa con entusiasmo y atención a las reuniones

participa con entusiasmo y atención a las reuniones		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	38	34%
casi siempre	22	25%
a veces	20	22%
casi nunca	8	9.90%
nunca	0	0%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Grafica 31. participa con entusiasmo y atención a las reuniones



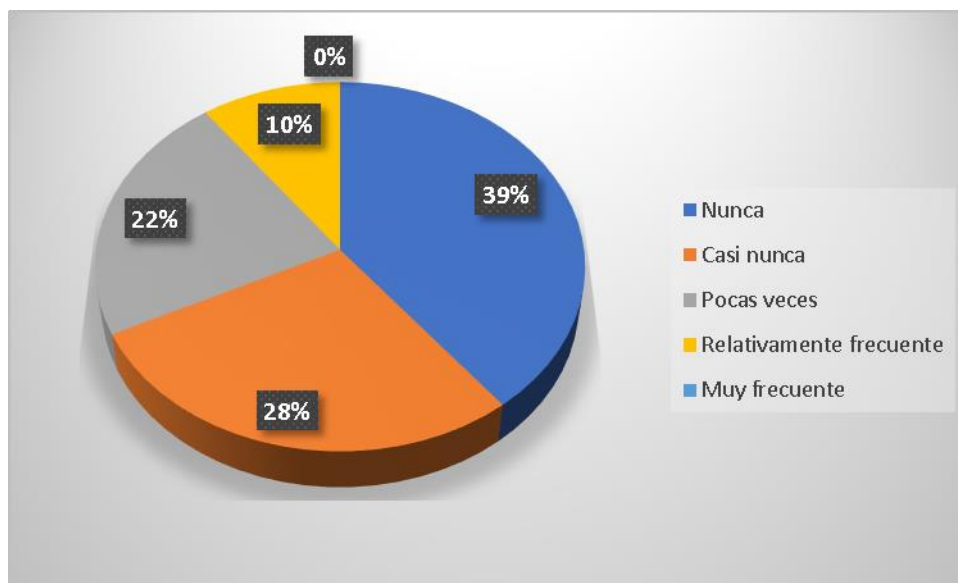
Con relación a la participación en las reuniones que se realizan al interior de la empresa, el 37% considero que siempre lo hace seguido de un 28% que opto por la opción casi siempre, resultados que demuestran que el 40% de la población encuestada asume con participación y entusiasmo las reuniones que se realizan de manera periódica

Tabla 31. participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones

participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	35	39%
casi siempre	25	28.40%
a veces	20	22%
casi nunca	8	9.90%
nunca	0	0%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Gráfico 32. participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones



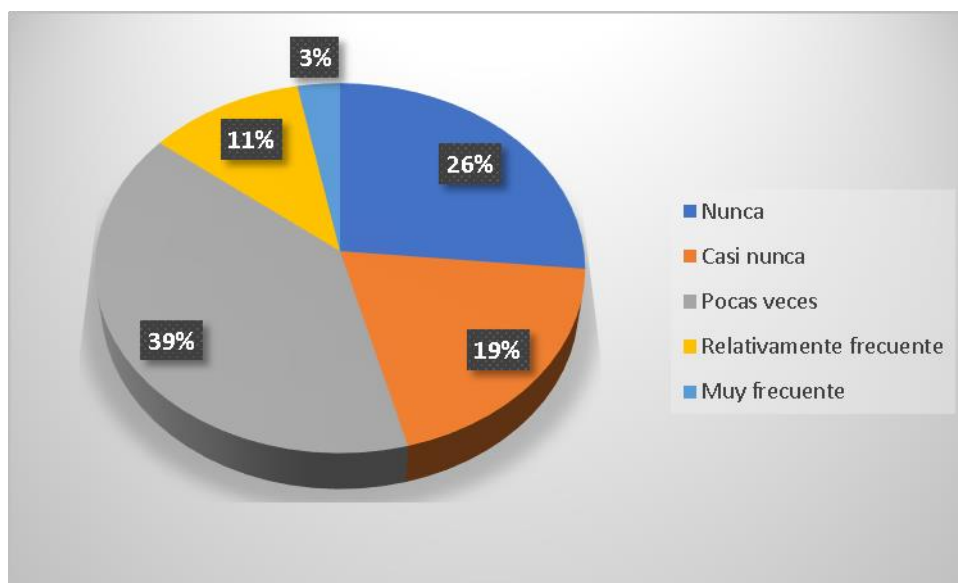
Teniendo en cuenta los resultados del gráfico 32, el 39% considera que siempre participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones que se realizan dentro de la identidad, demostrando que casi la mitad de los empleados participan de manera atenta y consideran las capacitaciones como un espacio para ejercer de manera efectiva las labores que deben desempeñar.

Tabla 32. Inserta las herramientas tecnológicas dentro de sus labores

inserta las herramientas tecnológicas dentro de sus labores		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	23	26.10%
casi siempre	17	19.30%
a veces	35	39%
casi nunca	10	11%
nunca	3	3.40%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Grafico 33. inserta las herramientas tecnológicas dentro de sus labores



