

**LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURITA SAS EN EL MUNICIPIO DE
PUERTO ASÍS, PUTUMAYO**

AUTORES:

**RUBY SUSANA CHAVES DELGADO
JULIETH PAMELA MOSQUERA VALLEJO**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTA D.C.
NOVIEMBRE, 2020**

**LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURITA SAS EN EL MUNICIPIO DE
PUERTO ASÍS, PUTUMAYO**

AUTORES:

**RUBY SUSANA CHAVES DELGADO
JULIETH PAMELA MOSQUERA VALLEJO**

ASESOR (A):

MAGISTER. MALLERLY VIVIANA ESPINOSA URIBE

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACION EN GERENCIA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA D.C. NOVIEMBRE, 2020

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	8
Introducción	9
Capítulo 1. Descripción general del proyecto	10
1.1. Problema de la investigación	10
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	10
1.1.2. Formulación del problema	11
1.2. Objetivos	11
1.2.1. Objetivo general	11
1.2.2. Objetivos específicos	11
1.3. Justificación	11
Capítulo 2. Marco de referencia	13
2.1. Marco teórico	16
2.2. Marco conceptual	26
2.3. Marco legal	27
Capítulo 3. Marco metodológico	29
3.1. Tipo de estudio	29
3.2. Población	29
3.3. Técnicas para la recolección de la información	30
3.4. Técnicas para el análisis de la información	44
3.5. Consideraciones éticas	44
3.6. Acopio de información	47
Capítulo 4. Análisis de resultados	48
4.1. Datos generales	48
4.2. Cuestionario GHQ12	54
4.3. Puntuación del cuestionario GHQ12	55

4.4. Clasificación de resultados	55
4.5. Evaluación de desempeño laboral	65
4.6. Relación entre la evaluación de desempeño de los años 2017, 2018 vs 2019 y la puntuación del cuestionario GHQ12	69
Discusión	76
Conclusiones	78
Recomendaciones	80
Bibliografía	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Cuestionario GHQ12, preguntas 1 y 2	32
Figura 2. Cuestionario GHQ12, preguntas 3, 4 y 5	33
Figura 3: Cuestionario GHQ12, preguntas 6, 7 y 8	34
Figura 4. Cuestionario GHQ12, preguntas 9, 10 y 11	35
Figura 5. Datos generales, pregunta 1, 2, y 3	39
Figura 6. Datos generales, pregunta 4, 5, y 6	40
Figura 7. Datos generales, pregunta 7, 8, y 9	41
Figura 8. Datos generales, pregunta 11, 12, 13 y 14	42
Figura 9. Datos generales, pregunta 15.	43
Figura 10. Consentimiento informado.....	45
Figura 11. Sexo femenino o masculino.....	48
Figura 12. Rango de edad.....	49
Figura 13. Estado civil	50
Figura 14. Nivel de estudio.....	50
Figura 15. Tipo de vivienda	51
Figura 16. Personas a cargo	52
Figura 17. Años laborando en la empresa.....	53
Figura 18. Tipo de salario.....	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal	27
Tabla 2. Población y muestra.....	30
Tabla 3. Ficha técnica del cuestionario para la evaluación del estrés.	30
Tabla 4. Información sociodemográfica y ocupacional.	37
Tabla 5. Preguntas del cuestionario GHQ12.....	54
Tabla 6. Morbilidad de Salud Mental	56
Tabla 7. Condición de Salud Mental por género	57
Tabla 8. Condición de Salud Mental por estado civil	58
Tabla 9. Condición de Salud Mental por forma de contrato.....	59
Tabla 10. Condición de Salud Mental por tipo de vivienda.....	60
Tabla 11. Condición de Salud Mental por tiempo en la empresa	62
Tabla 12. Condición de Salud Mental por cargo laboral	63
Tabla 13. Incurrencia de puntuaciones negativas por encuestados.....	65
Tabla 14. Evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.....	68
Tabla 15. Relación de personal no afectado por estrés según cuestionario GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.	69
Tabla 16. Relación de personal afectado por estrés según GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.	72

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Resultados cuestionario GHQ12	69
Anexo 2. Resultados formulario datos generales.....	69
Anexo 3. Resultados formulario datos generales.....	69

Resumen

Securita S.A.S es una empresa del sector de las tecnologías de la información, sus recursos humanos son parte esencial de su capital, por tal razón es sustancial conocer el estado de sus trabajadores, debido a lo cual se realiza la investigación; el trabajo está estructurado en cuatro capítulos. En el primer capítulo se realiza una descripción general del proyecto, el cual consta de una introducción al estudio que conlleva al problema de investigación, objetivos y justificación.

El segundo capítulo menciona el marco de referencia, en el cual se dan a conocer conceptos básicos sobre los que se fundamenta el trabajo de grado, para evitar confusiones en la lectura. Así mismo, en el tercer capítulo se indica la metodología a aplicar, cuyo fin será explicar el cuestionario GHQ12 elaborado por Goldberg y Williams y el acopio de información concerniente a las evaluaciones de desempeño laboral.

Finalmente, en el cuarto capítulo, está el análisis de resultados con el que se relaciona el comportamiento del estrés en el desempeño laboral; permitiendo obtener una herramienta real que ayude a cambiar las condiciones laborales de sus trabajadores, lo cual les será de ayuda para posicionarse como una de las mejores empresas en el departamento.

Introducción

Muchas de las personas se sienten inconformes con sus condiciones actuales del trabajo, a pesar de los avances, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, también se han generado situaciones que imponen duelos que perjudican el enlace que hay entre las habilidades y capacidades de los trabajadores. La consecuencia de esto es el estrés, que puede llevar a una disminución de las capacidades físicas, mentales y sociales; hasta afectar la salud.

Es por ello, por lo que la empresa Securita, SISTEMAS Y SEGURIDAD ELECTRONICA SAS, pretende detectar situaciones negativas que puedan generar estrés en los trabajadores de esta organización, emprender con la identificación y evaluación de este tipo de riesgo laboral y establecer medidas preventivas y de promoción esenciales de acción tanto para esta empresa como para los trabajadores. Ya que para sus propietarios es de vital importancia crear espacios de trabajo saludables, conseguir que los trabajadores estén felices y satisfechos con lo que hacen, ya que existe evidencia científica que corrobora la hipótesis de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. (OISS, 2018)

Para esto, se ha considerado como herramienta principal un cuestionario que es una adaptación al español del General Health Questionnaire (GHQ-12) con el cual no se pretende hacer un diagnóstico clínico, pero si manifestar cómo pueden afectar posibles situaciones estresantes. Para de esta manera tomar medidas e impulsar la productividad empresarial, el desenvolvimiento personal y el bienestar físico y mental de los colaboradores.

Capítulo 1. Descripción general del proyecto

1.1. Problema de la investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

Securita SAS es empresa formada para prestar la mejor y más confiable opción del mercado nacional e internacional en servicios de rastreo satelital para la gestión y protección logística de bienes, utilizando innovación tecnológica, infraestructura, talento humano y solidez financiera, proporcionando a sus clientes eficiencia, seguridad, tranquilidad y total satisfacción; motivo por el que el personal que opera en la entidad debe estar pendiente 24 horas de los eventos de seguridad generados por recursos monitoreados. Todo ello con una influencia directa sobre la comodidad y la salud de los trabajadores.

Un entorno laboral negativo puede colaborar al aumento de situaciones estresantes. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima \$ 1 billón la repercusión anual en la economía Mundial en pérdida de productividad a causa de enfermedades como la depresión y la ansiedad. Otra estimación de la OMS Por cada US\$ 1 invertido en la extensión del tratamiento de los trastornos mentales frecuentes se obtiene un rendimiento de US\$ 4 en mejora de la salud y la productividad.

Por otra parte, la Organización internacional del Trabajo (OIT, 1984) resalta que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la organización y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección prematura para evitar los funestos resultados que le acompañan.

Debido a esto, las organizaciones deben tener en cuenta el estrés de los trabajadores como una situación que les afecta porque incide en el ausentismo, nivel de pertenencia, satisfacción productividad y proactividad; entorno al estrés se

han elaborado multitud de investigaciones, este se ha relacionado con el motivo de pérdidas económicas, ya que en los trabajadores es causa de enfermedades, cambios de cargo, deserción laboral, accidentes e incluso la muerte; en las relaciones interpersonales es causante del maltrato hacia los otros, deterioro en las relaciones, disolución familiar, abuso infantil y la violencia en el hogar. (Orlandini, 2012)

1.1.2. Formulación del problema

¿cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Securita SAS en el municipio de Puerto Asís, Putumayo?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Securita SAS.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores de estrés laboral en una muestra poblacional del área administrativa, operativa y técnica de la empresa Securita SAS.
- Recopilar las evaluaciones de desempeño laboral de los trabajadores en un periodo de dos años.
- Relacionar el comportamiento del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, según la información analizada.

1.3. Justificación

En Colombia se diagnostican diariamente veintiséis (26) enfermedades laborales, pero la cifra es mucho más alta, si nos atenemos al estimativo de la OIT

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

(Organización Internacional del Trabajo), que considera que en el mundo en promedio solo se diagnostica el 5% de las enfermedades que resultan de deficientes condiciones de trabajo. (OMS)(2010)

Según Flórez (2014) el trabajo suele ser parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo que genera altos niveles de estrés. Cuando este aparece, pone en peligro la seguridad laboral y disminuye la productividad de la empresa, probablemente el riesgo psicosocial número uno, en la mayoría de las organizaciones de nuestro país y el mundo

Una de las condiciones que más causa estrés en el individuo es su situación laboral, si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación con las horas de trabajo, posición de desventaja en relación con sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roses o mucha competitividad entre compañeros. (Velayos, 2010).

Este proyecto identifica el estrés con una metodología cuantitativa y sus hallazgos constituyen un insumo para determinar su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Securita SAS, en los años 2017, 2018 y 2019; resultados que podrían estar relacionados pese a algunos porcentajes bajos que se obtuvieron en dichas pruebas identifica el estrés con una metodología cuantitativa y sus hallazgos constituyen un insumo para determinar su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Securita SAS, en los años 2017, 2018 y 2019; resultados que podrían estar relacionados, pese a algunos porcentajes bajos que se obtuvieron en dichas pruebas.

Capítulo 2. Marco de referencia

Antecedentes

Evaluaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud, revelan que en el mundo hay 264 millones de individuos con depresión. También, se ha determinado que la ansiedad es un factor de alto nivel. Asimismo, La OMS estableció que estos trastornos le están costando a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Pero no solamente se trata de los factores como la depresión y la ansiedad, Pues la Oficina Internacional del trabajo (OIT) en el año 2011 realizo un estudio en donde aseguran que diariamente, 6.300 personas están perdiendo la vida a causa de accidentes y enfermedades que se relacionan con el trabajo. De esta manera se ha podido determinar que para los sistemas de seguridad y salud en el trabajo se ha vuelto una carga económica pesada, debido que las incapacidades laborales, los accidentes mortales y no mortales, interrumpen la producción empresarial, además de los gastos médicos que se producen y las indemnizaciones que se deben realizar.

En América Latina, las estadísticas mencionan que cerca del 40% de los trabajadores ha tenido estrés en México, Argentina, Chile y Colombia, además según los datos oficiales de Brasil (Ministério da Previdência e Assistência Social, 2012) y de Colombia (Ministerio del Trabajo, 2013) revelan que los trastornos mentales ocupan el tercer lugar entre las enfermedades laborales que con mayor frecuencia presentan los trabajadores, mientras que las cifras estadísticas de sus órganos oficiales señalan que la incidencia de ese tipo de perjuicios a la salud no para de crecer.

Por lo anterior, Colombia ha adoptado los lineamientos que la OMS ha establecido para el mejoramiento de la salud mental, en donde se debe promover el bienestar, prevención, tratamiento y rehabilitación de personas que han sido afectadas por trastornos mentales. Estos consisten, en implementar métodos basados en las normas e implementación de políticas públicas relacionadas con la

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

salud mental. para los resultados en nuestro país es de vital importancia que se abran más alternativas en cuanto a normatividad que apoyen la realidad de aquellas personas que ya padecen trastornos mentales y que vayan más allá del diagnóstico y el tratamiento. En Colombia se han promulgado políticas orientadas a vencer las brechas para el diagnóstico, el tratamiento y transformar la realidad de los colombianos con trastornos mentales.

Lazarus (2002) define al estrés como el resultado de la relación entre individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desbordan sus recursos y pone en peligro su bienestar. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) determina que estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción.

Así mismo, para la organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

En Colombia el estrés laboral es una enfermedad de origen laboral reportada por el Ministerio del Trabajo (2014) en la tabla de Enfermedades Laborales, perteneciente al grupo IV denominado Trastornos Mentales y del Comportamiento, por lo cual es una amenaza para la salud mental, que puede generar enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo. Según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (2013) en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia.

