



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Efecto del estrés laboral sobre el rendimiento de los colaboradores de  
la empresa CTG Logistics S.A.S.**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magister en  
Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos**

**Autor: Lic. YANINA DEL CARMEN CASTRO DÍAZ**

**Tutor: Mgtr. YAZMINA DE MORENO**

**Panamá, julio de 2021.**

## **Agradecimientos**

Antes de comenzar a desarrollar este trabajo me gustaría dejar constancia en estas primeras líneas de mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han hecho posible su realización.

Quiero agradecer a Dios, por ser escogida como su hija consentida, a quien cuida y bendice en todo momento.

A mis padres Martin y Carmen, quienes me han acompañado a lo largo de mi vida y me han apoyado para seguir creciendo profesional y personalmente; a mis amados hijos Andrés y Antonio, que son la razón de mi vivir, motivación permanente y mi orgullo.

A mi amado esposo Deivis, quien es mi compañero fiel, mi motivador, mi mejor ejemplo de crecimiento y superación.

A los docentes que contribuyeron con mi proceso de formación como Magister; y a mi asesor de Tesis Mgtr. Yazmina Valdés de Moreno por haberme ayudado y acompañado en este proceso.

## Índice General

	Pág.
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
<b>CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la Problemática.....	2
1.2. Formulación de la pregunta de investigación.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación .....	5
1.3.1. Objetivo General .....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación e Impacto .....	5
<b>CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales.....	9
2.1.1. Bases Teóricas.....	9
2.1.2. El Estrés laboral .....	12
2.1.3. Manifestaciones del Estrés Laboral .....	13
Tabla 1.    Cinco dimensiones teóricas de estresores laborales.....	13
2.1.4. Consecuencias del Estrés Laboral.....	14
Tabla 2.    Estrés laboral, principales consecuencias físicas y somáticas .....	14
2.1.5. Modelos sobre estrés laboral.....	15
2.1.6. El Estrés laboral, la edad, el sexo, carga familiar y tiempo laborado .....	17
2.1.7. Prevención del Estrés laboral .....	18
Tabla 3.    Enfoque y programas de prevención del Estrés laboral .....	19
2.1.8. Antecedentes Investigativos.....	20
2.1.9. Bases Conceptuales.....	24
2.1.10. Bases Legales .....	27
Tabla 4.    Marco legal.....	27
2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	29
2.3. Operacionalización de las Variables o Categorización. ....	29

Tabla 5.    Variables .....	29
CAPÍTULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. Paradigma, Método o Enfoque de Investigación.....	32
3.2. Tipo de Investigación .....	33
3.3. Diseño de la Investigación .....	33
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	34
3.4.1. Técnicas.....	34
3.4.2. Instrumentos.....	35
Tabla 6.    Estresores laborales.....	35
3.4.3. Respuestas a las afirmaciones y su valoración.....	37
3.4.4. Validez .....	38
3.4.5. Confiabilidad.....	38
Tabla 7.    Escala de calificación del Estrés Laboral.....	38
3.5. Población, Muestra y Muestreo.....	39
3.5.1. Población y/o Descripción del Escenario de Investigación .....	39
3.5.2. Muestra y Criterios de Selección de los Informantes Clave .....	39
Tabla 8.    Muestra de investigación.....	39
3.6 Procedimiento de la investigación.....	40
3.7. Validez y confiabilidad credibilidad de los instrumentos .....	41
3.8. Consideraciones Éticas.....	42
3.8.1. Criterios de confidencialidad .....	42
3.8.2. Descripción de la obtención del consentimiento informado.....	42
3.8.3. Riesgos y beneficios conocidos y potenciales .....	43
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
4.1. Técnicas de análisis de datos o hallazgos.....	45
4.2. Procesamiento de los datos.....	46
4.2.1. Características sociodemográficas del personal.....	46
Tabla 9.    Edad.....	46
Tabla 10.   Sexo .....	47
Tabla 11.   Carga familiar.....	48
Tabla 12.   Nacionalidad.....	49
	iii

Tabla 13.	Tiempo en que labora en la empresa. ....	49
Tabla 14.	Vivienda. ....	50
Tabla 15.	Promedio de ingresos. ....	51
Tabla 16.	Escolaridad. ....	52
Tabla 17.	Uso de su tiempo libre. ....	53
	4.2.2. Cuestionario de la OIT-OMS. ....	54
Tabla 18.	Nivel de estrés laboral de la empresa en la CTG Logistics. ....	54
Tabla 19.	Nivel de estrés. ....	55
	4.3. Discusión de los Resultados. ....	56
	Conclusiones. ....	60
	Recomendaciones. ....	62
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA. ....</b>		<b>63</b>
5.1.	Denominación de la Propuesta. ....	64
5.2.	Descripción de la Propuesta. ....	64
5.3.	Fundamentación. ....	64
5.4.	Objetivos de la Propuesta. ....	65
	5.4.1. Objetivo General. ....	65
	5.4.2. Objetivos Específicos. ....	65
5.5.	Beneficiarios. ....	65
5.6.	Localización. ....	66
5.8.	Método. ....	66
	5.8.1. Técnicas de prevención del Estrés Laboral. ....	67
	5.8.2. Ejercicios de relajación. ....	68
5.9.	Cronograma. ....	70
Tabla 20.	Cronograma. ....	70
5.10.	Recursos. ....	71
5.11.	Presupuesto. ....	72
Tabla 21.	Presupuesto. ....	72
<b>Bibliografía. ....</b>		<b>73</b>
<b>Anexos. ....</b>		<b>80</b>

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Cinco dimensiones teóricas de estresores laborales .....	13
Tabla 2. Estrés laboral, principales consecuencias físicas y somáticas .....	14
Tabla 3. Enfoque y programas de prevención del Estrés laboral.....	19
Tabla 4. Marco legal .....	27
Tabla 5. Variables .....	29
Tabla 6. Estresores laborales.....	35
Tabla 7. Escala de calificación del Estrés Laboral .....	38
Tabla 8. Muestra de investigación .....	39
Tabla 9. Edad .....	46
Tabla 10. Sexo.....	47
Tabla 11. Carga familiar.....	48
Tabla 12. Nacionalidad. ....	49
Tabla 13. Tiempo en que labora en la empresa.....	49
Tabla 14. Vivienda. ....	50
Tabla 15. Promedio de ingresos.....	51
Tabla 16. Escolaridad.....	52
Tabla 17. Uso de su tiempo libre.....	53
Tabla 18. Nivel de estrés laboral de la empresa en la CTG Logistics.....	54
Tabla 19. Nivel de estrés .....	55
Tabla 20. Cronograma.....	70
Tabla 21. Presupuesto .....	72

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Edad .....	46
Figura 2. Sexo .....	47
Figura 3. Carga familiar. ....	48
Figura 4. Nacionalidad. ....	49
Figura 5. Tiempo en que labora en la empresa. ....	50
Figura 6. Vivienda.....	51
Figura 7. Promedio de ingresos.....	52
Figura 8. Nivel de escolaridad.....	53
Figura 9. Uso de su tiempo libre. ....	54
Figura 10. Nivel de estrés por dimensiones.....	55
Figura 11. Localización de la empresa CTG Logistics. ....	66

## Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Formato de Entrevista Semiestructurada .....	81
Anexo 2. Cuestionario de Estrés Laboral Organizacional de la OIT-OMS.....	82
Anexo 3. Formato de consentimiento.....	84

# **EFFECTO DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CTG LOGISTICS S.A.S.**

Por: Yanina Castro Díaz  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Cartagena, Colombia, 2021

## **Resumen**

Cada vez las empresas se preocupan más por mejorar el bienestar de sus trabajadores, por ello es relevante realizar iniciativas que prevengan y controlen el estrés laboral el cual representa una amenaza a la integridad fisiológica y psicológica de los empleados, y afecta su desempeño laboral y su salud. Debido a esto, la presente investigación tuvo como objetivo general, evaluar el efecto de estrés laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics, para lo cual se propuso una metodología con enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, en donde se usaron técnicas como la entrevista sobre la sociodemográfica de los empleados y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, para diagnosticar el nivel de estrés en el ente económico. Sobre las conclusiones que arrojó la investigación, se puede resaltar que las mujeres son las que más presentan síntomas de estrés laboral, así como los trabajadores de menor edad y los de mayor tiempo laborando en la organización son los que menos expresan factores de estrés laboral. En relación con los resultados del cuestionario OIT-OMS, la empresa presenta un nivel bajo de estrés laboral, ya que el promedio total de las dimensiones dio 57,88. Dentro de las dimensiones que más tuvieron calificación fueron de clima organizacional con un puntaje de 85, seguido por la falta de cohesión con 74 y muy cerca la estructura organizacional. Finalmente, y dado que pueden seguir aumentando acontecimientos relacionados con el estrés laboral en la organización, se propuso el desarrollo de talleres preventivos basados en ejercicios cognitivos y técnicas de relajación tales como la adecuada respiración, ejercicios de meditación, físicos, de movimientos rítmicos y de visualización.

**Palabras claves:** *Estresores, trabajador, empresa, estrés laboral.*

# **EFFECT OF WORK STRESS ON THE PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF THE COMPANY CTG LOGISTICS S.A.S.**

By: Yanina Castro Díaz  
Faculty of Economic and Administrative Sciences  
Cartagena, Colombia, 2021

## **Abstract**

In current days, companies have become increasingly concerned about the search to improve the well-being of their workers, hence it is very relevant to carry out initiatives that seek to prevent and control work stress, which has become that real threat of the physiological or psychological integrity of employees, which affects their job performance and especially affects their health. Due to that, the present research had as aim to evaluate the effect of work stress on the performance of the employees of the CTG Logistics company, for which, a methodology with a qualitative and descriptive approach was proposed, where it was used techniques such as the interview that inquired about the sociodemographic of the employees and the ILO-WHO work stress questionnaire to diagnose the level of stress in the economic entity. Regarding the conclusions, which the investigation yielded, it can be said that that women are the ones who most present symptoms of ILO, as well as younger workers and those with a longer time working in the organization, are the ones that least express factors of the. In relation to the results of the ILO-WHO questionnaire, this showed that the company presents a low level of ILO, since the total average of the dimensions gave 57.88. Among the dimensions that were rated the most were organizational climate with a score of 85, later the lack of cohesion followed with 74 and the organizational structure was very close. Finally, the development of workshops to prevent and control ILO was proposed, these activities are based on cognitive exercises and relaxation techniques such as adequate breathing, exercise exercises. meditation, physical, rhythmic movement, and visualization.

**Keywords:** *Stressors, worker, company, stress.*

## **Introducción**

En el contexto empresarial actual las organizaciones se enfrentan a muchos retos relacionados con lo económico y lo estratégico, y a esto se le suma el bajo rendimiento de sus empleados. Por ello durante las últimas décadas se han venido desarrollando estudios que buscan colaboradores más eficaces y con mayor afinidad por lo que hacen, al igual que iniciativas para prevenir el Estrés Laboral.

Sobre el Estrés Laboral, autores como Chiang, Riquelme & Rivas (2018), exponen que es una enfermedad que pone en peligro la economía de las empresas debido a que baja la productividad y afecta la salud física y mental de los trabajadores. En este mismo sentido, se puede decir que los principales estresores están relacionados con un deficiente clima organizacional, remuneración inadecuada, a la presión del trabajo, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, falta de orientación para el desarrollo de las tareas, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo y relaciones conflictivas con los superiores.

La presente investigación parte de las bases teóricas del estrés, sus causas, sus fases y tipos, para comprender que es el Estrés Laboral y como afecta a los empleados ya sea por su sexo, edad, carga familiar o antigüedad en el trabajo, y posteriormente se definieron las técnicas para prevenir y enfrentar esta problemática.

El desarrollo del proyecto tiene un enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, buscando caracterizar a los empleados de la empresa CTG Logistics de una forma general, y reconocerlos como individuos reales. El estudio es de tipo No Experimental debido a que no es un tema nuevo, sino que se busca observar el

fenómeno del Estrés Laboral tal y como se encuentra en su contexto natural para después evaluarlo en los colaboradores.

En la investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno para conocer la socio demografía de los empleados y ver como esto puede conllevar al Estrés Laboral, y otro basado en la OIT-OMS (Organización Internacional del Trabajo - Organización Mundial de la Salud), para diagnosticar su nivel de estrés y si es o no generalizado en la empresa, para finalmente indicar cómo se puede prevenir y controlar el Estrés Laboral.

**CAPÍTULO I.**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA**  
**PROBLEMÁTICA**

## 1.1. Descripción de la Problemática

Actualmente gran parte de las organizaciones, tanto nuevas como antiguas, son propensas a constantes transformaciones en sus procesos y actividades económicas, debido a que deben adaptarse a nuevas estrategias y acontecimientos para mantenerse en el mercado. Por ello, para Céspedes & Martínez (2016), “todas las empresas se enfrentan a acontecimientos tales como efectividad, eficiencia, rentabilidad, que acompañado de la salud laboral de sus colaboradores, son ideas fundamentales para mantenerse en el mercado en la actualidad” (p.15); de allí que los entes económicos tengan que adaptarse a los múltiples retos que han traído las empresas modernas, donde al trabajador se le ve como eje central de las compañías y no como una mano de obra más, como se daba en décadas pasadas.

Aunque son muy notorias las mejoras que ha tenido el mundo laboral en relación a la salud en el trabajo, también hay muchas empresas que se han preocupado solamente por la generación de los servicios y productos que ofertan, todo con la finalidad de cumplir los estándares de calidad para obtener la fidelidad de sus clientes, dejando de lado las condiciones de salud en el que se encuentra su talento humano; y la falta de interés por la salud de los trabajadores ha conllevado a la aparición de dificultades físicas que afectan tanto a los empleados como su rendimiento en la organización.

Por ello conceptos como las enfermedades laborales, son de gran relevancia en las organizaciones actuales; se puede decir que son aquellas enfermedades que el trabajador adquiere debido a la exposición a factores que pueden ser químicos, físicos y biológicos, y que agreden el organismo del trabajador continua o frecuentemente, y por un largo tiempo, en su ambiente de trabajo (De Sousa, Antunes, Gomes, & Ferreira, 2016, p.524).