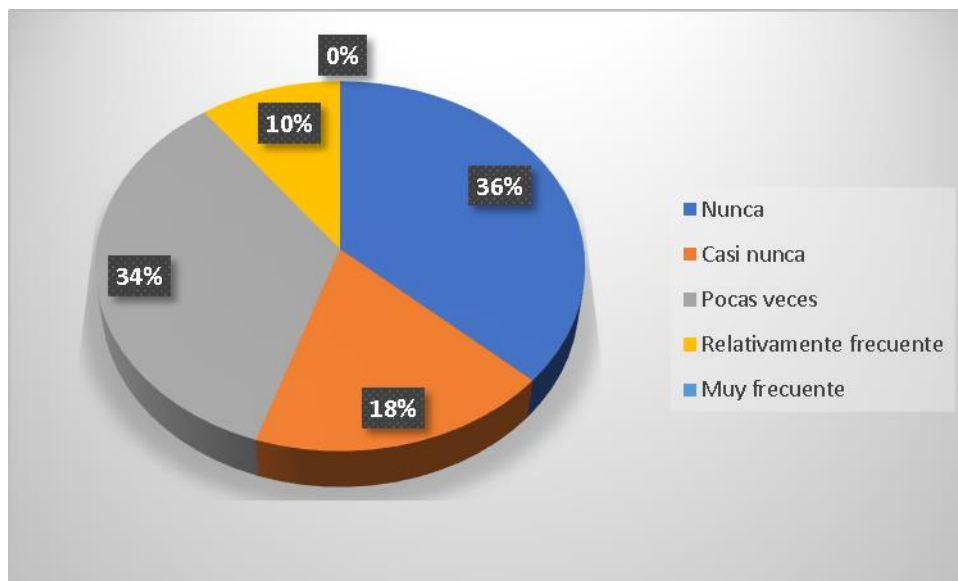
con relación al grafico 33, el 39% de los participantes considero que a veces insertan las herramientas tecnológicas dentro de sus labores diarias, seguido de un 26% que opto por la opción siempre, resultado que demuestra que es muy recurrente la inserción de herramientas tecnológicas dentro de la labor, considerándose una falencia al interior de la compañía.

tabla 33. hace buen uso del equipo de instrumento de trabajo

hace buen uso del equipo de instrumento de trabajo		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	34	36.60%
casi siempre	16	18.10%
a veces	30	34%
casi nunca	8	9.90%
nunca	0	0%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Grafica 34. hace buen uso del equipo de instrumento de trabajo



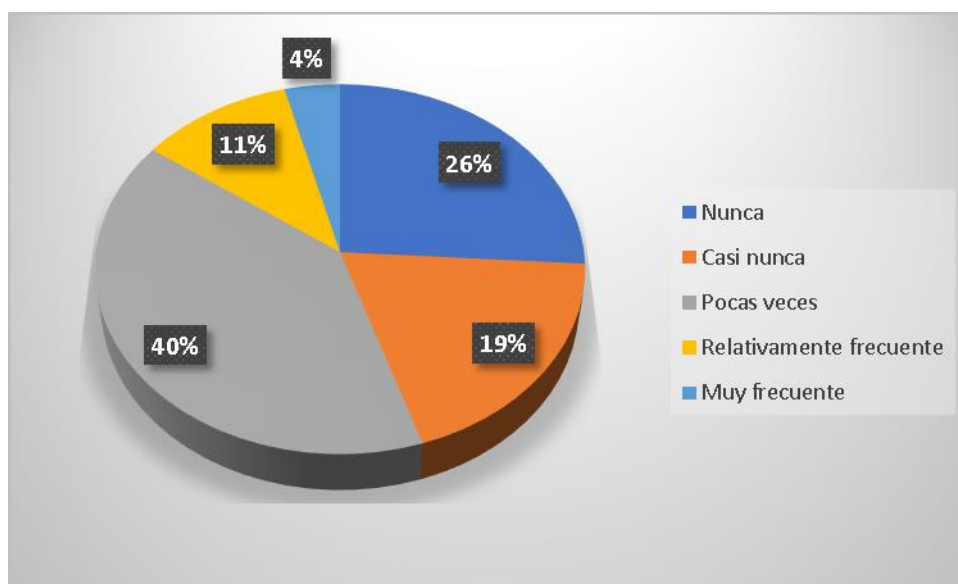
con respecto al buen uso del equipo con los instrumentos de trabajo, el 36% de la población encuestada considero que siempre lo hace, seguido de un 34% que opto por la opción a veces, resultado que demuestra que, aunque existe un buen uso del equipo de trabajo hay un porcentaje que o utiliza de manera esporádica, demostrando que los instrumentos de trabajo en algunas oportunidades se utilizan y en otras no.

tabla 34. aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo

aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	23	26.10%
casi siempre	17	19.30%
a veces	36	40.90%
casi nunca	10	11%
nunca	4	4.50%

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Grafica 35. aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo



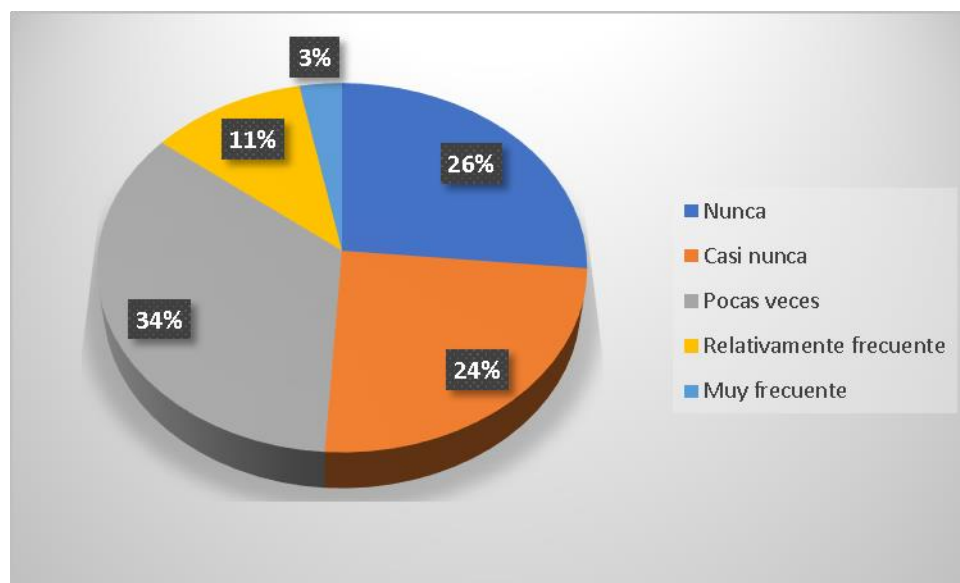
con relación a los resultados de la gráfica 35, el 40% determino que a veces aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo, seguido del 26% que opto por la opción siempre y un 20% la opción casi siempre, aspecto que demuestra que no siempre se aplican los conocimientos y que en muchos casos dichos conocimientos no son asumidos de manera integral al interior de la empresa.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Tabla 35. efectúa aportes de carácter académico que sean en beneficio de la unidad de trabajo

efectúa aportes de carácter académico que sean en beneficio de la unidad de trabajo		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	23	26.10%
casi siempre	22	24.10%
a veces	30	34%
casi nunca	10	11%
nunca	3	3.40%