Algunos autores como Atalaya (2001) argumentan lo anteriormente mencionado al explicar que el estrés laboral desencadena aumento de ausentismo, baja productividad, alta rotación, presencia de enfermedades y accidentes laborales, entre otros y Posada (2011) estadísticamente menciona que entre un 50% y un 60% del ausentismo laboral está relacionado con el estrés laboral.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

El estrés puede ser clasificado tomando como base la fuente generadora, según Snodgrass et al (2016) en buen estrés (eustrés) o mal estrés (distrés); donde el primero es un estado de tensión psíquica que favorece la activación para realizar actividades enfocadas en la preocupación por el bienestar y mejoramiento de la comunidad y caracterizado por ser positivo y benéfico para la salud. y el segundo se entiende como aquella sobrecarga de estrés “negativo” durante períodos prolongados y que no necesariamente tiene que ser extremadamente intenso pero que sí excede la capacidad del individuo para controlarlo y adaptarse (Cerezo, Hernandez, & Rivas, 2010)

Un estudio realizado por Padilla (2017) sobre el análisis de los ambientes laborales estresantes, en el cual se fundamenta que en las instituciones o empresas deben elaborar, desarrollar y promover programas dentro de su Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, en donde no solamente se busque cumplir con los objetivos sino también detectar y disminuir los posibles causantes de enfermedades profesionales relacionadas al estrés laboral. Después de reconocer los distintos puestos de la organización se debe identificar las enfermedades más reiterativas dentro de la empresa como, por ejemplo, los que tienen que ver con la atención al cliente, los equipos comerciales, entre otros. Del mismo modo debe ser resguardada dentro del sistema, con lo que se deben disminuir los riesgos que apoyan al progreso del estrés, estos pueden ser, programas de higiene postural, pausas activas, actividades extralaborales, entre otros.

Matud, García. & Matud (2002) en España, realizaron una investigación sobre Estrés laboral y salud en el profesorado en función del género y el tipo de enseñanza. Analizaron la asociación entre el estrés laboral y la salud en el profesorado, además de evidenciar las diferencias entre estrés laboral y la satisfacción con el rol que se ejercía. Usaron nueve pruebas, entre las cuales estaba el (GHQ- 28). Los resultados obtenidos fueron insatisfacción con el rol laboral, presión laboral y sintomatología somática, que demostraba alto índice de estrés. No encontraron diferencias significativas en el género, aunque hallaron que las mujeres

tenían mayores síntomas somáticos y en los hombres una tendencia a padecer de cambios de conducta.

Isaza et al (2014), en su investigación lograron determinar los factores relacionados con satisfacción laboral en empleados del Hospital Psiquiátrico San Camilo de Bucaramanga, Colombia, debido a la participación voluntaria de todos los trabajadores de la institución quienes diligenciaron en forma anónima un cuestionario que indagaba las características sociodemográficas, trastornos mentales comunes, trastornos de ansiedad y depresivos (Cuestionario General de Salud, GHQ-12). Entre lo que se concluye que, los puntajes que generan estrés y los años laborados en la institución están significativamente correlacionados con el nivel de satisfacción laboral.

En el trabajo de grado denominado “consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes” realizado por Martínez & Ayala (2018) en Bogotá, se analiza y expone las consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes realizando una asociación entre estrés, salud mental y desempeño laboral entre la población trabajadora joven; cuyos resultados confirmaron la hipótesis de trabajo, de acuerdo con la cual el estrés y el desempeño laboral están mediados por la salud mental del trabajador, el agotamiento y el cinismo

Para la empresa Securita SAS, es muy importante que el personal mejore el nivel de desempeño laboral; siendo este el motivo por el que necesita brindarles a sus trabajadores el ambiente y los recursos necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades, de manera que no sólo favorezca a la organización, sino que también se logre conseguir una evolución profesional de todos sus colaboradores, además de su compromiso y motivación.

2.1. Marco teórico

TRABAJO Y RIESGOS LABORALES

El trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

de desarrollo intelectual, emocional y físico; Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa. (OMS, 1948).

Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefe y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices. (OMS 1999)

El trabajador se ve expuesto a condiciones mecánicas, eléctricas, físicas, químicas, biológicas, ergonómicas y psicosociales que están directamente relacionadas con las características de la labor que realiza y con el ambiente de trabajo donde desempeña esta labor. Estas condiciones, llamadas factores de riesgo laboral, tienen el potencial de afectar la salud del trabajador, de acuerdo con el tiempo, la frecuencia y la intensidad de exposición al factor de riesgo. (Cote, 2001).

Las estadísticas de accidentes, enfermedad, pensión y muerte por causas asociadas a condiciones laborales han llevado a un interés mundial por estudiar y comprender el efecto de los factores de riesgo laboral sobre la salud de los trabajadores. Se presentan algunas estadísticas al respecto reportadas por organismos nacionales e internacionales. La organización mundial de la salud, OMS, basada en registros médicos de países europeos, estima que actualmente la tasa de incidencia de enfermedad profesional en Europa es de 300 a 500 casos por cada 100.000 trabajadores (Ministerio de la protección social [Mps], 2004a. de esos casos diagnosticados, cerca del 30 al 40% termina en enfermedad crónica, 10% en invalidez y entre el 0,5 y el 1% en muerte. (OMS, 1995, p. 47).

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Por otra parte, la organización Internacional del trabajo (OIT), basada en registros de autorreporte de los trabajadores, indica que se presentan aproximadamente 8.000 casos de enfermedad profesional por cada 100.000 trabajadores (Mps, 2004).

A principios de este siglo la Organización Mundial de la Salud (OMS 2000) ya estimaba que cerca del 40% de los trabajadores del mundo sufren de algún tipo de trastorno mental. (Organización Mundial de la Salud, 2000). Los datos oficiales de Brasil (Ministério da Previdência e Assistência Social, 2012) y de Colombia (Ministerio del Trabajo, 2013) revelan que los trastornos mentales ocupan el tercer lugar entre las enfermedades laborales que con mayor frecuencia presentan los trabajadores, mientras que las cifras estadísticas de sus órganos oficiales señalan que la incidencia de ese tipo de perjuicios a la salud no para de crecer.

El Ministerio De La Protección Social y la Fundación Fes Social (Mps, 2005), registra que en el mundo 5 de cada 10 incapacidades son de origen psiquiátrico, y la depresión unipolar ocupa el primer lugar en discapacidad. Este mismo informe reporta el estudio hecho en Colombia con una muestra urbana de 4.544 entrevistas en una población entre los 18 y los 65 años, donde se encontró que los trastornos más frecuentes reportados por los encuestados son, en su orden: trastornos de ansiedad, 19,3%, trastornos afectivos, 15%, y trastornos por uso de sustancias, 10,6%. Así, los investigadores concluyen que dos de cada cinco personas presentan al menos un trastorno mental en algún momento de su vida y que los trastornos de ansiedad son los que prevalecen dentro de la población.

TRABAJO Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Desde hace algún tiempo se ha hecho un señalamiento general de que las enfermedades mentales entre los trabajadores pueden impactar negativamente en el desempeño del trabajo, y entre los empleadores más conscientes, incluso el reconocimiento de que el espacio de trabajo es un escenario que puede ayudar a la identificación de la enfermedad mental, y facilitación del tratamiento adecuado. Pero

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

existe poca comprensión de como el trabajo impacta en la salud mental o posiblemente contribuya al desarrollo de enfermedades o desórdenes mentales (OMS 2010)

Según la Organización Mundial de la salud (2010), la mayoría de las enfermedades mentales tienen múltiples causas, incluyendo la historia familiar, hábitos de salud, género, genética, historia personal y experiencias, acceso a apoyos, y habilidades de afrontamiento. Condiciones del espacio de trabajo que llevan al extremo una situación de la Alta Demanda/Bajo Control (niveles de demanda superiores al 25% nivel de control inferior al 25%) en comparación con condiciones de alta demanda/alto control, están asociados con efectos tanto físicos como mentales, incluyendo:

- Una tasa más que el doble de problemas cardiacos y cardiovasculares Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.
- Presencia significativamente más alta de ansiedad, depresión y desmoralización
- Niveles significativamente más altos de ingesta de alcohol y medicamentos sin prescripción médica.
- Susceptibilidad significativamente más elevada a un amplio rango de enfermedades infecciosas.

La rotación de turnos ha sido ampliamente reconocida por tener efectos dañinos tanto en la salud mental como física. Algunos de los efectos físicos de la rotación de turnos de trabajo es el incremento en el riesgo de desarrollar cáncer de mama, ciclos menstruales irregulares, abortos, úlceras, constipación, diarrea, insomnio, presión arterial elevada, y enfermedades del corazón. Algunos de los efectos sobre el bienestar, provocados por la rotación de turnos son niveles elevados de ansiedad, depresión, conflicto trabajo-familia y aislamiento social. (OMS 2010)

ESTRÉS LABORAL

Trabajar es una forma de ser del hombre y una manera de recibir remuneración, aunque pueda significar, también, una posibilidad de adolecer. Entre las dimensiones que caracterizan los locales de trabajo, aquellas relacionadas a la carga horaria pueden causar agravios a la salud de los trabajadores (Rotenberg, 2004).

El estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación (Stavroula, 2008). No obstante, otros autores han considerado el estrés laboral como una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas (estresores) difíciles de controlar pudiendo tener consecuencias negativas (strain) para ella (Peiro y Rodríguez, 2008).

Aunque la literatura indica que el estrés tiene efectos perjudiciales para la salud, los especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo. El distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades (Rodríguez, 2007).

SALUD MENTAL EN COLOMBIA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2004, estimula a los países miembros a desarrollar programas de salud mental y a modernizar la legislación y protección de los derechos humanos de las personas con trastornos mentales y a sus familias (3). De acuerdo con la OMS las enfermedades mentales tienen un impacto económico negativo, puesto que disminuyen el ingreso personal y limitan el trabajo de los cuidadores, lo que puede afectar la economía de los países.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Según Corbière et al 2009, promover entornos laborales mentalmente sanos, crear entornos laborales mentalmente sanos beneficia a los trabajadores, sus familias y empleadores; por otra parte, Smetanin et al 2011 explica que los costos de no atender los problemas de salud mental en el trabajo son significativos, ya que estos explican hasta el 47 % de los costos por incapacidades, además de la pérdida de productividad por ausentismo en algunos países.

El Estudio Nacional de Salud Mental de Colombia afirma que, en el país 40,1 por ciento (2 de cada 5 personas) de la población colombiana presenta alguna vez en su vida algún trastorno mental. Según este estudio, alrededor de 8 de cada 20 colombianos encuestados presentaron trastornos psiquiátricos alguna vez en la vida. Los más frecuentemente identificados fueron los trastornos de ansiedad (19,3 por ciento), seguidos por los trastornos del estado de ánimo (15 por ciento) y los trastornos de uso de sustancias psicoactivas (10,6 por ciento). (Min Protección, 2003)

CLIMA ORGANIZACIONAL

Para realizar un análisis de las organizaciones es necesario estudiar algunas características que son comunes a todo tipo de organizaciones: conjunto de personas, objetivos, estructura, recursos, contexto o ambiente, resultados de producción y sistema administrativo (Martínez et al., 1995).

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades; el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización (Pérez, 20013).

La definición de clima organizacional se considera un constructo complejo, sujeto a posiciones y enfoques en cuanto a su producción, una gama que se enmarca en dos puntos de vista extremos: los que enfatizan en factores organizacionales puramente objetivos, externos a los individuos que tan solo las perciben e influyen sobre su comportamiento (enfoque estructuralista), y los que privilegian los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de las expectativas (enfoque subjetivista o perceptual)(Bravo y Barros 2011).

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (González, 2014).

SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Ministerio del Trabajo comprometido con las políticas de protección de los trabajadores colombianos y en desarrollo de las normas y convenios internacionales, estableció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

Determinado mediante Decreto 1072 de 2015, el sistema de gestión aplica a todos los empleadores públicos y privados, los trabajadores dependientes e

independientes, los trabajadores cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, las agremiaciones u asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; las administradoras de riesgos laborales; la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumentos

Corral y Validez (2009) explican la problemática que se presenta en la recolección de datos al llevar a cabo diversas investigaciones, se centra en la construcción de los instrumentos a emplear. Por otra parte, Blanco y Alvarado (2005), argumentan que la elección del instrumento debe estar asociada a la evaluación de las características de la investigación en desarrollo, para que ésta sea cónsona con su tipo y con los propósitos planteados, considerándose, evaluar rigurosamente el problema objeto de estudio, el enfoque de la investigación, las bases teóricas, el contexto donde se aplicará el instrumento, entre otros, de manera que permitan recabar información válida y confiable.