Sobre las enfermedades laborales La Organización Internacional del Trabajo (2021), especifica que cada año, se presentan aproximadamente 160 millones de enfermedades profesionales, 250 millones de accidentes del trabajo y sumado que se dan más de un millón de fallecimientos por trabajo en todo el mundo. A nivel Colombia, según la Federación de Aseguradores Colombianos Fasecolda (2020), en el año 2019, se presentaron en el país, 8.442 enfermedades laborales, lo que demuestra que este tipo de acontecimientos son de gran importancia en las empresas del país, por ejemplo si se toman cifras del estudio desarrollado por Álvarez, Palencia & Riaño (2019), en Colombia los casos de enfermedad laboral de 100 casos por cada 100.000 trabajadores aproximadamente, cifra que fue dada después de estudiar casos presentados desde 1994 hasta el 2016.

Una de las principales enfermedades laborales en Colombia y en el contexto internacional está ligada al Estrés Laboral, el cual según La Organización Mundial de la Salud (2020), es aquel grupo de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. En consecuencia, con lo expresado, el Estrés Laboral es considerado como una de las patologías más presentes del presente siglo, debido a que se ha tenido evidencia mediante un gran número de investigaciones que sus efectos a la salud pueden ser tanto físicas como psicológicas (Muñoz & Rodríguez, 2018. p. 2). Por ello, se puede decir que dentro de las principales afecciones psicológica del Estrés Laboral, está la, ansiedad, baja autoestima, depresión y la irritabilidad, mientras que en las principales afecciones físicas están los dolores de espalda, migrañas y las enfermedades cardiovasculares.

En países de Latinoamérica, el Estrés Laboral está vinculado a factores relacionados con el ambiente físico, inseguridad en el trabajo, relaciones interpersonales, demandas laborales, organización, entre otros aspectos. Por ejemplo, en un estudio llevado a cabo por Mejía, Chacón, Enamorado, Garnica, Chacón &

García (2020), en América Latina, en Chile los trabajadores asalariados que son sometidos a factores estresantes laborales tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión. En Colombia y Perú, las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de burnout, que en muchos estudios han sido mostrados como una consecuencia del alto estrés laboral.

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa CTG Logistics S.A.S, ubicada en la ciudad de Cartagena, Bolívar, la cual no cuenta con herramientas para la medición del Estrés Laboral que presentan sus colaboradores, ni para medir las condiciones de salud y trabajo de ellos, adicionalmente no tiene un instrumento que le permita conocer el nivel de los factores psicosociales considerados causa del Estrés Laboral.

En la empresa CTG Logistics S.A.S, se han detectado sobrecargas de trabajo en temporadas, lo que ocasiona bajo desempeño de los empleados, igualmente las nuevas adquisiciones tecnológicas han ocasionado en los colaboradores situaciones de presión y tensión. Así mismo se han observado dificultades con las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, lo cual impacta también en el desempeño laboral. Por lo anterior, se hace necesario desarrollar la presente investigación, para determinar el efecto del estrés de tipo laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics S.A.S.

## **1.2. Formulación de la pregunta de investigación**

¿Cuáles son los Efectos del Estrés de tipo laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics S.A.S?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### 1.3.1. Objetivo General

Evaluar el efecto de estrés laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics S.A.S.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Describir las características sociodemográficas del personal que labora en la empresa CTG Logistics S.A.S mediante una entrevista.
- b. Desarrollar un cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS en los empleados de la empresa CTG Logistics S.A.S, para diagnosticar su nivel de estrés.
- c. Proponer medidas de controles y prevención del estrés laboral en la empresa CTG Logistics S.A.S.

### **1.4. Justificación e Impacto**

Actualmente las empresas se preocupan cada día más por mejorar el bienestar de sus trabajadores con el objetivo de mejorar su productividad y garantizar la permanencia y el éxito de sus productos o servicios en mercado, de allí que iniciativas como un buen clima organizacional y la salud laboral, son temas de gran relevancia en los entes económicos.

Un tema relevante para las empresas es el Estrés laboral, ya que conocer las causas que generan su aparición en los colaboradores, ayuda a la prevención de futuros acontecimientos poco favorables para la organización, tales como rotación del personal, ausentismo, bajo rendimiento, entre otros factores (Patlán, 2019). Por tal motivo y dada su relevancia, se hace necesario y propicio el desarrollo de una

investigación para evaluar el efecto del estrés laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics.

Dentro de los fundamentos para la realización de este trabajo está su impacto, pues al desarrollar esta iniciativa se determinarán los factores que generan Estrés laboral en los empleados de la empresa, y dado el caso que los resultados sean altos o positivos, la gerencia podrá realizar correctivos que disminuyan su frecuencia y/o severidad, y así evitar enfermedades laborales tales como problemas estomacales, cefaleas, dolores musculares entre otros, los cuales son causantes de un mal ambiente laboral y repercuten en un servicio no adecuado a los clientes.

Desde el punto de vista científico y académico, esta investigación servirá para poner en práctica teorías de la psicología laboral en relación al Estrés laboral dadas por la Organización Mundial de la Salud, con lo cual se pondrá a prueba y en acción los conceptos dados en las aulas de clase de la maestría, igualmente desde lo humano, este trabajo permitirá a las directivas de la empresa conocer mediante un instrumento validado la salud laboral en la que se encuentran sus empleados.

En relación a lo económico, este proyecto le servirá a la gerencia de CTG Logistics S.A.S. para comprender la relevancia que tiene la modernización de los procesos de salud laboral y cumplir las exigencias de la globalización y competitividad que necesita la organización, lo cual se verá reflejado de una manera positiva en los resultados de ventas y generará mayores ingresos a la empresa. Así mismo desde lo social, esta investigación ayudará a tener mejores salarios y nuevos empleos, ya que la gerencia tendrá bases para mejorar desde lo administrativo, y conllevará a contar con empleados más comprometidos, que desarrollen sus actividades de una manera eficaz y con responsabilidad social.

En cuanto a la viabilidad, es importante manifestar que esta investigación cuenta con el respaldo y autorización de los directivos de la empresa CTG Logistics, lo que hace que se tenga el tiempo y disposición para hacer las evaluaciones a los empleados.

Finalmente, desde lo metodológico, esta investigación utilizará la línea de investigación de Administración y Gerencia, la cual será realizada bajo un enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, donde se utilizarán técnicas de investigación como la encuesta, la observación, etc., lo que permitirá tener una clara realidad del estrés laboral que se pueda estar presentando en la empresa CTG Logistics S.A.S.

**CAPÍTULO II.**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE**  
**LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales**

### **2.1.1. Bases Teóricas**

Desde mediados del siglo XX, las nuevas teorías entorno a la seguridad y salud de los trabajadores en las empresas ha jugado un papel fundamental en el proceso de enseñanza y aprendizaje, lo que ha hecho que en la actualidad cada vez más los entes económicos estén más comprometidos en la creación de estrategias que permitan el fortalecimiento de las actividades de salud ocupacional. En consecuencia, a continuación, se presentará las bases teóricas más relevantes relacionadas con el Estrés y con el Estrés laboral.

*2.1.1.1 El Estrés.* Sobre el Estrés han surgido muchas teorías que han hecho un aporte importante a su estudio, por ejemplo, Felix, García & Mercado (2018), asegura que el estrés es un fenómeno natural en todo organismo. Es la respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos y, en ese sentido, puede ser positiva y negativa. Igualmente, McEwen (2000), expone que el estrés es aquella amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan.

Para Chrousos & Gold (1992), se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal. Surge así un concepto que es importante definir: homeostasis. La idea es que el cuerpo posee un nivel ideal de oxígeno en sangre, lo mismo que una acidez y temperatura corporal, entre otras tantas variables.

Todas estas se mantienen en esos valores a través de un balance homeostático, estado en el cual todos los valores se mantienen dentro de los rangos óptimos. El cerebro ha evolucionado mecanismos para mantener la homeostasis.

Para entidades a nivel mundial como La Organización Mundial de la Salud, el estrés es definido como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción (Encalada, Zegarra, Malca, & Tello, 2016, p. 51). Otros estudiosos del estrés, como Selye (1976), definió el estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior, el autor entonces establece que cuando una demanda externa excede los recursos disponibles cuando están expuestos a sucesivas tensiones originadas por su entorno ésta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Por último, Neidhardt, Weinstein & Conry (1989), definen el Estrés, como la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo. Un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande puede conducir a la angustia; es decir, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Por otra parte, se utiliza el término estrés, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial (Alario, 2018).

*2.1.1.2 Tipos de Estrés.* Según la Asociación Americana de Psicología (2020), puede clasificarse en tres tipos, agudo, agudo episódico y crónico.

*2.1.1.3 Estrés Agudo.* Es la forma más presente de estrés, la cual se desarrolla con pequeñas dosis pero que poco a poco se acumulan y hacen un daño importante. Los síntomas más comunes pueden observarse en la tabla 1.

*2.1.1.4 Estrés agudo episódico.* Se presenta en aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis, debido a ello pueden desarrollar síntomas como migrañas, enfermedades del corazón, entre otras (Asociación Americana de Psicología, 2020).

*2.1.1.5 Estrés crónico.* Este se ha podido presentar desde mucho tiempo, en ocasiones desde años, y puede estar relacionado con traumas desde niño particularmente dolorosas. (Asociación Americana de Psicología, 2020).

*2.1.1.6 Fases del Estrés.* Por lo expuesto por Naranjo (2009), el estrés se puede agrupar en tres momentos, es decir en una alarma, resistencia y agotamiento. En el primer momento, es decir en alarma, se pueden dar cuando hay un exceso de labores o de estudio. En un segundo momento, se da la parte de resistencia, la cual se da una frustración y el individuo se siente sin energía (Melgosa, 1995). Posteriormente, el mismo Naranjo (2009), explica que se presenta la fase de agotamiento, la cual es la más delicada, ya que salen patologías como la depresión, la ansiedad y la fatiga, así como tensión, nerviosismo e irritabilidad.

*2.1.1.7 Causas del Estrés.* Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona. A continuación, se presentan las más comunes del estrés según diferentes autores, de acuerdo con las siguientes categorías: causas sociales y de trabajo.

*2.1.1.8 Causas sociales.* Existen variables que influyen en la generación de altos niveles de estrés en los pobladores de las grandes ciudades, tales como el ruido, número de personas por habitación, edificaciones, congestión peatonal y vehicular. Así mismo se podría sugerir que el estrés estaría ligado estrechamente al desarrollo tecnológico y económico de los pueblos, pues a mayores índices de desempleo y carestía de vida, los niveles de estrés tienden a aumentar (Dorantes & Matus, 2002).

2.1.1.9 *Estrés en el trabajo*. El Estrés laboral se da cuando no se rinde de manera óptima en las actividades de trabajo y se presentan síntomas como enojo, frustración, ansiedad, cansancio entre otros (Felix, García & Mercado, 2018. p.34).

## 2.1.2. El Estrés laboral

Diferentes autores han planteado teorías entorno al Estrés laboral, por ejemplo, autores como Osorio & Cárdenas (2017), afirman que el Estrés laboral se desarrolla con la presencia de factores psicosociales de riesgo que afectan la tranquilidad del colaborador y su desenvolvimiento en las empresas, ya sea a mediano o largo plazo (p.82). En este sentido, el Estrés laboral se asocia principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo-esqueléticos y a variables que componen los modelos explicativos del estrés como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento individual.

Para La organización Internacional del Trabajo, el Estrés Laboral es una enfermedad que trae consecuencias no positivas para los países, ya que al desarrollarse en las empresas afecta también a lo macro, dándose afectaciones en la salud mental y física de los trabajadores (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018, p.180).

En Colombia el Estrés Laboral es una enfermedad que se asocia a lo laboral y según el Ministerio del trabajo se sitúa en el grupo IV denominado Trastornos Mentales y del Comportamiento, en la cual pueden hacer presencia afectaciones como accidentes laborales o daños cardiovasculares (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2017).

Según Sarsosa & Charria (2018), el estrés laboral, se origina en la actividad productiva del trabajo, donde no se logra satisfacer las necesidades materiales o

simbólicas del individuo. Es así, como cada vez es más frecuente que las personas padezcan estrés laboral, relacionándolo con su salud laboral.

### 2.1.3. Manifestaciones del Estrés Laboral

Los principales síntomas del estrés empiezan a surgir de manera sutil a nivel físico, cognitivo, emocional y conductual. Los primeros síntomas normalmente aparecen como ansiedad, nerviosismo, sentimientos de tristeza, entre otros (Paredes, 2016). Sin embargo, cuando dichos síntomas no son tratados a tiempo pueden ir empeorando con el paso del tiempo. Cuando los trabajadores padecen de Estrés Laboral esto también tiene serias implicaciones a nivel organizacional, ya que los empleados podrían tener una baja en su productividad y desempeño laboral, puede aumentar el ausentismo, lo que a largo plazo afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para autores como Aguirre (2006), existen 5 dimensiones teóricas de estresores laborales las cuales son:

**Tabla 1. Cinco dimensiones teóricas de estresores laborales**

ítem	Descripción
1	Factores del Ambiente Físico: definida como todos los causantes ergonómicos, de diseño, característicos del lugar de trabajo que necesitan una adaptación tanto física como psicológica, por parte del sujeto que tiene la posibilidad de perjudicar su bienestar psicológico. Ejemplo: Ruido, vibración, temperatura, iluminación, higiene, toxicidad.
2	Relaciones interpersonales en el trabajo: Definido como el tipo de relaciones y contactos establecidos con otras personas en el lugar de trabajo. Es importante la percepción que el individuo tenga respecto del espacio personal y la distancia.