Grafica 36. efectúa aportes de carácter académico que sean en beneficio de la unidad de trabajo



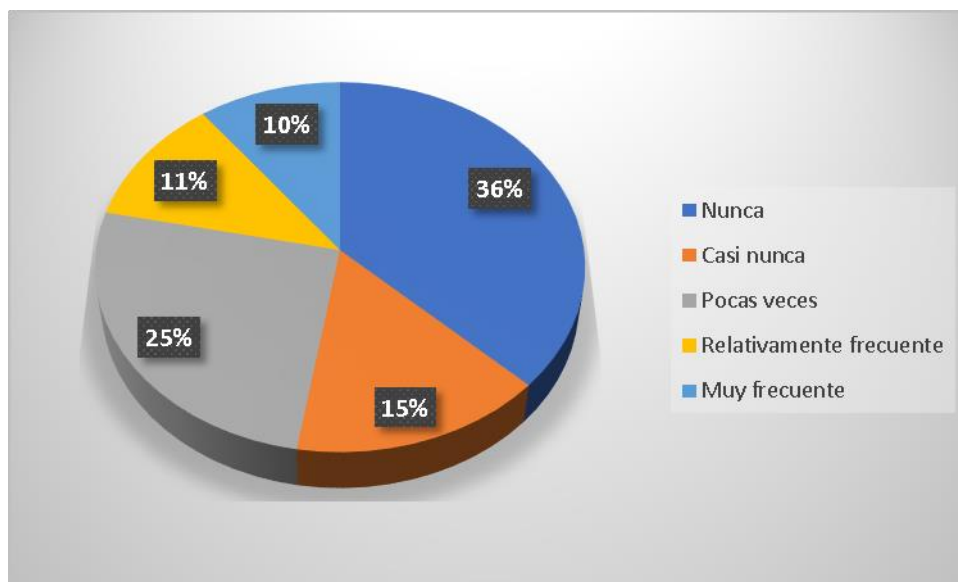
ante esta pregunta, el 34% consideró que a veces efectúa aportes de carácter académico en beneficio de la unidad de trabajo, seguido de un 26% que optó por la opción siempre y un 24% por casi siempre, resultados que permiten considerar que no siempre existen aportes de carácter académico, demostrando la baja capacidad en torno a los procesos de participación al interior de la empresa para generar conocimiento o experiencia.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Tabla 36. resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible

resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	34	36.60%
casi siempre	14	15.90%
a veces	22	25.00%
casi nunca	10	11%
nunca	8	9.90%

Gráfico 37. resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible



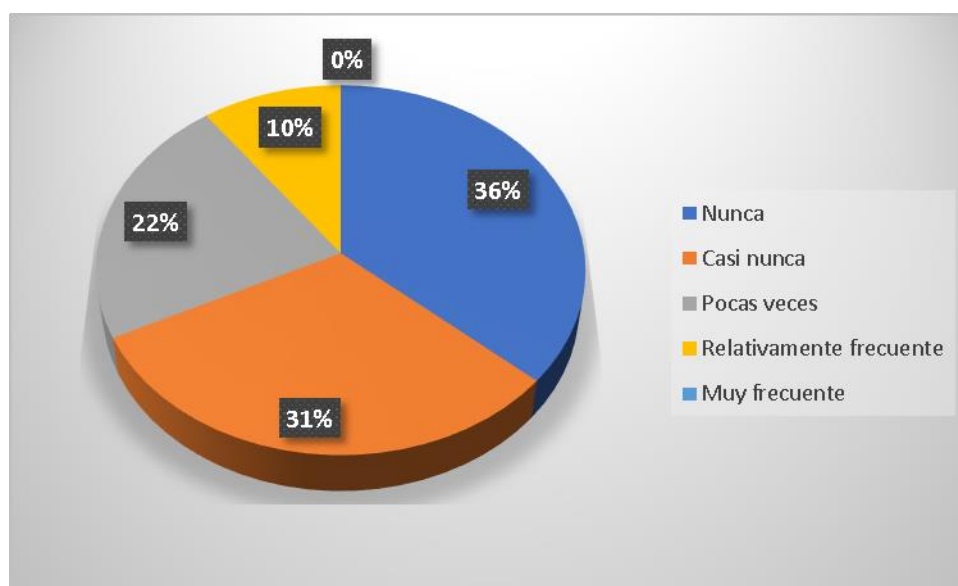
con relación a la pregunta si resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible, el 36% de los participantes considero que siempre, mientras que el 25% opto por la opción a veces, resultado que considera que siempre existe un comportamiento eventual para resolver los problemas y las dificultades en un menor costo, determinando el grado de eficiencia y de eficacia con respecto a las labores asignadas.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Tabla 37. brinda servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo necesidades del usuario

brinda servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo necesidades del usuario		
concepto	cantidad	porcentaje
siempre	32	36%
casi siempre	28	31%
a veces	20	22%
casi nunca	8	9.90%
nunca	0	0%

Gráfico 38. brinda servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo necesidades del usuario



Al tener en cuenta esta última pregunta, el 36% considero que siempre los empleados brindan un servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo las necesidades del usuario, demostrando que es un porcentaje importante y determinando que junto a la opción casi siempre (31%), confiere un porcentaje de participación satisfactorio en torno al cumplimiento de las funciones asignadas en la empresa, lo cual, busca en su totalidad satisfacer las necesidades el usuario como medida especifica dentro de los objetivos empresariales.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

A raíz de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento II “escala de determinación de la productividad laboral” se podría identificar que el nivel de productividad laboral de los empleados que hacen parte de la IPS Indígena Julián Carlosama, admiten un nivel de productividad favorable ya que el 85% de los resultados de participación se obtuvieron en la opción siempre mientras que tan solo un porcentaje del 10% obtuvieron la opción a veces y casi siempre, demostrando que el nivel de productividad es satisfactorio, confirmando una medición que demuestra que los empleados de la IPS Julián Carlosama no solo comparten sus conocimientos sino que aplica valores institucionales y participa de manera activa compartiendo estrategias con sus subalternos, asumiendo funciones específicas encomendadas manteniendo una actitud positiva y realizando sus labores teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos y la experiencia requerida, asimismo dentro de las dimensiones sobre los factores de productividad asumen cada función de manera asertiva y demuestra a partir de los resultados que los valores institucionales la puntualidad la actitud y sobre todo la lealtad son aspectos esenciales dentro de la organización.

