LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA LGM GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S

AUTORES
RINA MARGARITA HERNÁNDEZ MONTES
MARÍA JOSÉ FUENTES PITRE
CELMY ZULEY MARTÍNEZ ARTURO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VIRTUAL
BOGOTA D.C
AGOSTO 2020

LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA LGM GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S

AUTORES
RINA MARGARITA HERNÁNDEZ MONTES
MARÍA JOSÉ FUENTES PITRE
CELMY ZULEY MARTÍNEZ ARTURO

DOCENTE ASESOR
MALLERLY VIVIANA ESPINOSA URIBE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VIRTUAL
BOGOTA D.C
AGOSTO 2020

TABLA DE CONTENIDO

Introducción 8

1. Descripción general del proyecto 10
1.1 Problema de Investigación 10
1.2 Objetivos 11
1.2.1 Objetivo General 11
1.2.1.1 Objetivos Específicos 11
1.3 Justificación 11
1.4 Antecedentes 13

2. Marco de Referencia 18
2.1 Marco Teórico 18
2.1.1 Historia 18
2.1.2 Estrés 19
2.1.3 ¿Qué es el estrés laboral? 20
2.1.4 Factores de riesgo o estresores del estrés laboral 22
2.1.5 Consecuencias del estrés laboral 24
2.1.6 Desempeño Laboral 25
2.1.7 Evaluación del desempeño laboral 25
2.2 Marco Conceptual 27
2.3 Marco Legal 28

3. Marco Metodológico 30
3.1 Tipo de estudio 30
3.2 Población 31
3.2.1 Muestra 31
3.3 Procedimientos 32
3.4 Técnicas para la recolección de la información 32
3.4.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS 33
3.4.2 Cuestionario de desempeño laboral 35
3.4.3 Encuesta de preguntas abiertas 37
3.5 Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS 38

3.5.1 Cuestionario de desempeño laboral 40
3.5.2 Encuesta de preguntas abiertas 42
3.6 Técnicas para el análisis de la información 44
3.6.1 Instrumentos de carácter cuantitativo 44
3.6.2 Instrumentos de carácter cualitativo 45
3.6.3 Procedimiento 46
3.7 Consideraciones Éticas 47

4. Análisis de Resultados 49
4.1 Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS 49
4.1.1 Análisis de los niveles de estrés laboral 49
4.1.2 Análisis de los factores del estrés laboral 50
4.1.3 Análisis del factor “Clima Organizacional” 51
4.1.4 Análisis del factor “Estructura Organizacional” 56
4.1.5 Análisis del factor “Territorio Organizacional” 60
4.1.6 Análisis del factor “Tecnología” 63
4.1.7 Análisis del factor “Influencia del líder” 66
4.1.8 Análisis del factor “Falta de cohesión” 70
4.1.9 Análisis del factor “Respaldo de Grupo” 74
4.2 Análisis del Cuestionario de Desempeño Laboral 77
4.2.1 Análisis de los niveles de desempeño laboral 77
4.2.2 Análisis de las dimensiones del desempeño laboral 78
4.3 Análisis de la Encuesta de Preguntas abiertas 80
4.3.1 Análisis de la presencia y percepción de factores estresores laborales y Extralaborales 80
4.3.2 Análisis Presencia de conflicto 81
4.3.3 Análisis de la ambigüedad o sobrecarga 82
4.4 Estrategias para mitigar el estrés laboral en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S 82
4.4.1 Desarrollo de un buen estado físico 82
4.4.2 La distracción y el buen humor 83
4.4.3 Reorganización cognitiva 83
4.4.4 Técnicas de relajación física 83
4.4.5 Técnicas de control de respiración 84
4.4.6 Técnicas de relajación mental o meditación 84

4.4.7 Dieta adecuada 85
4.4.8 Entrenamiento asertivo 85
4.4.9 Técnicas de autocontrol 85

5. Discusiones 86
5.1 Conclusiones 87
5.2 Recomendaciones 89

Referencias 91

CONTENIDO DE GRAFICAS

Figura 1. Diagrama de Gantt 32
Figura 2. Nivel de estrés en la empresa 49
Figura 3. Promedio en porcentaje por factor del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS 50
Figura 4. La gente no comprende la misión y metas de la organización 52
Figura 5. La estrategia de la organización no es bien comprendida 53
Figura 6. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño 54
Figura 7. La organización carece de dirección y objetivo 55
Figura 8. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado 56
Figura 9. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo 57
Figura 10. La estructura formal tiene demasiado papeleo 58
Figura 11. La cadena de mando no se respeta 59
Figura 12. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo 60
Figura 13. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo 61
Figura 14. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo 62
Figura 15. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado 63
Figura 16. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo 64
Figura 17. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de Importancia 65
Figura 18. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes 66
Figura 19. Mi supervisor no me respeta 67
Figura 20. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal 68
Figura 21. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo 69
Figura 22. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha 70
Figura 23. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización 71
Figura 24. Mi equipo se encuentra desorganizado 72
Figura 25. Mi equipo me presiona demasiado 73
Figura 26. Mi equipo no respalda mis metas profesionales 74
Figura 27. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes 75
Figura 28. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario 76
Figura 29. Niveles de desempeño laboral en la empresa 77
Figura 30. Promedio de Resultados por Dimensión 79

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Ítems por cada factor del estrés laboral 33
Tabla 2. Valores de cada respuesta del cuestionario..... 34
Tabla 3. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS..... 34
Tabla 4. Ítems por cada dimensión de desempeño laboral 35
Tabla 5. Valores de cada respuesta del cuestionario..... 36
Tabla 6. Niveles de desempeño de acuerdo al instrumento..... 36
Tabla 7. Numero de preguntas por cada categoría de la encuesta..... 37
Tabla 8. Cuestionario de estrés laboral..... 38
Tabla 9. Cuestionario de estrés laboral..... 40
Tabla 10. Promedio de Resultados por Dimensión 78

Introducción

El estrés laboral se ha convertido en unos de los fenómenos más relevantes en la actualidad relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa. Estas deben detectar la presencia de estrés laborar con el fin de evitar insatisfacción laboral, ausentismos y abandono de puestos de trabajo.

Este trabajo de investigación está basado fundamentalmente en el análisis de la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa LGM Gestión empresarial S.A.S, ubicada en la ciudad de Sincelejo departamento de Sucre, dedicada a ofrecer metodologías gerenciales que permiten alinear el pensamiento estratégico con la seguridad y salud de sus trabajadores y el control eficiente de sus procesos. El objeto de estudio fueron 5 trabajadores de esta empresa los cuales manifestaron en determinados momentos estar presentando cuadros de estrés debido a la carga laboral.

A continuación, se señala brevemente los contenidos de los capítulos del presente trabajo de investigación: En el capítulo I, se desarrolla la descripción general del proyecto incluyendo el planteamiento del problema en estudio, interrogante de la investigación, objetivos del trabajo de grado, justificación y antecedentes del trabajo de investigación.

En el capítulo II, se presenta la base de este trabajo el marco de referencia, dividido en tres partes, en la primera se exponen el marco teórico con autores, investigadores y teorías que fundamentan este trabajo, en la segunda parte se mencionan conceptos que ayudan a comprender la investigación en un marco conceptual y en la tercera parte se revisa la normatividad asociada al tema de investigación en un marco legal.

En el capítulo III, se describe el marco metodológico con el tipo de estudio realizado en esta investigación, la población en estudio, procedimiento, técnica de recolección de datos con la descripción de los instrumentos utilizados y el procedimiento empleado, se describe la técnica de análisis de la información y las consideraciones éticas del proyecto de investigación.

En el capítulo IV, se presenta el análisis de resultados, describiendo e interpretando estos mismos en relación con la pregunta problema y los objetivos propuestos. Se finaliza con discusiones y conclusiones acerca de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, de este modo se realizan recomendaciones pertinentes y encaminadas a la mejora de los niveles de estrés en los trabajadores. Por último y no menos importante se encuentran las referencias bibliográficas que han servido de apoyo en el desarrollo investigativo del presente estudio.

1. Descripción general del proyecto

1.1 Problema de Investigación

Uno de los problemas que se están presentando con más frecuencia y que está afectando la salud del gremio de los trabajadores a nivel mundial es el estrés, el cuál puede tener consecuencias como enfermedades psíquicas y físicas, que perjudican no sólo la productividad del individuo sino hasta su propia supervivencia. La Organización Mundial de la Salud define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Esta repuesta del organismo será efectiva en la medida que el individuo se recupere físicamente y pueda sentirse emocionalmente satisfecho ante la situación que se presente.

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007) en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país y afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es alta. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos.

De lo descrito anteriormente surge el siguiente interrogante ¿Cómo influye el estrés laboral en las actividades de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S?

1.2 Objetivos

1.2.1Objetivo General

- Identificar los estresores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.

1.2.1.1Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.
- Conocer los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.
- Desarrollar estrategias que ayuden a disminuir los niveles de estrés en los puestos de trabajo.

1.3 Justificación

Esta investigación se realiza con el propósito de conocer y determinar la relación que existen entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores que lo padecen, dicho estudio se realizara a los empleados de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S, ubicada en la ciudad de Sincelejo- Sucre.

La empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S está dedicada a ofrecer metodologías gerenciales que permitan alinear el pensamiento estratégico con la seguridad y salud de sus trabajadores, y el control eficiente de sus procesos. Se decide escoger esta empresa porque se tienen indicios de que los trabajadores están teniendo sobre carga laboral y algunos de ellos han manifestado algunas veces tener o padecer de estrés laboral, por eso este estudio radica fundamentalmente en todos los trabajadores que laboran en ella.

Esta investigación incluirá tanto a los trabajadores como a la parte administrativa dando como resultado un total de 5 personas que conforman dicha empresa.

Este trabajo es de gran importancia porque nos ayudara a demostrar que las condiciones tanto internas, como externas a las que se enfrentan los trabajadores a diario son causantes del estrés laboral, trayendo como consecuencias en el desempeño laboral del trabajador.

Esta investigación cuenta con todo el apoyo de la empresa y sus directivos para realizar todos los procesos necesarios para medir los niveles de estrés en sus trabajadores y directivos, cabe recordar que para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2007).

Se entiende que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a juzgar la vida en términos favorables (Casullo, 2002).

El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida.

1.4 Antecedentes

Para comprender mejor la problemática fue necesario la búsqueda y estudio de investigaciones anteriores que guardaran relación con la problemática de estudio. El estrés laboral es una problemática que cada vez va en aumento y que se está presentando en la mayoría de los países del mundo, es un problema que está en aumento y que por ende se deben tomar decisiones al caso para evitar que siga creciendo. A continuación, se presentan una serie de tesis que investigaron en común la problemática anteriormente mencionada. Estos estudios ayudaran de cierta manera a llegar a comprender aún más el trabajo de investigación a realizar, aportando conocimientos y metodologías.

(Puma, 2017), “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017” (tesis maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Esta tesis de maestría uso una metodología con enfoque cuantitativo; de carácter correlacional y alcance transversal. La población fueron todos los trabajadores el Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta. La tesis de esta maestría dio como resultado una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, es decir si existen altos niveles de estrés se presentará un bajo rendimiento laboral. Se cree que esta tesis nos dará las pautas a seguir con nuestro trabajo y sería de gran ayuda aplicar ese tipo de metodología.

(Balvin, 2017), Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza (tesis pregrado). Universidad de Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. En esta tesis de pregrado la investigación fue de tipo aplicada descriptiva y diseño descriptivo correlacional de corte trasversal, estuvo conformada por una muestra de 52 trabajadores del área de perforación por Raise Boring. En este trabajo se aplicaron técnicas de recolección de datos tales como la encuesta de sintomatología fisiológica del estrés y el Cuestionario de evaluación del Estrés Laboral:

modelo demanda control (DC) de Karasek, el cual mide el nivel de estrés, y por último la evaluación del Desempeño SSOMAC. Esta tesis sería de gran ayuda también, poder aplicar este tipo de metodología ya que se obtendrían resultados más exactos y confiables en identificación del grado de estrés que están presentando los trabajadores de la empresa en estudio.

(Ruiz & Vega, 2016) "Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales" (tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, San Miguel, Perú. En esta tesis el estudio se aplicó a un grupo que está conformado básicamente por trabajadores entre 21 y 50 años, en donde se analizó la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de rango medio. Para este caso la metodología utilizada fue de enfoque mixto; en este sentido, se utilizaron herramientas que permitieron medir y relacionar las variables estrés laboral y desempeño, para luego aplicar entrevistas que permitieron interpretar los resultados numéricos. Lo que llamó la atención de este trabajo de grado fue que se hizo énfasis en ciertas variables demográficas como el género, la edad y el nivel de instrucción del trabajador, lo cual nos permitirán analizar los resultados con un mayor grado de profundidad.

(Chavez, 2016), la tesis "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro sur S.A. en el periodo 2015", fue realizada en la Universidad Privada de Tecna en Perú. La tesis tiene como objetivo determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de Electro sur S.A, como objetivos específicos: analizar qué factores del Estrés Laboral afectan directamente al Desempeño del trabajador de ELS. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta, previamente validada; la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral y Desempeño. Se remarcó el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

(Cabrera, 2015), la tesis fue realizada en la Universidad Técnica de Ambato y se titula “El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua”. El trabajo de investigación detalla el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua; para determinar la existencia de estrés laboral se aplicó un test en el cual se apreció el alto índice de estrés laboral debido a las extensas jornadas laborales, puesto que laboran dieciséis horas diarias en horarios rotativos de ocho horas cada uno, esto influye directamente en el desempeño laboral dado que el cansancio se está apoderando del personal policial; es por esto que para evitar que la problemática se incremente en la institución se propone la implementación de una Guía de Pausas Activas. Una tesis muy interesante ya que propone estrategias para mitigar los riesgos y reducir los niveles de estrés en los trabajadores, tanto así que propone pausas activas para mantener a los trabajadores relajados, aplicación de ejercicios prácticos para las distintas partes del cuerpo, después de cada jornada con el afán de evitar tensiones y que su desempeño laboral sea óptimo.

(Moreno & Zúñiga, 2015), “Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital san pedro de la ciudad san juan de pasto”, una tesis realizada en la Universidad de Nariño. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro (FHSP) ubicada en San Juan de Pasto, por medio de un estudio correlacional transversal. La medición de las variables se hizo a través de los instrumentos, cuestionario para medir estrés creado por Gloria Villalobos y el cuestionario de satisfacción laboral creado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008). Es muy interesante este estudio ya que aplicó el cuestionario creado por Villalobos y en esta investigación el uso de este sería muy útil y de gran ayuda para analizar mejor los niveles de estrés que presentan los trabajadores.

(Pita, 2016), llevo a cabo la tesis de maestría llamada “Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia”, dicha tesis se realizó en la Universidad Católica de Colombia, en la ciudad de Bogotá. La investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre las variables de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo, el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral de una I.E.S. en la ciudad de Bogotá. La investigación es de tipo no experimental transaccional correlacional de tipo confirmatorio. El estudio tuvo como objetivo identificar las relaciones existentes entre las distintas variables. El estudio parece ser de mucha ayuda ya que en este se buscó identificar las relaciones existentes entre las variables, al igual también buscaremos de identificar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

(Herran, 2016), su tesis “Diagnóstico del estrés laboral empresa continental de concentrados E.U. en la ciudad de Villavicencio”. La tesis se realizó en la Fundación Universitaria Los Libertadores. Los objetivos del trabajo conllevan a: revisar el estado actual de desarrollo del programa de salud ocupacional en la empresa Continental de Concentrados E.U. de Villavicencio, Meta; identificar los factores o peligros relacionados con el estrés laboral en la Empresa Continental de Concentrados E.U de Villavicencio; brindar estrategias para controlar y superar eficazmente el estrés laboral. Es un estudio muy importante puesto a que esta investigación está enfocada y se delimitó a diagnosticar los factores o eventos estresantes en los empleados de la empresa Continental de Concentrados E.U., teniendo en cuenta los factores que generan el estrés para su prevención o mitigación en donde se beneficiarán a ambas partes en el incremento de la productividad y competitividad en el mercado.

(Rivera, 2017), presenta su trabajo de grado llamado “Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores”, fue realizado en la Universidad Militar de Nueva Granada” y tiene por objeto ilustrar como la carga de trabajo es uno de los principales

problemas que afecta la salud de los funcionarios a nivel organizacional y es considerada como un factor psicosocial. Dicho trabajo arrojo como resultado que la carga excesiva de trabajo en un lapso de tiempo afecta el bienestar de los empleados, reduciendo su nivel desempeño por falta de tiempo. Al indagar el contenido en la carga de trabajo, se observa que los factores de riesgo psicosocial, inciden en los procesos de trabajo, a nivel físico, social y mental, los cuales se ven reflejados en la eficiencia y el desempeño de sus resultados.

(Martínez, Devia, & Quenguán, 2014), realizaron el artículo de investigación científica que lleva por nombre “Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel 3 de Buga, Colombia”. Este artículo fue publicado en la Revista Colombiana de Salud Ocupacional. El objetivo de este estudio fue determinar la prevalencia del estrés en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud nivel 3, identificados previamente como población en alto riesgo. En este estudio también se aplicó un cuestionario validado por el gobierno colombiano para la evaluación del estrés para tal fin. Se puede decir que el cuestionario será de gran ayuda para comprender mejor el estudio de la problemática; El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral.

2. Marco de Referencia

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Historia

El término "stress" etimológicamente proviene del participio latino (strictus) del verbo stringere que significa provocar "tensión". En el siglo XIX es cuando comienza a utilizarse el concepto de stress en el campo de la medicina, primero desde la fisiología y después desde la endocrinología, aludiendo inicialmente al "stress fisiológico". (Reyes, 2020).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926). Actualmente es uno de los términos más utilizados. Partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que cuerpo. Selye (1956), no hace referencia al estímulo, peso o fuerza; Sino a la respuesta del organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante. El término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

Hans Selye (1975) decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga". Llega él a esta definición cuando luego de experimentar para descubrir una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pudieran atribuir a las hormonas ya conocidas.

En Sus estudios Observó que cada cambio era interdependiente del otro y el conjunto formaba un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de

Adaptación. (S.G.A.) (1936) ya que pronto descubrió que todas las sustancias tóxicas, cualquiera fuera su origen, producían la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etc.; a los que finalmente en 1950 denominó estresores.