3	Factores Organizacionales: Sistema de reglas que regulan las interacciones y conducta de los sujetos en el trabajo. Este grupo de estresores está conformado por: Políticas de salud ocupacional al interior de las empresas, Cumplimiento del marco regulatorio legal y Políticas de recursos humanos.
4	Factores extra-organizacionales: relación familia-trabajo: La familia se ubica dentro de los llamados factores extra organizacionales, donde también están la economía, la política nacional e internacional, entre otras cosas. Ejemplo: Relaciones de las experiencias de estrés entre diversos ámbitos de la vida, Procesos de socialización, Sobrecarga de rol..
5	Contenidos y demandas del trabajo: Serie de características de la propia actividad laboral que al estar presente de forma adecuada presentan un importante potencial motivador que contribuye al bienestar psicológico de los empleados.

**Nota:** 5 dimensiones teóricas de estresores, por Aguirre (2006).

#### 2.1.4. Consecuencias del Estrés Laboral

En la presenta Tabla, se expone las consecuencias que puede traer el Estrés Laboral en los trabajadores.

**Tabla 2. Estrés laboral, principales consecuencias físicas y somáticas**

Trastornos	Enfermedades y disfunciones
Trastornos cardiovasculares	enfermedades coronarias, Hipertensión arterial,
Trastornos endocrinos	Diabetes, trastornos Anorexia, hipoglucemia, tiroideos.
Trastornos respiratorios	Hiperventilación, asma bronquial, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos dermatológicos	Prurito, dermatitis, alopecia
Trastornos musculares	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporrelaxia).

---

**Nota:** Consecuencias físicas y somáticas producidas por el estrés laboral., por Del Hoyo (2004).

#### 2.1.5. Modelos sobre estrés laboral

Karasek, en 1979, estudia la interacción entre las demandas y el control, y plantea un modelo que se basa en las características de las demandas psicológicas y psicosociales del trabajo. Las demandas psicológicas agrupan las exigencias que el trabajo implica para el individuo en relación con la presión de tiempo y nivel de tensión en cualquier tipo de tarea; el control es el factor central de esta propuesta, debido a que es una herramienta para contener las exigencias del trabajo, por lo tanto, el estrés no depende del nivel de exigencias, sino de poseer los recursos para controlar estas demandas. El control tiene directa relación a la forma de trabajar y se compone de dos aspectos. El primero es la autonomía, que se refiere a la capacidad de tomar decisiones de manera independiente y dominar sus propias actividades. El segundo aspecto es el desarrollo de habilidades, que guarda relación con los aprendizajes y creatividad desarrollada, las que permiten contener o decidir en la ejecución de las tareas de un puesto de trabajo.

El modelo plantea que el equilibrio entre demanda y control permite responder a situaciones de estrés, afectando de manera positiva la motivación y el desarrollo personal del trabajador (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018, p.180).

Años posteriores Ivancevich & Matteson (1989), crearon un modelo instructivo de estrés ocupacional, que plantea que el estrés está delimitado por las características individuales del trabajador, y que su respuesta adaptativa a este estará

mediada por las características individuales y por la acción de una situación o evento (Vargas, 2011).

Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018, p.180).

Otros investigadores como Ostermann & Gutiérrez (2000), crearon el modelo llamado *Self-Work-Social*, en dicho programa abordan al estrés como el *inter-juego* entre estos tres factores los cuales pueden aportar negativamente como estresores a las condiciones de vida del trabajador o de forma positiva como apoyos. Explica la premisa de que la tolerancia o el nivel de estrés no solo se afectan por estresores en el trabajo sino también por los personales y sociales, los cuales se pueden disminuir por los apoyos que el individuo tiene en las mismas tres áreas.

Cervantes & Rico (2008), desarrollaron también el modelo denominado desequilibrio esfuerzo – recompensa, en donde exponen la importancia del trabajo remunerado, el esfuerzo físico y psicológico, así como la recompensa. Este modelo plantea como el no contar con reciprocidad entre costos y ganancias, provoca emociones y reacciones de estrés relacionadas a esta ausencia.

Osorio & Cárdenas (2017), mencionan que los modelos de estrés más nombrados son el modelo de demandas-control de Karasek, seguido del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist, en donde el estrés se genera cuando existe un sobreesfuerzo del trabajador y pocas recompensas; y por último el modelo transaccional del Lazarus y Folkman”, aunque es solo un modelo de estrés, en general analiza este en términos de valoración cognitiva.

#### 2.1.6. El Estrés laboral, la edad, el sexo, carga familiar y tiempo laborado

Autores como Weinberg & Gould, (2007), especifican que las personas más jóvenes y con menos experiencia presentan niveles más elevados de percepción del estrés que las personas con mayor edad; ello se debe posiblemente, a que las personas con mayor edad y experiencia laboral poseen mejores estrategias de afrontamiento para hacerle frente a los factores generadores de estrés de su entorno.

En relación con la edad, Osca (2005), especifica que las situaciones estresantes también pueden alterar la conducta de los trabajadores jóvenes al aumentar conductas de riesgo, como fumar, beber, comer en exceso, no respetar las medidas de seguridad o al abandonar conductas saludables como hacer ejercicio. Así mismo en los jóvenes se pueden presentar problemas de salud, como problemas del sistema digestivo, que incluyen las úlceras gástrica y duodenal (trastorno del movimiento del intestino grueso), el colon irritable (colon espástico) o la dispepsia no ulcerosa (molestias digestivas por acidez sin llegar a desarrollar úlcera).

Autores como Gonzales (2006), nombra que son las mujeres las más afectadas, debido a la multiplicidad de roles que cumplen como el ser madres, esposas, trabajadoras y ser miembros activos de una sociedad. Esta situación genera cambios constantes y permanentes tensiones que se trasladan de un contexto al otro. De todo lo dicho, se desprenden factores como el agotamiento físico y mental, el doble rol laboral, la inseguridad laboral, las menores posibilidades de desarrollo laboral y la falta integración social constituyen algunos de los principales factores de riesgo que tienen un rango de afectación mayor en comparación con los hombres.

Sobre el Estrés Laboral y la carga familiar, Cárdenas, García, Mariscal & Gutiérrez (2015), comentan que la influencia sobre el estrés en la combinación de las cargas familiares y laborales y de sus consecuencias directas en el mundo laboral y

familiar, ya que situaciones como de estrés dentro de la familia como el cuidado de niños, el cuidado de personas mayores y la realización de tareas domésticas del hogar, pueden repercutir en las actividades que se desarrollan en la empresa.

López & Pérez (2010), explica que se debe buscar un equilibrio entre las demandas de los roles familiares y laborales, pues estos no deben constituirse en una fuente de insatisfacción o malestar. Por ello, deben afrontarse con diferentes roles y retos en donde se busque una fuente de compensaciones, psicológicas, familiares, sociales y laborales con el correspondiente incremento del bienestar y la autoestima.

#### 2.1.7. Prevención del Estrés laboral

En lo relacionado con la prevención del Estrés Laboral, entidades como Organización Mundial de la Salud (2016), el riesgo de Estrés Laboral, se puede prevenir mediante las siguientes maneras: Primero, mediante un prevención primaria, por medio de ergonomía, definición de puestos de trabajo y diseño ambiental y perfeccionamiento de la organización y de la gestión; Segundo, Prevención secundaria, se da cuando se hace capacitación y educación de los colaboradores; tercero, Prevención terciaria, esta se da desarrollando un sistema de gestión más sensible y con mayor capacidad de respuestas, con el cual se mejore la prestación de servicios de salud ocupacional. Para ser más específico sobre las formas de prevenir el Estrés Laboral, se profundizan a continuación.

- *Capacitación en gestión del estrés:* Se debe pedir a los empleados que asistan a cursos de relajación, gestión del tiempo o reafirmación personal, o que hagan ejercicio;
- *Ergonomía y diseño ambiental:* Se debe mejorar el equipamiento que se utiliza en el trabajo y las condiciones físicas de trabajo;

- *Perfeccionamiento de la gestión:* Se debe mejorar la actitud del personal directivo con respecto al estrés laboral, sus conocimientos y comprensión de este, y su capacidad para afrontar la cuestión de la forma más eficaz posible;
- *Perfeccionamiento institucional:* Se debe poner en marcha mejores sistemas de trabajo y de gestión. Cree una cultura más cordial, basada en el apoyo (OMS, 2016).

Para la OMS, la detección precoz y prevención de problemas asociados al estrés laboral se deben dar mediante la una vigilancia con regularidad el grado de satisfacción y la salud del personal. Así como asegurarse de que los empleados sepan a quién dirigirse para hablar de sus problemas. Por parte de la empresa, se debe saber cómo dirigirse a los empleados para que reciban ayuda profesional cuando parezca que están atravesando dificultades serias, en relación a los entes económicos pequeños, deberán enviar a sus empleados en primer lugar a su médico generalista, mientras que es posible que las empresas grandes dispongan de su propio servicio de salud ocupacional o de un programa de asistencia al empleado.

Según Blanco (2003), las organizaciones en busca de prevenir el Estrés Laboral deben constituir espacios, estrategias y políticas que busquen que su personal esté preparado para enfrentar las situaciones que son inevitablemente estresantes. Por ello, propone una serie de programas de intervención sobre el Estrés Laboral que deben aplicar las empresas, estas actividades las fundamenta basado en otros autores.

**Tabla 3. Enfoque y programas de prevención del Estrés laboral**

<b>Enfoque</b>	<b>Organización Internacional del Trabajo</b>	<b>Robbins</b>	<b>Gordon, Pereiro y otros</b>
Individual	Relajación	Técnicas de mejoramiento	Mejorar recursos para afrontar situaciones estresantes

	Ejercicios físicos	Ejercicios físicos	Hacer ejercicios
	Régimen alimentario	Administración del tiempo	Alimentarse debidamente
	Cambio de comportamiento		
	Mejorar condiciones físicas	Cambio en las demandas del rol	Mejorar condiciones físicas.
Organizacional		Cambios en la estructura organizacional.	Cambios en los procesos de la organización
	Horario flexible	Programas de bienestar	Rediseño de puestos de trabajo.

**Nota:** El Estrés en el trabajo, por Blanco (2003).

También, Blanco (2003), especifica que se deben desarrollar prácticas de prevención del Estrés Laboral, alineadas a la preparación de los individuos de la empresa, para ganar tolerancia hacia los factores de estrés. En lo que tiene que ver con las empresas, estas deben diseñar un clima favorable para que el Estrés Laboral no se presente en la entidad.

Un aspecto relevante en la prevención del Estrés Laboral es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos (Mansilla & Favieres, 2016).

#### 2.1.8. Antecedentes Investigativos

*2.1.8.1 A nivel Internacional.* Como una forma de introducción hacia lo que es el Estrés Laboral en el contexto mundial y Latinoamericano, se han realizado

investigaciones encaminadas a apoyar los diferentes estudios que se han realizado en relación a este concepto, por ello inicialmente se puede traer a escena la investigación desarrollada en España nombrada “Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria”, desarrollado por los autores, García, Iglesias, Romay & Saleta (2016), dicho estudio tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales de los docentes universitarios e identificar áreas de mejora para una organización saludable en una muestra de 621 docentes de la Universidad de Coruña. El cual se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 adaptado en la población española.

Con relación a los resultados, estos demostraron una situación desfavorable para la salud en cinco dimensiones psicosociales: altas exigencias psicológicas, doble presencia elevada, baja estima, bajo apoyo social e inseguridad elevada en el empleo. Por lo opuesto, se encontró una situación favorable en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo. También se comprobó que no existe un único perfil de profesor universitario en riesgo psicosocial. Se concluyó que presentan un diagnóstico de riesgos psicosociales en los docentes universitarios y a partir de esta visión de riesgos se desarrollan estrategias para prevenir riesgos dentro del ámbito docente universitario.

En este mismo contexto Latinoamericano, más específicamente en México, Uribe (2015), desarrolló el estudio nombrado “Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales”, en el expone como el estrés es un fenómeno natural en todo organismo, ya que se da como respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos y, en ese sentido, puede ser positiva y negativa.

Es decir, el estrés es una conducta fisiológica en relación al estímulo del entorno, la cual puede ser positiva o negativa, esto de acuerdo a la capacidad adaptativa de cada organismo, en la cultura en la que se desenvuelve la persona y el

contexto se presenta este fenómeno, y al respecto, el ámbito laboral no se encuentra exento.

En relación a los estresores, autores como Quiroga, Molina, Villalpando & Martínez, (2016), en su estudio “Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores de las organizaciones empresariales.”, especifican que los estresores son situaciones externas que conllevan a una serie de consecuencias físicas como psicológicas para la salud de una persona, que van de una irritación crónica y frustración a eventos agudos y traumáticos, y con ello, desencadena una serie de alteraciones considerables en la productividad y la competitividad de las organizaciones empresariales.

*2.1.8.2 A nivel Colombia.* Con relación a Colombia, se puede presentar la investigación “Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco”, realizada por los autores Amaya, Galvis, Acosta, Aguilera & Olarte. (2018), la cual tuvo por objetivo general, el determinar el impacto del estrés laboral en las empresas en Emtelco. Dentro su metodología se utilizó una investigación de enfoque Cualitativo y de método no experimental de tipo descriptivo.

Dentro de los resultados de este trabajo, se puede nombrar que el peso de labor diaria en la empresa hacia los empleados desarrolla síntomas generales como tensión, molestias intestinales, dolores de cabeza, índices de afectación directa a la salud, entre y psicológicos como optar por ciertas conductas que hacen las veces de calmantes de ansiedad como lo son beber, comer, fumar, así mismo la generación de tristeza al iniciar sus días. Como aporte de esta investigación, se puede tomar, el tipo de metodología, la cual fue de enfoque cualitativa, ya que esta puede ser muy útil, al momento de desarrollar la investigación en la empresa CTG Logistics.

En este mismo contexto se puede traer a escena, la investigación titulada “Estrés laboral en empresas de producción”, del autor Flórez, C. (2015), la cual tuvo como objetivo general, analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Su metodología fue: es no experimental y de orden descriptiva— transversal correlacional e interpretativa. La muestra se llevó a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia.

Como resultado de este trabajo, se concluyó que la prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Para la investigación a realizar en este escrito, es importante ver la importante de enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes.