Con respecto a la dimensión sobre el desarrollo de la producción la escala valorativa resultante fue de siempre y casi siempre con un porcentaje superior al 38 y 40%, demostrando que la mayor parte de los trabajadores asumen las responsabilidades sin tener en cuenta la presencia o ausencia del inmediato superior, aceptando la ayuda de otros, capacitándose de manera permanente y cumpliendo de manera asertiva con los procedimientos administrativos establecidos a nivel interno, asimismo, aplican de manera ordenada cada curso de capacitación asumiendo sus tareas de forma responsable.

Por último, al tener en cuenta la dimensión sobre el desempeño y la productividad, el 43% de los participantes optaron por la categoría siempre determinando que los índices de participación y atención fueron ideales, haciendo un buen uso del equipo de trabajo y aplicando de manera asertiva los conocimientos ya fin de resolver con eficiencia y eficacia las labores encomendadas; asimismo, dicho rendimiento les permite brindar de

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

manera efectiva los servicios y funciones asignadas en el menor tiempo posible buscando una satisfacción por parte del usuario.

En resumidas cuentas podríamos afirmar que el nivel de productividad laboral de los trabajadores de la IPS indígena Julián Carlosama se encuentra dentro de una escala valorativa importante, obteniéndose un perfil adecuado que permite cumplir sus funciones de manera asertiva y que los procesos de productividad junto al desarrollo de su desempeño caracterizan un entorno apropiado en el lugar de trabajo, así como también un nivel óptimo de productividad, derivado de la aplicación correcta de estrategias operacionales y de la búsqueda del cumplimiento de las funciones específicas y de la línea directa correspondiente a las funciones básicas y esenciales de la IPS Indígena.

Por último, la corresponsabilidad y las funciones que se asumen al interior de la empresa denotan un perfil claro y unas especificaciones dadas al interior de la misma, por lo cual, los índices de productividad son efectivos y asumen una correlación directa según las pruebas de Spearman.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Hg: existe relación entre el estrés y la productividad en la IPS indígena Carlosama.

Ho: no existe relación entre el estrés y la productividad en la IPS indígena Carlosama.

Tabla 38. Rango de correlación según el coeficiente de correlación

Rango	Grado de correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, 2002

Tabla 36. Correlación entre las variables estrés y productividad en la IPS Carlosama

			Estrés	Productividad laboral
RHO Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación sig. (bilateral) N	1,000	,757
				,000
			65	65
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación sig. (bilateral) N	,757	1,000
			,000	
			65	65

Fuente: elaboración propia con base a programa estadístico SPSS 25

Interpretación

De acuerdo a la tabla 38, se observa el valor de (0.757), teniendo el significado de positiva alta entre el estrés y el índice de productividad según el coeficiente de correlación RHO de sperman, la significancia asumida es de 0.00, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, por lo tanto, la hipótesis general queda demostrada.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Prueba de hipótesis específica

Hipótesis específica 1.

HE1: existe relación entre el estrés y el esfuerzo laboral en la IPS Carlosama

H0: no existe relación entre el estrés y el esfuerzo laboral en la IPS Carlosama

Tabla 40. Correlación entre las variables estrés y el esfuerzo laboral en la IPS Carlosama

			Estrés	Productividad laboral
RHO Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación sig. (bilateral) N	1,000	,668
				,000
			65	65
	esfuerzo laboral	Coeficiente de correlación sig. (bilateral) N	,668	1,000
			,000	
			65	65

Fuente: elaboración propia con base a programa estadístico SPSS 25

Interpretación

Según los resultados de la tabla 39. arroja el valor de 0.668, dando por hecho el significado de positiva moderada entre estrés y esfuerzo laboral, conforme al coeficiente de correlación de RHO de Spearman, la significancia asumida es de 0.00, por lo tanto, se obtiene como resultado la negación de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica como verídica, por lo tanto, la hipótesis específica ha quedado demostrada.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Discusión

Al tener como objetivo general el análisis de la incidencia que genera el estrés laboral sobre el nivel de productividad en los trabajadores de la IPS-Indígena Julián Carlosama, se demuestra que a través de los resultados de la prueba de RHO de Spierman, fue menor a 0.05, por lo cual se acepta como válida la hipótesis general, además, teniendo en cuenta las dos variables se obtuvo una correlación de 0.757, resultado que demuestra una relación positiva alta, aceptando la hipótesis de investigación y señalando que existe una relación positiva alta entre el estrés y el nivel de productividad dentro de los trabajadores que hacen parte de la IPS Indígena Julián Carlosama, quedando por sentado la veracidad del objetivo general.

Los datos anteriores demuestran una semejanza de los trabajos atribuidos por Vásquez (2017), quien determinó la relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, tomando como muestra un total de 20 personas, con un diseño descriptivo correlacional utilizándose como metodología de investigación el cuestionario y la entrevista para la recolección de los datos. En la investigación se determinó mediante la aprobación de hipótesis nula a través de la prueba estadística de Pearson que el síndrome de burnout no se relaciona de forma directa con el desempeño laboral del centro de salud Simón Bolívar.

Asimismo, concluyo dentro de las hipótesis específicas que entre el síndrome de burnout y la productividad el resultado en la correlación de spierman fue de 0.542, con un 0.00 de significancia, aceptando su hipótesis específica y rechazando la hipótesis nula.