2.1.2 Estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación". También afirma que "se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan" (OMS, 2010) (García & Gil, 2016).

Para la 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. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Para Bruce McEwen (2000) "El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan".

2.1.3 ¿Qué es el estrés laboral?

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000).

El estrés, por tanto, comprende un estímulo-respuesta; siendo el estrés el estímulo que actúa sobre el organismo lo que genera una respuesta psicológica o fisiológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental o una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Son múltiples e innumerables los posibles factores estresores existentes en el medio laboral, estos comprenden aspectos físicos, ergonómicos, del medio ambiente de trabajo, de la organización y contenido del trabajo, y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo, entre otros (Cardenas, 1999).

Según los autores López, Arias, Aguirre, Osorio, Vásquez (2012), el estrés laboral se define como la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede generarse por el trabajo en sí o el contexto social o de organización del entorno; este sería el caso, por ejemplo, de ambientes en los que existe una pobre comunicación entre empleados o conflictos interpersonales. En este contexto se relacionan dos aspectos como son las respuestas físicas, psicológicas, comportamentales y emocionales y los recursos insuficientes para afrontar las situaciones amenazantes, causando alteraciones en la salud y el bienestar del trabajador.

Para los autores García, Gelpi, Cano y Romero (2009) el estrés es una “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. El estrés laboral es un estado de tensión física

y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas).

Existen varios aspectos de la definición científica del concepto de estrés laboral, que es imprescindible tener en cuenta para alcanzar una adecuada comprensión del mismo:

El estrés tiene un componente situacional. En primer lugar, hay que señalar que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo. Distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

Diferencias individuales. Otro elemento decisivo son las diferencias individuales. Existen características individuales que se asocian con mayores niveles de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés que experimentamos depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los que disponemos para hacerle frente (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

Inestabilidad temporal. El nivel de estrés laboral que experimentamos cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro. Esta inestabilidad temporal tiene al menos dos importantes implicaciones:

- La investigación científica ha demostrado que el estrés laboral tiene efectos sobre la salud en la medida en que es crónico. Los grandes acontecimientos estresantes, es decir, los grandes episodios biográficos y los grandes traumas,

serían más relevantes como factores gatillo o desencadenantes de enfermedades para las que el individuo se encuentra ya predispuesto o en el origen de determinados trastornos psicológicos, como el trastorno por estrés postraumático (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

- El estrés laboral es modificable. El estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentar) tanto mediante cambios en las condiciones de trabajo, como a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

Dimensionalidad. Desde esta perspectiva deberíamos entender el nivel de estrés laboral al que estamos sometidos en cada momento como una dimensión (una especie de escala con un extremo positivo y otro negativo). La posición en que se sitúa cada individuo en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

2.1.4 Factores de riesgo o estresores del estrés laboral

Los estresores laborales se definen como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo en el entorno laboral (Buunk, De Jorge, Ybema, & De Wolf, 1998).

Para los autores Menéndez, Osterrieth & Oliva (2009), los estresores “son un conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona”.

Solas (2005) dice que existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance

tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador.

González (1998) hace énfasis en algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros; Factores relacionados con el desempeño de roles.

Santos (2004) dice que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

El estrés laboral se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013).

La falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral (Conley & You, 2014).

Según los resultados de Cirera, Aparecida, Elías & Ferraz (2012), muestran que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas (García, Félix, & Mercado, 2018).

2.1.5 Consecuencias del estrés laboral

Para los autores Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser:

- Conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias.
- Cognitivos, que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia.
- Fisiológicos, que comprenden: hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías. A su vez, estos efectos derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación (enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso).

"La exposición continua al estrés produce daños fisiológicos directos en el sistema circulatorio, provocando mayor susceptibilidad a padecer enfermedades cardiacas, como aumento de la presión arterial y la actividad hormonal, así como disminuir en general el funcionamiento del sistema inmunológico. Mientras que en el plano psicológico, los niveles elevados de estrés impiden que las personas afronten la vida de manera adecuada; su visión del entorno se enturbia. Genera comportamientos perjudiciales para la salud, como un mayor consumo de nicotina, drogas y alcohol; hábitos alimenticios deficientes; y problemas para dormir" (Aguilar, 2013).

A nivel organizacional Newstrom (2013), menciona que es más probable que se quejen, atribuyan sus errores a otros, exageren sus características dominantes y estén muy irritables, ocasionando errores en el trabajo, baja productividad, generar una rotación más alta, y por motivos del desgaste se ocasione un mayor ausentismo, así como la disminución de la calidad y cantidad del desempeño laboral y por último, conducir a muchos de ellos a pensar en dejar sus empleos (García, Félix, & Mercado, 2018).

Keith y Newstrom (2003), refieren que dentro de los factores psicosociales, los factores internos u organizacionales y los externos o extra-organizacionales ayudan a determinar las consecuencias que el estrés tiene en el rendimiento (García, Félix, & Mercado, 2018).

Una de las consecuencias del estrés laboral es el ausentismo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (Baptista, Méndez, & Zunino , 2016).

2.1.6 Desempeño Laboral

Según el autor Bohórquez (2007) “El Desempeño Laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”.

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

2.1.7 Evaluación del desempeño laboral

Aragón (2004) nos dice que la evaluación del desempeño es una política de la dirección de personal, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización por lo tanto afirma que la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y

subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo.

El autor Alles (2001) menciona que porque debemos evaluar el desempeño. Este se puede realizar para mejorar el desarrollo profesional y personal del personal de determinada compañía u organización.

La evaluación de desempeño se realiza también para establecer qué relación hay entre colaboradores y la empresa, si se satisfacen intereses mutuamente y de reflejar cuales son los objetivos y hasta donde se puede llegar con determinado personal.

Los objetivos de la evaluación de desempeño van desde, tomar decisiones, hasta, algunas más frías como reestructuración de personal.

La evaluación de desempeño se realiza de acuerdo al perfil y lugar de trabajo de cada colaborador y en donde se verifican, actitudes, aptitudes, capacidades etc.

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo sean un malo necesario que las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy. Pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, y un número aumentado de intenciones de dimisión—todo de lo cual tiene un efecto negativo en lo esencial (Montero, 2010).

Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial. Una organización sana se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones, e invalidez en su personal y también está competitiva en el mercado. Las investigaciones de NIOSH han identificado unas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad. Unos ejemplos de estas características incluyen los siguientes: (Montero, 2010).

- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo.
- Oportunidades para el fomento de la carrera.
- Una cultura de organización que valora al trabajador individual.
- Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos. (Montero, 2010).

2.2 Marco Conceptual

Estrés: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”. También afirma que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (OMS, 2010) (García & Gil, 2016).

Estrés Laboral: El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000).

Estresores Laborales: Los estresores laborales se definen como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo en el entorno laboral (Buunk, De Jorge, Ybema, & De Wolf, 1998).

Desempeño Laboral: Según el autor Bohórquez (2007) "El Desempeño Laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado".

Evaluación del Desempeño Laboral: Aragón (2004) dice que la evaluación del desempeño es una política de la dirección de personal, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización por lo tanto afirma que la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo.

2.3 Marco Legal

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

supervivencia de los trabajadores y de la comunidad, función económica en la cual están cifradas las expectativas de desarrollo. La desocupación es el caldo de cultivo de la miseria, del crimen, del deterioro moral y social.

Resolución 2646 del (17 de julio de 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

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

3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de estudio

El tipo de investigación es descriptiva con diseño de corte transversal. El tipo de metodología a utilizar es mixta ya que reúne los dos tipos de metodología, la cuantitativa y la cualitativa.

(Sampieri, Collado, & Lucio, 2014) Dice que la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Por esta gran razón el uso de la metodología mixta en nuestro proyecto para sacar lo mejor de ambas metodologías.

En la utilización del método cuantitativo Sampieri, Collado, & Lucio (2014) dice que este método utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al “mundo real” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).

En este proyecto lo dicho por Sampieri será de gran ayuda para mantener en muy buen rumbo esta investigación.

Los autores Sampieri, Collado, & Lucio (2014) dicen que la investigación cualitativa utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. En esta investigación también se hará uso de instrumentos cualitativos con el fin de tener un mejor panorama de estudio.

3.2 Población

La población está conformada por cinco trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.

3.2.1 Muestra

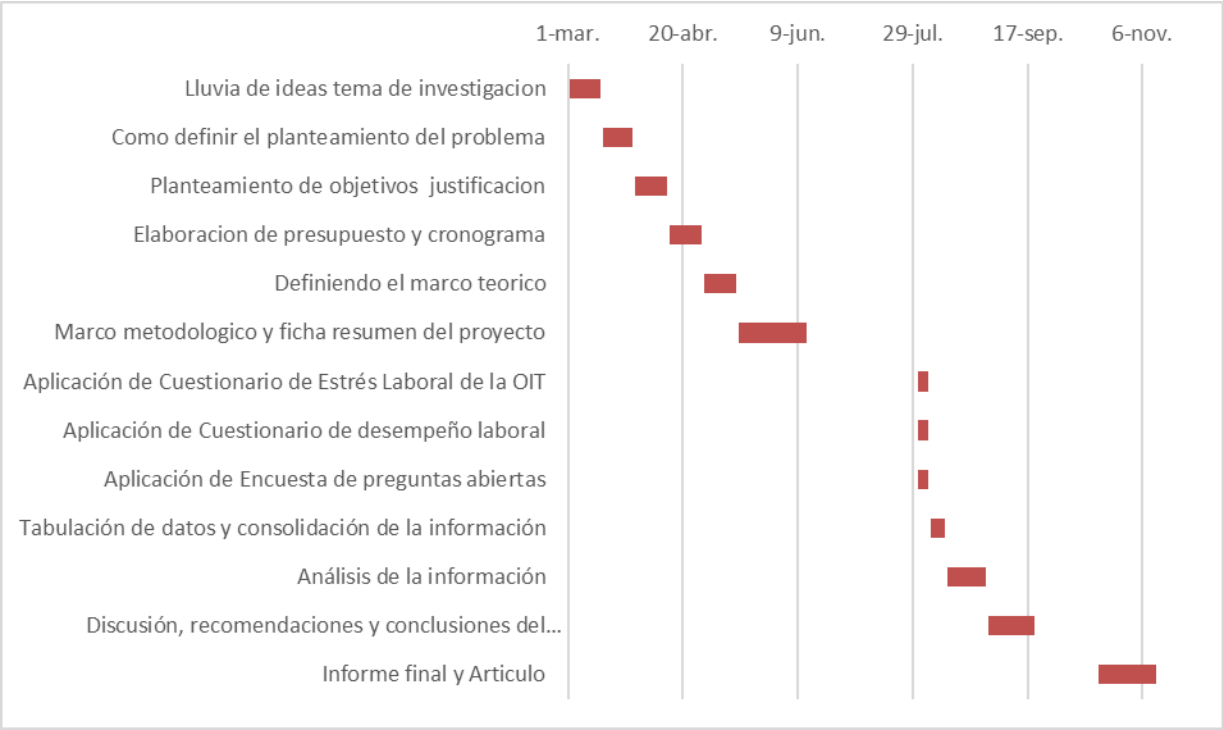
La población a estudiar es pequeña tomaremos el mismo número de personas para realizar la investigación, es decir un total de cinco personas conformaran nuestra muestra. Las cinco personas escogidas son el número total de trabajadores.

La empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S está dedicada a ofrecer metodologías gerenciales que permitan alinear el pensamiento estratégico con la seguridad y salud de sus trabajadores, y el control eficiente de sus procesos. Se decide escoger esta empresa porque se tienen indicios de que los trabajadores están teniendo sobre cargar laboral y algunos de ellos han manifestado algunas veces tener o padecer de estrés laboral, por eso este estudio radica fundamentalmente en todos los trabajadores que hacen parte de ella.

3.3 Procedimientos

Figura 1.

Diagrama de Gantt



3.4 Técnicas para la recolección de la información

Para realizar la presente investigación, se utilizó un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo con la finalidad de obtener información relevante sobre el estrés y su influencia en el desempeño laboral en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S. Para ello, se aplicaron tres instrumentos de medición: El “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS”, el “Cuestionario de Desempeño Laboral” y una "Encuesta de Preguntas Abiertas". Los cuales se explican con mayor detalle, posteriormente.

3.4.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

El cuestionario consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional (Llaneza, 2009).

Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7) (Llaneza, 2009).

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor (Llaneza, 2009).

Tabla 1.

Ítems por cada factor del estrés laboral

FACTOR	ÍTEMS
Respaldo del grupo	**8, 19, 23**
Falta de cohesión	**7, 9, 18, 21**
Influencia del líder	**5, 6, 13, 17**
Territorio organizacional	**3, 15, 22**
Tecnología	**4, 14, 25**
Estructura organizacional	**2, 12, 16, 24**
Clima organizacional	**1, 10, 11, 20**

Fuente: Llaneza Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova, 2009.

3.4.1.1 Instrucciones para la aplicación del Cuestionario

Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la frecuencia de la condición descrita. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas es la siguiente:

Tabla 2.

Valores de cada respuesta del cuestionario

RESPUESTA	VALOR
Nunca	1
Raras Veces	2
Ocasionalmente	3
Algunas Veces	4
Frecuentemente	5
Generalmente	6
Siempre	7

Fuente: Llaneza Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova, 2009.

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala:

Tabla 3.

Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS

NIVEL DE ESTRÉS	SUMATORIA
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Llaneza Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del

especialista". Valladolid: Lex Nova, 2009.

3.4.2 Cuestionario de desempeño laboral

El cuestionario consta de 18 preguntas que permiten conocer las contribuciones de los empleados a la organización en este caso a la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S, también se busca recibir retroalimentación de las personas que laboran en la empresa, referente a los desafíos que enfrentan para realizar su trabajo.

Para cada pregunta, se debe indicar el nivel de seguridad con que el trabajador cree que tiene para dicha respuesta. Según la escala: Muy bajo (1), Bajo (2), Regular (3), Alto (4), y Muy alto (5).

Las respuestas de cada ítem se agrupan en 4 dimensiones que describen en la siguiente tabla.

Tabla 4.

Ítems por cada dimensión de desempeño laboral

DIMENSIÓN	PREGUNTAS
Capacidades Referidas al Puesto	**1, 2, 3, 4, 5**
Emocionalidad	**6, 7, 8**
Responsabilidad en el Desempeño de sus Funciones	**9, 10, 11, 12, 13, 14**
Relaciones Interpersonales	**15, 16, 17, 18**
Total Preguntas	**18**

3.4.2.1 Instrucciones para la aplicación del cuestionario

Los ítems del Cuestionario de desempeño laboral tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella

que mejor refleje la frecuencia de la condición descrita. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas es la siguiente:

Tabla 5.

Valores de cada respuesta del cuestionario

RESPUESTA	VALOR
Muy Bajo	1
Bajo	2
Regular	3
Alto	4
Muy Alto	5

La interpretación con respecto a los niveles de desempeño laboral se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario y el resultado de esa sumatoria se dividirá entre el número total de ítems del cuestionario, es decir entre 18, de tal manera que el valor promedio total nos indica el nivel de desempeño laboral por cada trabajador, conforme a la siguiente escala:

Tabla 6.

Niveles de desempeño de acuerdo al instrumento

NIVEL DE ESTRÉS	PROMEDIO SUMATORIA
Muy Bajo Desempeño	< 1,5
Bajo Desempeño	1,6 -2,5
Desempeño Regular	2,6-3.5
Alto Desempeño	3,6-4,5
Muy Alto Desempeño	4,5-5

3.4.3 Encuesta de preguntas abiertas

Esta entrevista tiene como propósito tener contacto directo con los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S con el fin de tener información más espontánea y abierta por parte de cada uno de los entrevistados. Con la aplicación de este instrumento se pretende tener una visión más amplia de los aspectos reportados en los instrumentos utilizados en el abordaje cuantitativo (Cuestionario, encuesta). La entrevista se orientó a conocer la experiencia vivencial e identificar percepciones, características y significados en relación a la presencia de estrés del rol ocupacional (Castro, 2017).

Las preguntas de la encuesta se agruparon en las siguientes categorías:

- Presencia y percepción de factores estresores laborales y extralaborales.
- Presencia de conflicto.
- Ambigüedad o sobrecarga (Castro, 2017).

Tabla 7.

Numero de preguntas por cada categoría de la encuesta

Categorías	# de Preguntas
Presencia y percepción de factores estresores laborales y extra laborales	**9**
Presencia de conflicto	**7**
Ambigüedad o sobrecarga	**13**
Total Preguntas	**29**

Fuente: Castro, Y. (2017). Criterios para evaluar el estrés del rol ocupacional desde la perspectiva de género. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Bogotá.

3.5 Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

Tabla 8.

Cuestionario de estrés laboral

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	
INFORMACIÓN PERSONAL	
Sexo:	**Edad:**
Estado civil:	**Nivel de estudios**:
Cargo:	**Sucursal:**
INSTRUCCIONES	

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras	Ocasionalm	Algunas	Frecuentem	Generalme	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi							

	área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							

22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

3.5.1 Cuestionario de desempeño laboral

Cuestionario de Desempeño Laboral

Sexo F ( ) M ( ) Edad____

Por favor, siga usted las siguientes instrucciones:

Lea cuidadosa de manera clara los enunciados de las preguntas.

No deje preguntas sin contestar.

Marque con una X en solo uno de los cuadros de la pregunta.

Tabla 9.

Cuestionario de estrés laboral

DIMENSIÓN	MUY BAJO	BAJO	REGULAR	ALTO	MUY ALTO
CAPACIDADES REFERIDAS AL PUESTO					
1. - Demuestra que domina las funciones de su puesto.					
2. - Comunica de manera clara sus ideas y propuestas.					

3. - Domina los softwares o aplicativos relativos a su puesto.					
4. - Conoce la normatividad referida a su puesto.					
5. - Presenta a tiempo la información requerida por su inmediato superior o a las entidades de nivel regional o nacional.					
EMOCIONALIDAD					
6. - Todo lo aprendido lo aplica en su trabajo.					
7. - Esta disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo.					
8. - Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.					
RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES					
9. - Cumple con su horario de trabajo establecido.					
10. - Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su institución.					
11. - Participa en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional.					
12. - Participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico.					
13. - Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño.					
14. - Planifica, organiza su trabajo.					
RELACIONES INTERPERSONALES					

15. - Demuestra respeto por las ideas de sus compañeros de trabajo.					
16. - Propicia un ambiente adecuado.					
17. - Sus ideas se desarrollan en un ambiente de cordialidad.					
18. - Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo.					