*2.1.8.3 A nivel regional.* En el contexto de la región Caribe Colombiana se puede nombrar la investigación desarrollada en la ciudad de Montería, por Díaz, Plaza & Hernández (2020), titulada “Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud”, la cual tuvo como objetivo general el estudiar la relación entre Estrés Laboral y Cultura Organizacional en los empleados administrativos del sector salud de la ciudad de Montería – Colombia. Dentro de su metodología, se basó en un enfoque cuantitativo no experimental transversal relacional/causal en la cual se aplicaron los instrumentos OCAI (Cultura

organizacional) y el cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Dentro de los resultados arrojados, se puede decir que se estableció que las culturas de grupo están relacionadas a brindar una mejor satisfacción a los trabajadores, esta cultura clan inculca en los trabajadores un liderazgo, autonomía y estabilidad lo cual ayuda a crecer al trabajador dentro de su área de trabajo y lo potencia a ser un actor que posibilite la solución de problemas y establezca estrategias de trabajo en grupo. Así mismo, se encontró que crear espacios de innovación laboral y emprendimiento corporativo, sirven como fuentes de crecimiento para cualquier organización. Como apoyo al trabajo a desarrollar en CTG Logistics, se puede tomar las iniciativas de cultura organizacional, nombradas que dan éxito en las empresas, tales como el trabajo grupal y el emprendimiento corporativo.

#### 2.1.9. Bases Conceptuales

Los conceptos básicos para tener en cuenta para desarrollo de este trabajo se fundamentan en relación con el Estrés Laboral, por ello se describen los siguientes:

- *Acto Inseguro*: Todo acto que realiza un trabajador de manera insegura o inapropiada y que facilita la ocurrencia de un accidente de trabajo (Ley 1562, 2012);
- *Accidente de Trabajo*: Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También, es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo (Ley 1562, 2012);

- *Ambiente de trabajo*: es el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa (Ley 1562, 2012);
- *Calidad de Vida Laboral*: filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal (Ley 1562, 2012);
- *Cansancio*: Agotamiento corporal o mental que se produce a consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo mayor o prolongado por un individuo, se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el mismo ritmo o fuerzas normales (Ley 1562, 2012);
- *Capacidad Laboral*: Es el conjunto de las habilidades, destrezas, aptitudes o potencialidades de orden físico, mental y social de un individuo que le permiten desempeñarse en un trabajo habitual (Ley 1562, 2012);
- *Clase de riesgo*: Codificación definida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para clasificar a las empresas de acuerdo con la actividad económica a la que se dedican. Existen cinco clases de riesgo, comenzando desde la I hasta la V (Ley 1562, 2012);
- *Enfermedad Laboral*: Es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, en el medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que ha sido determinada como tal por el Gobierno Nacional (Ley 1562, 2012);
- *Estresores*: son todos aquellos estímulos que determinan estrés, pueden ser físicos o psicológicos (Ley 1562, 2012);
- *Factor de riesgo*: Se entiende bajo esta denominación, la existencia de elementos, fenómenos, condiciones, circunstancias y acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo (Ministerio del Trabajo, 2020);

- *Falta de Cohesión:* La sensación que experimenta un individuo cuando se siente que no forma parte de un grupo (Ley 1562, 2012);
- *Grado de Riesgo:* Es un dato cuantitativo obtenido para cada factor de riesgo detectado, que permite determinar y comparar la potencialidad de daño de un factor de riesgo frente a los demás (Barreto, 2016);
- *Incapacidad Permanente Parcial:* Es cuando al afiliado se le presenta una disminución definitiva, igual o superior al 5%, pero inferior al 50% de su capacidad laboral, para la cual ha sido contratado o capacitado, se le reconocerá una indemnización en proporción al daño sufrido, equivalente a una suma no inferior a un salario base de liquidación, ni superior a 24 veces dicho salario (Ley 100, 1993);
- *Incidente de Trabajo:* Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte (Ley 1562, 2012);
- *Medicina del Trabajo:* Es el conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo con sus condiciones psicobiológicas (Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo, 2018);
- *Peligro:* Es una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o una combinación de estos (Ley 1562, 2012);
- *Reporte de Accidente de Trabajo:* Formato que se diligencia cuando se ha presentado un presunto accidente de trabajo (Ley 1562, 2012);
- *Riesgo:* La probabilidad de que un evento ocurrirá. Número esperado de pérdidas humanas, personas heridas, propiedad dañada e interrupción de actividades económicas debido a fenómenos naturales particulares y por consiguiente, el producto de riesgos específicos y elementos de riesgo (Ley 1562, 2012). También

se define como una situación potencial de peligro que está ligada directa o indirectamente al trabajo y que se materializa con la pérdida de la salud en diferentes formas; tales como accidente de trabajo, enfermedad profesional, entre otros (Ley 1562, 2012);

- *Organización del trabajo:* Comprende la forma como se fragmenta el trabajo en tareas elementales, reparto de estas en diferentes trabajadores, distribución horaria, la velocidad de ejecución, las relaciones que se establecen dentro del centro del trabajo, factores que pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico, mental y social (Ley 1562, 2012);
- *Productividad:* Es el logro de unos resultados óptimos los cuales cumplen con lo solicitado por el mercado o cliente comprador de dicho producto, el mismo es determinado como un proceso de mejora continua bajo un contexto de calidad y de uso óptimo de los recursos (Ley 1562, 2012).

#### 2.1.10. Bases Legales

Desde el punto de vista legal, la regulación en Colombia se encuentra varias leyes, normas, reglamentos y decretos enfocados en definir, garantizar y promover la Seguridad y Salud en el trabajo, así como el Estrés Laboral, todo esto con el fin de que las empresas mantengan gran compromiso con los empleados y ellos con la organización en el ámbito de la prevención.

**Tabla 4. Marco legal**

Norma	Emite	Objeto
Convenio N°155 de la Constitución nacional colombiana	Organización Internacional del Trabajo, (1979)	Conferencia sobre la Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo

Convenio N°155 de la Constitución nacional colombiana	El Congreso de la República de Colombia.	Define el trabajo como un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas
Resol. 2400/1979	Ministerio de salud de Colombia	Establece medidas sanitarias para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones
Decreto 614 de 1984	Ministerio de salud de Colombia	Establece las bases para la organización y la administración gubernamental y privada de la salud ocupacional en Colombia
Resolución 1016 de 1989	Ministerio del trabajo	Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores de Colombia
Ley 100 de 1993	El Congreso de la República de Colombia	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1295 de 1994	Ministerio de salud de Colombia	Se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Resolución 2646 de 2008.	Ministerio del Trabajo	Busca proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que puedan aparecer en las diferentes organizaciones y empresas en el contexto colombiano.
La Ley 1616 del 2013	El Congreso de la República de Colombia	Se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental.
Decreto 1443 de 2014	Ministerio del Trabajo	A través del cual el Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo(SG SST)
Decreto 1477 de 2014	Ministerio de salud de Colombia	Se describe la nueva tabla de enfermedades laborales para el sistema general de riesgos laborales.
Decreto 1072/2015	Ministerio del Trabajo	Definición de las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Decreto 052 del 2017	Ministerio del trabajo	Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Torres, 2014).
Resolución 1111/2017	Ministerio del trabajo.	Estándares mínimos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

Resolución 0312 de 2019	Ministerio del trabajo.	Establece los estándares mínimos para la implementación del sistema del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
-------------------------	-------------------------	--

**Nota:** Elaboración propia.

## 2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables

La variable es un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores ya sea cualitativa o cuantitativamente (Tamayo, M, 1981). En esta investigación se tuvo en cuenta las siguientes dos variables:

- *Variable 1, El Estrés Laboral:* Es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo.
- *Variable 2, Control y Prevención del Estrés Laboral:* Es la forma oportuna y anticipada de la aparición de enfermedades relacionada con el estrés laboral.

## 2.3. Operacionalización de las Variables o Categorización.

**Tabla 5. Variables**

Variabes	Definición conceptual	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores
El estrés laboral	El estrés laboral. Es la respuesta	Describir las características socio-demográficas	Socio-demográficas	Edad Sexo Carga familiar

fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo	del personal que labora en la empresa CTG Logistics mediante una entrevista.			Tiempo laboral
	Estrés laboral de la OIT-OMS en los empleados de la empresa CTG Logistics, para diagnosticar su nivel de estrés.	Desarrollar un cuestionario de	Clima	Bajo nivel de estrés
			Organizacional	
			Cultura	
			Organizacional	
			Territorio	
			Organizacional	
			Tecnología	
			Influencia del	
			Líder	
Falta de				
Cohesión	Alto nivel de estrés			
Respaldo Grupal				
Prevención del estrés laboral. Es la forma oportuna y anticipada de la aparición de enfermedades relacionadas con el estrés laboral.	Proponer medidas de controles y prevención del estrés laboral en la empresa CTG Logistics.	Control	Pausas laborales	
Controles y prevención del estrés laboral		Prevención	Afinidad laboral	

**Nota:** Elaboración propia.

**CAPÍTULO III. ASPECTOS  
METODOLÓGICOS DE LA  
INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Paradigma, Método o Enfoque de Investigación**

Teniendo en cuenta que en todo proceso de investigación se brindan dos opciones o perspectiva de estudio, es decir más cuantitativa o por una más cualitativa; en el caso específico de este trabajo se enfoque cualitativo. Si se entra es lo que es una investigación cualitativa, Rodríguez, Gil & García (1996), afirman que los “trabajos cualitativos son aquellos diseños de investigación que extraen descripciones mediante observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones y registros escritos ya sean mediante fotografías o películas” (p. 2). Así mismo, Taylor & Bogdan (1986) dicen que una investigación cualitativa es aquella que produce datos descriptivos, ya sean mediante las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Por todo lo anterior y argumentando el tipo de investigación cualitativa que se desarrolla en este trabajo, se buscó comprender a los empleados de una forma holística con lo cual se reconocieran como individuos reales dentro de un contexto determinado, en este caso los trabajadores de la empresa CTG Logistics

Así mismo con esta investigación cualitativa se pretende lograr una generación de ideas, solucionar un problema, todo esto mediante la búsqueda de conceptos en el campo, un diseño del estudio, así como la caracterización de una muestra, la recolección de datos que esta arroje, su análisis y posterior interpretación, con lo cual se dio un reporte de resultados detallados.

Se busca también determinar la presencia Estrés Laboral en los trabajadores, y plantear las posibles soluciones, para ello se contará con diferentes instrumentos de recolección de información, enfocados en la necesidad de resolver las falencias presentadas en la empresa. Por último, esta investigación se direcciona a la

recolección, análisis e interpretación de datos visuales y narrativos con el fin de obtener reflexiones acerca del Estrés Laboral.

### **3.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación a desarrollar es Descriptiva, ya que tiene la intención es realizar un trabajo que busque describir los contextos y las circunstancias en las que tienen lugar, para a partir de ellos describir e interpretar los fenómenos que se den. Se toma este tipo de estudio Descriptivo, ya que con este se permitirá conocer en profundidad las concepciones del Estrés Laboral en la empresa CTG Logistics. Así mismo este tipo de estudio permitirá conocer los sujetos y el fenómeno que se pretenden observar frente Estrés Laboral, planteando una dinámica que conllevará a describir dicho fenómeno de manera Descriptiva; y finalmente a fundar ideas a partir de la interacción social del sujeto con el objeto de estudio y a interrogarse y a acercarse a la realidad tal y como la conciben o como se transforma con la interacción que establezcan.

### **3.3. Diseño de la Investigación**

Con relación al diseño, este será No experimental, debido a que no se incursionará en una temática nueva de estudio, más bien se observará el fenómeno del Estrés Laboral como tal, en los trabajadores de CTG Logistics.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### 3.4.1. Técnicas

Sobre las Técnicas de investigación, Rojas (2011), expone que las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. En relación al presente escrito utilizó como técnica de investigación cualitativa, dentro de ellas se pueden destacar la observación directa, encuesta y la entrevista.

Sobre la observación, autores como Sabino (1992), nombra que esta es una técnica por medio de la cual el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega. En este orden de ideas define la observación como el uso sistemático de los sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. En lo que tiene que ver con este escrito, se observará el actuar de Estrés Laboral en el desarrollo de sus actividades laborales en los empleados de la empresa CTG Logistics.

En lo que tiene que ver con la entrevista, se puede decir en forma general, que es utilizada como herramienta para intercambiar diferentes ideas en mutua dirección y recopilar información específica basados en objetivos claros (Calderón, 2010). Sin embargo, en este caso, con la entrevista es semiestructurada, con lo cual se busca la flexibilidad particular de esta, aunque aún con un direccionamiento y preguntas previamente establecidas que pueden ajustarse de acuerdo con los entrevistados, esto con el fin de promover el discurso o aclarar términos.

Vale decir con la entrevista semiestructurada (Ver anexo 1), se busca la flexibilidad particular de esta, aunque aún con un direccionamiento y preguntas

previamente establecidas que pueden ajustarse de acuerdo a los entrevistados, esto con el fin de promover el discurso o aclarar términos (Díaz, Martínez, Torruco y Varela, 2013). Con la entrevista se permitirá ahondar en información general, sociodemográficas y laborales, dentro de las que se encuentran la edad, sexo, cargas laborales, tiempo que labora, promedio de ingresos, estado civil, nivel de escolaridad y actividades de tiempo libre. Esta entrevista semiestructurada está compuesta por 10 preguntas.

### 3.4.2. Instrumentos

La prueba consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

**Tabla 6. Estresores laborales**

<b>Estresores laborales</b>	<b>N. de Ítems</b>
Clima organizacional	1,10,11,20
Estructura organizacional	2,12,16,24
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia de líder	5,6,13,17
Falta de cohesión	7,9,18,21
Respaldo de grupo	8,19,23

**Nota:** Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Según la OIT en su cuestionario para identificar el estrés en una organización medimos las siguientes dimensiones:

*3.4.2.1. El clima organizacional.* Comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los

empleados desarrollan sus actividades. El clima condiciona mucho la conducta de los trabajadores por lo tanto es su valoración es difícil de lograr. Puede ser un clima alegre, tenso, relajado, cordial o no, dinámico, etc. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno. En resumen, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

*3.4.2.2. La estructura organizacional.* es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. Su finalidad es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma eficiente ya así alcanzar las metas impuestas en la planificación de la organización.