También se dio un resultado similar en el estudio elaborado por Vega (2021) titulado "estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en la provincia de Ferreñaje" investigación que tuvo como objetivo esencial determinar "la relación entre estrés laboral y desempeño profesional en los trabajadores de salud", trabajo que determinó la correlación a través del índice de correlación de spierman, demostrando

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

que si existe una relación entre estrés laboral y desempeño profesional, asimismo se demostró en el estudio de Gutiérrez, Romero, Ciénegas y Tapur (2019) quien a partir del estudio titulado “estrés y rendimiento laboral en el hospital de San José del Callao Perú” se evidencio una relación estadísticamente significativa aceptable y directamente proporcional entre estrés y rendimiento laboral dentro del hospital San José de Callao (Rs: 0.713; $p < 0.05$) resultado que demuestra una similitud al trabajo de investigación.

Dentro de los estudios con resultados similares, se destaca el de Moreno, Moreno y Marcial (2018) titulado “análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil”, demostrado una relación lineal entre estrés y productividad, ya que se asocian trastornos determinados por el carácter, el decaimiento, problemas gástricos, insomnios que determina una baja productividad laboral y un desenvolvimiento personal negativo.

Así mismo se destaca también el estudio de Torres y Diaz (2013) titulado “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II – 2 Tarapoto (Perú)”. Obteniendo como resultado final un 28.3% se siente o percibe el estrés laboral, el cual perjudica el desempeño profesional, acompañado de un 18.3% que percibió estrés laboral y un nivel medio de desempeño profesional, con un valor $P = 0.003$, resultado que permite concluir que existe una relación significativa entre estrés laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería.

También se percibió algo parecido en el estudio de Garate (2017) en el trabajo titulado “nivel de estrés laboral y grado de desempeño en los colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto 2016 Perú”, el cual tuvo un resultado que demostró que el 74% tenía un nivel de estrés laboral y un grado de desempeño regular del 74%, concluyendo la relación directa y significativa entre estas dos variables la cual se analizó a través del RHO Spierman, el cual dio como valor 0.363, evidenciando una correlación considerable media. Resultado que permitió inferir una relación directa entre estrés laboral y grado de desempeño laboral. Asimismo, se demostró en estudio de Fernández (2016) titulado “estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de neonatología del

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

hospital nacional arzobispo Loaiza (Perú)". Obteniéndose una relación directa entre las variables estrés y desempeño laboral ($p=0.000 < 0.05$) siendo inversa y alta ($R=-0.778$), determinando que, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral. Resultado que también se confirmó a través del estudio aplicado por Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020) titulado "el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud" análisis que se empleó a través de dos variables, las cuales permitieron relacionar el ambiente laboral y el desempeño, permitiendo determinar que el 98% de los colaboradores obtuvo un nivel medio y alto del estrés laboral y un 39% un desempeño laboral catalogado como regular, concluyendo que el coeficiente de spierman estableció una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laboral.

Otro trabajo que se sitúa dentro de los estudios con resultados paralelos es el de Pérez (2019) titulado "fatiga laboral y productividad de los colaboradores del hospital vista alegre, en la ciudad de Trujillo Perú" trabajo que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre fatiga laboral y productividad, obteniendo como resultado final 65.6% que presentaron un nivel de fatiga moderada, 19.5% con fatiga leve y 14.9% con fatiga alta, resultado que concluyo la relación inversa entre fatiga laboral y productividad con un nivel de correlación de RHO spierman (-0.249) y un nivel de significancia de $p < 0.05$, demostrando cierta particularidad frente a los resultados obtenidos en el hospital Carlosama distinta a la del proyecto de investigación.

También se destaca la divergencia de resultados frente a los registrados en el hospital Carlosama, destacándose el estudio de Baldeo (2018) titulado "situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizan", obteniendo como resultado final obteniendo como resultado final la relación de manera inversa y significativa entre estrés y productividad laboral, debido a los resultados en los coeficientes de relación RHO Spierman ($p=638$) y un valor $P < 0.05$ determinando que no existe una relación entre ambas variables.

Otro de los trabajos que permitió comprender la relación directa entre estrés laboral y productividad fue el de Carbajal, Samboni, Moreno, Ortiz y Gómez (2017) titulado "nivel

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

de estrés laboral que manejan los empleados de la E.S.E Camilo Trujillo Silva, elaborado en Colombia”. Demostrando que los empleados se encuentran en un nivel de estrés medio de tensión, infiriendo una serie de reacciones psicológicas tales como irritabilidad, descontento en el trabajo, depresión, mal humor y reacciones conductuales que determinaron problemas para conciliar el sueño, ausentismo, reacciones físicas como dolores de cabeza, sudoración excesiva, etc. asimismo se presentó en estudio de Garavito (2018) titulado “estrés laboral en Colombia”, investigación que a partir de una revisión bibliográfica conceptualizó el problema del estrés laboral y permitió una aproximación hacia las causas y consecuencias del fenómeno, aspectos que fueron tomados en cuenta y que permitieron inferir la relación directa entre estrés y niveles de productividad laboral.

Por otro lado, es importante considerar estudios de Zarzosa y Charria (2017) cuyo trabajo tuvo como título “estrés laboral en personal esencial de 4 instituciones de salud nivel III de Cali Colombia”, demostrando a través de los resultados que el personal con cargo asistencial presenta un nivel alto de estrés laboral, teniendo en cuenta síntomas fisiológicos, intelectuales y laborales, concluyendo además que la prevalencia del estrés laboral se asocia a las características de los roles, a las condiciones laborales y a la exposición permanente a enfermedades contagiosas. Estudio que se asemeja también a los resultados obtenidos por Rico, Herrera y Ospisa (2016) titulado “estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector de la salud, trabajo de investigación que permitió cuantificar el nivel de estrés laboral existente en los empleados del sector de la salud, nivel que considero prioritario para la toma de decisiones en aras de prevenir complicaciones a mediano y largo plazo.

El estrés laboral cobra mayor importancia en la actualidad, dado a que este problema impregna la calidad de vida en el trabajo, al igual que produce perturbaciones físicas y psicológicas en los trabajadores, lo cual puede conmovir el clima organizacional, la productividad o la motivación de los colaboradores de la organización. Mediante la interpretación de la información recolectada se presenta la transición de lo teórico empírico a la realidad. “El estrés, sobre todo el crónico o distrés, tiene distintas

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

repercusiones en la vida de la persona y afecta muchas veces su salud física y emocional, lo cual repercute a su vez en otras áreas de su existencia, tales como las relaciones interpersonales, el rendimiento laboral y académico y la vida familiar” (Pereira, 2009).