3.5.2 Encuesta de preguntas abiertas

ENCUESTA DE PREGUNTAS ABIERTAS

Nombre:

Sexo: F ( ) M ( ) Edad: Cargo:

3.5.2.1 Presencia y percepción de factores estresores laborales y extralaborales

1. Describa las actividades que realiza en un día normal en su trabajo
2. ¿Cuáles actividades en su trabajo le generan mayor tensión o estrés?
3. ¿Son actividades rutinarias?
4. ¿Es el único responsable de realizarlas?
5. ¿Qué posición o actitudes adopta para controlar el estrés que le generan estas actividades?
6. ¿Cree que las relaciones con sus compañeros de trabajo influyen en que se sienta o no estresado?
7. ¿En un día normal cuantas horas dedica a las actividades relacionadas con su trabajo?
8. ¿En los últimos meses ha sentido o sus familiares, amigos o pareja le han dicho que dedica más tiempo a actividades relacionadas con su trabajo que a otras actividades?

9. ¿Mencione ejemplos o situaciones en las que el trabajo interfiere en su vida familiar?

3.5.2.2 Ambigüedad

- **En su trabajo**

10. ¿Sus objetivos y metas son claros y están planificados?
11. ¿Conoce exactamente cuáles son sus responsabilidades en la empresa?
12. ¿Tiene claro ante quien debe responder por sus tareas?
13. ¿Puede organizar su tiempo y cumplir con las actividades que se propone? ¿Tiene la autoridad suficiente para llevar a cabo sus actividades?
14. Cuando le asignan una nueva actividad, ¿Recibe explicaciones claras sobre lo que debe hacer?
15. ¿Conoce o sabe lo que su jefe o la empresa esperan de su trabajo?

3.5.2.3 Conflicto

16. ¿Recibe órdenes de dos o más personas?
17. ¿Debe realizar actividades que deberían hacerse de otra manera o debe saltarse las reglas para poder realizarla?
18. ¿Los recursos con los que cuenta para realizar sus actividades son suficientes?
19. ¿Considera que su trabajo es valorado de igual manera por diferentes personas en su organización?
20. ¿Cree que debe dedicar tiempo y esfuerzo a tareas o proyectos innecesarios?
21. En su trabajo, ¿tiene personas a cargo?
22. ¿Crees que tiene que actuar de forma diferente cuando está en compañía de sus superiores a cuando está con las personas que tiene a cargo?

3.5.2.4 Sobrecarga cuantitativa

23. ¿Los tiempos establecidos para la entrega de trabajo o la realización de actividades son suficientes?
24. ¿Tiene que hacer más trabajo del que puede realizar dentro de su jornada laboral?
25. ¿Tiene que llevarse trabajo para su casa en la noche o los fines de semana?

3.5.2.5 Sobrecarga cualitativa

26. ¿Las demandas o exigencias con su trabajo son adecuadas o excesivas?
27. ¿Las tareas que le asignan son difíciles o muy complejas?
28. ¿Considera que la organización espera más de lo que usted puede hacer con sus recursos y capacidades?
29. ¿Tiene el suficiente entrenamiento y/o experiencia para desempeñar sus obligaciones correctamente?

3.6 Técnicas para el análisis de la información

3.6.1 Instrumentos de carácter cuantitativo

Cuestionario: Según los autores Sampieri, Collado. & Bastidas (2010), los Cuestionarios son el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

Nos ayudaría mucho para la recolección de datos ya que es práctico y de bajo costo su aplicación.

3.6.2 Instrumentos de carácter cualitativo

Encuesta de preguntas abiertas: Sampieri, Collado. & Bastidas (2010) afirman que la encuesta no es casual, sino que es un dialogo intencionado entre el encuestado y el encuestador, con el objetivo de recopilar información sobre la investigación, bajo una estructura particular de preguntas y respuestas.

La encuesta de preguntas abiertas será un instrumento fundamental en nuestra investigación ya que por medio de ella tendríamos contacto directo con la persona y podríamos tener y recolectar mucha más información.

Esta encuesta tiene como propósito tener contacto directo con los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S con el fin de tener información más espontánea y abierta por parte de cada uno de los encuestados.

Con la aplicación de este instrumento se pretende tener una visión más amplia de los aspectos reportados en los instrumentos utilizados en el abordaje cuantitativo (Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS, Cuestionario de Desempeño Laboral).

La encuesta de preguntas abiertas se orientó a conocer la experiencia vivencial e identificar percepciones, características y significados en relación a la presencia de estrés del rol ocupacional.

Para el análisis de los datos cualitativos se realizó una encuesta y el análisis de contenido mediante la categorización e inter-vinculación de los datos.

3.6.3 Procedimiento

El proyecto se llevará a cabo en cuatro etapas que son:

3.6.3.1 Aplicación de un Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

Este cuestionario se les aplicara a los 5 trabajadores con el fin de tener los primeros datos relevantes de cada individuo y buscar esos indicios de situaciones estresantes en sus puestos de trabajo.

Con la aplicación de este cuestionario comenzaremos a determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores.

3.6.3.2 Aplicación de un Cuestionario de Desempeño Laboral

Después de aplicado el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS preliminar, se procederá a la aplicación de un cuestionario un poco más centrado teniendo como base la primera etapa.

Con la aplicación de este instrumento se buscara determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

3.6.3.3 Aplicación de una encuesta de preguntas abiertas

Después de haber realizado las dos primeras etapas, se procederá a realizar una encuesta de manera individual a cada uno de los trabajadores, con el fin de obtener respuestas verbales y así conocer los posibles problemas o situaciones por las que puede estar pasando cada trabajador en su puesto de trabajo o ya sea en el desempeño de su labor.

Por medio de esta encuesta se buscara también identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.7 Consideraciones Éticas

Para Desarrollar el trabajo de grado se cuenta con:

- Todos los permisos pertinentes.
- Autorizaciones por parte de los dueños y directivos de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S para trabajar en completa normalidad las actividades planteadas en la metodología.
- Todo el trabajo de investigación se realizara bajo las Medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno nacional.
- Se cuenta con trabajadores dispuestos a cooperar de manera voluntaria con nuestro estudio.
- Se trabajara con total transparencia.
- Se manejaran políticas de seguridad en cuanto a datos personales se refiere.

Se declara según el Artículo 11 de la Res. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano, la clasificación de la investigación según las categorías:

C. INVESTIGACIÓN CON RIESGO MAYOR QUE EL MÍNIMO.

Se considera así puesto a que en estos tiempos de cuarentena cualquier actividad que sea de contacto físico con persona es factor de riesgo para contraer el virus COVI 19.

CONCENTIMIENTO INFORMADO

En calidad de investigadores y estudiantes de la Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo Virtual de la Iberoamericana Corporación Universitaria. lo invito a participar de forma voluntaria en el proyecto de investigación que lleva por título “LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA LGM GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S” .

La metodología del proyecto a mi cargo no involucra riesgos que atenten contra la integridad física de la muestra.

El proyecto es un trabajo de grado que cumple exclusivamente con requisitos académicos, por ende la participación de los sujetos es voluntaria. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos y la identidad de los sujetos, y queda clara la posibilidad de retirarse libremente y en cualquier momento de la investigación. Para constancia de lo anterior el consentimiento informado debe ser firmado por los sujetos participantes.

En este proyecto de investigación y en todos los documentos en los que se divulgan sus resultados, se tendrá en cuenta y se respetará la propiedad intelectual de aquellos que han trabajado previamente en el tema, haciendo la adecuada citación de trabajos y sus autores.

Fecha: Día___ Mes___ Año___

_____

NOMBRE Y FIRMA INVESTIGADOR PRINCIPAL

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUJETO

4. Análisis de Resultados

Para realizar el análisis de datos cuantitativos se comenzará presentando los resultados del “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y posterior a ello se analizará la información obtenida del “Cuestionario de Desempeño Laboral”. Finalmente, se presenta un análisis ambas variables, para determinar si existe influencia del estrés con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial.

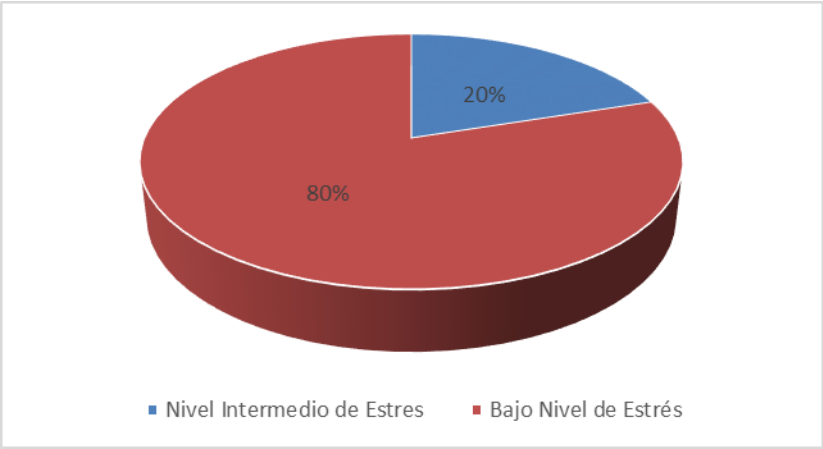
4.1 Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Para realizar el análisis de información sobre el estrés laboral, se comienza por presentar los niveles actuales de estrés en la empresa, posteriormente se analiza de forma general los factores que mayor impacto tienen sobre el estrés laboral y finalmente, se examina cada uno de los ítems del cuestionario, los cuales fueron agrupados dentro del factor al cual corresponden para una mejor interpretación de la información.

4.1.1 Análisis de los niveles de estrés laboral

Figura 2.

Nivel de estrés en la empresa



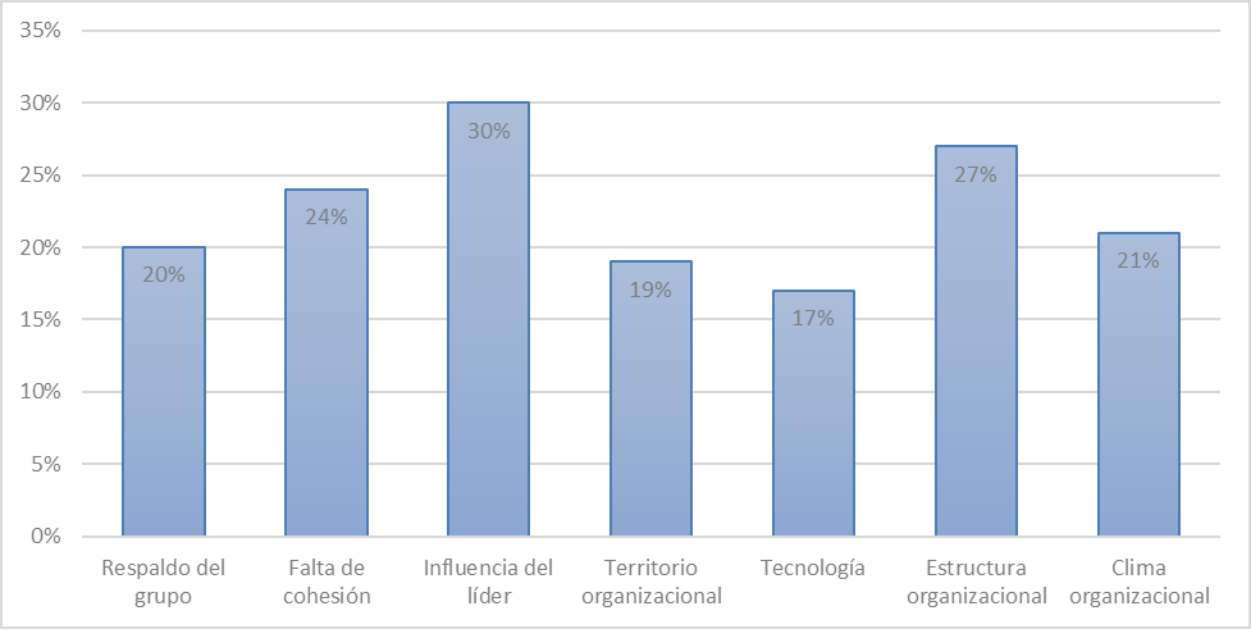
Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

En la anterior grafica se puede apreciar que solo el 20% de los trabajadores tiene un nivel intermedio de estrés, es decir un solo trabajador de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S presenta nivel intermedio de estrés mientras que un 80% de los trabajadores, es decir 4 trabajadores presenta un bajo nivel de estrés.

4.1.2 Análisis de los factores del estrés laboral

Figura 3.

Promedio en porcentaje por factor del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario de estrés laboral se pueden distinguir en el gráfico presentado e indica que los factores de: “Influencia del líder”, “Estructura organizacional” y “Falta de cohesión” presentan los porcentajes más altos, observando que se presentan con mayor frecuencia dentro de la empresa. Por lo cual, dichos factores podrían ser considerados como los principales desencadenantes de estrés en la organización.

El factor que presenta el menor porcentaje es “Tecnología”. Este valor indica que los trabajadores de la empresa se estresan con menor frecuencia con aspectos relacionados a la disponibilidad de tiempo en sus equipos tecnológicos y la calidad de estos mismos para realizar sus trabajos sin ninguna limitación.

Cabe destacar que la diferencia entre los 7 factores es notoria puesto que el factor más estresante fue “Influencia del líder” con un porcentaje de 30% y el factor menos estresante fue “Tecnología” con un porcentaje de 17%, observando una diferencia de 13%, permitiendo identificar cuáles son los factores sobre los cuales se debe trabajar para reducir los niveles de estrés en la empresa.

A continuación se presentará un estudio detallado por cada factor del estrés laboral, incluyendo el análisis de cada ítem que lo conforman.

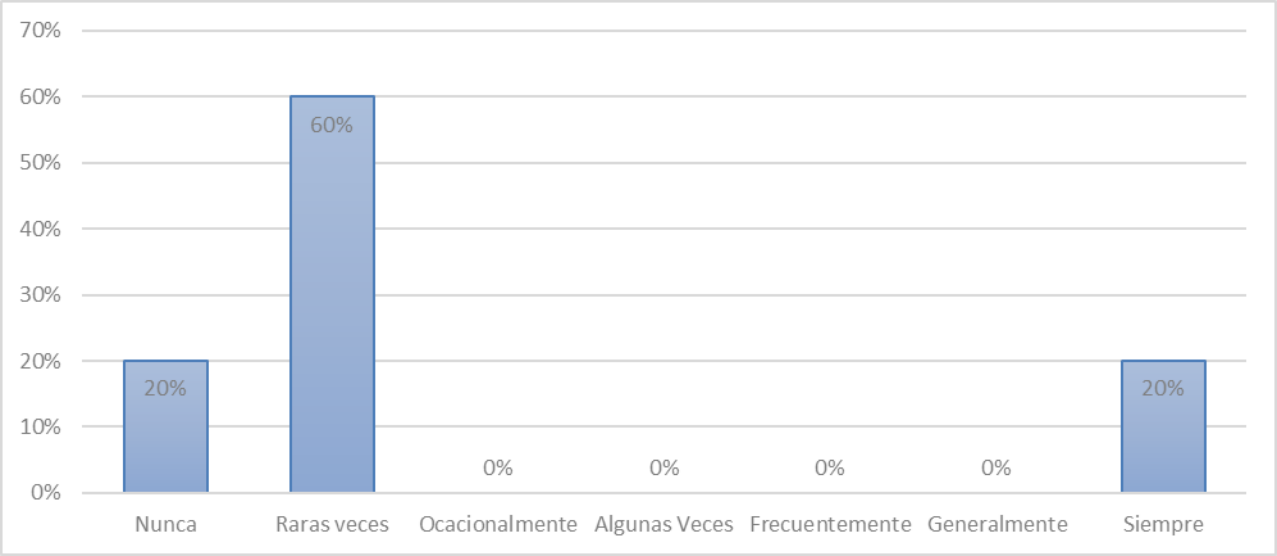
4.1.3 Análisis del factor “Clima Organizacional”

De acuerdo con el cuestionario, los ítems 1, 10, 11 y 20 permiten obtener una valoración sobre el nivel de estrés que causa el factor “clima organizacional.” Para un mejor análisis se estudia a continuación los 4 ítems mencionados anteriormente.

Ítem 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

Figura 4.

La gente no comprende la misión y metas de la organización



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

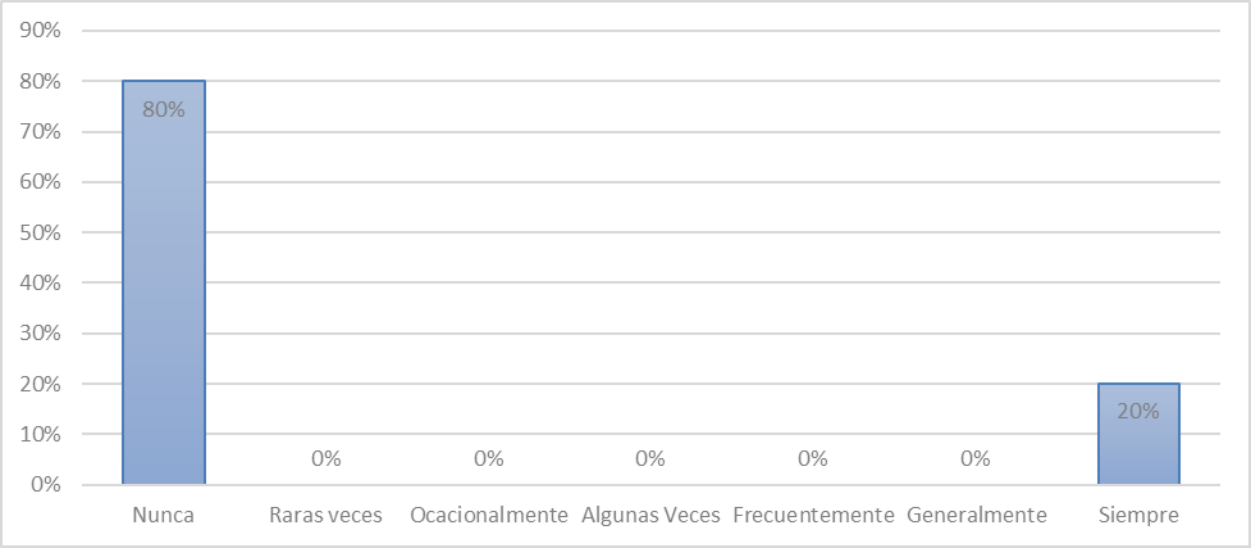
Se puede observar que solo el 20% equivalente a una persona nunca se estresa por no comprender la misión y metas de la organización, mientras que el 60% equivalente a tres personas rara vez manifiesta preocupación por no comprender la misión y metas y un 20% equivalente a una persona siempre se estresa por no comprender la misión y metas de la organización.