*3.4.2.3. Territorio de la organización.* Es el espacio físico propio de cada trabajador o el escenario donde cada empleado desarrolla sus actividades, se desenvuelve, interactúa, planifica, etc. Muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal de trabajo. Estudios han comprobado que la invasión del espacio trabajo es fuente de estrés laboral o también cuando se trabaja en espacios ajenos al suyo.

*3.4.2.4. La tecnología.* Será de alto valor estresante dependiendo de la disponibilidad de recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa y la facilidad de dotarlos a sus empleados de acuerdo con los requerimientos. Otro punto importante es la capacitación sobre el uso adecuado de los recursos tecnológicos.

*3.4.2.5. La influencia del líder,* y la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos. La apertura de comunicación que tiene el líder hacia sus subordinados, el apoyo que genera a su grupo de trabajo, la

forma en que guía a sus empleados a alcanzar sus objetivos, etc. Diversos estudios encontraron que los supervisores a los que se les percibía como experto y referente eran efectivos para lograr metas de desempeño.

3.4.2.6. *La disgregación*, o falta de cohesión de un grupo para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerado un factor estresante, ya que, al no haber comunicación, ni apoyo llegar a los objetivos de la organización será casi imposible.

3.4.2.7. *Respaldo del grupo*. Asimismo, los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal y colectivo. Cuando esto no ocurre, estos factores son considerados como estresores.

#### 3.4.3. Respuestas a las afirmaciones y su valoración

El cuestionario contiene 25 afirmaciones, las cuales pueden ser respondidas utilizando la escala de (1-7) que presenta las siguientes opciones:

- 7 Siempre es fuente de estrés
- 6 Generalmente es fuente de estrés
- 5 Frecuentemente es fuente de estrés.
- 4 Algunas Veces es fuente estrés.
- 3 Ocasionalmente es fuente de estrés.
- 2 Raras Veces es fuente de estrés.
- 1 Nunca es fuente de estrés.

#### 3.4.4. Validez

Para la presente investigación se utilizó la adaptación mexicana del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS (Medina et al., 2007). Los resultados de dicha adaptación arrojaron que la prueba muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis ( $KMO = .92$ ,  $p < 0.000$ ), lo cual hace pertinente el análisis factorial. Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explicaron el 43.55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a .37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante; en este factor están 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene cuatro ítems que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante.

#### 3.4.5. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento en general se realizó mediante la evaluación de la consistencia interna Alfa de Cronbach y se obtuvo 0.92, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

**Tabla 7. Escala de calificación del Estrés Laboral**

Puntaje	Escala
<90.2	Bajo nivel de estrés
90.3 -153.2	Nivel intermedio de estrés
>153.3	Alto nivel de estrés

**Nota:** Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

### 3.5. Población, Muestra y Muestreo

En lo que tiene que ver con la población de estudio de este escrito, está conformada por directivos y trabajadores de la empresa CTG Logistics.

#### 3.5.1. Población y/o Descripción del Escenario de Investigación

La población a estudiar será de 10 trabajadores de la empresa, de los cuales el 70% son mujeres y el 30 % restante, hombres, con una edad promedio de 38 años. De los participantes, el 20% corresponden al área administrativa y el 80% restante laboran en la parte técnica.

#### 3.5.2. Muestra y Criterios de Selección de los Informantes Clave

Sobre la técnica de muestreo a utilizar será el de muestreo Probabilístico por Conglomerado. Según Manterola & Otzen (2017), “una muestra por conglomerados es aquella en la que la unidad de muestreo no es la unidad o elemento de la población sino el conglomerado. La unidad de muestra se refiere a los elementos del universo que se seleccionan en la muestra” (p.229). Si se entra de lleno en la muestra está representada así:

**Tabla 8. Muestra de investigación**

Población	Muestra
Trabajadores	8
Directivos	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

### **3.6 Procedimiento de la investigación**

Para el desarrollo de los objetivos del presente trabajo investigativo, se proponen las siguientes fases:

- a. Fase de identificación o concientización. En este apartado se dará a conocer a los directivos de la empresa y empleados la realización del estudio sobre el Estrés Laboral, así mismo se explicará la importancia de este, la necesidad de hacerlo y lo relevante de la participación de todos los trabajadores.
  
- b. Fase de recolección de la información. Se comienza entregando el consentimiento informado a cada uno de los participantes detallando el trabajo que se realizaría y teniendo en cuenta las consideraciones éticas. Posteriormente, se realiza las entrevistas que sirvieran en primera instancia como acercamiento a los participantes para recolectar la información en ambas sesiones. Las entrevistas tuvieron una duración aproximadamente de 30 minutos en cada sesión. Vale decir que se utiliza una grabación que es utilizada para resumir la información que complementa el análisis como objetivo final del estudio, logrando una matriz sistematizada la cual ayudará en la interpretación de los resultados de la investigación. En este punto se puso el desarrollo el primer objetivo específico de este trabajo, el cual es describir las características socio-demográficas del personal que labora en la empresa CTG Logistics, para tal fin se tomarán datos administrativos de la empresa que serán dados por el auxiliar administrativo e igualmente, se hará una observación donde se vea dichas características de los trabajadores. Igualmente, se pondrá a prueba el segundo objetivo de este trabajo el cual es desarrollar un cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS, para así identificar su nivel de estrés, desarrolladas en dos sesiones de 20 minutos aproximadamente, teniendo un cuidado sobre las condiciones de evaluación y recolección de la información.

- c. Fase de análisis de la información. En este apartado se desarrollará un análisis de los resultados de la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS”, con relación a las variables de estudio de la investigación. Así mismo se tomarán la información como datos estadísticos y se procesarán en Microsoft Excel, con el cual se harán comparaciones, tabulaciones, diagramas y esquemas.
- d. Fase de retroalimentación. En este punto se pondrá en desarrollo el tercer objetivo de este trabajo, el cual es realizar medidas de controles y prevención del estrés laboral en la empresa CTG Logistics, la cual será tomada de los resultados dados de grado de estrés laboral que haya en los empleados.

Finalmente, en esta fase se buscó la presentación de los resultados, así como la elaboración de las conclusiones del proyecto desarrollado en la empresa.

### **3.7. Validez y confiabilidad credibilidad de los instrumentos**

El Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, es un test, que refleja existe una alta correspondencia entre las respuestas de los ítems, siendo un instrumento de investigación confiable, ya que los resultados se encuentran dentro de los parámetros establecidos de alta confiabilidad, demostrando que sus mediciones con estables y consistentes, donde los ítems midieron la característica deseada en la misma dirección, por lo que no fue necesario repetir la operación para la presente investigación.

En estudios desarrollados por Medina, Preciado & Pando (2007), se demostró como el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS , ayuda a medir los estresores organizacionales, tales como el territorio, clima, la tecnología, influencia del líder y la estructura. Por último, los estresores grupales incluyen la cohesión y respaldo.

### 3.8. Consideraciones Éticas

Para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta la resolución 008430 del Ministerio de Salud (1993), en la cual se especifican normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, y la ley 1090 en la cual se reglamenta el ejercicio ético y profesional del psicólogo (Ley 1090, 2006). Así mismo se dicta el Código Deontológico y Bioética y otras disposiciones.

También, el capítulo VII, “De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones”, donde se guía por los artículos 49, 50 y 51, así como los parámetros de la resolución N° 22 008430 del 4 de octubre de 1993, que establece las normas para la investigación en salud, en su Artículo 14.

#### 3.8.1. Criterios de confidencialidad

- *Criterios de inclusión.* Se tendrán en cuenta los trabajadores de todas las áreas de la empresa CTG Logistics, sin límite de edad, así mismo que tengan buen estado de salud psicológica que no evidencie trastornos severos del comportamiento o personalidad.
- *Criterios de exclusión.* Se excluirán de la muestra a aquellos empleados que no cumplieran con los criterios de inclusión.

#### 3.8.2. Descripción de la obtención del consentimiento informado

EL Consentimiento Informado con el cual se le comunica a los participantes, los objetivos, el proceso, la finalidad de la investigación y además se le aclara al sujeto si hay o no algún riesgo físico, psicológico y demás que pueda tener a partir de su participación, además permite generar unos acuerdos y asegurar la

confidencialidad respecto a los datos de identificación de cada uno de los participantes. Vale decir que este se realizará mediante el consentimiento informado de los trabajadores de la empresa y por lo tanto el derecho de aceptar o rechazar ser parte de la investigación (*Ver anexo 3*).

### 3.8.3. Riesgos y beneficios conocidos y potenciales

- *Riesgos*. No contar con el apoyo y sinceridad de los trabajadores al momento de desarrollar la encuesta.
- *Beneficios*. Dentro de estos, se encuentra, que con el proyecto la empresa contará con una actualización de la situación de Estrés Laboral que se presenta en su organización, así mismo con la solución o alternativas para estos acontecimientos.

**CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E  
INTERPRETACIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

#### **4.1. Técnicas de análisis de datos o hallazgos**

Inicialmente se debe decir que el análisis de datos a desarrollar en este apartado es cualitativo, sobre esto autores como Rodríguez, Lorenzo, & Herrera (2005), exponen que es ese proceso por medio del cual se manipula y organiza información recogida por los investigadores para interpretar, establecer relaciones, extraer significados y conclusiones (p.135). En relación a esta investigación se utiliza la técnica de investigación de observación, con la cual se buscó conocer la realidad laboral que vive los empleados de CTG Logistics, en relación al Estrés Laboral, se detalló que presentan dificultades en aspectos de concentración y bajo rendimiento, lo que se observó con una visita dada en varias semanas a la empresa.

Igualmente, mediante la técnica de observación, se ve como existe una sobrecarga de trabajo en temporadas, lo que ha influenciado en un adecuado desempeño de los empleados, así mismo la innovación tecnológica ha conllevado a acontecimientos estresantes que han llevado a los colaboradores a desarrollar situaciones de presión y tensiones. Finalmente, se evidenció que hay dificultades en lo que tiene que ver con las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, lo que es un factor para que no se dé un desempeño óptimo en el puesto de trabajo.

Otra técnica de análisis de datos usada en esta investigación, es la entrevista, la cual se buscó conocer las características socio-demográficas del personal que labora en la empresa CTG Logistics, así mismo se utilizó la misma técnica de entrevista, para desarrollar el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS en los trabajadores para diagnosticar su nivel de estrés; ambas entrevistas y sus resultados se especifican en el punto 4.2 de este trabajo.

## 4.2. Procesamiento de los datos

### 4.2.1. Características sociodemográficas del personal

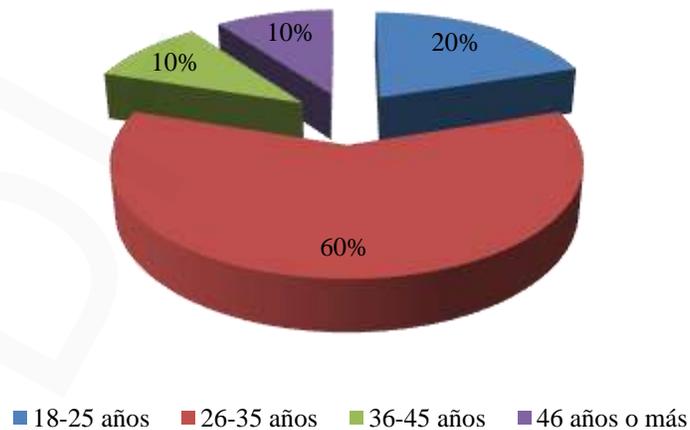
Al realizar la pregunta de qué edad predomina en la empresa CTG Logistics, se obtuvo:

**Tabla 9. Edad**

Opción	Cantidad
18-25 años	2
26-35 años	6
36-45 años	1
46 años o más	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

Nota: Elaboración propia.

**Figura 1. Edad**



Nota: Elaboración propia.

*Análisis:* La anterior información revela que la edad dominante es la de 26 a 35 años con un 60% de los empleados, lo que arroja que el mayor volumen de

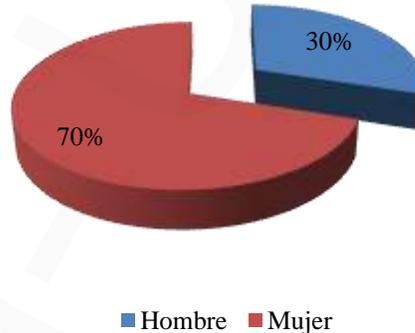
trabajadores está en una edad activa laboralmente, pero que también puede repercutir en una vida familiar y social más activa, lo que puede haber ver la presencia de circunstancias de Estrés Laboral.

**Tabla 10. Sexo**

Opción	Cantidad
Hombre	3
Mujer	7
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 2. Sexo**



**Nota:** Elaboración propia.

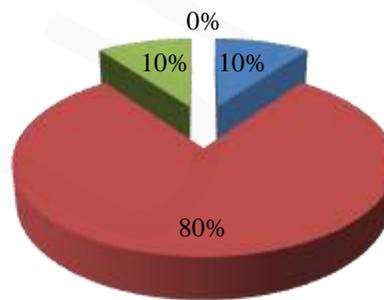
*Análisis:* La información graficada, muestra que el 70% de los trabajadores son mujeres y solo un 30% son hombres, estos datos se deben a que los cargos de ventas son los que mayor número de trabajador exige y en las cuales por la experiencia de la empresa lo desenvuelven mejor las mujeres.

**Tabla 11. Carga familiar.**

Opción	Cantidad
Ninguna	1
1 a 3 personas	8
4 a 6 personas	1
Más de 6 personas	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 3. Carga familiar.**



■ Ninguna ■ 1 a 3 personas ■ 4 a 6 personas ■ Más de 6 personas

Nota: Elaboración propia.