Además, Hernández et al (2010), afirman que se han aplicado entrevistas o encuestas para recolectar información, sin mencionar los procedimientos para la elaboración y validación de dichos instrumentos. La recolección de datos o información implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzca a reunir datos con un propósito específico; una vez identificadas las necesidades de información, se deben seleccionar los instrumentos y técnicas de recolección de información.

Encuestas

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Según Quispe et al (2011), el diseño de encuestas es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios o entrevistas a una población (grupal o individual) con el propósito de recabar información de diferentes variantes de la realidad, con el fin de sugerir hipótesis sobre el tema estudiado.

Los tipos de encuestas más utilizados son la encuesta verbal, cuyo método es la entrevista y la encuesta escrita, que emplea como instrumento el cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas.

Ríos (2005) menciona que, desde el punto de vista de su estructura, la encuesta básicamente se construye con tipos de preguntas abiertas y cerradas. Las últimas contienen categorías o alternativas de respuesta, pudiendo ser dicotómicas del tipo: SI - NO; o incluir varias alternativas: a, b, c, d, e. Aquí las categorías de respuestas son definidas por el investigador; quien responde elegirá por tanto entre las posibilidades dadas (ejemplo de esto son las escalas para medir actitudes).

Entre el tipo de instrumento o técnicas más aplicados en investigaciones referentes a estrés laboral, están:

- Cuestionarios, encuestas y listas de chequeo diseñadas para el estudio (54.7%): listas de chequeo sobre condiciones de trabajo, encuestas o cuestionarios sobre información socioeconómica, de condiciones de trabajo y síntomas; las encuestas encontradas fueron: Encuesta de Trabajadores Informales de la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sector de la Agricultura en Colombia, Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida en Chile; el Cuestionario de Inserción en el Mercado de Producción, Demográfica y Socioeconómica en Brasil; la Encuesta Estructurada sobre Condiciones de Trabajo, Salud, Riesgos Ocupacionales y Morbilidad Sentida en Colombia, Encuesta Nacional de Salud de España, y un cuestionario para la evaluación de la jornada doméstica en México.

- **Instrumentos estandarizados:** escalas y cuestionarios (53.3%) para valorar los efectos en la salud mental, como son la Escala sintomática del estrés, Escala de bienestar general (EBG), Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20), Job Content Questionnaire (JCQ), Cuestionario CAGE de los factores de riesgo para la salud mental, Cuestionario precodificado de problemas musculoesqueléticos y problemas psiquiátricos, Cuestionario de estrategias de afrontamiento (Ways of Coping), Cuestionario validado QMPA (Cuestionario para Psiquiatría, morbilidad adulto), Escala de FPL, Escala abreviada de satisfacción con la vida de Diener, Escala de balance afectivo de Bradburn, Cuestionario K6 de malestar psicológico, Test cognitivo de Raven's (aplicado a personas de edad), Test corto de salud mental, Encuesta MxFLS (cambios en la salud mental), Escala de Rosenberg, Escala de la Salud (Mezzich, Caldera y Berganza), Prueba psicológica (Epiestrés), Prueba psicológica (Goldberg), Prueba neuroconductual (Pentox), General Health Questionnaire (GHQ-12), Cuestionario EQCOTESST adaptado, Escalas de demanda psicológica, control en el trabajo, desbalance esfuerzo recompensa, y distrés. También, dentro de las técnicas metodológicas estandarizadas utilizadas en este grupo se encuentra el mapa de vida y el sistema de signo, significado y prácticas: pre-encuesta, encuesta principal y reconstrucción de casos.

- El tercer grupo de instrumentos, corresponde a pruebas complementarias para valorar los efectos de los factores psicosociales (24%): medición antropométrica de estatura y peso, análisis ergonómico de oficio (Renault), valoración del estado nutricional (Índice de Masa Corporal), toma de la presión arterial, medición de Hb, examen clínico y técnica del dibujo temático.

- Las técnicas cualitativas más comúnmente utilizadas fueron las entrevistas, los grupos focales y la observación.

No obstante, Rocha et al (2012) explica que el cuestionario de salud general (General Health Questionnaire, GHQ-12) o cuestionario GHQ-12 elaborada por Goldberg y Williams (1988), es la versión más empleada, dado que permite una evaluación rápida de trastornos mentales comunes tan precisa como la de sus

predecesores. Está formado por doce (12) ítems, siendo seis (6) de ellos sentencias positivas y seis (6) sentencias negativas. Los ítems son contestados a través de una escala tipo Likert de cuatro puntos (0-1-2-3), que puede ser transformada en una puntuación dicotómica (0-0-1-1), llamada puntuación GHQ.

2.2. Marco conceptual

CLIMA ORGANIZACIONAL: calidad o la suma de características ambientales percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento (Chiavenato, 2004).

CONDICIONES DE TRABAJO: son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado (Chiavenato, 1999)

ESTRÉS: definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme (Iniasta, A. y et al., 2016).

FACTORES PSICOSOCIALES: la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2001) presenta como factores psicosociales de riesgo para el trabajador, las interacciones entre el sujeto y las condiciones ambientales laborales, el contenido de la organización y la gestión del trabajo. Interacciones que pueden desencadenar procesos psicosociales con pérdida de salud, de satisfacción, y de bienestar en el trabajador, traducándose en una disminución de su rendimiento e impacto en la consecución de objetivos que deben alcanzar en el desempeño de sus funciones.

SALUD MENTAL: en Colombia la Ley 1616 de 2003 define la salud mental como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para

transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad”. En relación con esta definición es importante tener en cuenta que:

1. La forma como nos comportamos y nos relacionamos con las personas y el entorno en nuestra vida diaria es el resultado de la manera en que transcurren las percepciones, los pensamientos, las emociones, las creencias y demás contenidos en nuestra mente, los cuales se encuentran íntimamente afectados por factores genéticos, congénitos, biológicos y de la historia particular de cada persona y su familia, así como por aspectos culturales y sociales

2. La salud mental es una construcción social que puede variar de un contexto a otro, dependiendo de los criterios de salud y enfermedad, normalidad y anormalidad establecidos en cada grupo social (que puede ser tan extenso como una nación o tan reducido como una familia), lo cual influirá directamente en la forma de sentirse sano o enfermo de las personas pertenecientes a un determinado grupo.

2.3. Marco legal

Tabla 1. Marco legal

Ley Novena, Título II de 1979	Es la Ley Marco de la Salud Ocupacional. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.
Resolución 1016 de 1989	Ministerio de Trabajo, reglamenta la organización y el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas. Artículo 11 (Numeral 17).
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones normas y procedimientos de que

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

	dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida.
Resolución 2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Ley 1562 de 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
Ley 1616 de 2013	Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
Resolución 312 de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST

Fuente: normatividad colombiana

Capítulo 3. Marco metodológico

La metodología que se utiliza para el desarrollo de la presente opción de grado denominado: ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS municipio de Puerto Asís, Putumayo, se basó en el método científico, en el cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

3.1. Tipo de estudio

Metodología cuantitativa:

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Esta investigación se tomará como un planteamiento investigativo de representación compuesta, debido que, inicialmente será de orden cuantitativo, dado se busca realizar una caracterización de estrés laboral. Por tal razón, se aplica el instrumento estandarizado denominado cuestionario GHQ12.

3.2. Población

Este proyecto se realizará en la empresa SECURITA SISTEMAS Y SEGURIDAD ELECTRONICA S.A.S en el municipio de Puerto Asís, Putumayo, Colombia.

MUESTRA

La muestra corresponde a quince (15) colaboradores de la empresa, como lo indica la siguiente tabla:

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Tabla 2. Población y muestra

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	2	13%
Técnico	7	47%
Auxiliar administrativo	2	13%
Operario	4	27%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia

3.3. Técnicas para la recolección de la información

INSTRUMENTO

Diseño: proyecto de grado en el que se ejecuta un análisis y se genera una conclusión bajo un método ordenado y reproducible, que tiene como finalidad dar a conocer el estrés laboral en la empresa Securita SAS

Estudio: Tipo instrumental

Instrumento: cuestionario GHQ12

Muestra: Quince (15) trabajadores de la empresa privada Securita SAS.

Criterios de inclusión: Contrato laboral por parte de la empresa, permanencia de un año o más en la empresa y devengan salario fijo o variable.

Se aplica el General Health Questionnaire de 12 items o cuestionario GHQ12 (Goldberg & Williams, 1988) y se realiza de forma electrónica en la aplicación Google Forms.

Tabla 3. Ficha técnica del cuestionario para la evaluación del estrés.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Diseño y realización:	Cuestionario GHQ12
Universo	Hombres y mujeres de 18 años o más que trabajan en la empresa Securita SAS
Objetivo del estudio	Encuesta para medir el estrés en la empresa Securita SAS”
Diseño muestral	Probabilístico estratificado con selección de encuestados
Tiempo de realización de trabajo de campo (virtual)	El trabajo de campo se realizará en dos (2) días
Técnica de recolección	Cuestionario estructurado vía electrónica (Google forms)
Tamaño de la población	15
Tamaño de la muestra	15
Margen de error	El error es del 0% con un nivel de confianza del 95%
Fecha del reporte	Por definir

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario GHQ12 transcrito en Google Forms se evidencia en el [Anexo 1](#)

Figura 1. Cuestionario GHQ12, preguntas 1 y 2

18/8/2020 Cuestionario GHQ12

Cuestionario GHQ12

Objetivo: aplicar un instrumento que permita medir el estrés

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Tras leer atentamente cada pregunta, así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.
Valoración de la situación de estrés
(marcar la situación con la que te sientas más identificado, marcar con una X solo una casilla)

1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace? *

- a) Mejor que lo habitual
- b) Igual que lo habitual
- c) Menos que lo habitual
- d) Mucho menos que lo habitual

2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño? *

- a) No, en absoluto
- b) No más que lo habitual
- c) Bastante más que lo habitual
- d) Mucho más

https://docs.google.com/forms/d/15QTrnysclqJc1vXlu74UCnV20BsHHL7zx7coXvLbel_E/edit#question=1281286614&field=219755333 1/75

Fuente: (Goldberg & Williams, 1988).

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 2. Cuestionario GHQ12, preguntas 3, 4 y 5

18/8/2020 Cuestionario GHQ12

3. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida? *

a) Más que lo habitual

b) Igual que lo habitual

c) Menos útil que lo habitual

d) Mucho menos

Otro:

4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones? *

a) Más que lo habitual

b) Igual que lo habitual

c) Menos capaz que lo habitual

d) Mucho menos

Otro:

5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión? *

a) No, en absoluto

b) Igual que lo habitual

c) Bastante más que lo habitual

d) Mucho más

Otro:

https://docs.google.com/forms/d/15QTnysclqJc1vXku74UCnV20BsHHL7zx7coXvLbeL_E/edit#question=1281286614&field=219755333 2/75

Fuente: (Goldberg & Williams, 1988).

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 3: Cuestionario GHQ12, preguntas 6, 7 y 8

18/8/2020 Cuestionario GHQ12

6. ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades? *

a) No, en absoluto

b) No más que lo habitual

c) Bastante más que lo habitual

d) Mucho más

Otro:

7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día? *

a) Más que lo habitual

b) Igual que lo habitual

c) Menos que lo habitual

d) Mucho menos

Otro:

8. ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas? *

a) Más capaz que lo habitual

b) Igual que lo habitual

c) Menos capaz que lo habitual

d) Mucho menos

Otro:

https://docs.google.com/forms/d/15QTrnysclqJc1vXku74UCnV20BsHHL7zx7ooXvLbeL_E/edit#question=12812866148&field=219755333 3/75

Fuente: (Goldberg & Williams, 1988).

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 4. Cuestionario GHQ12, preguntas 9, 10 y 11

18/8/2020 Cuestionario GHQ12

9. ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido? *

a) No, en absoluto

b) No más que lo habitual

c) Bastante más que lo habitual

d) Mucho más

Otro:

10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo? *

a) No, en absoluto

b) No más que lo habitual

c) Bastante más que lo habitual

d) Mucho más

Otro:

11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada? *

a) No, en absoluto

b) No más que lo habitual

c) Bastante más que lo habitual

d) Mucho más

Otro:

https://docs.google.com/forms/d/15QTrnysciqJc1vXlu74UCnV20BsHHL7zx7ooXvLbel_E/edit#question=12812866148&field=219755333 4/75

Fuente: (Goldberg & Williams, 1988).

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Imagen 5: Cuestionario GHQ12, preguntas 12.

18/8/2020 Cuestionario GHQ12

12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias? *

a) Más feliz que lo habitual

b) Aproximadamente lo mismo que lo habitual

c) Menos feliz que lo habitual

d) Mucho menos que lo habitual

Otro:

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

https://docs.google.com/forms/d/15QTnysclqJc1vXlu74UCrV20BsHHL7zx7coXvLbeL_E/edit#question=1281286614&field=219755333 5/75

Fuente: (Goldberg & Williams, 1988).

