



NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA FATELARES

S.A.S EN EL AÑO 2021

Estefanía Gómez Tamayo

Mayleth Cristina Giraldo Arango

Yandra Manuela Giraldo Zapata

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

noviembre de 2021

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA FATELARES  
S.A.S EN EL AÑO 2021

Estefanía Gómez Tamayo

Mayleth Cristina Giraldo Arango

Yandra Manuela Giraldo Zapata

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud  
Ocupacional

Asesor(a)

Magda Juliette Chacón Serna

Fisioterapeuta

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

noviembre de 2021

## Contenido

Lista de tablas .....	4
Lista de anexos.....	5
Resumen .....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I .....	11
1 Planteamiento del problema .....	11
CAPÍTULO II .....	13
2 Marco Referencial.....	13
2.1 Marco teórico.....	13
2.1.1 Antecedentes .....	19
CAPÍTULO III .....	27
3 Diseño Metodológico.....	27
3.1 Enfoque metodológico.....	27
3.2 Tipo de Investigación .....	27
3.3 Población y muestra.....	28
3.4 Instrumento para la recolección de datos .....	29
CAPÍTULO IV.....	31
4 Hallazgos o resultados .....	31
4.1 Resultados del Test de Estrés Laboral OIT - OMS .....	31
4.2 Discusión .....	36
CAPÍTULO V.....	39
5 Conclusiones y recomendación .....	39
5.1 Conclusiones .....	39
5.2 Recomendaciones .....	40
Referencias.....	41
Anexos.....	45

**Lista de tablas**

Tabla 1. . Características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.....	31
Tabla 2. Nivel de los estresores clima organizacional.....	32
Tabla 3. Nivel de estrés de estructura organizacional .....	33
Tabla 4. Nivel de estrés de territorio organizacional .....	33
Tabla 5. Nivel de estrés de tecnología .....	34
Tabla 6. Nivel de estrés de influencia del líder .....	34
Tabla 7. Nivel de estrés de cohesión.....	35
Tabla 8. Nivel de estrés de respaldo del grupo.....	35
Tabla 9. Nivel de estrés .....	36

**Lista de anexos**

Anexo 1. Ítems por cada factor de estrés laboral .....	45
Anexo 2 Medición del nivel de estrés .....	45
Anexo 3 Perfil sociodemográfico .....	46
Anexo 4. Escala de estrés laboral .....	46
Anexo 5. Plan de recolección y análisis de información .....	47

**Dedicatoria**

Queremos dedicar esta tesis primeramente a Dios por permitirnos tener vida y salud para poder realizar uno más de nuestros propósitos de vida como lo es la carrera de administración en salud ocupacional

Como segundo a nuestros padres por brindarnos amor, apoyo y compresión incondicional durante esta larga y hermosa carrera

A nuestros esposos por su sacrificio, esfuerzo y por creer nuestras capacidades y así poder luchar por un futuro mejor

## **Agradecimiento**

En primera instancia agradecemos a nuestra formadora y tutora Magda Juliette Chacón por brindarnos su apoyo, conocimiento y compromiso para que esta tesis sobresaliera de manera exitosa

A la empresa Fatelares S.A.S por brindarnos su espacio y el tiempo de los trabajadores para poder realizar esta investigación.

A nuestro grupo de compañeras por demostrar disciplina, constancia y conocimiento frente a todos los obstáculos y dificultades durante el desarrollo de esta tesis.

## Resumen

Se adopta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en una muestra poblacional de 176 trabajadores que desempeñan cargos como tejedores, enhebradores, calderistas, supervisores, operarios, hilanderos del área operativa de la empresa Fatelares S.A.S del año 2021, después de ser analizados los resultados obtenidos se identifica que la empresa Fatelares S.A.S cuenta con un nivel bajo de estrés reflejado en un 89,2% equivalente a una frecuencia de 157 empleados. Además, se identificó que se obtiene algunos casos de estrés en estresores tales como: Respaldo del grupo, cohesión e influencia del líder.

### **Palabras clave:**

**Escala de estrés laboral de la OIT-OMS:** Cuestionario que sirve para medir el nivel de estrés en su trabajo, para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés.

**Estrés laboral:** Es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades.

**Área operativa:** Personal que tiene un oficio de forma manual o que requiere de un esfuerzo físico.



### **Abstract**

The OIT-OMS work stress scale is adopted in a population sample of 176 workers who hold positions as weavers, threading, boilermakers, supervisors, workers, spinners in the operational area of the Fatelares SAS company for the year 2021, after being analyzed. The results obtained show that the company Fatelares SAS has a low level of stress reflected in 89.2%, equivalent to a frequency of 157 employees. In addition, it is identified that some cases of stress are obtained in stressors such as: Group support, cohesion and influence of the leader.