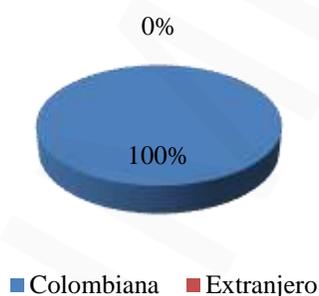
*Análisis:* Un 80% de los empleados tienen a una o tres personas a cargo lo que da a ver que estos, tienen una responsabilidad económica en sus hogares, lo que si se estudia a profundidad se puede convertir en una circunstancia de Estrés Laboral en su trabajo, por las cargas que tiene mantener un hogar.

**Tabla 12. Nacionalidad.**

Opción	Cantidad
Colombiana	10
Extranjero	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

Nota: Elaboración propia.

**Figura 4. Nacionalidad.**



Nota: Elaboración propia.

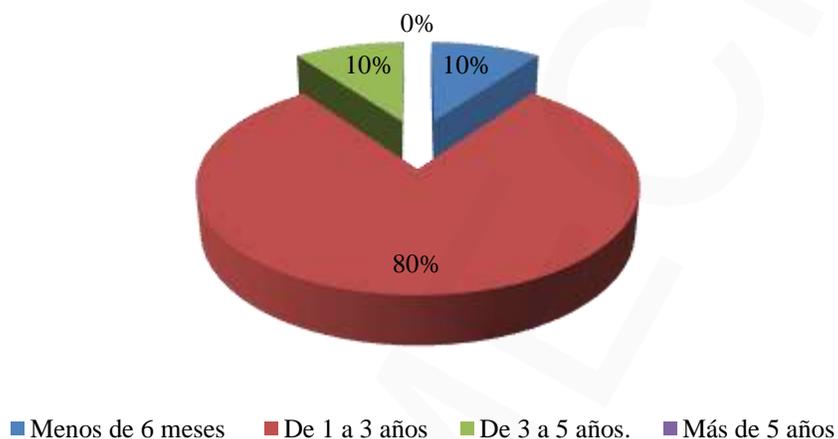
*Análisis:* A la pregunta sobre su nacionalidad, el 100% de las personas que laboran en la empresa, respondieron que son de Colombia, lo que demuestra que no tienen responsabilidades por fuera del país, relacionadas con familiares que tenga a su cargo y que puedan ser causa individual de Estrés que repercuta en su trabajo.

**Tabla 13. Tiempo en que labora en la empresa.**

Opción	Cantidad
Menos de 6 meses	1
De 1 a 3 años	8
De 3 a 5 años.	1
Más de 5 años	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

Nota: Elaboración propia.

**Figura 5. Tiempo en que labora en la empresa.**



**Nota:** Elaboración propia.

*Análisis:* El 80% de los trabajadores tienen entre uno y tres años de pertenecer a la empresa, lo que demuestra que tienen dominio de sus funciones y actividades laborales. Adicionalmente un 10% se encuentra en más de 3 años en la compañía.

**Tabla 14. Vivienda.**

Opción	Cantidad
Propia	7
Arrendada	2
Familiar	1
Compartido con otros	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 6. Vivienda.**



**Nota:** Elaboración propia.

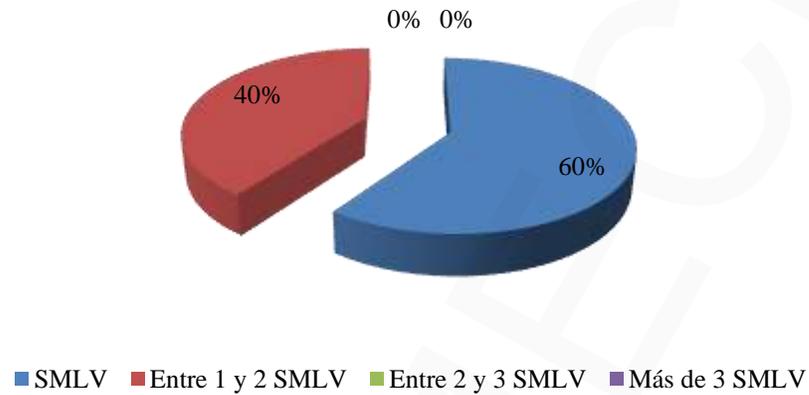
*Análisis:* La información muestra que un 70% de los empleados cuenta con casa propia, pero un 30% de ellos, sus viviendas son de familiares o arrendada, esto último puede ser un factor que por la premisa de cancelar pagos de arriendo, pueden estar ocasionando estrés en los colaboradores de la empresa.

**Tabla 15. Promedio de ingresos.**

Opción	Cantidad
SMLV	6
Entre 1 y 2 SMLV	4
Entre 2 y 3 SMLV	0
Más de 3 SMLV	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 7. Promedio de ingresos.**



**Nota:** Elaboración propia.

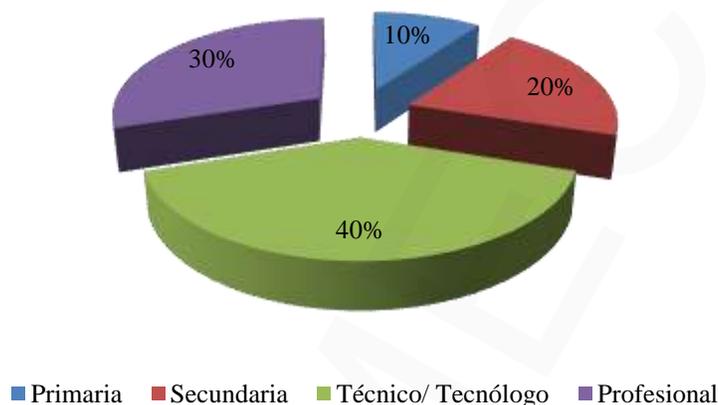
*Análisis:* La información relacionada con los promedios de ingresos por labores desarrolladas en la empresa, dan a ver que el 60% de los trabajadores adquieren entre uno y dos SMLV y un 40% tienen un ingreso de solo un SMLV, lo que aquí se puede ver es que siendo una empresa dedicada a las ventas, se debe estipular a los que menos ganan para que tengan mejores sueldos con lo que se pueda atacar a futuras presencias de Estrés Laboral por problemas económicos.

**Tabla 16. Escolaridad.**

Opción	Cantidad
Primaria	1
Secundaria	2
Técnico/ Tecnólogo	4
Profesional	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 8. Nivel de escolaridad**



**Nota:** Elaboración propia.

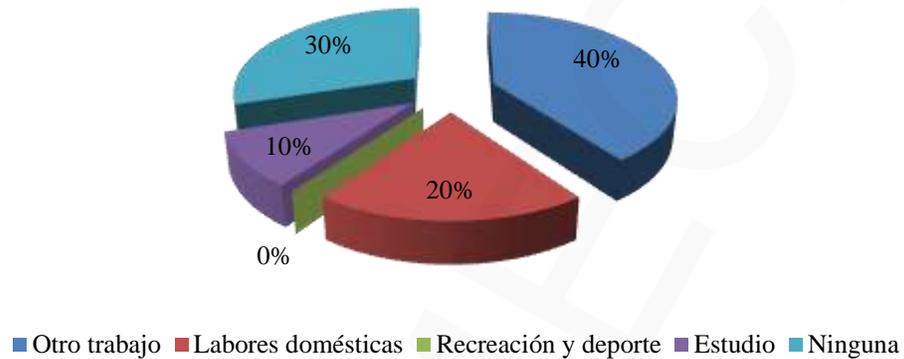
*Análisis:* La información arroja que un 70% de los empleados tienen títulos como técnicos o tecnólogos y profesional, lo que demuestra que se cuenta con personas calificadas para desarrollar las actividades y tareas en la organización. Pero hay un 30% que solo tienen estudios de primaria y secundaria, por lo que se debe trabajar en iniciativas para mejorar su formación académica.

**Tabla 17. Uso de su tiempo libre.**

Opción	Cantidad
Otro trabajo	4
Labores domésticas	2
Recreación y deporte	0
Estudio	1
Ninguna	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 9. Uso de su tiempo libre.**



**Nota:** Elaboración propia.

*Análisis:* La grafica muestra que un 40% de los trabajadores usan su tiempo libre para desarrollar otro trabajo, lo que de una manera puede ser causante de Estrés Laboral, ya que puede traer consigo cansancio u otros factores. Así mismo un 20% se dedican ayudar en labores domésticas, un 10% a estudio y un 30% a no desarrollar ninguna actividad.

#### 4.2.2. Cuestionario de la OIT-OMS

Con la puesta en marcha del cuestionario de la OIT- OMS para diagnosticar su nivel de Estrés Laboral, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 18. Nivel de estrés laboral de la empresa en la CTG Logistics**

Dimensiones	Puntaje obtenido	Nivel de estrés
Clima organizacional	85	Nivel bajo de estrés
Estructura organizacional	73	Nivel bajo de estrés
Territorio organizacional	54	Nivel bajo de estrés
Tecnología	52	Nivel bajo de estrés
Influencia de líder	67	Nivel bajo de estrés

Falta de cohesión	74	Nivel bajo de estrés
Respaldo de grupo	58	Nivel bajo de estrés
<b>Promedio</b>	<b>57,88</b>	<b>Nivel bajo de estrés</b>

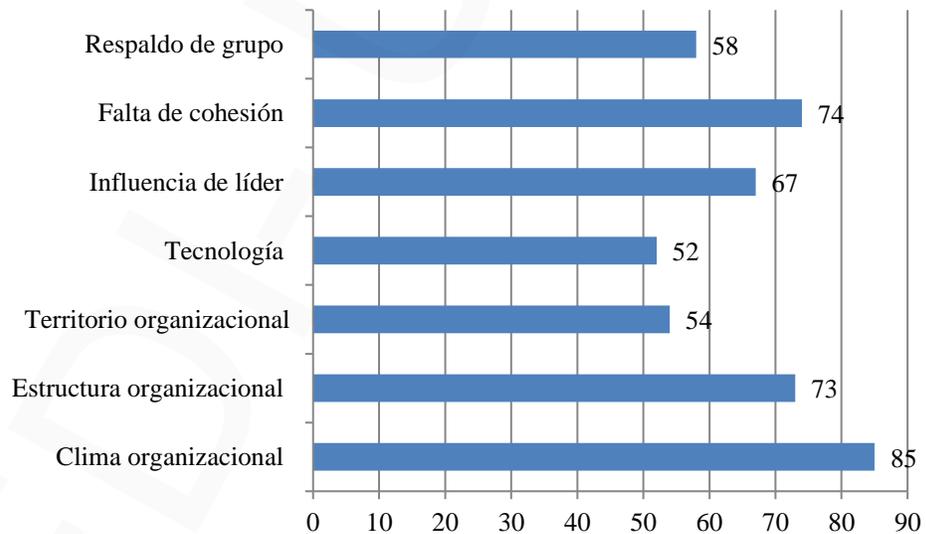
**Nota:** Elaboración propia.

**Tabla 19. Nivel de estrés**

Nivel de estrés	Puntuaciones
Alto nivel de estrés	> 153,3
Estrés	117,3 – 153,2
Nivel intermedio de estrés	90,3 – 117,2
Bajo nivel de estrés	< 90,2

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 10. Nivel de estrés por dimensiones.**



**Nota:** Elaboración propia

**Análisis:** Dados los resultados de las siete dimensiones que mide el Test de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la que arrojo mayor puntuación es la dimensión de clima organizacional con un puntaje de 85, posteriormente sigue la falta de cohesión

con 74 y muy cerca la estructura organizacional. Vale decir que todas las dimensiones dieron un nivel bajo de estrés, pero es bueno trabajar en los que más tuvieron puntajes los cuales fueron el clima organizacional, la falta de cohesión y la estructura organizacional, para así lograr tener una prevención del Estrés Laboral en la empresa. El promedio total de las dimensiones dio 57,88 es decir la empresa tiene un nivel bajo de Estrés Laboral.

### **4.3. Discusión de los Resultados**

En este apartado de la investigación se da solución a las variables de estudio propuestas, las cuales fueron, el estrés laboral y los controles y prevención del Estrés Laboral. En lo que tiene que ver con la variable estrés laboral, esta tenía una dimensión llamada Socio-demográficas, dentro de los cuales están los indicadores edad, sexo, carga familiar y tiempo laboral. En relación a la edad, se detalló que el 60 por ciento de los trabajadores de la empresa tienen 26 a 35, los cuales están catalogados como adultos jóvenes, pero son según los resultados de las pruebas, los que más reflejan acontecimiento relacionados con el estrés, esto se puede deber a lo expuesto por Weinberg & Gould (2007), los cuales citan que las seres humanos más jóvenes y con menos experiencia laboral, presentan niveles más elevados de percepción del estrés que los individuos con mayor edad; esto se debe a que no poseen estrategias y experiencia para afrontar factores de Estrés Laboral.

En este sentido, se puede decir que los factores de estrés por el indicador de la edad, en gran parte de los trabajadores, se debe al continuo aprendizaje al que se ven sometidos para lograr mayores ventas, lo cual se convierte en mucha información que deben recopilar, la cual se traduce en estrés laboral. Una de las situaciones que se ven reflejados en estos empleados jóvenes en relación al Estrés Laboral, es la aparición de enfermedades de tipo digestivo, pues son muy notorias a menudo en ellos, viéndose así lo nombrado por Osca (2005), el cual especifica que las situaciones estresantes

también pueden servir como factor para que se presenten problemas de salud, como problemas del sistema digestivo, que incluyen las úlceras gástricas.

En lo que tiene que ver con el indicador del sexo, se obtuvo como resultado que el 70% de los trabajadores de la empresa son mujeres, y fue en ellas donde más se reflejó acontecimientos de estrés laboral, esto se puede deber principalmente a lo citado por Gonzales (2006), el cual nombra que el Estrés Laboral afecta mayormente a las mujeres, debido a las multiplicidad de roles que cumplen como esposas, madres y trabajadoras, lo que genera cambios constantes y permanentes tensiones que se pueden trasladar a su ámbito laboral.