Variables sociodemográficas y ocupacionales

Con respecto a las variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan dentro de las condiciones individuales de los trabajadores hemos tomado como guía algunos ítems de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales que el ministerio de la protección social de Colombia, expidió bajo la resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Tabla 4. Información sociodemográfica y ocupacional.

INFORMACIÓN	VARIABLES
SOCIO-DEMOGRAFICA	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Estado civil • Ocupación o profesión • Lugar de residencia actual • Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) • Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
OCUPACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar actual de trabajo • Antigüedad en la empresa • Nombre del cargo • Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) • Tipo de contrato

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

-
- Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
 - Modalidad de pago
-

Fuente: Elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 5. Datos generales, pregunta 1, 2, y 3

19/8/2020 DATOS GENERALES

DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y marque o digite en la casilla.

1. Nombres completos *

Karen Lizeth Ordoñez Ortiz

2. Sexo *

Femenino

3. Edad *

26

<https://docs.google.com/forms/d/1igrTA6zMFhomgFwQjbaXKz0-CAzBEkimpBePRP5dM/edit#question=1261286614&field=219755333> 1/75

Fuente: Elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 6. Datos generales, pregunta 4, 5, y 6

19/8/2020 DATOS GENERALES

4. Estado civil *

a) Soltero (a)

b) Casado (a)

c) Unión libre

d) Separado (a)

e) Divorciado (a)

f) Viudo (a)

Otro:

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción) *

a) Ninguno

b) Primaria

c) Bachillerato

d) Técnico/Tecnológico

e) Profesional

f) Postgrado

Otro:

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión? *

tecnologo en sistemas

.....

<https://docs.google.com/forms/d/1igrTA6zMFhomgFwQjbaXKz0-CAzBEkimpBePRP5dM/edit#question=1281286614&field=219755333> 2/75

Fuente: Elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 7. Datos generales, pregunta 7, 8, y 9

19/8/2020 DATOS GENERALES

7. Tipo de vivienda *

a) Propia

b) En arriendo

c) Familiar

Otro:

8. Personas a su cargo-Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar) *

0

9. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa? *

1 año y medio

10. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa? *

auxiliar de monitoreo

https://docs.google.com/forms/d/1jofA5-MEhomoFwONbAYKz0_CAzBE#incBePP5d84e12#questions128128661445&id=219755333 3/75

Fuente: Elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 8. Datos generales, pregunta 11, 12, 13 y 14

19/8/2020 DATOS GENERALES

11. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario. *

a) Jefatura - tiene personal a cargo

b) Profesional, analista, técnico, tecnólogo

c) Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico

d) Operario, operador, ayudante, servicios generales

Otro:

12. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa? *

a) Menos de un año

b) Más de un año

Otro:

13. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción) *

a) Terminó indefinido

b) Prestación de servicios

Otro:

14. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo *

8

<https://docs.google.com/forms/d/1igrfA6zMFhomgFwQjba0Xkz0-CAzBE9kmpBePRP5dM/edit#question=1281286614&field=219755333> 4/75

Fuente: Elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 9. Datos generales, pregunta 15.

19/8/2020 DATOS GENERALES

15. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción) *

- a) Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)
- b) Una parte fija y otra variable
- c) Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)
- Otro:

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

<https://docs.google.com/forms/d/1igrfA6zMFhomgFwQjbaXKz0-CAzBEkimpBePRP5dM/edit#question=1281286614&field=219755333> 5/75

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnicas para el análisis de la información

El cuestionario es una adaptación al español del General Health Questionnaire (GHQ-12) y está formado por doce ítems, siendo seis de ellos sentencias positivas y seis sentencias negativas. Los ítems son contestados a través de una escala tipo Likert de cuatro puntos (0-1-2-3), que puede ser transformada en una puntuación dicotómica (0- 0-1-1), llamada puntuación GHQ (Mari & Williams, 1985)

3.5. Consideraciones éticas

Según el Artículo 11 de la Res. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano, la clasificación de la investigación según las categorías es : a. Investigación Sin Riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Durante la realización de las pruebas se solicitará los colaboradores de la empresa Securita S.A.S un consentimiento informado, mediante el cual se protegerá la libertad de elección de cada persona y respetar su autonomía en cuanto a la participación de este estudio. Se facilitará a los participantes antes de solicitar el consentimiento información con respecto a:

- Se invita a cada persona a ser participante de la investigación
- Duración prevista de la participación
- Los beneficios que razonablemente podrían preverse en favor del participante o de otras personas, como resultado de la investigación.
- Todo riesgo o molestia previsible que pueda afectar a la persona, asociado con su participación en la investigación.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

- La medida en que se mantendrá la confidencialidad de los documentos en los que se identifique al participante
- Grado de responsabilidad que pueda caberle al investigador en cuanto a proporcionar atención médica al participante
- Se ofrecerá terapia gratuita en caso de lesiones de tipo específico relacionadas con la investigación.
- El colaborador es libre de negarse a participar y tendrá la libertad de retirarse investigación en cualquier momento sin sanción o pérdida de beneficios a los cuales en otras circunstancias tendría derecho

Figura 10. Consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por las ingenieras Susana Chaves y Julieth Mosquera, estudiantes de la Corporación Universitaria Iberoamericana de la especialización Gerencia de la Seguridad y Salud e el Trabajo. La meta de este estudio es Identificar los factores que influyen en el estrés laboral de la empresa Securita SAS

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas mediante una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La información que se registre durante estas encuestas será guardada, de modo que el investigador pueda manejar después las ideas que usted haya expresado.

La participación es este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por las ingenieras Susana Chaves y Julieth Mosquera. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es Identificar los factores que influyen en el estrés laboral de la empresa Securita SAS

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a las Ingenieras Susana Chaves y Julieth Mosquera a los teléfonos 3103124729 o 3126679402.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a las ingenieras encargadas de este proyecto al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha
--	------------------------	-------

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Acopio de información

La recolección de las evaluaciones de desempeño laboral realizadas durante los años 2017, 2018 y 2019, son de suma importancia para realizar la comparación entre esos tres años consecutivos y el análisis correspondiente a la puntuación arrojada por el cuestionario GHQ12; por tanto, se tabulan y grafican los datos, de modo que formen parte de un todo metodológico,

Lo anterior, se lleva a cabo así:

- Se solicita con antelación las evaluaciones del desempeño laboral de los quince (15) trabajadores objeto de estudio, concernientes al año 2017, 2018 y 2019.
- Se recolectan los resultados cuantitativos de cada evaluación de desempeño, se separan por año de vigencia sea 2017, 2018 o 2019 y se tabulan, sin especificar el nombre de los trabajadores.

Capítulo 4. Análisis de resultados

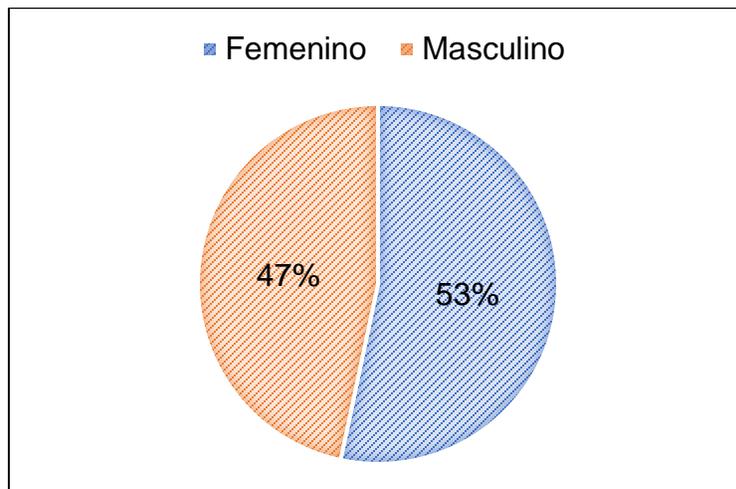
4.1. Datos generales

Para conocer el estrés laboral en la empresa Securita SAS, se optó por la aplicación del cuestionario GHQ12 por vía electrónica con la aplicación Google Forms, debido al aislamiento preventivo ocasionado por el COVID-19. Posteriormente, con la muestra de 15 trabajadores se recolecta la información concerniente a los datos generales y el instrumento escogido.

En el formulario de los datos generales se encuentra la siguiente información ([Anexo 2](#)):

1. En las preguntas socio demográfica se denota que es mayor personal femenino, superando en un 6% al personal masculino.

Figura 11. Sexo femenino o masculino



Fuente: Elaboración propia.

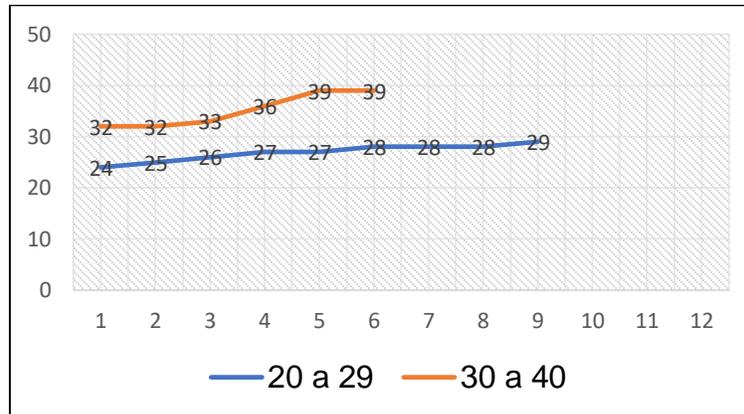
Profundizando en la diferencia de género que existe en Securita SAS, se encuentra que en la parte técnica y operativa se acude a la contratación de personal masculino; no obstante, en el área administrativa el personal femenino tiene mayor

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

incidencia; esto debido al perfil, directrices y políticas que tiene implementadas la empresa.

2. En el rango de edad se evidencia que la edad mínima que tienen los colaboradores es de 24 años y la edad máxima encontrada es de 39 años.

Figura 12. Rango de edad



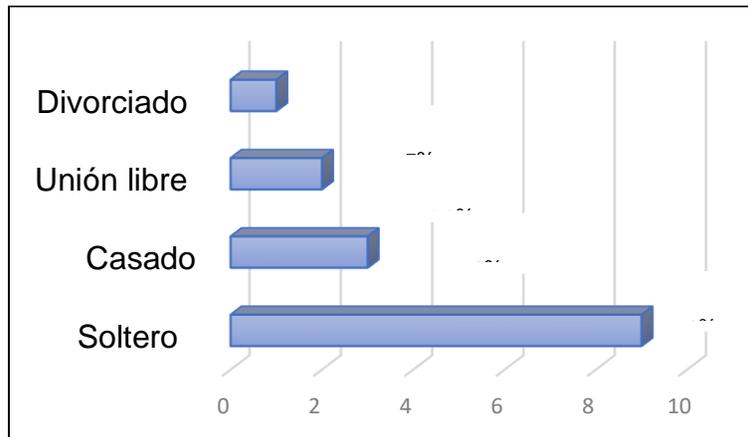
Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se constata que el rango de edad que predomina en los procesos de contratación va entre los 20 a 29 años; siendo la población joven la que tiene mayor participación en la empresa, lo cual no ocurre solo en Securita SAS sino a nivel global; puesto que muchas veces se tiende a creer que los jóvenes gozan de mejor salud y que manejan información actualizada o moderna. Por otra parte, los empleadores afirman que ellos en realidad evalúan la productividad y estabilidad al momento de seleccionar un candidato.

3. El estado civil que predomina en los colaboradores es el de soltero (a) con un 60%.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 13. Estado civil

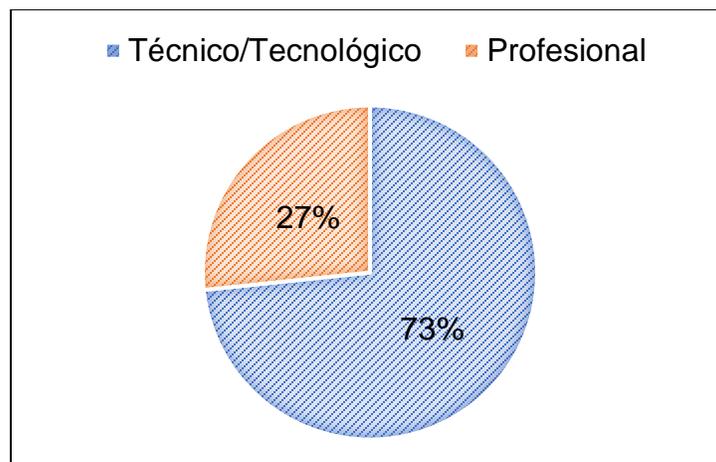


Fuente: Elaboración propia

Este escenario solo revela y afirma la teoría de que cada vez hay más personas que no consideran necesario e indispensable tener una pareja para sentirse plenos y felices, lo cual antes era considerado como un fracaso, sobre todo en las mujeres, pese a que era parte de su proyecto de vida a veces impuesto por sus padres o familiares por conveniencia.