#### **Keywords:**

OIT-OMS work stress scale: Questionnaire used to measure the level of stress at work, for each item it will indicate how often the condition described is a current source of stress.

Work stress: It is the reaction that the individual can have before the demands and work pressures that do not adjust to their knowledge and abilities.

Operational area: Personnel who have a job manually or who require physical effort.

## Introducción

La OIT (2008, p. 1) menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como tampoco instrumentos necesarios para su investigación.

El estrés es una enfermedad que se presenta más continuamente en la comunidad trabajadora debido al crecimiento de la naturaleza cambiante del trabajo esto afectando el bienestar físico y psicológico de los trabajadores despertando síntomas como la angustia, la tensión originando desbalance en su desarrollo laboral, es muy difícil de definirse, pero es fácil reconocerse debido a los cambios que provoca en las personas.

Para el presente trabajo de investigación queremos identificar los estresores causantes del estrés laboral de la empresa Fatelares S.A.S a los que están sometidos los trabajadores del área operativa durante el año 2021.

En el ámbito laboral los trabajadores se encuentran sumamente expuestos a gran variedad de factores que provocan estrés a corto y largo plazo, trayendo como consecuencias alteraciones en la salud física y mental.

Por otro lado, existen teorías para explicar el estrés laboral tales como lo son: teoría transaccional de Lazarus y Folkman, teoría de ajuste, persona y entorno, teoría de demanda, control y apoyo social, siendo esta parte fundamental para definir el estrés agregándole un mayor valor al concepto general del estrés laboral. Por último, esta investigación se centra en el sector operativo de la empresa Fatelares S.A.S con el fin de definir el nivel del riesgo según su estresor.

## CAPÍTULO I

### 1 Planteamiento del problema

En Colombia, en el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. (Rojas, 2021)

El estrés laboral representa una variable fundamental dentro de las organizaciones. Como señala Martínez (2020) el estrés es una reacción natural del cuerpo que le permite estar alerta y desarrollar funciones básicas, sin embargo, su desequilibrio genera reacciones adversas en el cuerpo que pueden generar enfermedades y síntomas psicosomáticos que aumentan el riesgo de accidentes, la falta de atención, desorientación y la generación de reacciones emocionales negativas que comprometen el desempeño del trabajador y pueden afectar el entorno laboral.

Por otro lado, como lo menciona (Suárez, 2013) el estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados. Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral. (P. 33)

Pulso salud (2021) las principales causas que puede generar el estrés laboral en los trabajadores es la carga laboral, funciones del trabajo, problemas con los compañeros, lo cual crea mayor rotación del personal, mayor ausentismo, fallas en el rendimiento y productividad, aumento de actividades inseguras, accidentes y quejas de clientes.

Científicamente hablando, cuando una persona tiene estrés, la glándula suprarrenal libera corticosteroides, que se convierten en corticales en el torrente sanguíneo. Estos tienen un efecto inmunosupresor y nuestro cuerpo se siente debilitado y frágil para advertirnos que algo no está

bien. Para los expertos del portal médico WebMD, indican que el estrés puede ocasionar afectaciones en diferentes entornos de su vida como lo son las emociones, comportamientos, capacidad de pensamiento y salud física. En este caso se debe estar muy pendiente de los cambios en estos aspectos tales como:

**Cambios emocionales:** Estar de mal humor, frustrado o agitarse con facilidad, sentirse preocupado por pensar que pierde el control de una situación, no se puede relajar o tranquilizarme fácilmente, tener baja autoestima y depresión, evita el contacto social

**Cambios físicos:** Poca energía, dolor de cabeza constante, malestar estomacal general (diarrea, náuseas, cólicos), molestia muscular, palpitaciones cardíacas extrañas o dolor en el pecho, insomnio, gripe o resfriados frecuentes, pérdida del deseo y / o capacidad sexual, sudoración en pies y manos, temblores, zumbidos de oído, dificultad para deglutir y sequedad en la boca, tensión en la mandíbula y bruxismo (rechinar de dientes)

**Cambios cognitivos:** Preocupación constante, pensamientos acelerados, olvido, desorganización, Incapacidad para concentrarse, falta de criterio, ser pesimista o ver solo el lado negativo

**Cambios conductuales:** Falta de apetito o cambios de hábitos para comer, Posponer y evitar responsabilidades, Aumento en el consumo de ciertos vicios (fumar, beber alcohol, drogas), comportamientos más nerviosos (morderse las uñas, moverse exagerado, caminar sin rumbo).