Dentro del clima organizacional, comprender la misión y metas de la organización, es importante para saber cómo cada persona desde el cargo que ocupa aporta al cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos empresariales. Evidentemente, la mayoría de los trabajadores de la empresa no otorgan mucha importancia a este aspecto, ya que el personal se encuentra comprometido con el desarrollo estratégico de la empresa.

Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Figura 5.

La estrategia de la organización no es bien comprendida



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

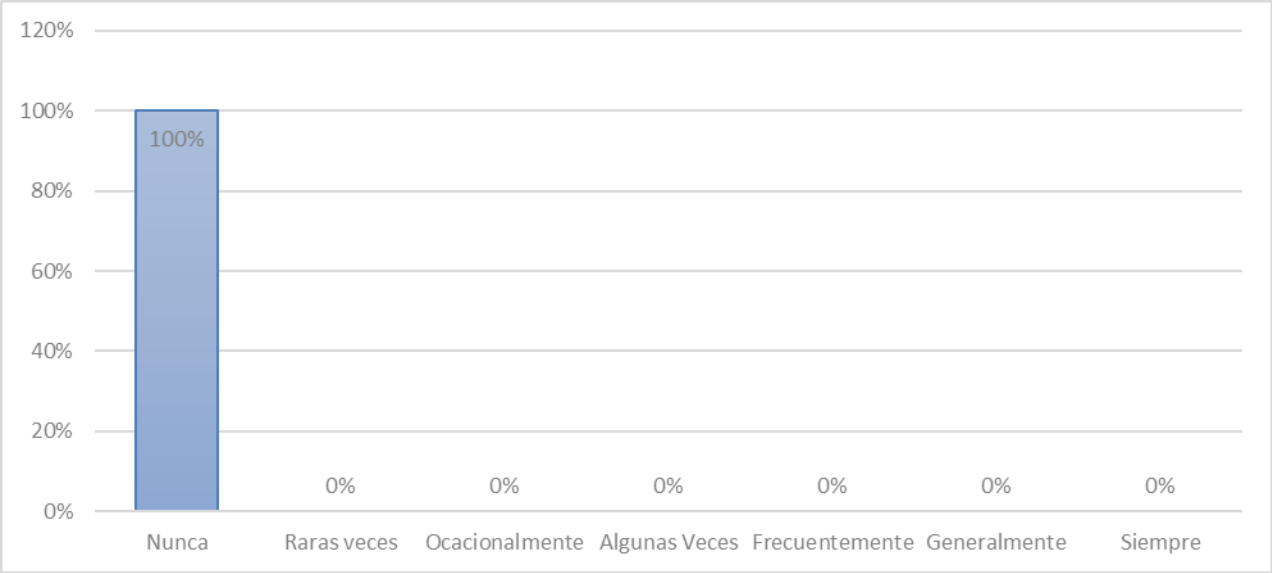
Se puede ver en el gráfico que el 80% equivalente a cuatro trabajadores comprender la estrategia de la organización no es una fuente de estrés significativa, puesto que manifiestan que nunca se estresan por no entenderla, mientras que el 20% equivalente a un trabajador se estresa siempre por esta razón.

Comprender las acciones que va a realizar la empresa para asegurar el cumplimiento de objetivos organizacionales contribuye a que las personas estén informadas sobre el rumbo de la empresa y sobre las acciones que cada uno debe realizar para asegurar su cumplimiento. En este caso, un grupo muy pequeño muestra que comprender la estrategia puede ser una causa de estrés, posiblemente porque ocupan cargos que están más involucradas en el direccionamiento de la empresa.

Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

Figura 6.

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño



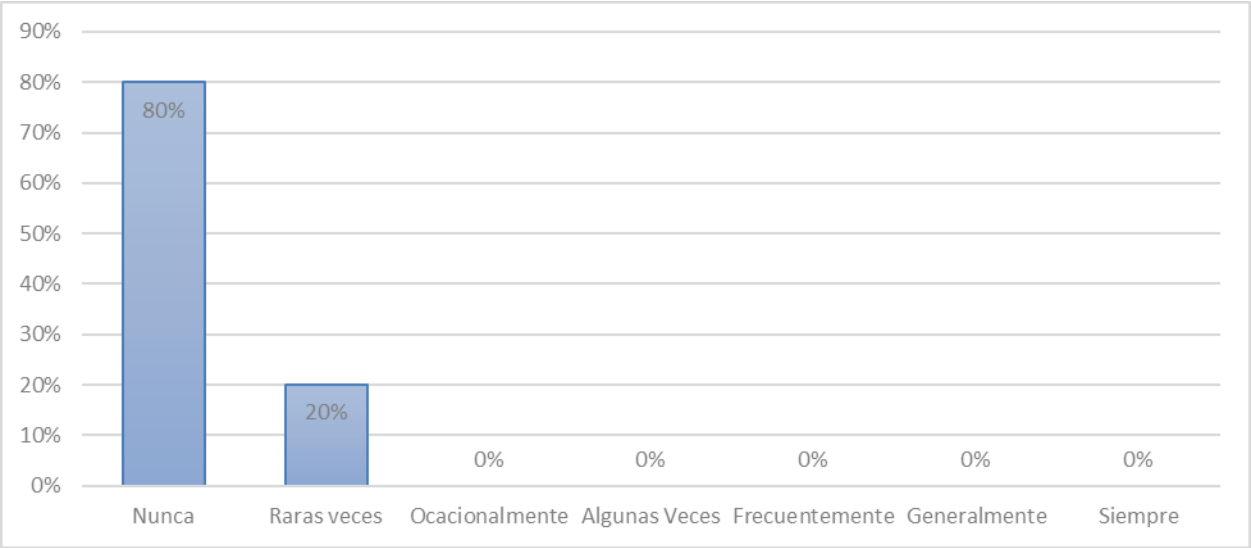
Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

El gráfico refleja que el total de los trabajadores es decir un 100% equivalente a cinco trabajadores nunca se estresa a causa de las políticas de la empresa. El nulo nivel de estrés obtenidos en este ítem pueden originarse porque las políticas organizacionales son claras y han sido comunicadas oportunamente al personal, razón por la cual, esta no es una causa de estrés laboral dentro de la organización.

Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo.

Figura 7.

La organización carece de dirección y objetivo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se evidencia en el gráfico un 80% equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresa porque la organización carece de dirección, mientras que un 20% equivalente a un trabajador rara vez se estresa por esta causa. Este ítem presenta valores bajos de nivel de estrés, lo que podría explicarse porque se considera que la empresa tiene un buen direccionamiento y busca cumplir sus objetivos, lo cual se evidencia a través del crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos años, brindando estabilidad y seguridad laboral a quienes la conforman.

Tras analizar cada uno de los ítems del factor clima organizacional, se infiere que este puede ser un factor causante de estrés cuando existe un clima de trabajo negativo que perjudica el bienestar del personal. Los resultados indican de forma general que en la organización, el clima organizacional raras veces u ocasionalmente puede ser causa de estrés. Esto puede indicar que el clima laboral se percibe internamente de forma positiva, con estrategias organizacionales que no afectan negativamente al personal.

Sin embargo, debido a las responsabilidades y exigencias diarias de los colaboradores, eventualmente algunos colaboradores pueden experimentar estrés, pero no es una situación que tenga una afectación permanente.

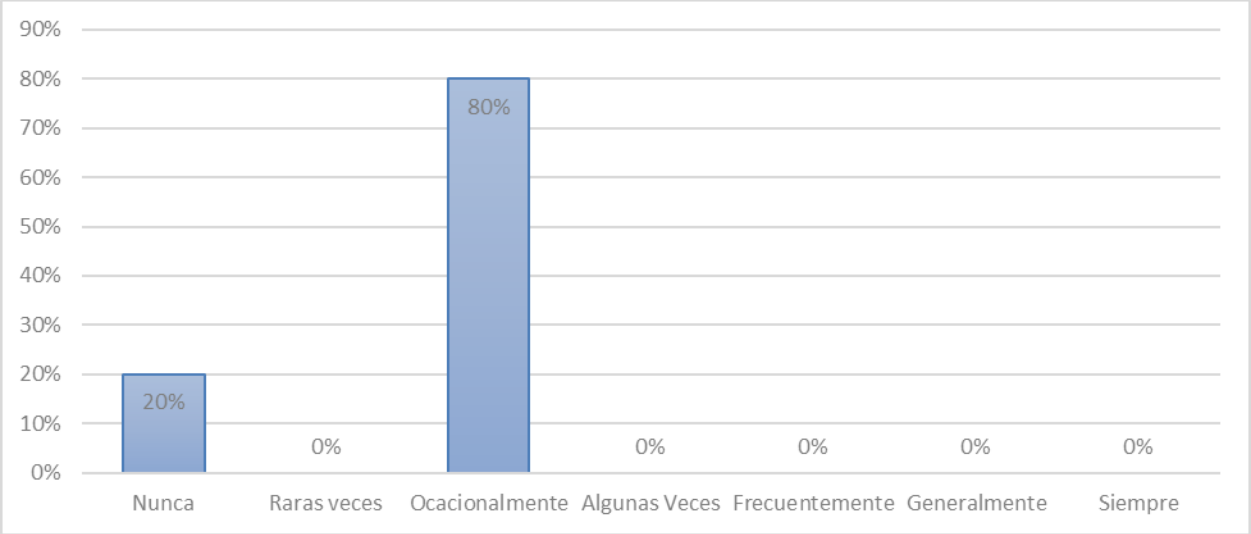
4.1.4 Análisis del factor "Estructura Organizacional"

Los ítems 2, 12, 16 y 20 evalúan el nivel de estrés que origina el factor "estructura organizacional", los cuales se analizan a continuación.

Ítem 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

Figura 8.

La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede observar en el gráfico que el 80% equivalente a cuatro trabajadores, se estresa ocasionalmente, por la forma de rendir informes a su superior. Mientras un 20% equivalente a un trabajador ha experimentado estrés por esta causa. Los niveles de estrés obtenidos en este ítem demuestran que los trabajadores no se sienten

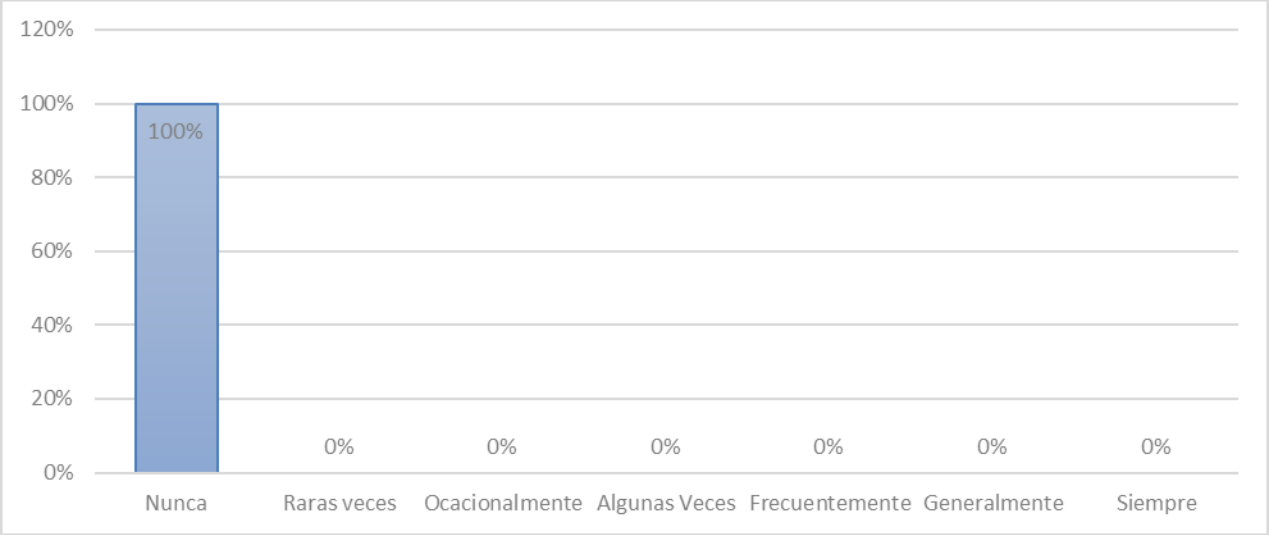
presionados al momento de rendir informes a su superior, la posible razón es que tal vez los empleados cuenten con las herramientas necesarias para hacer su trabajo.

Sin embargo, es posible también que falte mayor control y supervisión sobre el trabajo de los empleados por parte de los jefes inmediatos, por lo que podría ser necesario incrementar los niveles de exigencia para que los empleados alcancen mejores resultados.

Ítem 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

Figura 9.

Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

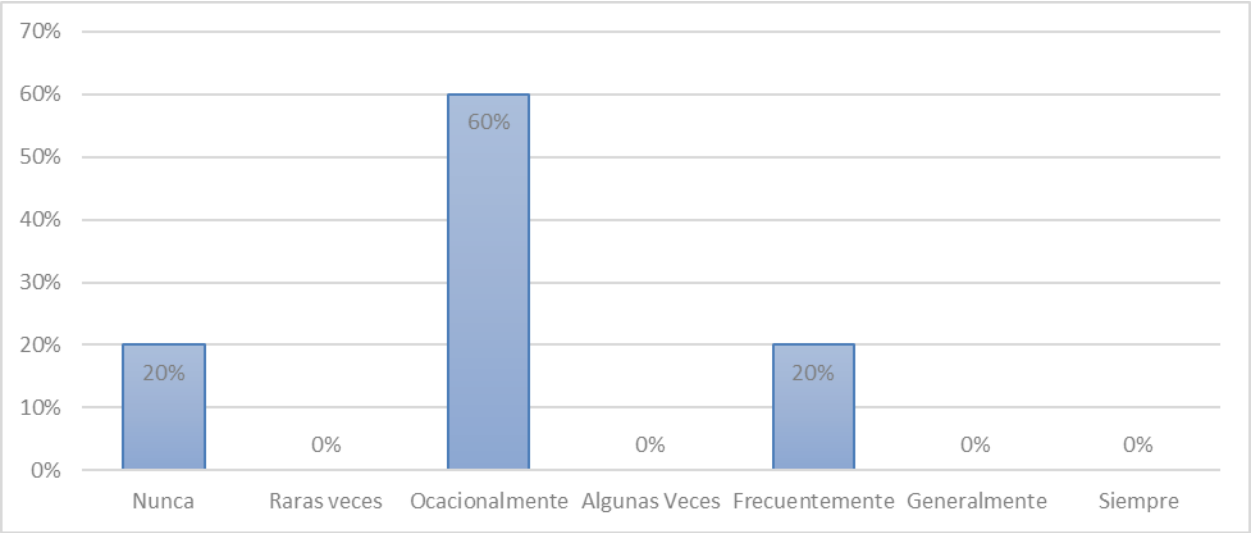
Se puede apreciar en el gráfico que el 100% equivalente a cinco trabajadores, el nivel de control del trabajo no es una fuente de estrés, puesto que indican que nunca se estresan por ello. Evidentemente, el personal de la empresa presenta nulo nivel de estrés en este ítem, posiblemente porque tienen la suficiente autonomía para controlar ellos mismos las actividades y acciones que realizan para cumplir con su trabajo. De

hecho, la empresa busca promover un trabajo autónomo, en el cual los colaboradores sean capaces de desarrollar su trabajo de manera independiente, sin que requieran de supervisión permanente.

Ítem 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

Figura 10.

La estructura formal tiene demasiado papeleo



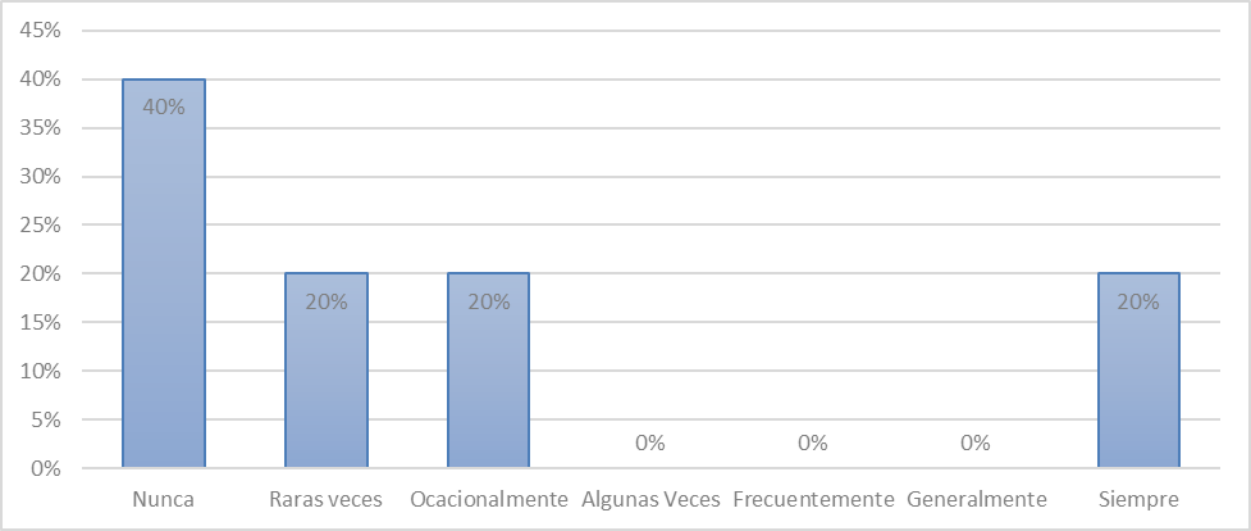
Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se observa en el gráfico que ocasionalmente un 60% que es el equivalente a tres trabajadores se estresan por la estructura formal, un 20% equivalente a un trabajador frecuentemente se estresa por ellos y un 20% equivalente a un trabajador nunca se estresa porque la estructura formal tiene mucho papeleo. El nivel de estrés en este factor es mínimo, posiblemente porque la estructura de la empresa es sencilla, desde gerencia general se promueve una actitud de apertura y confianza en el personal. Sin embargo para aspectos puntuales se debe contar con registros y papeles para el buen direccionamiento de la empresa.