Los principales estresores laborales en la IPS están asociados a la presión en el trabajo, como abundancia de funciones y de tareas, exceso de responsabilidad, ritmo acelerado, nuevas metas y dificultad en la administración de conflictos. Las personas investigadas, muestra estrés, pero en el momento no ha afectado su desempeño laboral, por lo cual se deben tomar medidas para no agravarlo. Lo más trascendental es que el trabajador de la IPS conozca su umbral óptimo de estrés de tal manera que no supere este por una temporada prolongada, por cuanto podría llegar al agotamiento. Son variadas las respuestas al estrés en las que se puede incluir las físicas, las cognitivas, las emotivas y las conductuales. La ansiedad se ha estimado como una de las respuestas psicológicas más peligrosas del estrés y a la depresión como uno de los riesgos últimos de este.

“Existen diferentes formas de prevenir el estrés, entre estas pueden citarse el fortalecimiento físico y psicológico, desarrollar actitudes más positivas y realistas frente a las situaciones de la vida, practicar ejercicio físico, cuidar el tipo de alimentación, lograr un reposo adecuado, disfrutar del contacto con la naturaleza y del tiempo libre, expresar sentimientos y pensamientos y aprender a planificar el tiempo, las actividades y los propósitos existenciales” (Pereira, 2009). Con respecto al ejercicio físico y el reposo, se da a conocer que gran parte de las personas que padecen estrés no practican ejercicio físico como tampoco son capaces de conseguir un descanso adecuado, lo cual crea un círculo vicioso de dificultosa salida. Por tanto, comenzar a practicar ejercicio es la manera más natural y poderosa de salir de ese círculo y, al mismo tiempo, el reposo necesario para recobrar la energía se proporciona cuando se realiza ejercicio de forma habitual. Cabe anotar que el ejercicio físico brinda una serie de beneficios que colaboran con la disminución del estrés entre ellos ayudar a incrementar la eficacia del corazón, mejora la circulación de la sangre, disminuye el nivel del colesterol, beneficia la producción de

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

endorfinas las que son responsables de bienestar general alivia y relaja los músculos; favorece el mantenimiento de la flexibilidad de las articulaciones; quema el excedente de ímpetu permitiendo conservar el peso ideal; ayuda la oxigenación de las células y colabora con el control la hipertensión; de la misma forma, da facilidad al descanso, beneficia la expulsión de toxinas, acrecienta la capacidad y agilidad mental, mejora el estado de ánimo y favorece el buen humor y la autoestima, como se ve el ejercicio es un remedio excelente para problemas de estrés. En cuanto al descanso este darse día a día, cada semana y anualmente y debe ser de calidad permitiendo que la persona se recupere del desgaste físico y psicológico que trae consigo la ejecución de una actividad o labor.

Por otro lado, los buenos hábitos alimenticios han sido siempre relevantes peor mucho más cuando una persona padece estrés, dado a que al sufrir este mal la persona tiende a comer en exceso, a no comer lo que su cuerpo realmente necesita o hacerlo de forma rápida y a cualquier momento y no a las horas adecuadas. También cuando el cuerpo se encuentra estresado, hace uso de mucha más energía y de forma veloz, lo que hace que se agregue una carga más pesada al sistema cardio vascular, por esto es importante que los trabajadores de la IPS posean hábitos saludables como comer despacio masticando de forma correcta los alimentos y a horas puntuales, controlar la ingestión de grasas, aumentar el consumo de frutas, verduras y cereales integrales, minimizar o anular el consumo de azúcares, sal y condimentos. Asegurarse de consumir alimentos que contengan vitaminas del complejo B dado a que son muy importantes para el restablecimiento, conservación del equilibrio nervioso y un buen funcionamiento cerebral.

El contacto con la naturaleza es una práctica relajante integral que favorece a la prevención del estrés, dado a que al interactuar un individuo con está alcanza paz y salud mental y corporal al poder observar el paisaje, los colores, poder apreciar sus sonidos naturales, las ricas fragancias que está proporciona y muchos beneficios más.

Hacer uso adecuado del tiempo libre da acceso a prevenir de mejor manera el estrés, ya que compensa positivamente los efectos negativos del exceso de trabajo, beneficia

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

las relaciones familiares y sociales, además da acceso a cambiar el ritmo de las labores y dejar de lado las problemáticas del día a día. “Bensabat (1987) ofrece algunas sugerencias prácticas antiestrés, entre ellas: hacer un inventario de los factores habituales de estrés y tratar de eliminar los que son responsables de tensiones inútiles; sustraerse de allegados o familiares cuando se sienta la necesidad de ello; no dudar en interrumpir una reunión o entrevista cuando se sienta demasiada presión; realizar pausas durante la jornada de trabajo o de estudio, o sea, aislarse, relajarse y no pensar en nada; no tratar de complacer a todas las personas, pues de todos modos no se logrará; no participar en situaciones que desagraden; pensar más en sí mismo o en sí misma y procurarse bienestar; desarrollar un pensamiento positivo y constructivo de las cosas; no guardarse sentimientos y pensamientos que se desean expresar; no conceder a las cosas más importancia de la que tienen, puesto que es una pérdida de tiempo y de energía; aprender a aceptar que algunas veces se pierde; amar lo que se hace y vivir al ritmo de la propia capacidad de adaptación” (Bensabat,1987).

De igual manera, existen diferentes formas de afrontar el estrés entre las que están la práctica de ejercicios de relajación y meditación que ayudan al logro de la paz y tranquilidad y mental y relajación de los músculos, además es importante aprender a preocuparse de manera constructiva y en gran manera tratar de desarrollar una actividad cognoscitiva funcional que lleva a la persona a tener pensamientos racionales como también a emociones y comportamientos más convenientes y a un funcionamiento fisiológico más sano.