Todos estos síntomas deben ser una alarma para cualquier persona en su ámbito laboral, social o personal, ya que se consideran detonantes del estrés.

## CAPÍTULO II

### 2 Marco Referencial

#### 2.1 Marco teórico

Con el fin de conocer a profundidad las diferentes teorías del estrés laboral es necesario tener en cuenta las diferentes definiciones para tener conocimiento de lo que cada una de estas teorías analiza

La primera de ellas es la teoría transaccional de Lazarus y Folkman, según esta teoría existe una determinación en los sujetos que viene dada por el extracto social y las experiencias vividas por lo que en la evaluación de las situaciones de estrés y el significado que le da cada trabajador intervienen factores individuales y sociales como valores y creencias (Martínez, 2020). De acuerdo con esta teoría el estrés es una interacción entre la persona y su medio, de allí que la evaluación del estrés vaya por un lado enfocada a la valoración del ambiente y por otro a la valoración de los recursos propios y la forma en que se usan; entiende que el estrés tiene que ver con la percepción del sujeto de su propia capacidad para hacer frente a los retos del ambiente, de allí que sea un concepto dinámico que hace necesario estudiar tanto el estímulo como la respuesta (Dahab et al., 2010). Uno de los logros importantes de esta teoría fue lograr establecer los estímulos, las respuestas, los mediadores y los moduladores.

La segunda teoría para considerar tiene que ver con la teoría de ajuste persona-entorno, aquí se analiza la forma en que la interacción de las características individuales con las características del entorno laboral, pueden contribuir desarrollar un bienestar en el trabajador, el cual se manifiesta en reacciones cognitivas, afectivas y de comportamiento frente a determinados estímulos y estresantes (L. Martínez, 2020). Para medir el ajuste persona-entorno, Ximénez (1999) señala la necesidad de diferenciar dos tipos de enfoques, uno objetivo y uno subjetivo. En el objetivo se opta por evaluar las características tanto de las personas como del entorno sin que medie su interacción en ello; para

hacerlo se utilizan datos objetivos como las características demográficas o los cambios en la estructura salarial. "Por su parte para el análisis subjetivo se tiene en cuenta características de personas y entorno con base en las percepciones que las personas tienen. Está relacionada con percepciones sobre el grado de importancia o preferencia sobre determinadas características en las personas o el entorno (Ximénez, 1999).

La tercera teoría para tener en cuenta se vincula con el modelo demanda-control-apoyo social, este modelo subraya que el estrés se genera por dos factores clave: uno son las demandas psicológicas del trabajo, como la presión de tiempo, o los conflictos entre roles y otro factor es el control que se tiene sobre el trabajo, como la monotonía, la autonomía y el uso de capacidades; a estas se suma el apoyo social, en forma de interacción con compañeros y supervisores, como una variable que puede aumentar la capacidad de garantizar reacciones positivas frente a posibles situaciones de estrés (Martínez, 2020).

Entrando a profundidad sobre la teoría de Ajuste Persona-Entorno de trabajo (PE) puede definirse ampliamente como la congruencia de las características de un individuo y el su ambiente de trabajo, existiendo así una compatibilidad entre ambos (Kristof-Brown, Zimmerman y Johnson, 2005), o bien, el grado de similitud/discrepancia entre las características comparables de ambos (Hontagas y Peiró, 1996).

Entre las características estudiadas, destacan los rasgos de personalidad, los valores, las expectativas, los intereses y preferencias, las necesidades y motivos y las habilidades, destrezas y conocimientos (Hontagas y Peiró, 1996).

En base al agrupamiento de estas, las aportaciones teóricas han puesto de relieve varios modos de abordar el ajuste entre la persona y su entorno de trabajo: I. Teoría del Ajuste en base a la suplementariedad vs. complementariedad.

Según esta teoría, el ajuste puede ser medido a través de la similitud entre las características de las personas y las organizaciones. Es así como podemos dividir el ajuste en suplementario y complementario. De acuerdo con Muchinsky y Monahan (1987, citado en Kristof-Brown, 1996, p.269), el ajuste suplementario ocurre cuando una persona “complementa, embellece o posee características que son similares a otras personas” de su entorno. Las principales consecuencias de este son la satisfacción, el desempeño y la permanencia en la organización (Hontangas y Peiró, 1996).