4. El nivel de estudios que se presenta con mayor frecuencia es el de técnico/tecnológico, cuyo porcentaje del 73,3% está por encima del nivel de estudio profesional.

Figura 14. Nivel de estudio



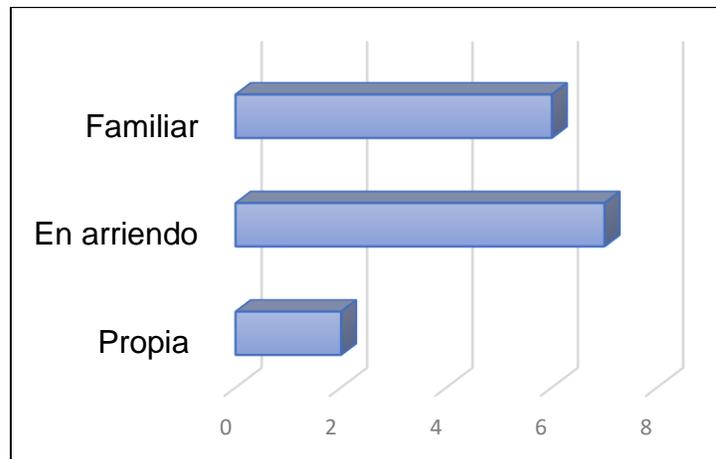
Fuente: Elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

La recolección de datos generales revela que a causa de las funciones operativas que se desempeñan en Securita SAS, la mayor parte de personal contratado son técnicos/tecnológicos, dado que ellos son quienes atienden a los usuarios para realizar instalación, seguimiento y mantenimiento preventivo o correctivo.

5. El 46,7% de los colaboradores pagan arriendo, siendo éste un porcentaje mucho mayor en comparación al 13,3% que tienen casa propia.

Figura 15. Tipo de vivienda

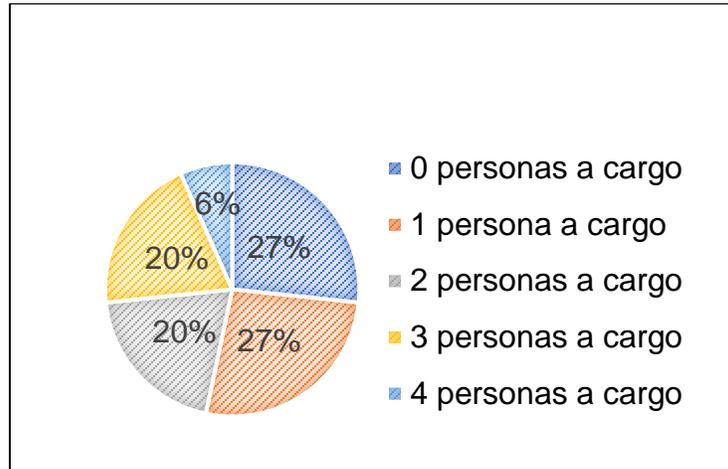


Fuente: Elaboración propia.

El salario mínimo de Colombia está entre los más bajos y por ende muchas veces solo alcanza para una parte de la canasta básica familiar, dependiendo del número de personas a cargo y otros aspectos que pueden influenciar en la economía de los trabajadores; sin duda éste sería uno de los factores por los que se dificulta tener una casa propia. Por otra parte, también se destaca que al ser en su mayoría colaboradores jóvenes puede que se encuentren aun proyectando y ahorrando para construir su vivienda propia.

6. Se logra corroborar que no todos los colaboradores tienen personas a cargo, incluso se debaten porcentajes similares entre los que no tienen a ninguna persona a cargo con el 27% y el 27% con solo una persona a cargo.

Figura 16. Personas a cargo



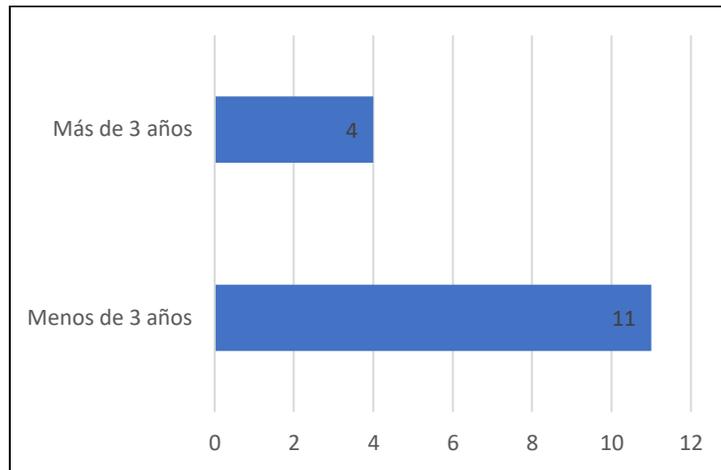
Fuente: Elaboración propia

Este es un factor que muchas veces influye positiva o negativamente en el trabajo y llegar a generar o a aumentar el estrés laboral, pese a que el trabajador puede mezclar fácilmente sus estados emocionales provocados por su familia, amigos o pareja, con el desempeño de sus funciones en la empresa. Así mismo, estará presente la preocupación de perder su trabajo por tener un contrato a término fijo y no tener la economía suficiente para sostener a sus seres queridos.

7. La mayor parte de los colaboradores de la empresa tiene menos de tres años laborando; sólo cuatro personas sobre pasan los cuatro años.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 17. Años laborando en la empresa

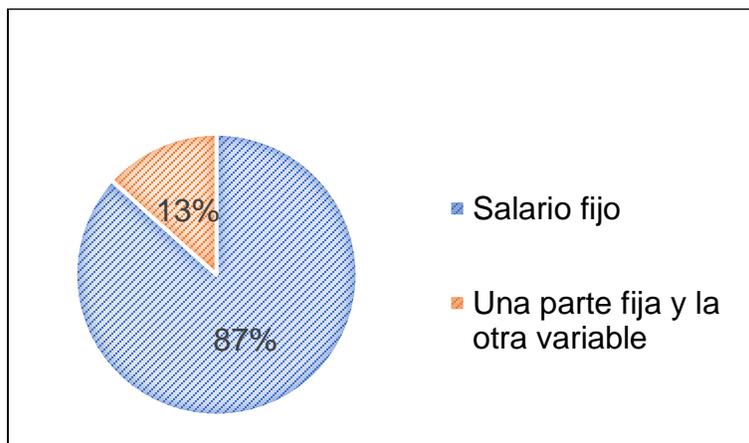


Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, se debe a que solo dos colaboradores son nombrados de planta y los demás tienen contrato de prestación de servicios, causal que conlleva a la renuncia por cambio de un empleo que les ofrezca estabilidad o el cambio de trabajadores por parte del empleador.

8. La mayor parte de colaboradores tiene un salario fijo; sin embargo, dos colaboradores tienen acceso a la comisión, si cumplen unas metas establecidas.

Figura 18. Tipo de salario



Fuente: Elaboración propia.

Existen un incentivo para dos trabajadores que puede traer ventajas o desventajas; entre las ventajas está que el dinero extra ayuda a que ellos se motiven y aumenten su productividad, dando lo mejor de sí mismos para alcanzar rápida y exitosamente sus metas para aumentar su salario. No obstante, entre las desventajas o inconvenientes que presenta este método es la rivalidad que puede generarse entre los colaboradores, porque todos quieren cobrar más y que les sea reconocido su labor diaria, por lo que el compañerismo y ambiente laboral puede verse afectado.

4.2. Cuestionario GHQ12

Pallares et al (2016), explica que el cuestionario GHQ12 consta de 12 ítems redactados en forma de pregunta que indagan sobre la presencia de síntomas emocionales (de ansiedad y depresión) en las cuatro semanas anteriores. Seis de estas preguntas están redactadas de forma positiva (ítems 1, 2, 7, 10, 11 y 12) y, seis, de forma negativa (3, 4, 5, 6, 8 y 9); las opciones de respuesta fueron las siguientes: nunca, a veces, muchas veces y siempre. Las preguntas del cuestionario se enumeran así:

Tabla 5. Preguntas del cuestionario GHQ12

Item	Pregunta
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?

10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

Fuente: (Goldberg & Williams, 1988).

4.3. Puntuación del cuestionario GHQ12

Para clasificar las opciones de respuestas habilitadas se logra determinar dos grupos importantes de respuestas: las respuestas que determinan la presencia de una problemática, y las respuestas que determinan las ausencias de las mismas. Es por esta razón que se optó por evaluar las respuestas **a** y **b** como **0** o ausencia de problemática, y las respuestas **c** y **d** como 1 o presencia de problemática.

Además, como parte de la investigación se consideró necesario clasificar la muestra encuestada en grupos homogéneos, según sus clasificaciones sociodemográficas y el análisis de los factores de estrés en grupos.

4.4. Clasificación de resultados

Al hacer énfasis en cada grupo que se logra distinguir en el cuestionario realizado, se podrá determinar los colaboradores más afectados por el estrés laboral en la empresa, datos que serán de apoyo para realizar un plan de mitigación que dé solución a los hallazgos y oportunidades de mejora que necesitan pronta solución.

Por lo anterior, se identificaron y analizaron los siguientes grupos:

- Morbilidad de salud mental
- Condición de salud mental por género
- Condición de salud mental por estado civil
- Condición de salud mental por forma de contrato
- Condición de salud mental por tipo de vivienda

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

- Condición de salud mental por tiempo en la empresa
- Condición de salud mental por cargo laboral.

Si bien, el estrés laboral forma parte de los riesgos psicosociales y por consiguiente se hace referencia en cada tabla a salud mental; teniendo presente la información anterior a continuación se menciona y analiza la clasificación de resultados.

Tabla 6. Morbilidad de Salud Mental

Ítem	Pregunta	Si	%	No	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	6	40	9	60
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	3	20	12	80
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	1	7	14	93
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	5	30	10	70
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	7	47	8	53
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	7	47	8	53
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	10	70	5	30
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	3	20	12	80
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	4	27	11	73
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	3	20	12	80
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	15	100
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	5	30	10	70

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados de la tabla expuesta anteriormente indica la similitud que hay en las respuestas, permitiendo apreciar factores de mayor impacto hacia

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

los trabajadores en Securita SAS; entre los que cabe destacar están: la falta de concentración con un 60% de incidencia, la presencia de agobio y tensión, seguido de la presencia de algún impedimento en superar dificultades con un 70% de colaboradores que así lo confirman y también el hecho de sentir incapacidad en realizar normalmente sus actividades cotidianas; datos contundentes que apuntan a sufrir o aumentar el estrés laboral hasta un rango patológico que podría contribuir a que se desarrollen diferentes trastornos mentales y adictivos.

Tabla 7. Condición de Salud Mental por género

Ítem	Pregunta	F	%	M	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	3	37.5	3	42
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	2	25	1	14
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	0	0	1	14
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	4	50	1	14
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	4	50	3	42
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	4	50	3	42
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	6	75	4	57
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	1	12.5	2	28
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	2	25	2	28
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	12.5	1	14
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	0	0
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	2	25	3	42

Fuente: elaboración propia

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

En Securita SAS laboran ocho (8) mujeres y siete (7) hombres; los cuales han sido asociados a un grupo tal como se puede verificar en la figura anterior, cuyos resultados denotan la existencia de un comportamiento muy parecido en cuanto a los factores que estarían influyendo negativamente en su productividad y desempeño, por lo cual se destaca la incapacidad de realizar sus actividades de manera normal, siendo este el ítem evaluado que arrojó más resultados negativos en ambos géneros.

Tabla 8. Condición de Salud Mental por estado civil

Ítem	Pregunta	C	%	S	%	D	%	UL	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	33	4	44	1	100	0	0
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	1	33	1	11	1	100	0	0
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	0	0	1	11	0	0	0	0
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	33	3	33	0	0	1	50
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	1	33	5	55	1	100	0	0
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	1	33	5	55	1	100	0	0
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	2	66	6	66	1	100	1	50
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	0	0	2	22	0	0	1	50
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	0	0	3	33	1	100	0	0

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	0	0	1	11	0	0	1	50
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	0	0	0	0	0	0
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	0	0	4	44	0	0	1	50

Fuente: elaboración propia.

Es imprescindible destacar que los solteros son el estado civil más predominante dentro Securita SAS, puesto que entre la muestra de quince (15), son nueve (9) los trabajadores que integran este grupo; cabe resaltar que además de los factores antes vistos en la gráfica de morbilidad de salud mental se puede observar un incremento positivo en la capacidad de sentirse razonablemente feliz.

Tabla 9. Condición de Salud Mental por forma de contrato

Ítem	Pregunta	Pre s	%	Indef	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	6	46	0	0
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	3	23	0	0
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	1	7	0	0
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	5	38	0	0
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	7	53	0	0
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	7	53	0	0
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	9	69	1	50

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	3	23	0	0
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	4	30	0	0
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	2	15	0	0
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	0	0
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	5	38	0	0

Fuente: elaboración propia.