Finalmente dentro de la IPS debe generar en sus trabajadores una satisfacción la cual se derive por un trabajo bien realizado, haciéndole notar que su desempleo cumple con las expectativas lo cual lo hace merecedor de un reconocimiento, por medio del cual el trabajador pueda apreciar que la IPS lo apoya en su crecimiento y desarrollo profesional, así se logrará también sentido de pertenencia, un factor que llega a ser relevante para ejecutar de forma exitosa proyectos que logren la transformación del entorno laboral y mucho más si este está siendo afectado por circunstancias de estrés laboral. Es importante también que se desarrolle una comunicación multidireccional y que influya en

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

cada uno de los trabajadores de la IPS, dándoles confianza de acercarse a la demás in temor de ser agredidos o incomprensidos por sus superiores.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Conclusiones

- ✓ De acuerdo a los resultados finales de la prueba RHO de Spierman (<0.05), se acepta como valida la hipótesis general y al obtenerse una correlación de (0.757), demuestra una relación positiva alta, aceptando la hipótesis de investigación y permitiendo señalar una relación positiva alta entre estrés y nivel de productividad en los trabajadores que laboran en la IPS indígena Julián Carlosama.
- ✓ A raíz de los resultados obtenidos, se demostró que hubo una serie de trabajos similares que permitieron determinar la relación existente entre estrés laboral y nivel de productividad, destacándose principalmente trabajos de Vásquez (2017), Vega (2021), Gutiérrez, Romero y Tafur (2017), Moreno y Marcial (2018), Torre y Díaz (2013), Garate (2017), Pérez (2019), etc. demostrando la existencia de una relación directa entre estrés laboral y desempeño profesional según el índice de correlación de Spierman, el cual oscilo entre 0.542 y 0.757, evidenciando una correlación considerable entre media y alta, demostrando que la mayoría de los estudios realizados en diversos países presenta una correlación directa entre estrés y desempeño laboral o nivel de productividad.
- ✓ Así como se dieron trabajos con resultados similares en torno a la simetría entre estrés laboral y nivel de productividad también se dieron resultados divergentes que demostraron de manera inversa y significativa la relación entre estrés y productividad laboral, específicamente en estudios de Baldeo (2018), Carbajal, Samboni, Moreno, Ortiz y Gómez (2017), Garavito (2018) quienes determinaron una relación diferente entre estrés laboral y nivel de productividad, a partir de variables que permitieron inferir que dicha relación es inversamente proporcional a los trabajos y a las competencias y cargas laborales dadas.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

- ✓ El estrés es una problemática que va en crecimiento, que además incapacita y con un coste personal, económico y social de gran relevancia. Es preciso señalar que es elevado el índice de ausentismo, la baja productividad en la organización a causa del estrés.
- ✓ En el día de hoy, el estrés en el entorno laboral constituye un peligro para la salud de las personas, lo cual ha conllevado a un desequilibrio de la organización de las empresas.
- ✓ El estrés afecta de manera diversa a cada persona dado a que poseen un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de manera disímil a las demás.
- ✓ El ambiente laboral en el que los trabajadores ejecutan sus actividades está ayudando al surgimiento de estrés condicionado por la aparición de factores impropios: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.
- ✓ El estrés está relacionado con una cadena compleja de reacciones tanto a nivel biológico, psicológico y social, que incluye situaciones en las cuales los recursos de cada persona se pueden terminar hasta llegar al agotamiento. Los síntomas del estrés no se dan de manera inmediata o intolerante, sino que hay fases en que esa perturbación permanece hasta llegar a una situación más crónica, haciendo que la resistencia se rompa y se sufra de extenuación física y psicológica.
- ✓ Es preciso señalar que un ambiente laboral amenazante para la realización profesional y laboral de la persona o para su salud mental o corporal puede ser el desencadenante del estrés laboral, al igual que causar el burnout cuando hay circunstancias de estrés crónico y constante.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Referencias

Castro, Álvaro Monterrosa (2020). *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*. Cartagena : Med UNAB.

Amaya Zúñiga B. (2019). Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco. Medellín: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Anónimo. (4 de Abril de 2019). *Control del estrés*. Obtenido de Control del estrés: <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>

Baldeon, Walter. "Situación de estrés y productividad laboral en profesional del hospital Hermilio Valdizan - Santanita". Perú. 2018.

Barattucci, Y. (2011). *Estrés y alimentación* . Universidad FASTA.

Beatriz Elena Amaya Zúñiga, D. L. (2019). *mpacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Medellín: Institución Univeristaria Politécnico Grancolombiano .

Bensabat, S. (1987). *Stress. Grandes especialistas responden* . Bilbao: Mensajero.

Carbajal, Samboni, Moreno, Ortiz y Gómez (2017). "Nivel de estrés laboral que manejan los empleados de la E.S.E Camilo Trujillo silva". Universidad Nacional, Abierta y a distancia UNAD. en línea. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/20719/83042317.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2009). ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Producción y cadena de suministros - Duodécima Edición. México D.F.: McGraw - Hill.

Delgadillo, V. (2003). modelo de gestión tecnológica frente a los cambios del mercado globalizado en las pymes de Bogotá. Revista Avances, investigación en ingeniería. (6). pp. 30-39.

Delgado, Calvinapon y Cárdenas (2020). “El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”. Universidad Cesar Vallejo de Perú. en línea. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>

Diario.es (19 de mayo de 2019). *Taquipnea: cuando el estrés nos sale por la boca*. Obtenido de Taquipnea: cuando el estrés nos sale por la boca: https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/taquipnea-estres-hiperventilacion-ansiedad_1_1547335.html

Fernández (2016). “estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del hospital nacional arzobispo Loayza, 2015”. Universidad Cesar Vallejo de Perú. en línea. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7102>

G. C, G. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid : Ibermutuamur.

Garavito (2018). “estrés laboral en Colombia”. Bucaramanga: Universidad Cooperativa de Colombia. en línea. Disponible en: <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Garate (2017). “Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del hospital II- 2 Tarapoto, 2016”. Tarapoto Perú, Universidad Cesar Vallejo. en línea. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16517>

Heizer, J., & Render, B. (2009). Principios de administración de operaciones. Quinta edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Heredia Rico, J. J., & Rodriguez Hernández, A. G. (2012). Productividad de los trabajadores del conocimiento: una perspectiva teórica. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 15.