Lo anterior, se puede comparar, con una investigación dada por Berg et al. (2006) en policías noruegos, encontraron valores elevados para la frecuencia e intensidad del predictor asociado a la presión en el trabajo, mientras que en las mujeres se observaron valores superiores en la intensidad en el predictor de presión en el trabajo. En el caso particular de la empresa CTG Logistics, el 90 por ciento de las mujeres que laboran allí son madres y en la mayoría son cabeza de hogar, lo que posibilita, si no distribuyen bien su tiempo entre lo laboral y familiar, presencia de Estrés Laboral, que repercute en sus actividades de trabajo. Los acontecimientos se ven reflejados en las mujeres de CTG Logistics, están entrelazados con factores como el agotamiento físico, mental, la falta de integración e inseguridad laboral, todas estas afectan la función del ente económico el cual es vender.

En lo que tuvo que ver con el indicador, carga laboral, se detallaron datos que el 80% de los trabajadores de la entidad, son responsables de una o tres personas en su hogar, y fueron ellos los que más presentaron acontecimientos de Estrés Laboral, esto se puede deber según Cárdenas, García, Mariscal & Gutiérrez (2015), a que las personas que tiene responsabilidad en sus casas, puede generar altos niveles de estrés, dados por circunstancias como el cuidado de personas mayores, desarrollar tareas

domésticas o el cuidado de niños, los cuales repercuten en el trabajo y sus funciones. Esto se ve reflejado en la empresa, ya que son constantes los permisos solicitados por los empleados para resolver problemas de su hogar, los cuales han conllevado a que se presenten síntomas como nerviosismo, tristeza y ansiedad (Paredes, 2016).

Finalmente, en lo que tiene que ver con el indicador de tiempo laborado o antigüedad laboral, se detalló que el 80% de los colaboradores, tienen entre uno y tres años de laborar en la empresa, lo que es muy relevante en lo que tiene que ver que ya conocen sus tareas y actividades que deben realizar, pues son estos los que mayores ventas efectúan en la empresa, lo que puede convertirse en una situación que ayude a la no presencia de Estrés Laboral, ya que en un estudio realizado por Weinberg & Gould (2007), especifican que aquellos individuos que tienen una mayor experiencia laboral desarrollan menores niveles de Estrés Laboral, en referencia con esos colaboradores que tienen menor experiencia, esto debido en la mayoría de los casos, a que enfrentan con buenas estrategias las situaciones presentadas en sus labores a diario, todo dado por que en el pasado ya lo han vivido.

Siguiendo con la variable, estrés laboral, dando solución a la dimensión clima organizacional y los indicadores, bajo, medio y alto nivel de estrés se puede decir que los resultados de las siete dimensiones que mide el Test de Estrés Laboral de la OIT-OMS, se determinó la media es igual a 57,88, la cual se sitúa en una categoría baja, viéndose así que los trabajadores experimentan un nivel bajo de estrés laboral. Dicho resultado coincide con el trabajo desarrollado por BelKys (2008), sobre el estrés laboral en el personal que elabora en servicio de Bioanálisis de un Hospital, el cual concluyó que de la muestra estudiada presenta bajos niveles de Estrés Laboral.

Pero aunque los niveles de Estrés Laboral en la organización CTG Logistics son bajos, es bueno nombrar que en el estudio se detalló que tienen presencia estresores en relación al clima organizacional, la falta de cohesión y la estructura

organizacional, por lo que se debe trabajar en ello con planes de control y prevención, ya que en el estudio efectuado por Paredes (2016), cuando los trabajadores padecen de Estrés Laboral esto también tiene serias implicaciones a nivel organizacional, debido a que los colaboradores tienen una baja en su productividad y desempeño laboral, lo que aumenta el ausentismo, lo que a largo plazo afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## Conclusiones

El Estrés Laboral ha sido un tema estudiado por muchas organizaciones para enfrentar circunstancias de salud tanto física como psicológicas en sus colaboradores, ya que controlar y prevenirlo, se convierte en un éxito de productividad y utilidades para las empresas. En este sentido la presente investigación, buscó desarrollar una evaluación del efecto de Estrés Laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics. Sobre dicho trabajo se concluyeron las siguientes apreciaciones.

Inicialmente se entendieron fundamentados en las bases teóricas, y como el Estrés Laboral empieza a surgir de manera sutil a nivel físico, cognitivo, emocional y conductual, con síntomas tales como ansiedad, nerviosismo, sentimientos de tristeza, entre otros. Sin embargo, cuando dichos síntomas no son tratados a tiempo pueden ir empeorando con el paso del tiempo, por ello cuando los trabajadores padecen de Estrés Laboral también se tiene serias implicaciones a nivel organizacional, ya que se podría tener una baja en su productividad y desempeño laboral, y puede aumentar el ausentismo, lo que a largo plazo afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, y en relación al desarrollo del primer objetivo de este trabajo, el cual fue describir las características socio-demográficas del personal que labora en la empresa CTG Logistics mediante una entrevista, se tuvieron datos que mostraron que, en relación al sexo, el 70% del personal de la empresa son mujeres, lo cual se analizó que por ser estas en su mayoría madres de familia y tener una responsabilidad en el hogar, son más propensas a enfrentar factores de Estrés Laboral.

En lo que tuvo que ver con la edad, el 60 está entre edades de 26 y 35 años, un tema de cuidado porque al ser jóvenes adultos, son más propensos a Estrés Laboral,

por la inexperiencia laboral. En busca de este mismo objetivo, se evidencio que los que poseen más experiencia laboral, en la empresa, es decir el 80% de ellos, son más razonables u usan mejores estrategias al momento de desarrollar Estrés Laboral, por alguna situación en la empresa.

En lo que tuvo que ver con el segundo objetivo, el cual fue desarrollar un cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS en los empleados de la empresa CTG Logistics, para diagnosticar su nivel de estrés, este arrojó que el mayor nivel de estrés es la dimensión de clima organizacional con un puntaje de 85, posteriormente sigue la falta de cohesión con 74 y muy cerca la estructura organizacional. Así mismo es bueno decir que todas las dimensiones dieron un nivel bajo de estrés. Igualmente, el promedio total de las dimensiones dio 57,88 es decir la empresa tiene un nivel bajo de Estrés Laboral, lo que deja concluir que no hay muchos estresores dentro del ambiente laboral de la entidad CTG Logistics, pero si se debe trabajar en talleres o actividades para la prevención y control del Estrés Laboral.

Finalmente y es búsqueda del tercer objetivo, el cual era, proponer medidas de controles y prevención del Estrés Laboral en la empresa CTG Logistics, se realizó una propuesta que tuvo por nombre “Taller de técnicas de relajación como medida de controles y prevención del Estrés Laboral en la los trabajadores de la empresa CTG Logistics”, el cual tiene como finalidad de efectuar talleres y charlas en los horarios laborales de los trabajadores, con la finalidad que se informen del riesgo que produce el Estrés Laboral, al igual que la forma como se debe afrontar estos con ejercicios cognitivos y técnicas de relajación tales como la adecuada respiración, ejercicios de meditación, de movimientos rítmicos y de visualización. Igualmente, se busca que comprendan la relevancia de un factor de sueño, el trabajo de memoria activa, dieta saludable y el cuidado alimenticio.

## **Recomendaciones**

En base a los resultados obtenidos y las respectivas conclusiones dadas en esta investigación se formulan las siguientes recomendaciones, para combatir posibles debilidades en torno al Estrés Laboral, que se puedan presentar en la empresa CTG Logistics.

Evitar poner sobrecargar laborales a los empleados los cuales pueden desarrollar ansiedad e incertidumbre en los trabajadores. Igualmente, se debe especificar las tareas diarias que deben hacer los colaboradores, esto mediante un perfeccionamiento de la organización, con lo cual se evite, la presencia Estrés Laboral por mal manejo de actividades diarias.

Así mismo se debe hacer de manera urgente la implementación de talleres sobre Estrés Laboral, que reduzcan su presencia en la empresa, además de hacer controles psicológicos y de salud física a los empleados constantemente. Finalmente, se debe efectuar un seguimiento periódico a los trabajadores de la organización sobre el manejo que estos le dan al Estrés Laboral.

## **CAPÍTULO V. PROPUESTA**

### **5.1. Denominación de la Propuesta**

Taller de técnicas de relajación como medida de controles y prevención del Estrés Laboral en la los trabajadores de la empresa CTG Logistics S.A.S.

### **5.2. Descripción de la Propuesta**

Se propone desarrollar capacitaciones y charlas en los horarios laborales de los trabajadores con el objetivo de socializar la importancia del Estrés Laboral y la manera en que este se debe afrontar. Igualmente, desarrollar talleres que fomenten hábitos de ejercicios cognitivos, técnicas de relajación, una adecuada respiración, meditación, actividades físicas, movimientos rítmicos y de visualización, así como indicar la importancia de una dieta saludable, el cuidado alimenticio, factor de sueño y el trabajo de memoria activa.

### **5.3. Fundamentación**

Debido a que se presentaron algunos síntomas de Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa CTG Logistics, (aun cuando fueron bajos según el cuestionario de la OMS y OIT), se hace necesario realizar talleres que prevengan o mitiguen el Estrés Laboral y mejoren el clima laboral. Esto con seguridad reducirá el número de incapacidades, mejorará la salud mental de los trabajadores y aumentará el rendimiento laboral, lo cual redundará en beneficiosos para la organización,

## **5.4. Objetivos de la Propuesta**

### **5.4.1. Objetivo General**

Desarrollar talleres para la prevención e información del Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa CTG Logistics, para lograr una buena salud mental y física de ellos.

### **5.4.2. Objetivos Específicos**

1. Desarrollar un ambiente positivo para el desarrollo del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.
2. Efectuar técnicas especiales disminuir el nivel de Estrés Laboral.
3. Conocer las causas, prevención y consecuencias del Estrés Laboral en la salud.

## **5.5. Beneficiarios**

Los beneficiados serán en primera instancia los trabajadores de la empresa, para los cuales será conceptos que utilizarán en sus labores diarias, dichos talleres serán patrocinados por la gerencia de la empresa y será responsabilidad del are de talento humano, quien será en el encargado de ejecutarlo y evaluarlo, en ayuda con la gerencia.

## 5.6. Localización

Estos talleres se desarrollarán en la empresa CTG Logistics, la cual se encuentra en la ciudad de Cartagena, departamento de Bolívar. Particularmente en el barrio el Prado, en la transversal 33 # 29-43 (Figura 11).

**Figura 11. Localización de la empresa CTG Logistics.**



**Nota:** Localización de la empresa GTG Logistics. <https://directorio-empresas.einforma.co/informacion-empresa/ctg-logistics-sas>

## 5.8. Método

En este apartado se da solución a la variable control y prevención del Estrés Laboral, para ello se desarrollará un método enfocado desde la misma empresa según lo expuesto por Mansilla & Favieres (2016), es decir se debe trabajar en los procesos de formulación de decisiones, el estilo de comunicación, las funciones, la estructura de la organización, tareas en el trabajo, los métodos para capacitar a los trabajadores

y el ambiente físico, es decir esto se llevará a cabo por medio de los talleres de Estrés Laboral.

Con relación a la variable control, esta se fundamenta en el modelo de Estrés Laboral de Ostermann & Gutiérrez (2000), mediante el modelo llamado *Self-Work-Social*, en dicho programa se abarca el estrés como el *inter-juego* entre estos tres factores los cuales pueden aportar negativamente como estresores a las condiciones de vida del trabajador o de forma positiva como apoyos. Así mismo se verá la tolerancia o el nivel de estrés no solo se afectan por estresores en el trabajo sino también por los personales y sociales, los cuales se pueden disminuir por los apoyos que el individuo tiene en las mismas tres áreas.

Deben tomarse las siguientes medidas con respecto al Estrés: Primero, identificar que me produce estrés; segundo, tomar medidas oportunas; tercero, mejorar hábitos de trabajo diario; Cuarto, romper rutinas diarias de trabajo.; quinto, control del régimen alimenticio; sexto, hábitos adecuados den el dormir y séptimo, ejercicios de relajación.

#### 5.8.1. Técnicas de prevención del Estrés Laboral

Cada vez más personas están utilizando para controlar sus emociones. Buscando un mayor bienestar físico; los estudios demuestran que la ventaja del uso de técnicas crece considerablemente. Las siguientes son algunas técnicas que utilizan los profesionales expertos en psicología laboral para afrontar y superar el estrés:

- *Técnicas respiratorias*: muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico. Técnicas de

relajación progresiva: son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, entre otros;

- *Técnicas de autohipnosis*: altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño;
- *Técnicas de entrenamiento autógeno*: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño;
- *Técnicas de detención del pensamiento*: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados;
- *Técnica del rechazo de ideas absurdas*: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, entre otros;
- *Técnicas de afrontamiento de problemas*: Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas;
- *Técnica de afrontamiento asertivo*: técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales;
- *Técnicas de biorretro-alimentación*: efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, entre otros.

#### 5.8.2. Ejercicios de relajación

- Primero, póngase en una posición cómoda. Cierre los ojos, si lo desea;

- Segundo, tome una respiración profunda, sujétela, déjela ir (repita 3 veces), a medida que sale el aire sienta la tensión saliendo;
- Tercero, relaje su frente. Deje que la tensión salga de su frente;
- Cuarto, relaje sus ojos. Deje que la tensión fluya de alrededor de los músculos de sus ojos;
- Quinto, relaje su boca y quijada. Deje caer su quijada;
- Sexto, respire despacio. Sienta la tensión salir de su cara;
- Séptimo, relaje su cuello y hombros. Sienta salir la tensión de su cuello y hombros;
- Octavo, relaje los músculos de su pecho. Sienta la tensión salir de su pecho;
- Noveno, Relaje los brazos, siéntalos descansar;
- Décimo, relaje sus manos. Sienta salir la tensión de sus manos;
- Décimo primero, relaje los músculos de su espalda y caderas. Sienta la tensión salir de su espalda y caderas;
- Décimo segundo, relaje los músculos de los muslos y las pantorrillas;
- Décimo tercero, relaje sus pies. Sienta salir la tensión de sus piernas y pies;
- Décimo cuarto, respirando lentamente, sienta la tensión salir de su cuerpo;
- Décimo quinto, siéntase y piense estar calmado y relajado y finalmente, espere unos minutos y abra sus ojos.