Por el contrario, el ajuste complementario ocurre cuando las características del individuo (valores, objetivos, personalidad y actitudes), al ser diferentes, complementan o suplen las características del entorno (la cultura, clima, valores, objetivos y normas). Este sería el fundamento de la selección de personal pues la persona idónea es aquella cuyas características son necesarias para desempeñar el puesto de trabajo. Las consecuencias de esta dimensión son la productividad, eficacia y rotación (Hontangas y Peiró, 1996). II. Teoría del Ajuste en base a la necesidad de suministros vs. distinciones demandashabilidades. Desde esta perspectiva, el ajuste se operativiza como la coincidencia entre las preferencias o necesidades individuales y los sistemas y estructuras organizacionales.

Entonces, el ajuste de necesidades de suministros (NS), se produce cuando el entorno aporta los suministros (financieros, físicos y/o psicológicos) para satisfacer las necesidades del individuo. Por su parte, el ajuste de las demandas-habilidades, ajuste DA, ocurre cuando el individuo satisface las demandas del entorno por medio del esfuerzo, compromiso, conocimiento, habilidades y capacidades (Kristof-Brown, 1996).

La dimensión de necesidades de suministros se relaciona en mayor medida con el bienestar personal mientras que las demanda-habilidades repercute, fundamentalmente, en el desempeño

(Hontangas y Peiró, 1996). III. Teoría del Ajuste en base a la distinción percibida (subjetiva) versus real (objetiva). Según Hontangas y Peiró (1996) el ajuste percibido o subjetivo corresponde al grado de Ajuste Persona- Entorno Laboral tal y como lo percibe la persona. Por su parte, el ajuste real u objetivo sería el grado de ajuste existente, independientemente de las percepciones de la persona evaluada. Esta última se logra evaluando por separando las características del entorno, así como las individuales.

El desajuste entre ambos puede producir consecuencias psicológicas (insatisfacción laboral, ansiedad...), fisiológicas (aumento de la presión sanguínea, colesterol, ...), y conductuales (consumo de sustancias, cambios en la dieta...), que de no ser tratadas pueden derivar en enfermedad física (problemas cardiovasculares) o mental (depresión). Desde los inicios de la investigación sobre el tema se han planteado diversas conceptualizaciones del Ajuste Persona-Entorno de trabajo que explican la variedad de operacionalizaciones que han sido empleadas (Kristof-Brown, 1996).

La idea del ajuste entre la persona y su trabajo es un tema central en Psicología Laboral, adquiriendo especial importancia en el área vocacional y de la orientación (Hontangas y Peiró, 1996). En este ámbito, una persona tendrá éxito y se sentirá satisfecha en su trabajo si sus habilidades, rasgos e intereses se ajustan a los requisitos, recompensas e intereses de su entorno laboral. De acuerdo con ello, Pervin (1968, citado en Chuang et al. 2016), en sus primeros trabajos plantea que los diferentes entornos en los que interactúan las personas comparten características comunes con ellos, y esa correspondencia repercute en un mayor rendimiento, satisfacción y menor estrés para las personas.

Como afirman Hontangas y Peiró (1996) existen principalmente dos líneas de investigación: la Teoría de Ajuste Laboral de la Universidad de Minnesota (Lofquist y Dawis, 1969; Dawis y Lofquist, 1984) y el Modelo de Elección Vocacional de Holland (1966, 1985). De acuerdo con Berrios y García (2004, citado por Merino, 2011) la Teoría del Ajuste del Trabajo (Theory of Work Adjustment, TWA) de Dawis y



Lofquist (1984) es una de las teorías de referencia en el desarrollo profesional y vocacional que pone en relieve la congruencia entre el/la trabajador/a y el ambiente de trabajo, así como sus efectos en variables como el bienestar personal y el rendimiento. Es decir, el proceso mediante el cual el individuo busca alcanzar y mantener un entorno laboral que sea congruente con sus propias características. Además, cabe destacar que el Ajuste es un proceso continuo y dinámico ya que tiene que hacer frente a las exigencias en continuo cambio del mercado laboral y la economía, así como a las innovaciones tecnológicas (Hontangas y Peiró, 1996).

El ajuste se traduce en satisfacción y desempeño, que a su vez repercute en la decisión de abandono o permanencia en la organización. Por su parte, el Modelo de elección vocacional de Holland (1985, citado por Hontangas y Peiró, 1996) afirma que podemos clasificar a las personas y los ambientes de trabajos en 6 tipos: Realista, Intelectual, Convencional, Artístico, Emprendedor y Social. Estos tipos están combinados en personas y ambientes con distintos patrones de personalidad. De acuerdo con el ajuste, el modelo postula que los individuos buscan una ocupación que sea congruente con su personalidad.