Los trabajadores en Securita SAS laboran en un régimen de prestación de servicios, siendo trece (13) de sus quince (15) trabajadores los que se encuentran bajo esta condición, motivo por el que se podría justificar que los factores que influyen en la realización de tareas diarias y la resolución de problemas sean los más afectados; por tanto sería importante que este factor sea tenido en cuenta por la administración de la empresa para la investigación de las causas y su respectiva investigación, ya que son factores que podrían estar aumentando los niveles de estrés dentro de la empresa.

Tabla 10. Condición de Salud Mental por tipo de vivienda

Ítem	Pregunta	F	%	A	%	P	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	3	50	3	42	0	0
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	2	33	1	14	0	0
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	0	0	1	14	0	0
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	3	50	2	28	0	0

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	3	50	4	56	0	0
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	2	33	5	71	0	0
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	4	66	6	85	0	0
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	1	16	6	85	0	0
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	2	33	2	28	0	0
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	16	1	14	0	0
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	0	0	0	0
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	3	33	2	28	0	0

Fuente: elaboración propia.

El arrendamiento es la forma de vivienda más común entre los trabajadores de la empresa, en esta categoría en particular se identifican siete (7) de los quince (15) trabajadores, en la categoría de vivienda familiar se incluyen seis (6) trabajadores y con vivienda propias tan solo dos (2) personas.

En este grupo existe un comportamiento parejo, que evidencia la presencia de agobio y tensión, como factor que más se destaca y que podría estar indicando estrés en el grupo; no obstante, se puede también constatar la dificultad en la capacidad de concentración en las tareas como otro factor preocupante.

Por otra parte, se concibe de igual manera la presencia de puntuación positiva en las demás respuestas; sin embargo, es de tener en cuenta que con la mayoría de los grupos como trabajadores en régimen laboral de prestación de

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

servicio y solteros, unidos con una casa en renta existe una posibilidad alta de crear más problemas extralaborales que a su vez generarían una carga mayor de estrés.

Tabla 11. Condición de Salud Mental por tiempo en la empresa

Ítem	Pregunta	+3A	%	-3 ^a	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	2	50	2	18
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	1	25	3	27
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	0	0	4	36
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	2	50	2	18
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	2	50	2	18
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	1	25	3	27
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	3	75	1	9
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	1	25	3	27
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	1	25	3	27
10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	25	3	27
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	4	36
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	1	25	3	27

Fuente: elaboración propia.

Mayormente los trabajadores que laboran en Securita SAS, llevan menos de tres (3) años en la empresa, para ser precisos once (11) trabajadores se encuentran en esta situación, los cuales en su totalidad son trabajadores en prestación de servicios, entre los que se resalta que la mayoría siete (7) corresponden a población femenina.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Esta categoría que vendría siendo el tiempo que se lleva con la empresa, contiene un énfasis del 36 % mayor de incidencia en factores relacionados al valor de su persona a la sociedad y la aceptación antes otros, por lo que calificaría como el grupo que más estrés demuestra en comparación con los demás.

Tabla 12. Condición de Salud Mental por cargo laboral

Ítem	Pregunta	Adm	%	As	%	Op	%	Tec	%
1	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	50	3	60	1	50	1	16
2	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	0	0	2	40	1	50	0	16
3	¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?	0	0	0	0	0	0	1	16
4	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	50	3	60	1	50	0	0
5	¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?	1	50	3	60	1	50	2	33
6	¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?	2	10	2	40	1	50	2	33
7	¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	2	10	3	60	1	50	4	66
8	¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?	1	50	0	0	0	0	2	33
9	¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?	1	50	2	40	1	50	0	0

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

10	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	50	0	0	0	0	1	16
11	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	0	0	0	0	0	0	0	0
12	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	1	50	1	20	0	0	3	50

Fuente: elaboración propia.

Los trabajadores técnicos son los más abundantes dentro de la empresa, este grupo de trabajadores tiene una mayor incidencia de problemas detectados a la hora de sentirse feliz a pesar de las circunstancias, dándole un peso mayor a las problemáticas generada por su entorno y la situación que afronta en la actualidad, el 50% de esta población tiene esta afectación y un 66 % tiene dificultades a la hora de realizar las tareas cotidianas.

Como resultado principal en este estudio se logra determinar que en Securita SAS existe un porcentaje alto de los trabajadores con afectaciones a la salud mental, los cuales se clasificaron en varios niveles de estrés; en la siguiente tabla (tabla 13) se constata la cantidad de aciertos negativos en las respuestas de los encuestados, siendo la suma de todos menor o igual a cuatro (4) correspondiente a las personas en ausencia de estrés laborales y los mayores a seis (6) personas que presentan estrés en las últimas cuatro (4) semanas.

Existen cuatro (4) personas con valores entre cuatro (4) y seis (6) que están considerados en los umbrales de salud mental para la herramienta seleccionada, que, de no tomar las medidas adecuadas, se sumarían a las dos (2) personas que actualmente presentan altos niveles de estrés dentro de la empresa; cabe destacar la relación existente entre estas personas con niveles altos de estrés y las funciones cotidianas que desempeñan dentro de Securita SAS.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Finalmente, se recalca en la suma importante y responsabilidad que tiene la administración de la empresa para gestionar, aplicar y monitorear un plan de medidas de prevención, control y mitigación de los riesgos y dificultades que inciden dentro de la empresa y que están causando un impacto negativo en la realización de las funciones que tienen en su cargo.

Tabla 13. Incurrencia de puntuaciones negativas por encuestados

RESTPUESTAS CUESTIONARIO GHQ12												TOTAL
1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	6
1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	6
1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	6
0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia.

4.5. Evaluación de desempeño laboral

Por otra parte, en la recopilación de la evaluación de desempeño laboral se evidencia el formato con código TH-016-FO que ha aplicado la empresa Securita SAS desde el año 2016, el cual se presenta a continuación:

Figura 19. Formato de evaluación de desempeño laboral

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Fecha de emisión: 05/08/16
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Versión: 001
		Código: TH-016-FO

1. IDENTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO									
NOMBRE COMPLETO:					AREA:				
CARGO:					PERIODO DE EVALUACIÓN: DESDE: _____ HASTA: _____				
2. EVALUACIÓN DE ASPECTOS									
N	ASPECTO A EVALUAR	VALORACIÓN					PUNTAJE	DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS DEL DESEMPEÑO	OBSERVACIONES DEL EVALUADOR
		MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO			
1	HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES	1	2	3	4	5		Desarrolla sus labores con el potencial individual; dinámico, proactivo, aprendizaje necesario y progresivo, y muestra actitud de servicio. Manteniendo buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y clientes.	
2	HABILIDADES TÉCNICAS PROFESIONALES	1	2	3	4	5		Aplica la experticia profesional suficiente de forma práctica en determinados procesos, técnicas de planificación de actividades, organización del trabajo y utilización de herramientas propias del área.	
3	COMPETENCIA LABORAL	1	2	3	4	5		Habilidad con la que se ha desempeñado conforme a los estándares requeridos en el cargo, el desempeño en el contexto laboral sí refleja los conocimientos, habilidades, necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad. (Ver TH-001-MC Manual de funciones)	
4	FUNCIÓNES DEL CARGO	1	2	3	4	5		Cumple con las funciones y tareas establecidas dentro del manual de funciones del cargo.	
5	FUNCIÓNES Y RESPONSABILIDADES EN HSEQ	1	2	3	4	5		Cumplimiento y aplicación eficaz de las responsabilidades HSEQ establecidas en el manual de funciones, como políticas, normas y procedimientos en HSEQ, en el ejercicio de sus labores.	
6	RESPONSABILIDADES DEL CARGO	1	2	3	4	5		Practica y aplica de forma eficaz las responsabilidades del cargo.	
7	PORTE Y ACTITUD	1	2	3	4	5		Adecuado porte y uso de dotación, higiene personal y arreglo personal. Además de una buena postura y actitud frente a las situaciones que se presentan en el desarrollo diario de las funciones. Y en la calidad del servicio.	
8	COMPROMISO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5		Asume, transmite y refuerza el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la Empresa.	
							0		CONCEPTO CUALITATIVO
0% y 20% = MUY BAJO: Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable. 21% y 40% = BAJO: inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular. 41% y 60% = MODERADO: Promedio.- Rendimiento laboral bueno. 61% y 80% = ALTO: Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno. 81% y 100% = MUY ALTO: Superior.- Rendimiento laboral excelente.							(Puntaje total /40)x100		

3. OBJETIVOS DE DESEMPEÑO (Específicos del cargo)					
N	OBJETIVO	PESO (%)	LOGRO (1-10)*10	VALORACION (Peso x Logro)/100	ANÁLISIS
1	* Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos			0%	Cumplimiento óptimo de objetivos: 90 - 100
2	* Emitir el correspondiente Informe de los resultados al contador o a su jefe directo.			0%	Cumplimiento aceptable de objetivos: 75- 89
3	* Solicitar el suministro oportuno de los materiales y elementos a utilizar en desarrollo de sus labores; ejercer acciones de custodia, seguridad, conservación y racional utilización.			0%	Cumplimiento deficiente de objetivos: 50 - 74
TOTAL		0%	GRADO DE CUMPLIMIENTO	0%	No alcanza el cumplimiento mínimo para el cargo: 10 - 49

4. OBSERVACIONES

OBSERVACIONES DEL EVALUADOR:

Alejandra cumple con todas las expectativas de la empresa en su papel de responsable de auxiliar contable. Se adapta bien a las demandas de la empresa y a las cargas de trabajo cambiantes. Mantiene una actitud positiva incluso bajo presión. Sin embargo, estas habilidades se producen a expensas de la gestión del tiempo. Y aunque Alejandra muestra una aptitud para el liderazgo, no busca activamente capacitación u oportunidades de liderazgo

5. NECESIDADES DE FORMACION Y CAPACITACION DEL EVALUADO

Identifique y describa las necesidades de formación y capacitación relacionadas con HSEQ y el cargo que desempeña la persona en la empresa. Es el proceso que permite ajustar las cualidades del trabajador a una actividad mejorando y actualizando las capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes idóneas para su desempeño.

1. Recompensar a los empleados que superan los estándares de desempeño, para lograr armonía y sentido de pertenencia de los agentes a la organización. 2. Realizar la evaluación del desempeño laboral por lo menos una vez al año

No identificación:	Cargo:	Nombre:
Firma del Evaluador	Ciudad y Fecha:	

6. NOTIFICACION

Contra los resultados de esta evaluación procede el recurso de apelación, interpuesto ante el evaluador durante los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. El recurso debe presentarse por escrito, personalmente o mediante apoderado; explicando claramente los motivos de inconformidad.

OBSERVACIONES DEL EVALUADO:

Firma del Evaluado:

Ciudad y Fecha:

El evaluado debe conservar una copia firmada de esta evaluación

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Fuente: Securita SAS

Teniendo el consentimiento del gerente, se obtuvo con previa autorización las evaluaciones de desempeño laboral de los años 2017, 2018 y 2019 en donde el 0% significa ausencia de calificación debido que esta persona no laboro durante ese año de la muestra poblacional en estudio, el cual se detalla en la siguiente tabla:

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

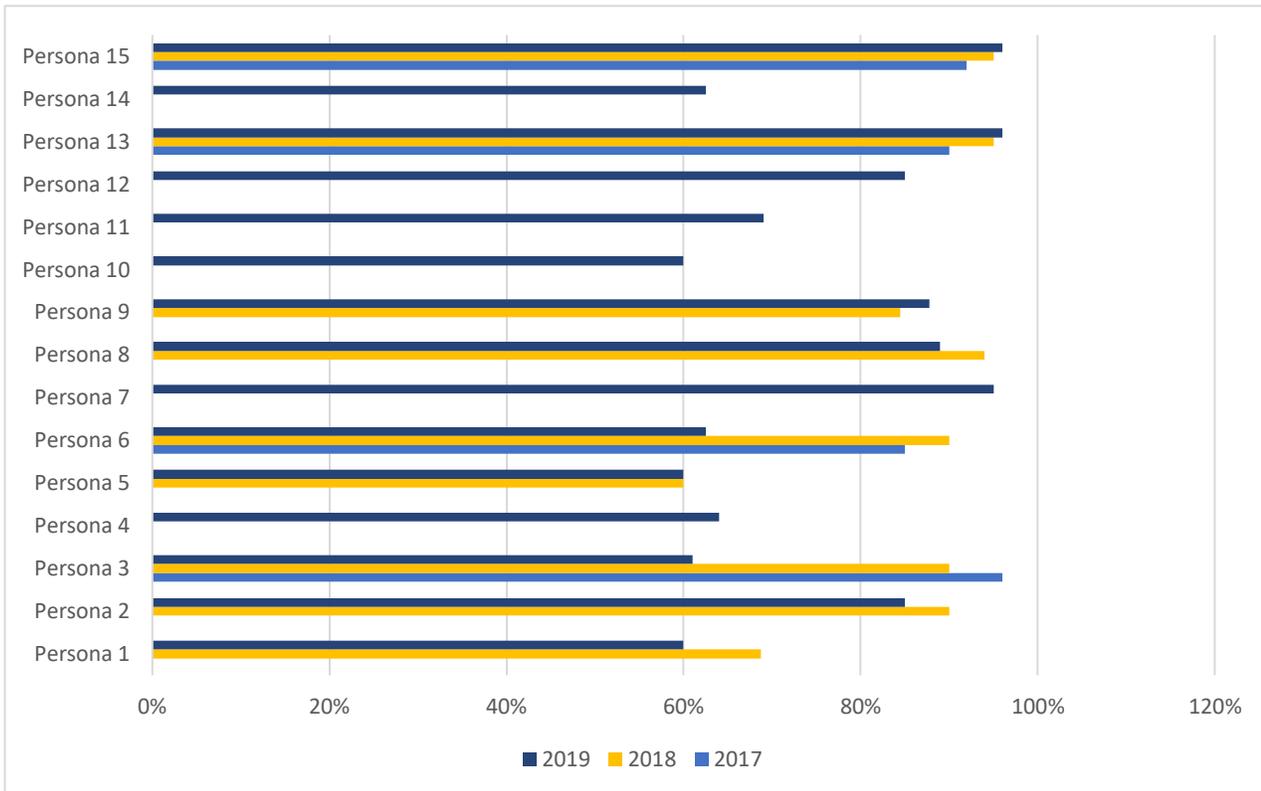
Tabla 14. Evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.