Hernández Samperi, D. R., Fernández Collado, D. C., & Baptista Lucio, D. M. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill.

Koonts, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración Un enfoque internacional y de innovación* . México : Mc Graww Hill .

Luis Fabian Alferez Cruz, H. J. (2013). *Trastornos del sueño y sus efectos en los trabajadores de la salud: Área asistencial: Revisión de investigaciones publicadas en el período 1990-2013*. Antioquia: Universidad de Antioquia.

M.T. Vicente-Herreroa, M. R.-G. (2013). *Migraña crónica y trabajo. Riesgos laborales y aspectos preventivos*. ELSEVIER.

Moreno, Priscila Moreno Adriana y Marcial Patricia. “análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil”. Guayaquil Ecuador, 2018. en línea. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo2306058-an%C3%A1lisis-cualitativo-del-estr%C3%A9s-laboral-y-su-incidencia-en-m%C3%A9dicos-del-%C3%A1rea-hospitalaria-en-guayaquil

Pérez, Carmen. “Fatiga laboral y productividad de los colaboradores del hospital Vista alegre, Trujillo 2019”. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. en línea. Disponible

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

en: <https://prezi.com/p/x1gaqz4ng02p/la-fatiga-laboral-y-productividad-de-los-colaboradores-del-hospital-vista-alegre-2019/>

Pereira, M. L. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. San José, Costa Rica : Universidad de Costa Rica.

Rico, Herrera y Ospina (2016). “El estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud. Estudio de caso. Unidad de conductas adictivas psico”. Cartago Valle del Cauca. en línea. Disponible en: <http://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/LumGent/article/view/6>

Slim, S. d.-F. (s.f.). *5 síntomas de agotamiento por exceso de trabajo*. Obtenido de 5 síntomas de agotamiento por exceso de trabajo: <https://www.clikisalud.net/5-sintomas-agotamiento-trabajo/>

Stephen , P. R., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava edición*. México: Pearson Educación.

Sumanth , D. (1999). *Administración para la Productividad total: un enfoque sistémico y cuantitativo para competir en calidad, precio y tiempo*. México: Compañía Editorial Continental.

Torres y Díaz (2013). “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto, abril – julio 2013”. Universidad nacional San Martín, Perú. en línea. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1264>

Yeda Cirera Oswaldo, E. A. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*. Argentina: Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Argentina.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Yépez, E. A. (2017). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “DISTRIBUCIONES EL PAYASITO CIA- LTDA”*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Zayda Gutiérrez, Jorge romero, Lady Sisniegas y Karen Tafur. “estrés y rendimiento laboral en el hospital San José”. Lima – Perú. 2019, en línea. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63856/B_Gutierrez_AZP-Romero_PJL-Sisniegas_NLO-Tafur_MKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zarzosa y Charria (2017). “estrés laboral en personal esencial de 4 instituciones de salud nivel III de Cali Colombia”. San Juan de Pasto: Universidad de Nariño. en línea. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Anexos

Anexo 1. cronograma

Actividades	Meses											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Redaccion del titulo												
Esquema del proyecto de investigacion												
Elementos del proyecto												
objetivos de la investigacion												
justificacion												
Elaboracion del marco teorico												
Revision del instrumento												
socializacion del instrumento												
recoleccion de datos												
tabulacion de datos												
analisis de datos												
presenatacion de avance de investigacion												
redaccion de borrador de trabajo final												
revison y correccion de trabajo final												
entrega de trabajo												

Anexo 2. presupuesto

Íte m	Concepto del Gasto	Cantida d	Valor unitario	Valor Total
1	Fotocopias formatos Reba y Rula	20	\$200	\$4.000
2	Fotocopias cuestionario nórdico	23	\$200	\$4.600
3	Traslado para grabación de videos	10	\$5000	\$50.000
4	Traslado para aplicación de formato	23	\$8000	\$184.000
5	Diseño del documento	1	\$200000	\$200.000
6	Honorarios de profesionales	3	\$1.700.000	\$5.100.000
	TOTAL			\$5.542.600

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

Anexo 3. Cuestionario productividad laboral

Autoría:

- Villamil, J. (2015). Estrategia en la práctica: La guía profesional para el pensamiento estratégico. Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica S.A, 192p.
- Villalobos, H (2012). Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas. Enfoque 41, Washington Estados Unidos.

Estimados trabajadores de la IPS Indígena Julián Carlosama

El presente cuestionario pretende obtener información respecto a la situación de estrés y productividad laboral en los profesionales que trabajan en el Hospital de Carlosama, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marca con una (x) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

Código	Categoría	
S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Dimensión factores de la productividad **S CS AV CN N**

- 1** Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.
- 2** Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.
- 3** Es leal con sus superiores a favor de las metas propuestas.
- 4** Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros para la producción.
- 5** Le gusta participar en actividades en grupo compartiendo los conocimientos.
- 6** Comparte las estrategias operacionales con sus compañeros y superiores.
- 7** Mantiene el control físico y administrativo sobre el material equipo, enceres bajo su responsabilidad.
- 8** Es puntual con la entrega de equipos para los trabajos que se le asignan.
- 9** Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.

DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN

- 10** En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad para la productividad.
- 11** Realiza trabajos personales dentro del horario de trabajo compartiendo conocimientos,
- 12** Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.
- 13** Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

INFORME FINAL PROYECTOS PARTICULARES

- 14** Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido operacionalmente.
- 15** Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.
- 16** Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.
- 17** Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.
- 18** Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas

DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA PRODUCTIVIDAD

- 19** Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.
- 20** Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.
- 21** Inserta las herramientas tecnológicas dentro de sus labores.
- 22** Hace buen uso del equipo de instrumento de trabajo.
- 23** Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.
- 24** Efectúa aportes de carácter académico que sea en beneficio de su unidad de trabajo.
- 25** Resuelve con eficiencia las labores encomendadas en el menor costo posible
- 26** Brinda servicio en el menor tiempo posible satisfaciendo necesidades del usuario.