Ítem 24. La cadena de mando no se respeta.

Figura 11.

La cadena de mando no se respeta



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se muestra en el gráfico que un 40% equivalente a dos trabajadores nunca se estresa porque la cadena de mando no se respeta. Mientras que un 20% equivalente a un trabajador rara vez se estresa por ello, un 20% equivalente a un trabajador ocasionalmente se estresa por que la cadena de mando no se respete y un 20% equivalente a un trabajador siempre le causa estrés que la cadena de mando no se respete.

El nivel de estrés en este factor es bastante bajo, seguramente porque la cadena de mando es generalmente respetada. Las personas que trabajan en esta empresa reportan a la persona encargada cualquier caso puntual de inconsistencia referente a su labor. Sin embargo cuando no se ha logrado resolver oportunamente alguna situación, se ha recurrido a la gerencia, sobrepasando el límite de autoridad directo para manejar y resolver el inconveniente.

Se puede apreciar que la estructura organizacional puede originar estrés cuando las personas no tienen claramente definidos la forma de rendir informes, los límites de autoridad y las relaciones de su cargo. Los resultados alcanzados en este factor indican que la estructura de la empresa es rara vez u ocasionalmente una fuente de estrés. Esto puede indicar que la mayoría de los trabajadores tiene claro la estructura organizacional, responsabilidades, límites y líneas de supervisión.

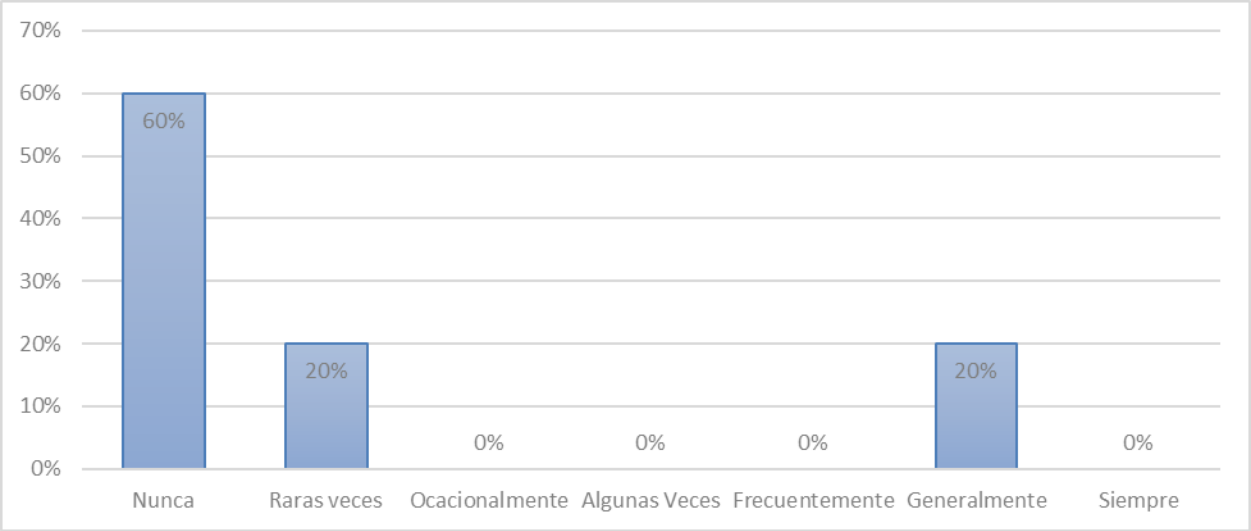
4.1.5 Análisis del factor "Territorio Organizacional"

El territorio organizacional según el instrumento de la OIT hace referencia al espacio personal donde el trabajador lleva a cabo sus actividades laborales. Los ítems 3, 15 y 22 valoran el nivel de estrés que causa esta variable. A continuación se presenta el detalle de los tres ítems mencionados.

Ítem 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Figura 12.

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

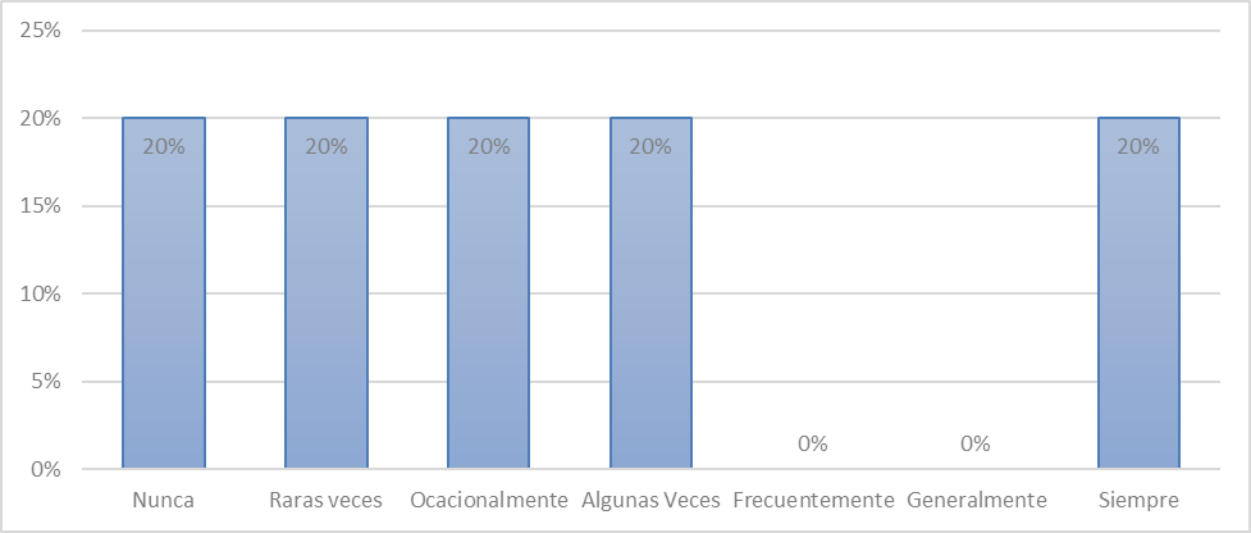
Se puede observar en el gráfico que el 60% equivalente a tres trabajadores nuca se estresa por la falta de control sobre el área de trabajo, mientras que un porcentaje de 20% equivalente a un trabajador se estresa rara vez por la falta de control en las actividades asignadas, y un 20% equivalente a una persona ha experimentado estrés por esta razón.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de estrés en esta pregunta son bajos, posiblemente porque la mayoría de empleados tienen libertad para realizar, organizar y controlar las actividades de su área de trabajo, sobre todo cuando es evidente que estas se enfocan en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Además, como se mencionó anteriormente, la empresa promueve que la gente trabaje de forma autónoma sin requerir de supervisión todo el tiempo.

Ítem 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Figura 13.

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

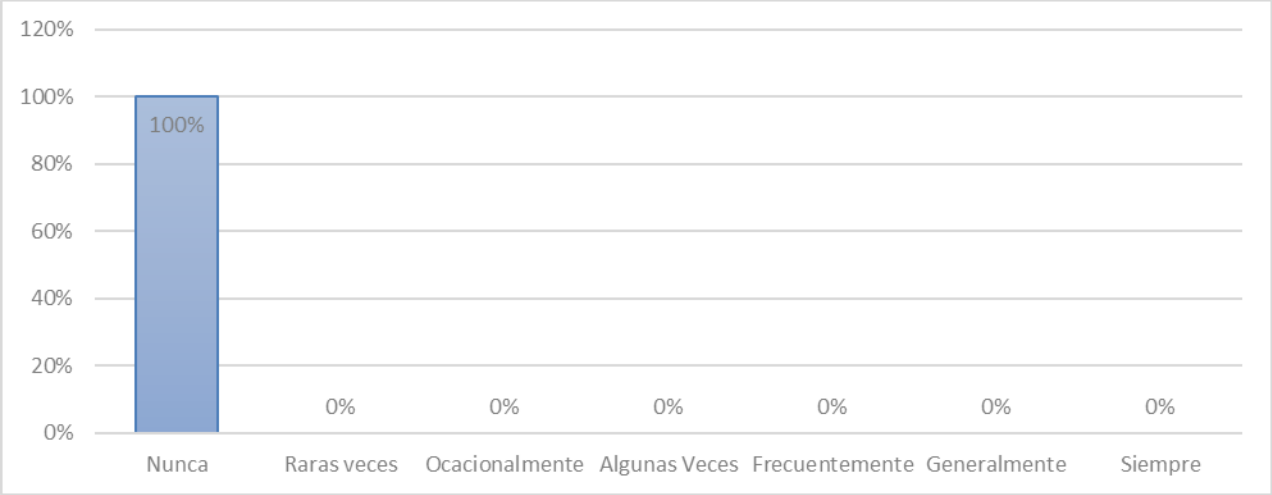
Se puede ver en el gráfico que el 20% equivalente a un trabajador se estresa siempre por no tener un espacio privado de trabajo, un 20% equivalente a un trabajador algunas veces experimenta estrés por esta razón, un 20% equivalente a una persona se estresa ocasionalmente por no tener derecho a un espacio privado, rara vez un 20% equivalente a un trabajador es estresado por esta razón y un 20% equivalente a un trabajador nunca ha experimentado estrés por no tener derecho a un espacio privado de trabajo.

Con respecto a este ítem, se puede decir que no es un factor que origine estrés en gran medida, posiblemente porque los trabajadores están acostumbrados a trabajar de esa manera. De hecho, la mayoría de trabajadores ha manifestado placer por su trabajo, el mismo que implica tener contacto directo con clientes y por lo tanto deben mantenerse abiertos a compartir su espacio de trabajo con clientes y compañeros de trabajo.

Ítem 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Figura 14.

Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

El gráfico muestra que un 100% equivalente a cinco trabajadores nunca se estresan por sentirse incomodo al tener que trabajar con otras áreas. Esta pregunta presenta los niveles más bajos de estrés en relación a las otras preguntas. La posible explicación es que en la empresa los trabajadores se colaboran constantemente entre sí, ya que los puestos de trabajo tienen directa relación es la estrategia empresarial.

De acuerdo a los resultados, el factor "Territorio organizacional" presenta bajos niveles de estrés. Esta variable puede convertirse en un sustancial estresor cuando se debe trabajar en espacios ajenos o incluso cuando el territorio propio es invadido. En la empresa, todo el personal cuenta con un espacio privado de trabajo, sin embargo, las personas han logrado mantenerse abiertos a integrar a otras personas en sus espacios de trabajo.

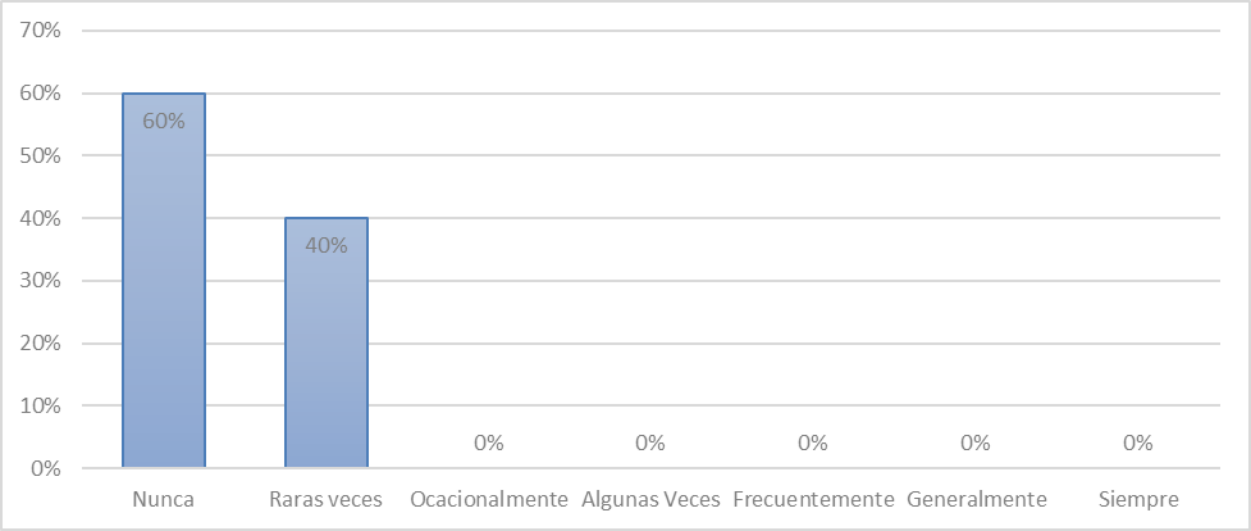
4.1.6 Análisis del factor "Tecnología"

De acuerdo con el cuestionario, los ítems 4, 14, y 25 evalúan el nivel de estrés que ocasiona el factor tecnología en el personal de la empresa.

Ítem 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Figura 15.

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

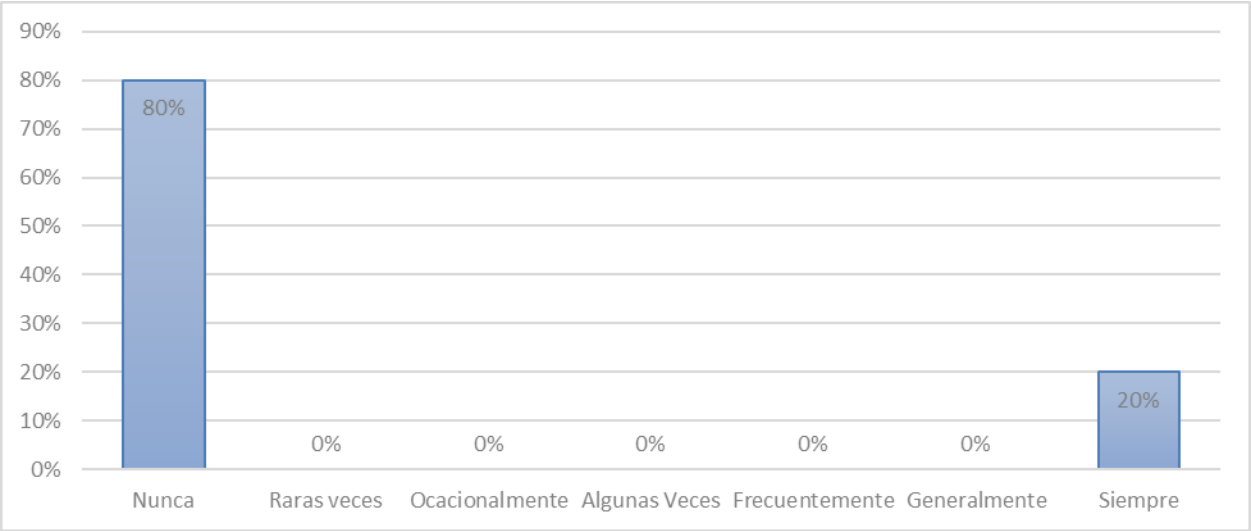
Se evidencia en el gráfico que el 40% equivalente a dos trabajadores se estresa raras veces por el tiempo limitado de equipos disponible y el 60% equivalente a tres trabajadores nunca ha tenido estrés a causa de la limitación de los equipos disponibles para realizar el trabajo a tiempo.

Los bajos niveles de estrés en este ítem podrían explicarse porque los trabajadores cuentan con los equipos, herramientas e instrumentos necesarios para llevar a cabo su trabajo de acuerdo a su cargo. Sin embargo, en algunas áreas de la empresa, a veces ha existido demora en dotar al personal de los insumos necesarios facilitar su trabajo.

Ítem 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

Figura 16.

No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

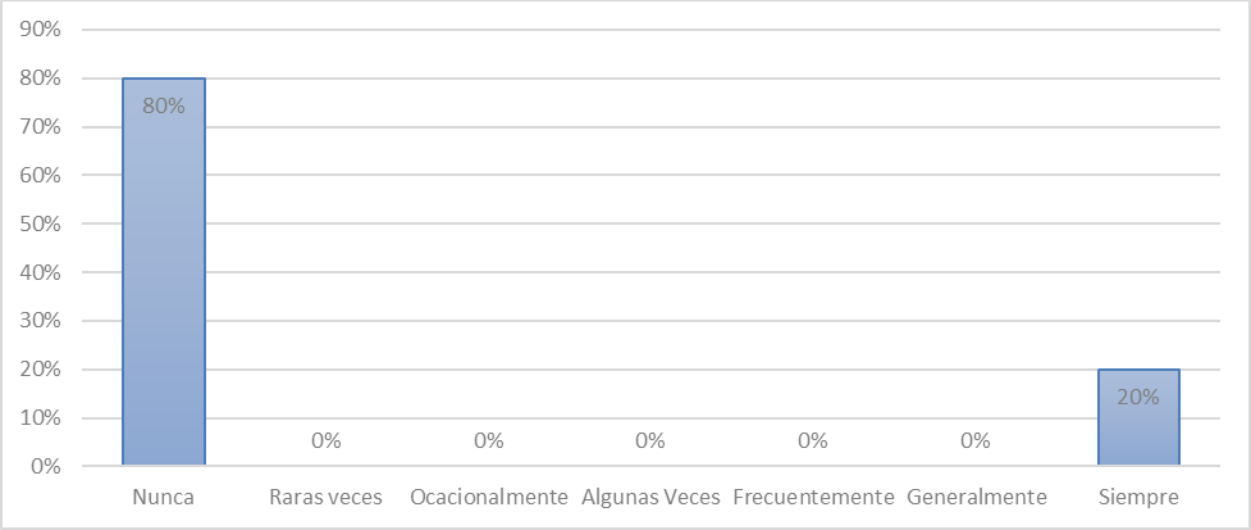
El gráfico refleja que un 80% equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresa por la falta de conocimientos técnico para seguir siendo competitivos, y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por esta causa. Los bajos niveles de estrés en esta pregunta podrían deberse a que la mayoría del personal conserva su antigüedad en la

empresa, por lo que se encuentran familiarizados con los conocimientos técnicos y han logrado desarrollar las destrezas y habilidades necesarias para realizar bien su trabajo, por lo que no representan una fuente de estrés significativa. A pesar de que los niveles en este ítem sean bajos, siempre es importante capacitar al personal constantemente para que desarrollen las competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Ítem 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de Importancia.