Personal	Total, Evaluación desempeño 2017	Total, Evaluación desempeño 2018	Total, Evaluación desempeño 2019
Persona 1	0%	69%	60%
Persona 2	0%	90%	85%
Persona 3	96%	90%	61%
Persona 4	0%	0%	64%
Persona 5	0%	60%	60%
Persona 6	85%	90%	63%
Persona 7	0%	0%	95%
Persona 8	0%	94%	89%
Persona 9	0%	85%	88%
Persona 10	0%	0%	60%
Persona 11	0%	0%	69%
Persona 12	0%	0%	85%
Persona 13	90%	95%	96%
Persona 14	0%	0%	63%
Persona 15	92%	95%	96%

Fuente: elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 19. Gráfica de evaluación desempeño laboral año 2017, 2018 y 2019.



influencia del estrés en el desempeño de los colaboradores.

Tabla 15. Relación de personal no afectado por estrés según cuestionario GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.

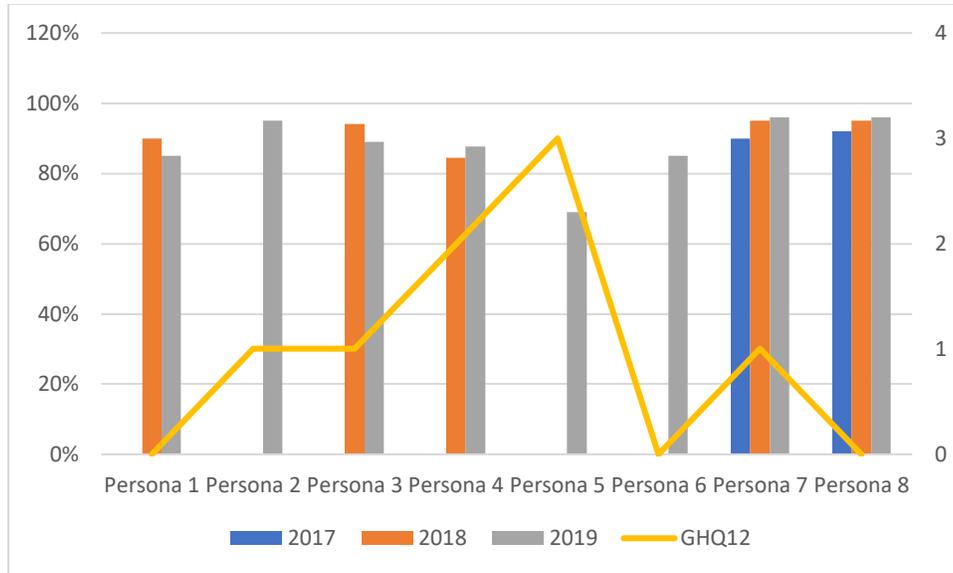
Personal no afectado por estrés según GHQ12	Total, Evaluación desempeño 2017	Total, Evaluación desempeño 2018	Total, Evaluación desempeño 2019	Puntuación GHQ12
Persona 1	0%	93%	95%	1
Persona 2	0%	94%	89%	1
Persona 3	0%	85%	88%	2
Persona 4	0%	0%	69%	3
Persona 5	0%	0%	85%	0
Persona 6	90%	95%	96%	1
Persona 7	92%	95%	96%	0

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Fuente: elaboración propia.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Figura 20. Gráfica de personal no afectado por estrés según GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.



Fuente: elaboración propia.

Mediante la gráfica de personal no afectado por estrés según GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019 se puede observar a 7 personas a las cuales mediante las barras de color azul claro, naranja y gris representan los años anteriormente mencionados respectivamente. Del lado izquierdo de la gráfica se encuentra el porcentaje de evaluación alcanzado, por lo tanto, se puede observar cual fue el porcentaje de desempeño laboral realizado por cada persona durante estos 3 años, además de eso, al lado derecho podemos comparar la puntuación obtenida por GHQ12.

Es conveniente mencionar que se dividieron los resultados en dos tablas (tabla 15 y tabla 16), puesto que en la tabla 15 se aprecian ocho (8) trabajadores, con un desempeño laboral alto en los años 2017, 2018 y 2019, siendo proporcional a los resultados obtenidos con la metodología del cuestionario GHQ12, dado que ellos tienen una puntuación menor a 3 puntos, en cuyo caso significa la ausencia de estrés laboral.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

No obstante, en la tabla 16, se encuentran siete (7) trabajadores, con un desempeño laboral bajo, según el reporte del año 2017, 2018 y 2019, lo cual se ve directamente relacionado con los resultados obtenidos según la metodología del cuestionario GHQ12, dado que estos trabajadores tuvieron puntuaciones mayores a 5 puntos, en cuyo caso significa la presencia de estrés y por ende afectaciones a la salud mental.

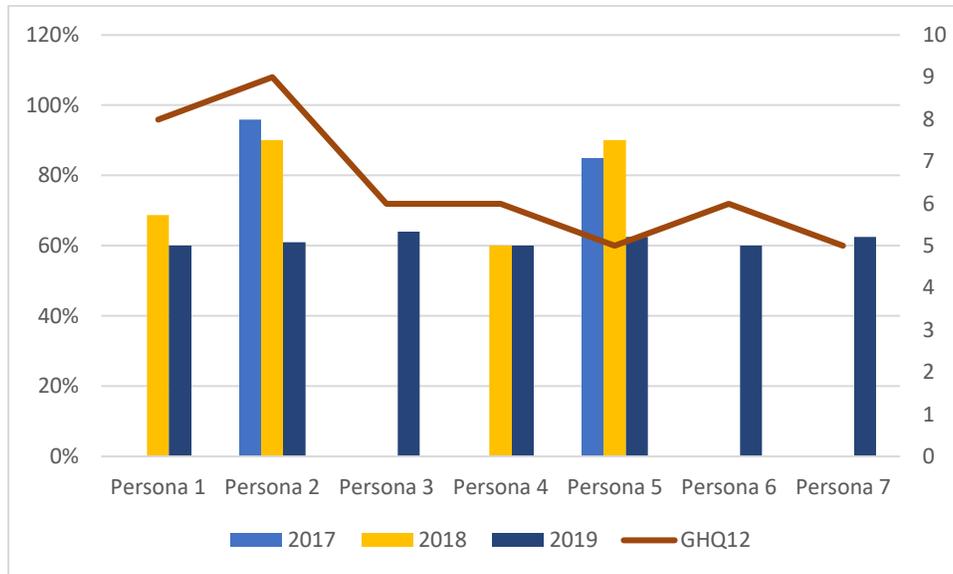
Tabla 16. Relación de personal afectado por estrés según GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.

Personal no afectado por estrés según GHQ12	Total, Evaluación desempeño 2017	Total, Evaluación desempeño 2018	Total, Evaluación desempeño 2019	Puntuación GHQ12
Persona 1	0%	69%	60%	8
Persona 3	96%	90%	61%	9
Persona 4	0%	0%	64%	6
Persona 5	0%	60%	60%	6
Persona 6	85%	90%	63%	5
Persona 7	0%	0%	60%	6
Persona 8	0%	0%	63%	5

Fuente: elaboración propia.

Figura 21. Gráfica de personal afectado por estrés según GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS



Fuente: elaboración propia.

Por medio de la gráfica de personal afectado por estrés según GHQ12 y evaluación de desempeño año 2017, 2018 y 2019, se puede analizar mediante las barras de color azul claro, naranja y azul oscuro, cuál fue su calificación de porcentaje en su desempeño con respecto a los 3 años en estudio y cuál fue su puntaje en el cuestionario GHQ12.

La persona 2, según las investigaciones arrojadas tiene una antigüedad de 5 años en donde el año 2017 y 2018 presentó un alto nivel de desempeño laboral según su formato de calificación de desempeño laboral, según esta trayectoria él ha tenido un buen acoplamiento al cargo y ha demostrado en años anteriores que sí tiene el perfil profesional para asumirlo, pero en el año 2019 bajó su rendimiento en tareas que han sido repetitivas y esta persona sabe perfectamente cómo hacerlas pues han sido las mismas por los mismos 5 años demostrando con anterioridad una capacidad para hacerlo. Según la calificación del cuestionario GHQ12 esta persona tiene un puntaje de 9 lo que nos brinda un panorama sobre las posibles situaciones de estrés que tiene esta persona que está perturbando su desempeño laboral y por ende afectando la productividad de la empresa.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

La persona 5 de la tabla 16, según los registros evidenciados con anterioridad dentro de los datos sociodemográficos tiene un periodo de antigüedad de 4 años durante los cuales ha presentado un aumento en el desempeño laboral entre los años 2017 y 2018, mientras que en el año 2019 hay un declive en su desempeño laboral y según la calificación arrojada por el cuestionario GHQ12 hay una incidencia de estrés que puede estar ocasionando el bajo desempeño de este funcionario. Para rectificar esta información se recomienda tomar las medidas necesarias y seguimiento a esta persona, además de realizar este mismo proceso trimestralmente para influenciar en su desempeño laboral.

Con respecto a la persona número 4 según la misma investigación lleva laborando 2 años en donde en los dos años ha presentado un rendimiento del 60% que según el formatos y los límites de calificación de la empresa es un promedio laboral bueno, pero si analizamos la escala de 0 a 100% esta calificación es relativamente baja para el aumento de la productividad de la empresa, se recomienda revisar nuevamente estos parámetros y considerar que el ítem de un promedio laboral bueno se dé para una calificación más alta. También se puede destacar que se tiene la misma calificación en ambos años esto puede decir que no tiene el perfil necesario para el cargo que está desarrollando y que no se han atendido las recomendaciones necesarias, además de que no hay un seguimiento a estas recomendaciones por la parte administrativa. Según esta situación y el cuestionario GHQ12 se puede decir que esta persona si presenta sucesos de estrés que trae consigo tales situaciones como sentirse presionado porque sus funciones van mucho más allá de sus capacidades y conocimiento.

Las personas 3 y 6 , quienes debido a la constante rotación de personal, llevan un (1) año laborando, según la fecha de realización del 19 de septiembre del presente año y teniendo en cuenta que al momento de ser evaluadas por su desempeño laboral no cumplían el primer año , se puede justificar que están en un periodo de adaptación y esto les puede generar estrés, es recomendable hacer un seguimiento debido que el cuestionario GHQ12 arroja situación de estrés para estas personas, de acuerdo a esto y a la nueva calificación de desempeño laboral se debe

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

aplicar nuevamente el cuestionario de estrés y determinar si es situación de estrés o que definitivamente las personas no cumplen con el perfil requerido para estos cargos.

Con la información suministrada se determina que en las evaluaciones realizadas, la mayor parte de los colaboradores se encuentran debajo de la media, denotando que el resultado de desempeño de los colaboradores no es el deseado por la empresa; con tales hallazgos es importante mencionar que la evaluación de desempeño ha otorgado resultados acertados, donde se observe también el comportamiento manifestado por ellos al momento de presentarse a trabajar y el ánimo con el que realizan sus tareas, para el cumplimiento de las metas. Por tanto, en el momento de establecerse una evaluación de desempeño, se necesita que los resultados proporcionados sean consistentes con el cumplimiento de las metas, con las que se consiga analizar mejor el rumbo de la empresa.