## 5.9. Cronograma

Este programa se efectuará después de una reunión con la gerencia y la de Talento Humano para ajustar horarios, los cuales se realizarán en 4 días diferentes por las cuatro descripciones a trabajarse.

**Tabla 20. Cronograma**

Descripción	Temas	Objetivo	Metodología	Beneficiarios	Responsable
Estrés laboral	Inauguración	Explicación del programa, objetivos, procedimientos	Taller	Empleados de la empresa	Talento humano
Causas	Horarios de trabajo, Puestos de trabajo, Problemas familiares, problemas laborales, descanso y días libres.	Discutir y definir las causas de estrés en los empleados	Debate, trabajo en grupo	Empleados de la empresa	Talento humano
Aspectos psicosociales	Eficiencia laboral, procesos internos, liderazgo y trabajo en equipo, capacitación y desarrollo,	Brindar información específica e identificar los factores de estrés	Conversatorio, taller y trabajo en grupo	Empleados de la empresa	Talento humano

Medidas de prevención	Dieta saludable, vida laboral-familiar, técnicas de respiración, autocontrol, el descanso y las horas de sueño.	Establecer las estrategias para prevenir el estrés	Charlas, taller y trabajo en grupos	Empleados de la empresa	Talento humano
Consecuencias y efectos del estrés sobre la salud	Aumento de la presión arterial, tensión muscular, irritabilidad, satisfacción laboral y accidentes laborales.	Consecuencias clínicas del estrés laboral	Taller y charlas	Empleados de la empresa	Talento humano

**Nota:** Elaboración propia.

### 5.10. Recursos

Para que estas actividades se desarrollen de una manera adecuada, se necesita del apoyo de la gerencia y del encargado de Talento Humano. Los materiales que se utilizarán son: Esferos, cartulinas, información de lo que se expondrá y un refrigerio por cada reunión. Los talleres serán impartidos por el Gerente de Talento Humano quien está capacitado para hacerlo.

## 5.11. Presupuesto

**Tabla 21. Presupuesto**

<b>Materiales</b>	<b>Valor</b>
Audiovisuales	\$ 1.000.000
Esteros	\$ 20.000
Cartulinas	\$ 30.000
<b>Total</b>	<b>\$ 1.050.000</b>

**Nota:** Elaboración propia.

## Bibliografía

Alario, A., (2018). Estrés laboral en docentes de instituciones educativas públicas del departamento del cesar en Colombia. [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]

<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1893/tesis%20agosto%20alario%20montero.pdf;jsessionid=42c2045b44035d29feae264dcd2e8277?sequence=2>

Álvarez, S. Palencia, F. & Riaño, M. (2019). Comportamiento de la accidentalidad y enfermedad laboral en Colombia 1994 – 2016. *Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(1)10-19.

Amaya, B. Galvis, D. Acosta, G. Aguilera, L. & Olarte, Y. (2018). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. [Tesis de maestría, Instituto Universitario Gran Colombiano].<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Asociación Americana de Psicología. (2020). *Los distintos tipos de estrés*. <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>

Barreto., H. (2016). *Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, Ancance, Cobertura, y Campo de Aplicación. Marco Normativo período 1991-2015*. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Colombia].  
<http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14315/1/del%20sistema%20genera1%20de%20riesgos%20laborales%20%20%20en%20colombia.pdf>

Belkys, M. (2008). *El estrés laboral en el personal que elabora en servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani*. [Tesis de especialización, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela]  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Berg, A., Hem, E., Lau, B., & Ekeberg, O. (2006). An exploration of job stress and health in the Norwegian police service: a cross sectional study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 1(26), doi:10.1186/1745-6673-1-26

Blanco., M (2003). Estrés en el trabajo. *Universidad Católica Boliviana*, 12, 71-78. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>

Calderón., D. (2010). El papel de la entrevista en la investigación sociolingüística. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 17, 11-24.

Cárdenas., D. García., S. Mariscal., M. & Gutiérrez., J. (2015). Las cargas familiares y el estrés laboral. *Dira, ingeniería e industria*, 90. 129. DOI: <https://doi.org/10.6036/7390>

Céspedes., G. & Martínez, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Latinoamericana de Derecho Social*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n22/1870-4670-rlds-22-00001.pdf>

Cervantes., N. y Rico., R. 2008. Incidencia de estrés – Tensión laboral y síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales de riesgo asociados, en trabajadores de la industria del petróleo. *Tesis de Licenciatura*. [Facultad de Estudios Superiores Iztacala). México: UNAM].

Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia. *Ciencia & Trabajo*, 63, 17-186.

Chrousos, G. & Gold, P. (1992). The Concepts of Stress and Stress System Disorders. *Journal American Medical Association*. 267, (9): 1244-1252.

Del Hoyo, M. (2004). Estrés Laboral. *Madrid: Servicio de Ediciones y publicaciones del instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.

De Sousa, R. Antunes, E. Gomes, T. & Ferreira, R. (2016). Enfermedades profesionales de los trabajadores de limpieza en los hospitales: propuesta educativa para minimizar la exposición. *Enfermería Global*, 15, (2), 522-536.

Díaz, G. Plaza, M. & Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Espacios*, 41 (27), 109-122. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p11.pdf>

Dorantes, C. & Matus, G. El estrés y la ciudad. *Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 5 (18), 71-77.

Encalada, M., Zegarra, O., Malca, U. & Tello, V. (2016). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1).

Félix, R. García, C. & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Psicología*, 15(94), 31-42.

Flórez, C. (2015). Estrés laboral en empresas de producción. Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales, Colombia]. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, M., Iglesias, S., Romay, J. y Saleta, M. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria. *Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182. España.

González., M. (2006). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género (Tesis no publicada de Doctorado en Psicología). [Universidad de Valencia, Valencia, España]. <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>

Ivancevici, J. Matteson, M. (1989). Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, 45(2), 252-261.

Isern, I. & Soler, C. (1998). El uso de la hipótesis en la Investigación Científica. *Revista Atención Primaria*, 21 (3), 172-178. <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-uso-hipotesis-investigacion-cientifica-15038>

Kahn, R. & Byosiére, P. (1992) "Stress in organizations" en Handbook of Industrial & Organizacional Psychology. *Palo Alto*, 571-650,

Karasek R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Admin Sci Quart*, 24, 285-308.

Karasek R, & Theorell T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

La Organización Internacional del Trabajo. (2021). La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo cada año. 15° Congreso Mundial sobre Salud y Seguridad en el Trabajo. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008562/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm)

La Organización Mundial de la Salud (2020). La organización del trabajo y el estrés. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Lazarus, R; Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, Springer.

Lazarus, R., Lazarus, N.(1994). *Passion and Reason*. New York, Oxford U.Press.

Ley 100. (1993). *Artículo 206. Ministerio de Salud y Protección social*. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Concepto%20Jur%C3%ADdico%20201511400874021%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Jur%C3%ADdico%20201511400874021%20de%202015.pdf)

Ley 1562 (2012). *Sistema General de Riesgos Laborales*. <https://www.positiva.gov.co/ARL/Promocion-Prevencion/Sistema-General-Riesgos/Paginas/Definiciones-Importantes.aspx>

Lipp, M. (2000). *Inventario de síntomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo, Casa do Psicólogo.

López., J. & Pérez., J. (2010). *Familia, Estrés Laboral y Calidad de Vida: Resultados Preliminares de un Estudio Piloto en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife*. <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/poste-familia.pdf>

Manterola C. & Otzen, T (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *Int. J.*

Mansilla., F. & Favieres., A. (2016). El estrés laboral y su prevención. Ministerio de Salud de España. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

Medina, S. Preciado, M. & Pando, M. (2007). Salud pública y nutrición. *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos*, 8(4).

McEwen, B. (2000). Stress and hippocampal plasticity. *Annual Review of Neuroscience* 22, 105-122.

Mejía, C. Chacón, J. Enamorado, o. Garnica, L. Chacón, & García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Asoc Esp Espec Med Trab*; 28(3), 204-211.

Melgosa, J. (1995). Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz.

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2017). *Decreto número 1477 de 2014*.<http://www.ins.gov.co/normatividad/Decretos/DECR ETO%201477%20DE%202014.pdf>

Ministerio del trabajo. (2017).*Factores de riesgo*.  
<http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2), 171-190.

Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid: Deusto.

Organización Mundial de la Salud (2016). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores no 3*.

Oscá., A. (2005). Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral: perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles.  
<http://www.injuve.es/sites/default/files/estres%20laboral.pdf>

Ostermann, R. & Gutiérrez, R. (2000). Conceptualization of Work Stress, Work Support in Mexican simple. 108 th Annual Convention. American Psychological Association.

- Osorio, J. & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13 (1), 81-90. doi: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Patlán, J. (2019). Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte*, 35, (1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/html/index.html>
- Puerto, D. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Científica Pensamiento y Gestión*, 28. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025/4971>
- Quiroga, N. Molina H, Villalpando P. & Martínez-Lerma A. (2016). Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores de las organizaciones empresariales. *Vinculategica*. 2, (1), 2341-2359. <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/2502-2520%20%20An%C2%A0lisis%20teorico%20sobre%20factores%20del%20estr%E2%80%9As%20laboral%20en%20administradores%20generales%20de%20las%20organizaciones%20empresariales.pdf>
- Rodríguez, G. Gil, J. & García E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. de, [https://www.researchgate.net/publication/44376485\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_c](https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_c)
- Rodríguez., C. Lorenzo., O. Herrera., L. Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 15, (2), 133-154.
- Rojas, R. (2011). Elementos para el Diseño de Técnicas de Investigación: Una Propuesta de Definiciones y Procedimientos en la Investigación Científica. *Tiempo de Educar*, 12 (24), 277-297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Sabino, C. (1992). El Proceso de la Investigación. Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216. Ed. Panamericana, Bogotá. [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

Sarsosa., K, Charria., V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud.* 20(1):44-52. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Selye, H. (1952). *The story of the adaptation syndrome.* Montreal, Acta.

Selye, H. (1982). *The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation. American Journal of Medicine* , 549-555.

Tamayo, M. (1981). *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa.

Taylor, S. & Bogdan,R. (1986). *Introducción: Introducción a los métodos cualitativos de investigación.*[https://iessb.files.wordpress.com/2015/07/05\\_taylor\\_mc3a9todos.pdf](https://iessb.files.wordpress.com/2015/07/05_taylor_mc3a9todos.pdf)

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales.* México: Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Vargas, R. (2011). *Estrés laboral en el personal de una empresa de estudios a distancias.* Venezuela. Universidad Rafael Urdaneta.

Weinberg, R., & Gould, D. (2007). *Foundations of Sport and Exercise Psychology* (4 ed.). Illinois, United States: Human Kinetics.

## **Anexos**

## Anexo 1. Formato de Entrevista Semiestructurada

**Ciudad y Fecha:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** La siguiente entrevista semi estructurada tiene como objetivo, encontrar elementos que permitan conocer las características socio-demográficas del personal que labora en la empresa CTG Logistics.

Marque con una X a la respuesta que usted considere:

<b>Edad</b>	a	18-25 años	
	b	26-35 años	
	c	36-45 años	
	d	46 años o más	

<b>Sexo</b>	a	Hombre	
	b	Mujer	

<b>Cargas familiares</b>	a	Ninguna	
	b	1 a 3 personas	
	c	4 a 6 personas	
	d	Más de 6 personas	

<b>Nacionalidad</b>	a	Colombiana	
	b	Extranjero	

<b>Tiempo que labora</b>	a	Menos de 6 meses	
	b	De 1 a 3 años	
	c	De 3 a 5 años.	
	d	Más de 5 años	

<b>Su vivienda es</b>	a	Propia	
	b	Arrendada	
	c	Familiar	
	d	Compartido con otros	

<b>Promedio de ingresos</b>	a	SMLV	
	b	Entre 1 y 2 SMLV	
	c	Entre 2 y 3 SMLV	
	d	Más de 3 SMLV	

<b>Nivel de escolaridad</b>	a	Primaria	
	b	Secundaria	
	c	Técnico/ Tecnólogo	
	d	Profesional	

<b>En su tiempo libre</b>	a	Otro trabajo	
	b	Labores domésticas	
	c	Recreación y deporte	
	d	Estudio	
	e	Ninguna	

## Anexo 2. Cuestionario de Estrés Laboral Organizacional de la OIT-OMS

<b>CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL</b>								
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
<b>INSTRUCCIONES</b>								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de <b>ESTRÉS LABORAL</b>. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué <b>frecuencia</b> la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No.	Preguntas	<b>Frecuencia</b>						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	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.							

### Anexo 3. Formato de consentimiento

#### Información y consentimiento informado

#### Autorización

Yo \_\_\_\_\_ mayor de edad,  
identificado con C.C. N° \_\_\_\_\_ participante de la Institución/Organización:  
\_\_\_\_\_ ubicada en el municipio/ciudad  
\_\_\_\_\_ del departamento de \_\_\_\_\_

declaro que he leído el procedimiento arriba descrito y que el Investigador del Proyecto: **Efecto del estrés de tipo laboral sobre el rendimiento de los empleados de la empresa CTG Logistics S.A.S**, de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología Dirección de Investigación y Extensión, me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. He sido informado que el propósito de este estudio y acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de este estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito diferente al establecido en el presente proceso investigativo, sin mi previo consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo considere necesario, sin que mi negativa conlleve sanción o pérdida de beneficio alguno.

Entiendo que una copia de este oficio me será entregada y que se entregará un informe general a la institución/organización sobre los resultados de este estudio cuando el proceso investigativo haya concluido. Mi firma en este documento certifica que soy mayor de edad, que tengo capacidad legal para decidir y que otorgo consentimiento voluntario para participar en este estudio.

Para constancia se firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2021.

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula del Participante