Figura 17.

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de Importancia



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede observar en el gráfico que un 80% equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresa por no contar con la tecnología necesaria para hacer su trabajo y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por esta causa. Los niveles de estrés en este ítem se podrían explicar porque la empresa cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo relevante, de hecho constantemente se actualizan los sistemas y plataformas de trabajo para una mejor gestión. El trabajador que demuestra padecer estrés por esta causa posiblemente sea por cambios tecnológicos que se ha dado en la empresa y continúa en un proceso de familiarización y adaptación al nuevo

sistema.

El factor “tecnología” es muy importante para que los trabajadores puedan llevar a cabo su trabajo satisfactoriamente. Si los colaboradores no disponen de los recursos necesarios, posiblemente esto podría ser una fuente de estrés. En el gráfico No. 5, se pudo ver que esta variable presenta el nivel más bajo de estrés.

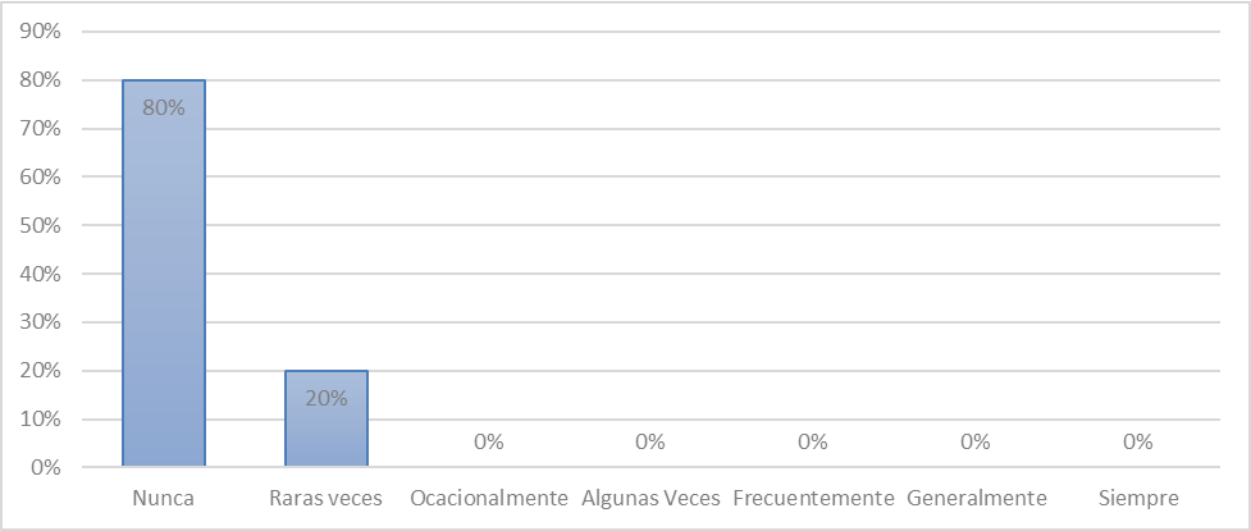
4.1.7 Análisis del factor “Influencia del líder”

Los ítems 5, 6, 13 y 19 determinan el nivel de estrés que origina la variable “influencia del líder”.

Ítem 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes

Figura 18.

Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede notar en el gráfico que un 80% equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresa porque su supervisor no da la cara por el ante los jefes, mientras que un 20%

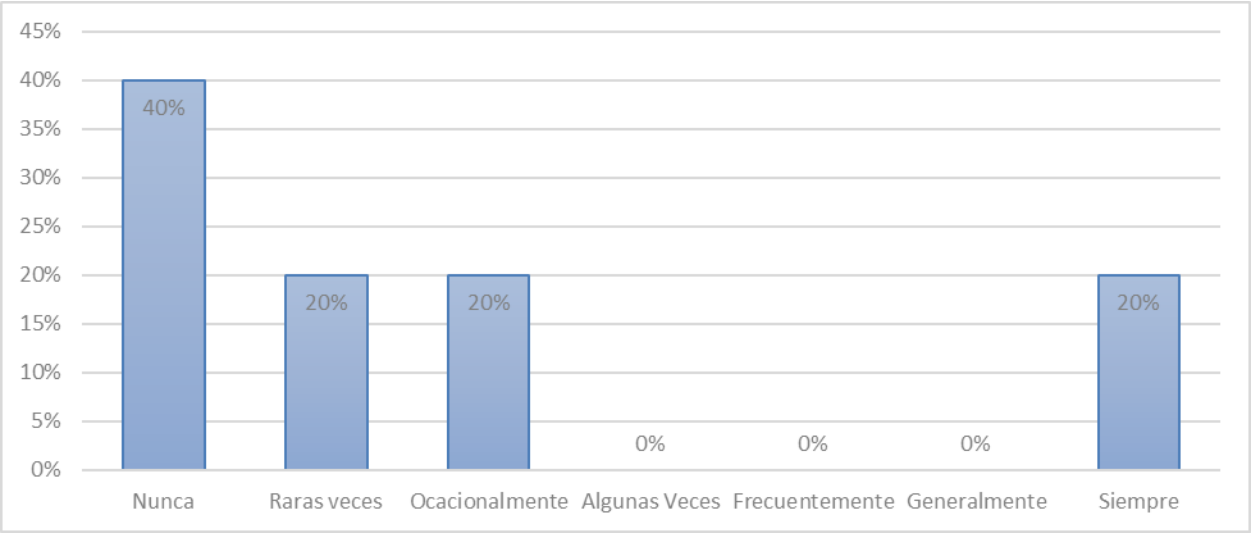
equivalente a un trabajador rara vez ha experimentado estrés por esta razón.

La posible explicación a las respuestas obtenidas en este ítem es que normalmente se busca que los subordinados sean responsables de sus actos y que actúen en consecuencia a ellos. Cuando surge algún inconveniente, se espera que en primera instancia se resuelvan los conflictos de forma interna entre el supervisor y las personas directamente implicadas, evitando pasar a complicaciones mayores.

Ítem 6. Mi supervisor no me respeta

Figura 19.

Mi supervisor no me respeta



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

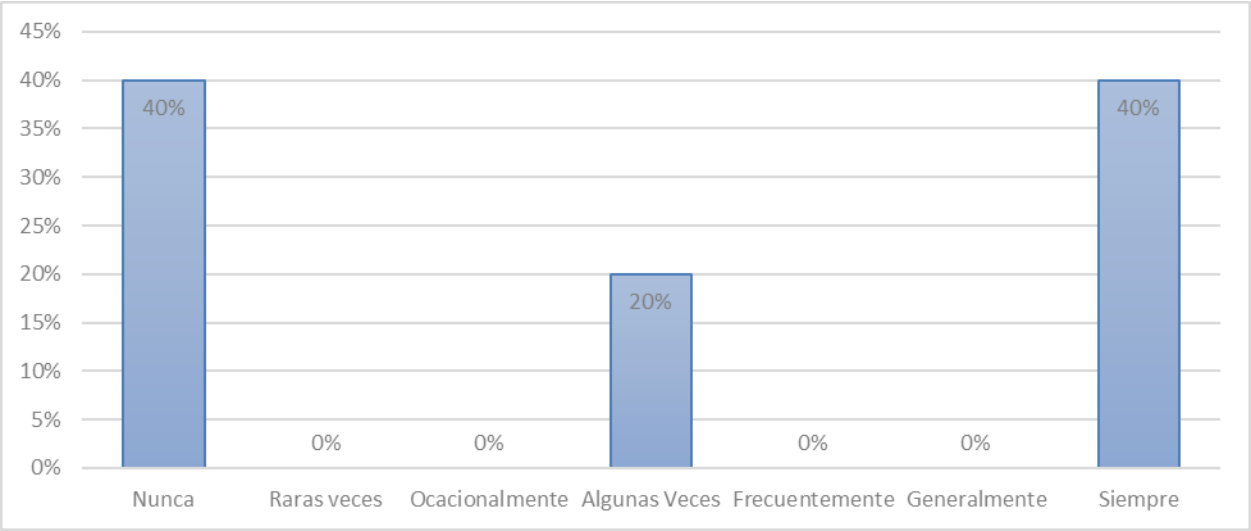
En el gráfico, se evidencia que un 40% que es equivalente a dos trabajadores nunca se estresan porque el supervisor no les respeta. Sin embargo, existe un 20% equivalente a una persona rara vez se estresa porque el supervisor no lo respeta, un 20% equivalente a un trabajador ocasionalmente se estresa por esta razón y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa porque su supervisor no le respeta.

En general, entre los jefes de la empresa existe una relación de respeto hacia sus subordinados, sin embargo hemos encontrado que los líderes son un poco más exigentes y firmes de carácter, razón por la cual, ciertos trabajadores podrían estar experimentando un poco más de estrés en este sentido. Por ello, resulta fundamental trabajar en el desarrollo de habilidades de liderazgo en el personal que se encuentra a nivel de jefaturas.

Ítem 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

Figura 20.

Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede apreciar en el gráfico que un 40% equivalente a dos trabajadores siempre se estresan por la falta de preocupación del supervisor por su bienestar personal, un 20% equivalente a un trabajador algunas veces experimenta estrés por esta razón, y un 40% equivalente a dos trabajadores nunca se han estresado por la falta de preocupación del supervisor por su bienestar personal.

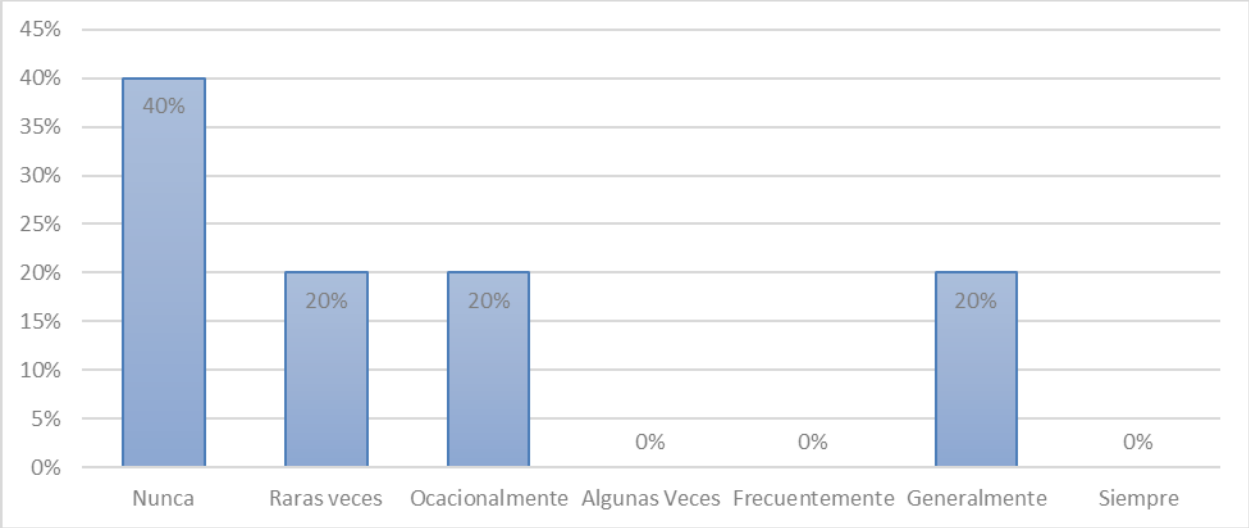
Estos valores podrían mostrar que la mayoría de los supervisores si muestran preocupación por el bienestar personal de sus subordinados, ya que esto tiene un

impacto sobre el desarrollo de su trabajo. No obstante, un grupo minoritario, por su forma de ser y las exigencias de su cargo, se muestren más duros ante su personal y prefieran mantener la distancia para separar lo laboral de lo personal.

Ítem 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Figura 21.

Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede analizar en el gráfico, que un 40% equivalente a dos trabajadores nunca se estresa porque el supervisor no tiene confianzas en el desempeño de su trabajo, un 20% equivalente a un trabajador rara vez se estresa por esta razón, un 20% equivalente a un trabajador ocasionalmente se estresa porque el supervisor no tiene confianza en su trabajo y un 20% equivalente a un trabajador generalmente se estresa por esa misma razón.

Aparentemente, la mayoría de los trabajadores sienten que sus jefes tienen confianza en el trabajo que realizan. No obstante, existe un grupo minoritario que se estresa por esta razón, posiblemente porque les falta ganar más conocimientos,

destrezas y/o habilidades para realizar un mejor trabajo y esto les ocasiona estrés. El tipo de liderazgo que existe en una empresa puede ser una fuente de estrés dependiendo de la posición del líder, su nivel de autoridad, poder, y la influencia que ejerza sobre el grupo de trabajo. El factor “influencia del líder” tuvo el valor más alto, sin embargo, aun así los valores son bajos. Posiblemente esto ocurra en razón de que a los líderes de la empresa les hace falta desarrollar más sus habilidades de liderazgo. En el gráfico No. 5, se pudo ver que esta variable presenta los niveles más altos de estrés.

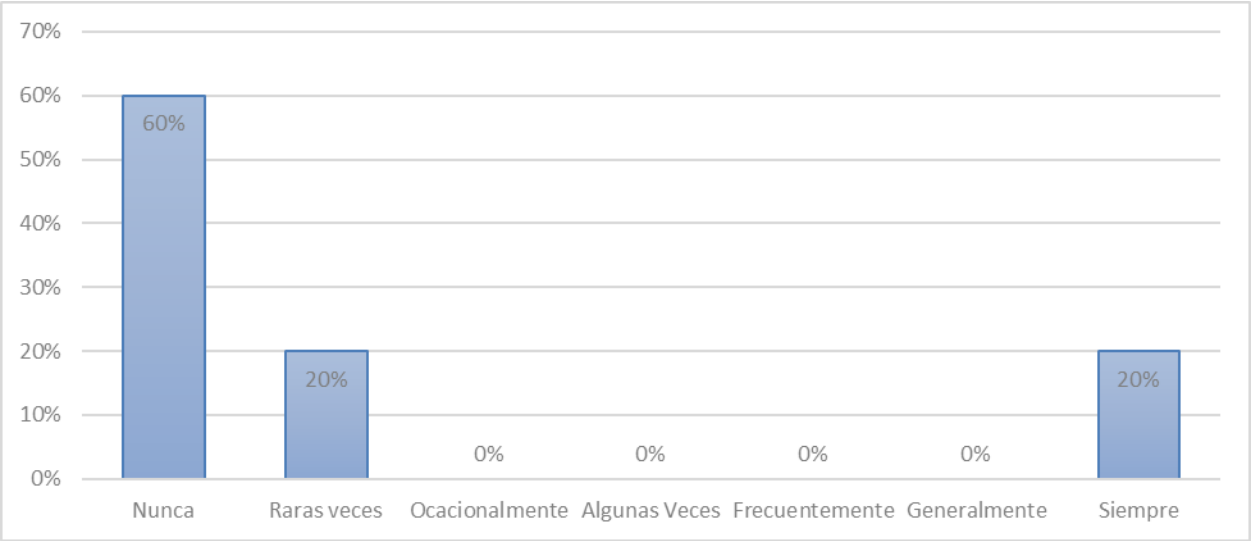
4.1.8 Análisis del factor “Falta de cohesión”

Los ítems 7, 9, 18 y 21 evalúan el nivel de estrés que origina el factor “falta de cohesión.

Ítem 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

Figura 22.

No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

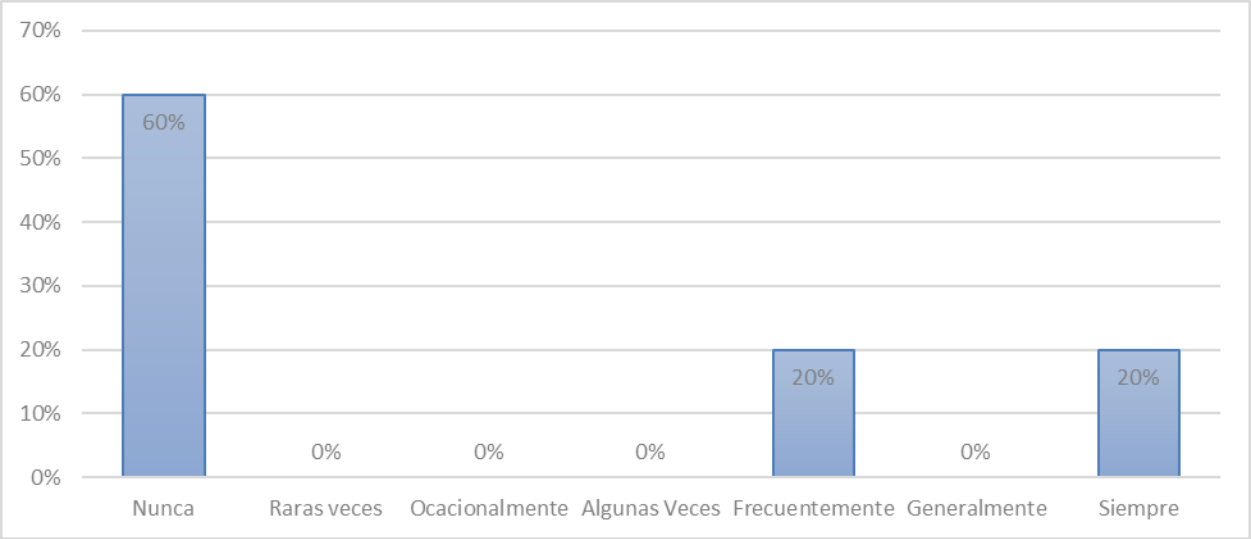
Se muestra en el gráfico que un 60% equivalente a tres trabajadores nunca se estresa por no ser parte de un grupo de colaboración estrecha, un 20 % equivalente a un trabajador rara vez se estresa por esa razón y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por no ser parte de un grupo de colaboración estrecha.

Estos valores indican que el nivel de estrés para esta pregunta es bajo, posiblemente porque los colaboradores sienten que forman parte de un grupo que aporta y contribuye al logro de los objetivos empresariales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que en algunos casos si han existido conflictos laborales entre compañeros de trabajo, por lo que resulta necesario promover la integración y el trabajo en equipo.

Ítem 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

Figura 23.

Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

En el grafico se evidencia que un 60% equivalente a tres trabajadores nunca se estresa por no disfrutar de estatus o prestigio dentro de la organización, un 20%

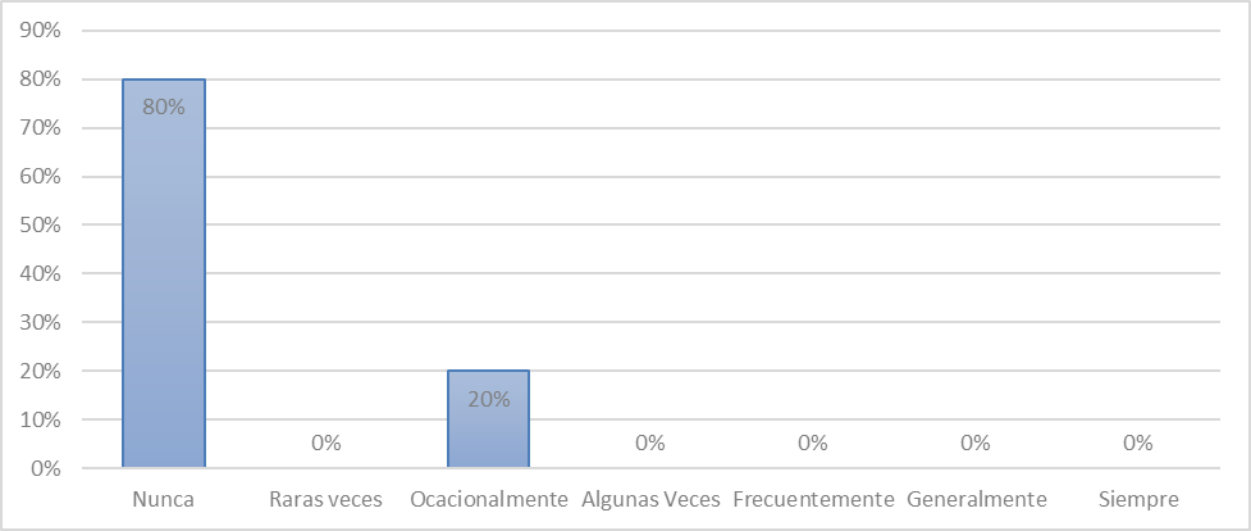
equivalente a un trabajador frecuentemente se estresa por esta razón y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por no disfrutar de estatus o prestigio dentro de la organización.

Los niveles de estrés obtenidos en este factor pueden ser debido a que en la empresa todas las áreas de trabajo se consideran fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos, ya que cada área o departamento realiza actividades específicas que contribuyen al logro de resultados empresariales. Sin embargo, se ve que existe una minoría que siente estrés por esta razón, posiblemente porque busquen tener mayor reconocimiento en la empresa.

Ítem 18. Mi equipo se encuentra desorganizado

Figura 24.

Mi equipo se encuentra desorganizado



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

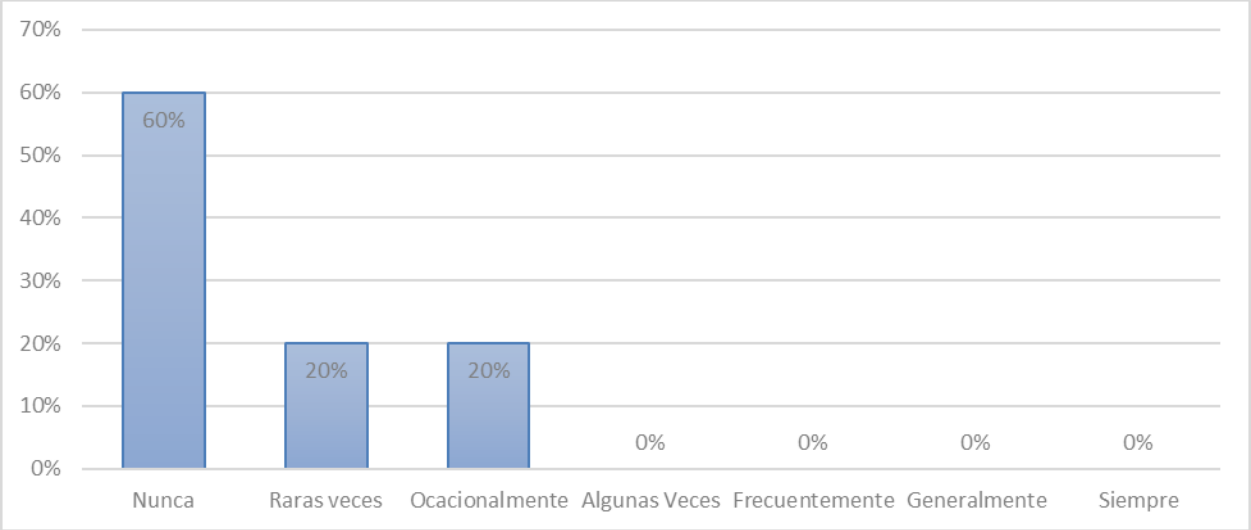
Se demuestra en el gráfico que un 80% equivalente a cuatro personas nunca se estresa porque su equipo se encuentra desorganizado. Por otro lado, un 20% equivalente a un trabajador ocasionalmente ha experimentado estrés por esta causa.

Estos niveles de estrés podrían deberse a que la mayoría del personal siente que sus equipos de trabajo están organizados, los roles entre sus integrantes están definidos y por lo tanto los niveles de estrés son bajos. No obstante, cabe recalcar que no en todas las áreas existe una organización al 100%, por lo que resulta necesario reforzar las técnicas para de trabajo en equipo.

Ítem 21. Mi equipo me presiona demasiado.

Figura 25.

Mi equipo me presiona demasiado



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede notar en el gráfico que un 60% equivalente a tres trabajadores nunca se estresa porque existe presión por parte del equipo de trabajo, un 20% equivalente a una persona rara vez ha tenido estrés por esta razón y un 20% equivalente a un trabajador ocasionalmente se estresa por sentir presión por parte del equipo de trabajo. El nivel de estrés para este ítem es bastante bajo, posiblemente porque los trabajadores no ejercen mucha presión entre sí para alcanzar los resultados de trabajo.

La falta de cohesión en un equipo de trabajo es indudablemente un fuerte estresor, debido a que cuando el grupo no se encuentra unido, a cada miembro le resulta más

difícil realizar su trabajo y por ende, se dificulta el cumplimiento de los objetivos empresariales. De acuerdo a los resultados hallados para este factor, se puede ver que la mayoría de empleados presentan bajos niveles de estrés, posiblemente porque el equipo de trabajo presenta un nivel de cohesión aceptable, a pesar de que considerando la realidad organizacional se podrían mejorar en algunos aspectos.

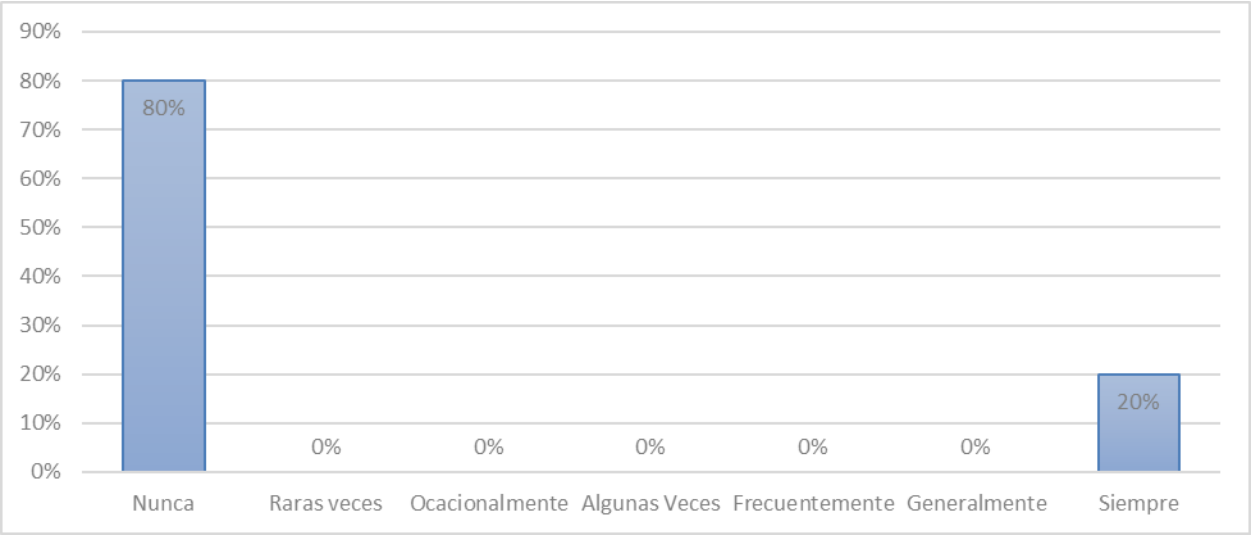
4.1.9 Análisis del factor "Respaldo de Grupo"

Los ítems 8, 19 y 23 miden el nivel de estrés que origina la variable "respaldo de grupo" sobre los colaboradores de la empresa.

Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

Figura 26.

Mi equipo no respalda mis metas profesionales



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se puede notar en el gráfico que un 80% equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresa por la falta de respaldo de las metas profesionales por parte de su equipo de trabajo y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por la falta de

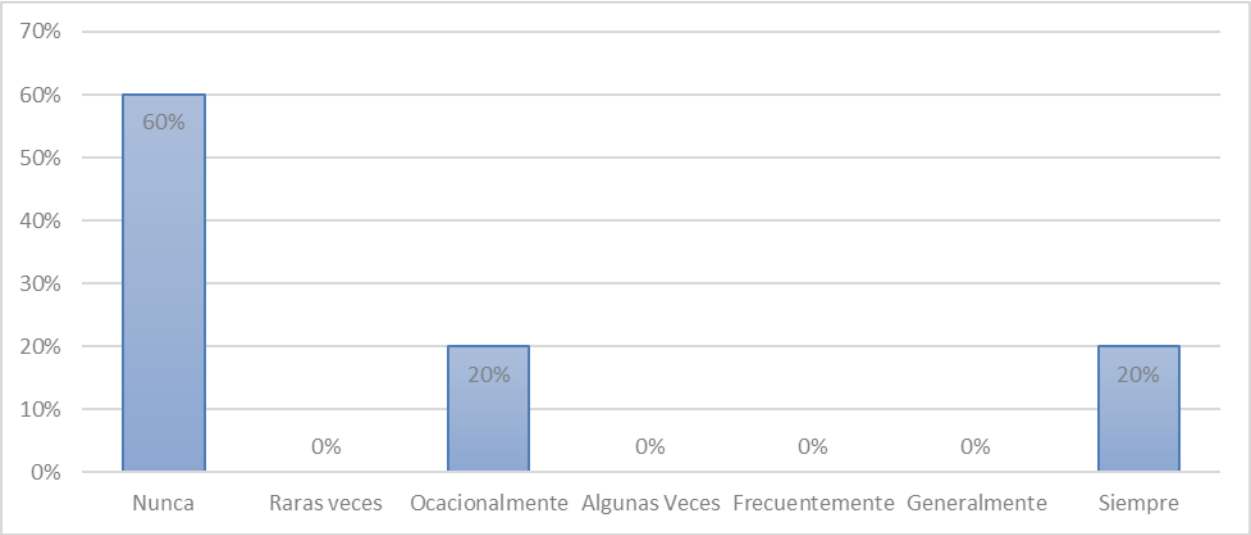
respaldo de las metas profesionales por parte de su equipo de trabajo.

Los resultados encontrados podrían explicarse porque los colaboradores si sienten que su equipo de trabajo contribuye de alguna manera al cumplimiento de sus metas profesionales. Por lo general, entre compañeros de trabajo del mismo departamento es más común que exista este respaldo profesional, ya que los objetivos se orientan en una misma dirección. Sin embargo, también se ha observado casos puntuales en que es difícil conseguir dicho respaldo entre personal que trabaja en distintas áreas.

Ítem 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

Figura 27.

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

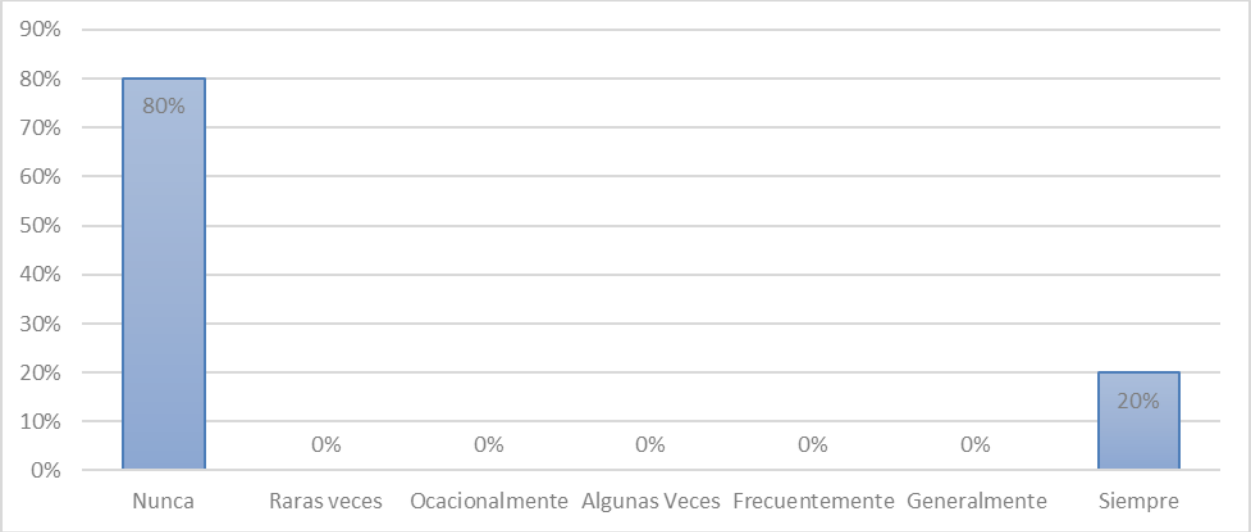
Se puede apreciar en el gráfico que un 60% equivalente a tres trabajadores nunca se estresan por la falta de protección por parte del equipo de trabajo cuando existe una demanda injusta de trabajo, un 20% equivalente a un trabajador ocasionalmente siente estrés por este motivo y un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por la

falta de protección por parte del equipo de trabajo cuando existe una demanda injusta de trabajo. Estos resultados podrían indicar que los colaboradores sienten en general respaldo por parte de su equipo, o que no se presentan demandas injustas de trabajo (o tal vez muy pocas), razón por la cual, los niveles de estrés en este ítem son bajos.

Ítem 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Figura 28.

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario



Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

El gráfico demuestra que un 80% que es equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresan por la falta de ayuda técnica de su equipo de trabajo. Por otro lado, se observa que un 20% equivalente a un trabajador siempre se estresa por la falta de ayuda técnica de su equipo de trabajo.

Los hallazgos de esta pregunta, podrían deberse a que posiblemente el equipo de trabajo si comparte y brinda ayuda cuando es necesario, por lo que los trabajadores podrían no experimentar mayor grado de estrés por esta razón.

El respaldo del grupo es importante para disminuir los niveles de estrés laboral.

Cuando el personal siente apoyo es más probable que consigan metas en beneficio personal y colectivo y sientan mayor identificación con la empresa y el trabajo realizado. Los resultados obtenidos para este factor indican que la mayoría de trabajadores presentan bajos niveles de estrés, sin embargo, se considera necesario implementar estrategias que fomenten la integración y el respaldo de los equipos de trabajo.

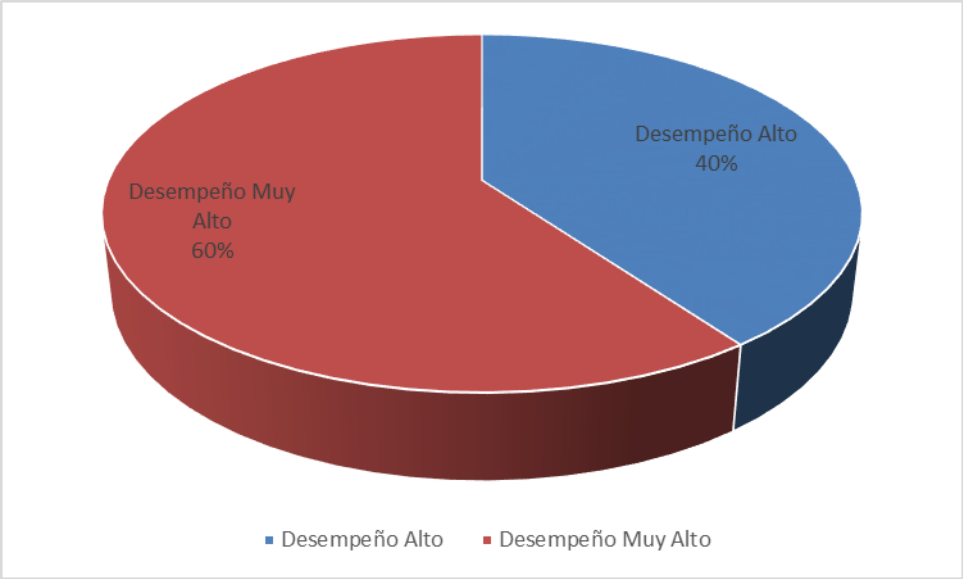
4.2 Análisis del Cuestionario de Desempeño Laboral

Para realizar el análisis de información sobre el desempeño laboral, se comienza por presentar los niveles actuales de desempeño laboral en la empresa, posteriormente se analiza el promedio general obtenido en cada una de las dimensiones evaluadas para una mejor interpretación de la información.

4.2.1 Análisis de los niveles de desempeño laboral

Figura 29.

Niveles de desempeño laboral en la empresa



La grafica muestra que en condiciones generales la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S posee trabajadores que realizan sus actividades rutinarias de manera eficiente. Como resultado se evidencia que el 60% de los trabajadores posee un desempeño laboral muy alto es decir, tienen objetivos claros, conocen los pasos para lograrlos y obtienen resultados positivos, que pueden ser sostenidos en el tiempo.

El 40% restante de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S posee un desempeño alto, lo cual indica que todos los trabajadores de la empresa tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar, tienen unas habilidades sobresalientes, tienen la voluntad de ir más allá de lo que les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles excepcionales.

4.2.2 Análisis de las dimensiones del desempeño laboral

Para el respectivo análisis de cada una de las dimensiones que posee el cuestionario se analiza el promedio general obtenido en cada una de las dimensiones evaluadas para una mejor interpretación de la información.