Por lo anterior, es imprescindible establecer una planeación específica, en la cual los resultados obtenidos puedan ser los esperados, y otorguen realmente un desempeño cuantificable para el empleado, el gerente y la empresa.

Discusión

En relación con los datos sociodemográficos se encontró que la mayoría del personal que labora en Securita SAS, son técnicos de sistemas o redes eléctricas, con una edad promedio de 30 años, tipo de contrato prestación de servicios, sexo femenino, solteros, con personas a cargo y con tiempo de servicios promedio de 3 años.

El conocimiento de los factores sociodemográficos resulta importante porque pueden estar asociados positiva o negativamente a las variables de la investigación. En general, los resultados, permiten corroborar la caracterización de los profesionales administrativos y técnicos, en la cual se destaca que la mayor parte de colaboradores son mujeres. Otro dato resaltante es el tipo de contrato, siendo en su mayoría prestación de servicios, generando desconcierto y preocupación, puesto que no están gozando de coberturas de seguro y otros beneficios, que podrían repercutir negativamente en su calidad de vida laboral y salud mental.

Existe una relación directa estadísticamente significativa y fuerte entre salud mental y calidad de vida en el personal que labora en la empresa Securita SAS.

Los factores de riesgo psicosociales del estrés laboral son percibidos de diferente manera, según sus respuestas en el cuestionario GHQ12, género del trabajador, personas a cargo, entre otros que en tiempo de crisis pueden aumentar y generar o aumentar estrés laboral.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las inconformidades que presentaron algunos de los trabajadores, los resultados apoyarían la necesidad de planear y ejecutar una herramienta con previa autorización y aprobación para el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores, evitando que el estrés laboral perjudique la productividad y economía de la empresa.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Con la investigación se ha logrado conocer la dimensión del riesgo o presencia de presentar estrés laboral en la Securita SAS y profundizar en los factores incluidos en el cuestionario GHQ12, instrumento ágil, sencillo y válido para realizar una detección oportuna de los aspectos que inciden y perjudican la calidad de vida de los trabajadores y la competitividad de la empresa.

El diagnóstico y prevención de estrés laboral constituye uno de los desafíos más grandes que debe afrontar una empresa, pese a las consecuencias que trae el no actuar a tiempo; tales como: el costo que se debe asumir por las enfermedades que padezcan sus trabajadores y multas por falta de atención

Los resultados que se obtuvieron en la investigación comprueban y reafirman la teoría que existe acerca del cuestionario GHQ-12, dado que fue un medio efectivo para evaluar posibles afectaciones a la salud mental, tales como el estrés laboral en la empresa Securita SAS, objeto de estudio para el grupo.

Conclusiones

Actualmente se cuenta con buena documentación respecto a las afectaciones que el estrés laboral produce en las personas, conociéndose también los trastornos mentales y enfermedades derivadas de un continuo nivel de estrés no tratado a tiempo, por ello es importante identificar cuándo una persona ha sobrepasado el límite y ya no tiene la capacidad para hacer frente a lo que su entorno le exige, quedándose así sin recursos para afrontar cualquier evento. La temprana identificación y el abordaje de manera preventiva tiene beneficios para el talento humano y para la empresa, lo que en costos llega a representar mayores ganancias debido al mayor desempeño, conectoras de esto actualmente las empresas invierten en tener un buen clima organizacional y generar una cultura de bienestar en sus espacios de trabajo.

Los resultados del cuestionario GHQ12 aplicado en Securita SAS que presentan sintomatología de estrés, están relacionados con los mismos siete (7) trabajadores que presentaron un porcentaje bajo o regular en la evaluación de desempeño laboral durante la vigencia 2018 y 2019, lo cual indica que la presencia de estrés laboral está impactando la productividad de los trabajadores.

Securita SAS cuenta con un personal predominantemente joven, cuyas edades oscilan entre los 20 y 40 años, en su mayoría hombres, teniendo en cuenta esto, se evidencia que aun así las mujeres presentan más alteraciones en su salud mental con un 26% de prevalencia frente a un 20% en los hombres. Otro factor relevante es el tipo de contratación, en su mayoría el personal cuenta con un tipo de contrato por prestación de servicios, del total de los trabajadores con este tipo de contratación se encontró que el 53% tenía alguna alteración en la salud mental, en cuanto a los trabajadores de planta no se observó alteraciones en su salud mental.

Se evidencia que los tipos de contratación que no presentan una vinculación a largo plazo o estabilidad, tienden a afectar la salud del trabajador generando síntomas ansiosos e inestabilidad emocional, al no existir un vínculo fijo con la organización.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

No se cuenta con un adecuado proceso de acompañamiento y seguimiento al personal en cuanto a su desempeño, las evaluaciones de desempeño se realizan anualmente, siendo este uno de los causantes que ha afectado el seguimiento a los trabajadores que denotan un bajo cumplimiento de las funciones y metas establecidas; además no hay asignado un responsable que dé continuidad para solventar los hallazgos encontrados en dicha evaluación.

Finalmente, del total de 15 trabajadores encuestados, el 53% presenta una buena salud mental y el 47% restante tiene alguna alteración, derivado de factores psicosociales y laborales. Esto podría deberse a factores como la falta de estabilidad económica, laboral y/o dificultades diarias a la hora de realizar sus actividades, es necesario la revisión de los procesos y establecer un plan de mejora con el fin de actuar sobre los factores encontrados, prevenir futuros cuadros de estrés que pueden llegar a convertirse en trastornos mentales y afectar el desempeño laboral de sus trabajadores.

Recomendaciones

Es de prioridad realizar un seguimiento de los resultados del tamizaje y establecer un conjunto de herramientas de prevención e intervención en salud mental.

Realizar una base de datos y vigilancia, en la cual estén organizadas y actualizadas todas las estadísticas de sociodemográficas, enfermedades laborales y riesgos psicosociales presentes en Securita SAS

Profundizar con ayuda de otra herramienta las posibles alteraciones o trastornos en la salud mental de los trabajadores, teniendo en cuenta los resultados arrojados por el GHQ- 12 aplicado en este estudio.

Identificar el costo de la implementación de medidas que se derivan de las necesidades de salud mental y ambiente laboral idóneo de los trabajadores en la empresa Securita SAS.

Realizar de forma regular la evaluación de desempeño laboral y no sólo una vez al año, de modo que permita hacer un seguimiento más adecuado y oportuno para aquellos trabajadores que necesiten mejorar algunos aspectos en su cargo. Así se evitarán problemas nuevos e inesperados y ayudará a determinar el alcance del crecimiento en la carrera de un empleado y el nivel de motivación con el que contribuye al éxito de una organización.

Introducir un cambio que ayude a reducir los riesgos que podría estar generando el estrés laboral a través de un plan estratégico, que incluya mejoras en las relaciones personales, laborales y sociales de cada trabajador, en el que se pueda dar una definición específica a los roles cumplidos diariamente.

Brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con los trabajadores de securita SAS para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable; de modo que, se logre reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores sea elevado.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Es importante que en la empresa SECURITA S.A.S se implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada empleado.

Que personal afectado asistan a sesiones regulares de técnicas de relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.

En SECURITA S.A.S se pueden otorgar formas creativas para evaluar al personal constantemente y elevar sus niveles de desempeño por medio de incentivos no económicos los cuales servirán para motivar a sus colaboradores.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

ANEXOS

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Anexo 1. Resultados cuestionario GHQ12

Anexo 2. Resultados formulario datos generales

Bibliografía

Ardón-Centeno N, Cubillos-Novella A. La salud mental: una mirada desde su evolución en la normatividad colombiana. 1960-2012. Rev Gerenc Políticas Salud. 2012;11(23).

Arias Gallegos, Walter L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Revista Cubana de Salud Pública, 38(4), 325-335. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&tlng=es

Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Revista Industrial Data. 2001; 4 (2): 25–38. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>

Cerezo, S., Hernandez, M. d., & Rivas, R. A. (2010). Comparación de indicadores psicológicos y fisiológicos en mujeres hipertensas y enfermeras normotensas. Avances en Psicología Latinoamericana, 28 (1), 52-62.

Chaparro, P., & Juan Guerrero. (2001). Revista Unal. Recuperado de: El empleo. (24 de marzo de 2015). Estrés, un mal que aqueja el entorno laboral. Recuperado de: http://www.empleo.com/colombia/consejos_profesionales/estrnos-un-mal-queaqueja-el-entorno-laboral-----/15453457

Escuela Nacional Sindical. (28 de abril de 2016). En Colombia, cifras que enferman y matan. Agencia de Información Laboral ENS.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, Roberto, Carlos, María, (2014). Metodología de la Investigación, México D.F., Mc Graw Hill. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/viewFile/18674/19570>

Flórez, T.C. (2014) "Estrés laboral en empresas de producción". Universidad de Manizales facultad de psicología.

Lazarus R. Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée de Brouwer; 2002. Recuperado de: <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433015235.pdf>

Matud Aznar, M. P., García Rodríguez, M. d. A. & Matud Aznar, M. J. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(3) 451-465. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33720305>

Guerrero Dávila, G. (2014). Una metodología de investigación. En Guerrero Dávila, G. *Metodología de la Investigación* (págs. 56 - 71). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioiberoamericanasp/reader.action?docID=3228613&ppg=67>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosprox.com/?il=721> 6a. edición 2014, esta se encuentra en la Biblioteca Digital E-books 7/24

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). Primera parte. La oportunidad de investigar cualitativamente. En Ruiz Olabuénaga, J. I. (5a Ed), *Metodología de la Investigación Cualitativa* (págs. 51 - 125). Bilbao, España: Universidad de Deusto. Recuperado

de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioiberoamericanasp/reader.action?docID=3212925&ppg=45>

Ley 1616 de 2013. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Resolución 2646 de 2008. Recuperado de:
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Martínez, C., Cabuya, L. et al. (1995). Organización y gestión de empresas. Bogotá: Nomos S. A.

Segredo Pérez AM. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2013 [citado 2 Jun 2015];39(2):[aprox. 10p]. Recuperado de:
http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm

Noriega Bravo VM, Pría Barros MC. Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2011 [citado 20 Mar 2015];37(2):[aprox. 15p]. Disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol37_02_11/spu04211.htm

Ministerio del Trabajo. (2013). Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia. Recuperado de:
http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCSS.pdf.

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SECURITA SAS

Ministerio del Trabajo. Decreto número 1477 de 2014. Recuperado de: <http://www.ins.gov.co/normatividad/Decretos/DECRETO%201477%20DE%202014.pdf>

Muñoz PE, Vázquez JL, Rodríguez F. Adaptación española de genera health questionnaire (GHQ) de Goldberg. Arch Neurobiol 1979;42:139-58.

Organización Mundial de la Salud. Invertir en salud mental [Internet]. Ginebra, Suiza; 2004 [citado 10 de octubre de 2017]. Recuperado de: www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf

Ovejero Bernal A. Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Biblioteca Nueva, Madrid. 2006.

Padilla, L. (2017). Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras. Trabajo de grado (Especialización en Alta Gerencia). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. p. 1-21. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3>

Pallares, M., Arrieta, K. et al (2016). Validez de constructo y consistencia interna de tres estructuras factoriales y dos sistemas de puntuación del cuestionario de salud general de 12 ítems. Recuperado de: <https://revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/3240/3653>

Orlandini, A. (2012). El estrés: Qué es y cómo evitarlo. D.F: Fondo de cultura y economía.

Posada E. La relación trabajo – estrés laboral en los colombianos. Revista CES Salud Pública. 2011; 2 (1): 66–73.

Rodríguez A. Psicología de las Organizaciones. Promolibro, Valencia. 1988. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y

Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.). Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Sistema general de riesgos laborales. 2013. Recuperado de: http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20E NCSST.pdf

Snodgrass JG, Lacy MG, Dengah HJF, Batchelder G, Eisenhower S, Thompson RS. Cultura y nerviosismo: afiliación a un gremio y juego en línea Eustress / Distress 2016 50-78. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/etho.12108>

Tamayo y Tamayo, Mario (2004). El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta Edición. México. Editorial Limusa

Velayos, J. (2010). Para pensar evolucionismo, mente y cerebro, género y estrés. Navarra: Eunsa

Iniesta, A. y et al. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelona: Sans Growing Brands.

Chiavenato, I. (2004). INTRODUCCION A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACION (Séptima ed.). México: McGraw-hill Interamericana.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: editorial Mc Graw Hill, 1999, pp. 68 – 79.

Mari, J. & Williams, P. (1985). Una comparación de la validez de dos cuestionarios de seguimiento psiquiátrico (GHQ-12 y CAR-20) en Brasil, con relativo análisis de características operativas (ROC). *Psychological Medicine*, 15 (3), 651-659.