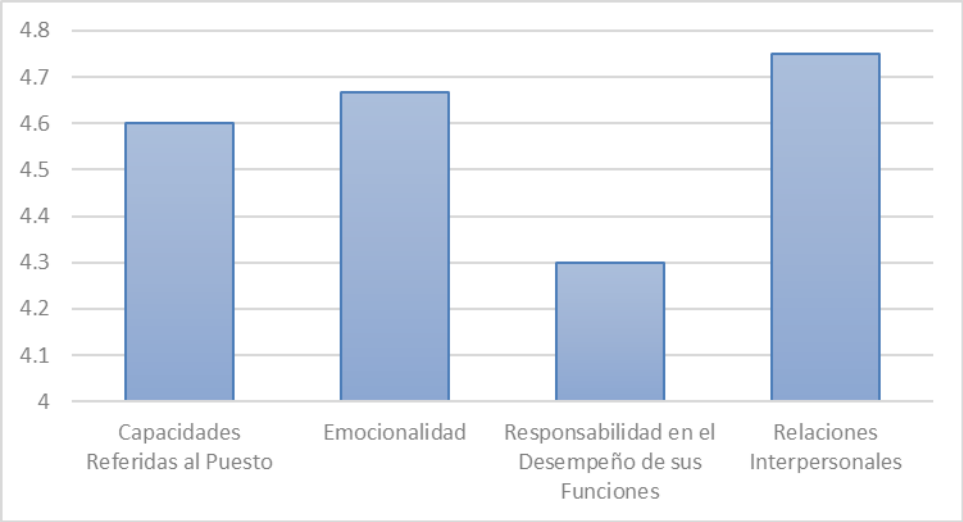
Tabla 10.

Promedio de Resultados por Dimensión

DIMENSIÓN	PROMEDIO DEL RESULTADO	CALIFICACIÓN
Capacidades Referidas al Puesto	**4,6**	**Muy Alto**
Emocionalidad	**4,7**	**Muy Alto**
Responsabilidad en el Desempeño de sus Funciones	**4,3**	**Alto**
Relaciones Interpersonales	**4,8**	**Muy Alto**

Figura 30.

Promedio de Resultados por Dimensión



Se puede apreciar que en la gráfica en la dimensión de relaciones interpersonales los trabajadores sacaron la mayor puntuación con un promedio de 4.8 puntos mostrando un desempeño muy alto, lo que quiere decir que se respetan las ideas de sus compañeros de trabajo, dichas ideas se desarrollan en un ambiente de cordialidad, se propicia un ambiente adecuado y se mantienen buenas relaciones humanas con los colegas de trabajo.

Por otra parte la dimensión de emocionalidad alcanzo los 4.7 puntos en promedio mostrando un desempeño muy alto, lo que quiere decir que los trabajadores que todo lo aprendido se aplica en el trabajo, los trabajadores están dispuestos a resolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo y además se promueven valores como la honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.

En la dimensión de capacidades referidas al puesto de trabajo la calificación fue de 4.6 mostrando un desempeño muy alto, lo que quiere decir que los trabajadores

demuestran que dominan las funciones de su puesto, dominan los softwares o aplicativos relativos a su puesto y que presentan a tiempo la información requerida por su inmediato superior o a las entidades de nivel regional o nacional entre otras capacidades referidas a su labor.

Por último se analiza la dimensión de responsabilidad en el desempeño de sus funciones, fue en la que más baja puntuación se obtuvo, con un promedio de 4.3 mostrando un desempeño alto, pero no por ser la más baja significa que la empresa está mal, al contrario una puntuación de 4,3 indica que los trabajadores cumplen con su horario de trabajo establecido, contribuyen con aportaciones al logro de los objetivos de su institución y participan en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional.

4.3 Análisis de la Encuesta de Preguntas abiertas

La encuesta de preguntas abiertas se realizó con el fin de identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés en cada uno de los encuestados.

Las preguntas de la entrevista se agruparon en las siguientes categorías:

- Presencia y percepción de factores estresores laborales y extralaborales.
- Presencia de conflicto.
- Ambigüedad o sobrecarga (Castro, 2017).

4.3.1 Análisis de la presencia y percepción de factores estresores laborales y Extralaborales

Se pudo observar que las actividades que desempeña cada uno de los trabajadores son rutinario dependiendo de cada puesto de trabajo y correspondientes a su rol dentro

del empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S y que su horario de trabajo o su jornada laboran es de 8 horas diarias en la gran mayoría de los casos.

Entre las actividades que generan cierto tipo de estrés y que son actividades rutinarias para los trabajadores se identificaron las siguientes:

- Atención al usuario.
- Trámites bancarios.
- Apoyo en la oficina para diversas tareas.
- Proceso de facturación.
- Fallas técnicas en el equipo de audiómetro.
- Pacientes no agendados para exámenes.

Los trabajadores manifiestan que la posición o las actitudes que adoptan para controlar el estrés que le generan estas actividades son las siguientes:

- Tratar de relajarse.
- Respirar profundo.
- Conteo y respiración hasta 10.
- Concentrarse en la labor que se está haciendo.

La mayoría de los trabajadores manifiestan que su trabajo no afecta en sus relaciones familiares o personales, también indican que sus compañeros de trabajo no son causantes de situaciones de estrés laboral.

4.3.2 Análisis Presencia de conflicto

En la presencia de conflicto se identificó que todos los trabajadores son subordinados por los directivos de la empresa, cada trabajador de la empresa cuenta con los recursos suficientes y necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades rutinarias y su tiempo está estrictamente centrado en hacer su trabajo y aprovecharlo al máximo para cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

4.3.3 Análisis de la ambigüedad o sobrecarga

Ambigüedad

Se identificó que los trabajadores de le empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S tienen completamente claro cuáles son sus objetivos y metas, cada uno conoce exactamente cuáles son sus responsabilidades en la organización, tienen claro ante quien deben responder por sus tareas, los trabajadores tienen la capacidad de organizar su tiempo y cumplir con las actividades que se propone y además tienen la autoridad suficiente para llevar a cabo sus actividades. La empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S se encarga de dar explicaciones claras cuando se trata de asignar o delegar una nueva actividad a sus trabajadores.

Sobrecarga

Las actividades que realizan los trabajadores en casi todos los casos no son difíciles y no exigen muchas complicaciones para el empleado que las desarrolla, los tiempos establecidos para la entrega de trabajo o la realización de actividades son suficientes, los no tienen que llevarse trabajo para su casa en la noche o los fines de semana ya que sus actividades rutinarias se desarrollan netamente en la empresa y en sus puestos de trabajo además de eso las demandas o exigencias con su trabajo son considerada adecuadas, dicen tener el suficiente entrenamiento y/o experiencia para desempeñar sus obligaciones correctamente pero que la organización espera más de lo que usted puede hacer con sus recursos y capacidades.

4.4 Estrategias para mitigar el estrés laboral en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S

4.4.1 Desarrollo de un buen estado físico

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos

del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

4.4.2 La distracción y el buen humor

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

4.4.3 Reorganización cognitiva

Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Si la forma de comportarnos y la forma en que sentimos depende de la forma en que percibimos una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada. Es decir, esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

4.4.4 Técnicas de relajación física

Las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión

psicológica y la tensión física o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión. "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo" (Peiró & Salvador, 1993).

4.4.5 Técnicas de control de respiración

"Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo" (Labrador, 1992).

Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunda en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc.).

4.4.6 Técnicas de relajación mental o meditación

La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en las mismas y desconectar de la actividad mental de aquello que puede resultar fuente de estrés.

4.4.7 Dieta adecuada

El desarrollo de buenos hábitos alimenticios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que recibimos actualmente de nuestro entorno determinan la necesidad de mantener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y no desarrollar problemas carenciales.

La dieta mediterránea, que toma como base el aceite de oliva, la fruta, los cereales, el pescado y las carnes magras, es un aspecto clave de nuestra salud. “La esperanza de vida aumentaría a pasos agigantados si los vegetales olieran tan bien como el tocino”. (Larson, Doug).

4.4.8 Entrenamiento asertivo

Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, con una mayor capacidad para expresar ante los demás los sentimientos, los deseos y las necesidades de manera libre, clara e inequívoca. La finalidad es que el individuo alcance sus objetivos sin dejar de respetar los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de role playing (juego de roles).

4.4.9 Técnicas de autocontrol

El objetivo de estas técnicas es conseguir que el individuo adquiera control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que la acompañan (tanto las que anteceden a su conducta como las derivadas de la misma). Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control de las conductas implicadas en situaciones de estrés, no solo para mejorar aquellas que ya han causado problemas sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas.

5. Discusiones

La hipótesis planteada en esta investigación fue: El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.

Dando respuesta a la pregunta de investigación se determinó que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores es casi nula ya que la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S posee trabajadores que realizan sus actividades rutinarias de manera eficiente. Como resultado se evidencia que el 60% de los trabajadores posee un desempeño laboral muy alto es decir, tienen objetivos claros, conocen los pasos para lograrlos y obtienen resultados positivos, que pueden ser sostenidos en el tiempo.

El 40% restante de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S posee un desempeño alto, lo cual indica que todos los trabajadores de la empresa tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar, tienen unas habilidades sobresalientes, tienen la voluntad de ir más allá de lo que les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles excepcionales.

Por su parte los niveles de estrés en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S indicaron que solo el 20% de los trabajadores tiene un nivel intermedio de estrés, es decir un solo trabajador de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S presenta nivel intermedio de estrés mientras que un 80% de los trabajadores, es decir 4 trabajadores presenta un bajo nivel de estrés.

5.1 Conclusiones

Este trabajo de investigación estableció la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S, se utilizó el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, determinando así que en dicha empresa el nivel de estrés es bajo y que son muy pocos los estresores laborales que se están presentando en la empresa.

Por medio del Cuestionario de Desempeño laboral de pudo medir el nivel de desempeño de todos sus trabajadores, dando como resultado un desempeño laboral muy alto es decir, que sus trabajadores tienen objetivos claros, conocen los pasos para lograrlos y obtienen resultados positivos, que pueden ser sostenidos en el tiempo, también tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar, tienen unas habilidades sobresalientes, tienen la voluntad de ir más allá de lo que les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles excepcionales.

De lo anterior se puede con concluir que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores es casi nula ya que la empresa tiene bajos niveles de estrés y por ende sus trabajadores rinden en su trabajo de manera eficiente, puntuación que se ve reflejada en el Cuestionario de Desempeño Laboral.

El estrés a largo plazo puede perjudicar la salud de cualquier trabajador. Hacer frente al impacto del estrés crónico puede ser todo un reto. Debido a que la fuente del estrés a largo plazo es más constante que en los casos del estrés agudo, el cuerpo nunca recibe una señal clara para volver a funcionar normalmente. Con el estrés crónico, esas mismas reacciones del cuerpo que salvan vidas pueden alterar los sistemas inmunológico, digestivo, cardiovascular, del sueño y reproductivo. Algunas personas experimentan principalmente síntomas digestivos, mientras que otras pueden tener dolores de cabeza e insomnio, sentir tristeza o enojo, o mostrar irritabilidad.

Con el tiempo, la tensión continua que produce el estrés en el cuerpo puede contribuir a problemas graves de salud, como enfermedades cardíacas, presión arterial alta, diabetes y otras enfermedades incluidos trastornos mentales como la depresión o la ansiedad.

Se socializaron los resultados de los instrumentos aplicados en los trabajadores al gerente de la empresa LGM gestión empresarial, donde se expresó que no existía niveles de riesgos altos en sus trabajadores y que estos tenían claro sus tareas diarias sin afectar su vida social y personal.

Por otro lado, se socializo con los trabajadores los resultados de los instrumentos aplicados observando que lo expresado por ellos de estar presentando estrés laboral no coincide con los resultados de los instrumentos.

Se observó que las tareas repetitivas podrían ser causa en algún momento de estrés laboral, sim embargo se le sugiere a los directivos seguir con la aplicación de instrumentos con el fin de detectar a futuro presencia de estrés laboral en algunos de los trabajadores de la empresa LGM Gestión empresarial. También se sugirió a los directivos expandir las vacantes en la empresa con el fin de que algunos trabajadores no estén sobrecargados de tareas laborales.

Preguntas que sugirieron responder en la rúbrica:

¿Cuál fue la afectación del estrés en tiempos del Covi?

A nivel empresarial la COVID 19 tuvo afectaciones de puesto que se implementó la jornada de trabajo desde casa por un tiempo determinado y luego se implementó media jornada laboral presencia en la empresa y el resto en casa trayendo esto como

consecuencia que la jornada laboral se extendiera en casa dejando de lado responsabilidades familiares y sociales, sin embargo, cabe resaltar que no hubo trabajadores infectados con el virus durante la realización del proyecto.

¿Cuál es el aporte de la investigación?

Esta investigación aporta beneficios para la empresa puesto que se puede llevar a cabo un seguimiento de los trabajadores enfocado a su desempeño laboral trayendo consigo mayores resultados a la empresa, enfocándose principalmente brindarle al trabajador un bienestar tanto físico como psicológico para que así realicen sus labores de una manera eficiente y acorde con los objetivos y metas trazados por empresa.

5.2 Recomendaciones

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en el personal de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S se recomienda:

Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.

Realizar una evaluación periódica al Personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.

Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

Es importante que en LGM Gestión Empresarial 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.

Realizar pruebas constantes de estrés para determinar cómo se encuentran los niveles dentro de LGM Gestión Empresarial S.A.S y de esta manera darle el seguimiento necesario a los resultados.

Brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con los empleados de LGM Gestión Empresarial S.A.S para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores sea elevado.

En LGM Gestión Empresarial 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.

Referencias

Aguilar, E. (2013). *Estudio diagnóstico y factores psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo.* Nuevo León.

Alles, M. (2001). *Desempeño por competencias.* Sevilla, España.

Anguitaa, J., Labrado, J., & Campos, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.* Departamento de Planificación y Economía de la Salud, Madrid.

Aragón, A. (2004). *Evaluación del desempeño.* París, Francia.

Babatunde, A. (2013). *Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. Economic Insights-Trends & Challenges.*

Balvin, C. (2017). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza.* Universidad de Nacional del Centro del Perú, FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS, Huancayo.

Baptista, D., Méndez, D., & Zunino , N. (2016). *Ausentismo Laboral.* Montevideo.

Bohórquez, C. (2007). *El Desempeñp Laboral.* Bogota, Colombia: Paidos.

Buunk, B., De Jorge, J., Ybema, J., & De Wolf. (1998). *Psychosocial aspects of occupational stress.* Hove, Inglaterra: Taylor & Francis.

Cabrera, A. (2015). *EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA.* Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educacion, Ambato.

Cardenas, S. (1999). "El estrés ocupacional ¿Muy estudiado y poco comprendido?". *Revista del Consejo Colombiano de Seguridad*.

Castro, Y. (2017). *Criterios para evaluar el estrés del rol ocupacional desde la perspectiva de género.* Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Bogota.

Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica.*

Chavez, L. (2016). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN COMERCIAL DE ELECTROSUR S.A. EN EL PERIODO 2015.* Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Bogota, Colombia: McGraw-Hill.

Cirera, Y., Aparecida, E., Elias, V., & Ferraz, O. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas.*

Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿la "sal de la vida"o "el beso de muerte"?* (O. d. Europeas, Ed.) Luxemburgo.

Conley, S., & You, S. (2014). *Role stress revisited: Job structuring antecedents, work outcomes, and moderating effects of locus of control. Educational Management Administration & Leadership.*

Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo 26.* Bogotá D.C.

Constitución Política de Colombia. (Junio 4 de 1991). *Artículo 25.* Bogotá D.C.

García, C., Félix, R., & Mercado, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. *CULCYT Cultura Científica y Tecnológica*.

García, J., Gelpi, J., Cano, A., & Romero, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral.* Madrid, España: Arteamina.

García, M., & Gil, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.* Lima.

González, R. (1998). *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad.* La Coruña, España: Universidad de la Coruña: Servicio de Publicaciones.

Herran, J. (2016). *DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL EMPRESA CONTINENTAL DE CONCENTRADOS E.U. EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO.* Fundacion Universitaria Los Libertadores, Bogota.

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective Glenview, III: Scott,*

Foresman.
Keith, D., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: Mc Graw Hill.
Labrador, J. (1992). *El estres:Nuevas técnicas para su control.* Madrid, España: Ediciones temas de hoy.
Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicosociología aplicada Manual para la formación del especialista.* Valladolid, España: Lex Nova.
López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*.
Martinez, O., Devia, L., & Quenguán, L. (2014). Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*.
McEwen, B. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance.* New York: Brain Research.
Menéndez, L., Osterrieth, M., & Oliva, F. (2009). *A first phytolith approximation to.* Argentina: Quaternary Internationa.
Ministerio de Gobierno. (junio 22 de 1994). *Decreto 1294 de junio 22 de 1994.* Bogota D.C.
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (17 de julio de 2008). *Resolución 2646 de 2008.* Bogota D.C.
Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.* Bogotá.
Montero, G. (2010). *NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL Y PATRÓN DE CONDUCTA EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE.* Cantuta.
Moreno, J., & Zúñiga, Y. (2015). *RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO DE LA CIUDAD SAN JUAN DE PASTO.* Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Humanas.
Newstrom, J. (2013). *El comportamiento humano en el trabajo.* Mexixo: Mc Graw Hill.
OMS. (2004). *La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores.*
OMS. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo.*
Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo.* Ginebra.
Peiró, J., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.).* España: UDEMA S. A.
Pita, M. (2016). *Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia.* Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicologia, Bogotá.
Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza.* Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo.
Reyes, R. (24 de 05 de 2020). *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*. Obtenido de https://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm
Rivera, A. (2017). *EFECTO DE LA CARGA DE TRABAJO EN EL DESEMPEÑO DE LOS.* Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia, BOGOTÁ.
Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA Y SERVICIOS INDUSTRIALES.* PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN, Lima.
Sampieri, R., Collado, C., & Bastidas, M. (2010). *Metodología De La Investigación.* Mexico: Mcgraw-HILL.
Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigación*. McGRAW-HILL.
Santos, J. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional.* San Salvador: Acción Consultores.
Selye, H. (1956). *The stress of life.* Michigan: McGraw-Hill.

Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia.* Madrid, España: Guadarrama.
Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés.* Madrid.