Las consecuencias de la congruencia radican principalmente en la satisfacción, el desempeño, la permanencia en la ocupación y el logro (Chuang et al., 2016).<sup>8</sup> El ajuste también ha sido y sigue siendo un concepto clave en la selección de personal. El proceso de selección de personal es el proceso mediante el cual las organizaciones buscan el/la candidato/a idóneo/a para el puesto y deciden cuál es el/la más acto/a (Salgado y Moscoso, 2008). Es decir, tratan de elegir aquel individuo cuyas características se ajustan a las demandas del puesto (Guion, 1976; Schneider, 1983, citados en Hontangas y Peiró, 1996). La selección de personal es, por tanto, uno de los procesos primordiales de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones dado que en la medida que el proceso se realice correctamente permitirá la incorporación de trabajadores/as que, por la correspondencia de sus

características con las propias del puesto, mostrarán mayor rendimiento, posibilidades de promoción, menores tasas de rotación y, en general, mayor eficacia en el trabajo (Salgado y Moscoso, 2008).

Así pues, además de las mencionadas, el estudio del Ajuste Persona-Entorno laboral se ha tenido en cuenta desde otras perspectivas como son la socialización del/la nuevo/a empleado/a (p.ej., Feldman, 1981; Wanous, 1980; Chatman, 1989; WOSY, 1989; Whitely, Peiró y Sarchielli, 1992, citados por Hontagas y Peiró, 1996), el estrés laboral (p. ej., Hontagas y Peiró, 1996), la motivación y la satisfacción laboral (p. ej. Edwards, 1991; Dawis y Lofquist, 1984; Holland, 1985; Locke, 1976; Hackman y Oldham, 1980, citados en Hontagas y Peiró, 1996), así como, la formación o entrenamiento de los/as trabajadores/as (p.ej., Goldstein y Buxton, 1982; London y Mone, 1992; Caldwell y O'Reilly, 1990, citados por Hontagas y Peiró, 1996), entre otras. Pese a que el ajuste ha sido estudiado desde diversos puntos de vista, en el ámbito laboral, se ha relacionado principalmente con el puesto de trabajo (Hackman y Oldham, 1980; O'Bien, 1986, citados en Hontagas y Peiró, 1996) y con la organización (Chatman, 1991; O'Reilly, Chatman y Caldwell, 1991, citados en Hontagas y Peiró, 1996).

Es por ello por lo que, desde sus inicios, los estudios sobre el Ajuste Persona-Entorno laboral (PE) no han diferenciado entre sus tipos/dimensiones o, bien, como afirman Lauver y Kristof-Brown (2001, citado por Tak, 2011), los/las investigadores/as han centrado su interés en el Ajuste-Organización (PO) y el Ajuste Puesto (PJ). Así pues, en su metaanálisis, Kristof-Brown et al. (2005) muestra que estas últimas dimensiones tienen una mayor capacidad predictora de las variables relacionadas con el entorno laboral (satisfacción laboral, rendimiento, compromiso organizacional y rotación, entre otras). 9 Ya Kristof-Brown en 1996, además del ajuste Persona-Organización, reconocía la existencia del ajuste en distintos niveles del entorno laboral (trabajo, grupo, vocación y supervisor).

Como sugieren Schneider, Goldstein y Smith (1995, citado en KristofBrown, 1996), el ajuste puede ser un constructo viable a diferentes niveles de análisis. Las investigaciones posteriores sobre Ajuste Persona-Entorno laboral (PE) afirman el planteamiento de que el ajuste es un constructo multidimensional. Es decir, existe evidencia de que hay dimensiones que influyen en el ajuste de la persona con su entorno de trabajo y que, además, correlacionan significativamente con los resultados de la organización. El principal argumento de esta línea de investigación son las teorías interaccionistas de la conducta que contemplan que las personas están influenciadas por múltiples aspectos de un entorno, trascendiendo así el plano intraindividual (Chuang et al., 2016).

Para Vega (2001) las demandas psicológicas tienen que ver con la cantidad o volumen de trabajo, la presión que se tiene en relación con el tiempo, los niveles de atención y de interrupción; el control tiene que ver con la capacidad de moderar las demandas del trabajo, es la relación de cómo se trabaja, la influencia sobre las decisiones, el control de las actividades y la posibilidad de desarrollar las propias capacidades con trabajos variados, creativos y que generen aprendizaje. Por otro lado, el apoyo social tiene que ver con la posibilidad de incrementar la capacidad de hacer frente al estrés a través de un clima laboral saludable en relación con los compañeros y los superiores en clave de relaciones emocionales y capacidad de soporte (Vega, 2001).

### **2.1.1 Antecedentes**

(Urtijo 2019) “Análisis del estrés laboral de los colaboradores de vegetales cepav en la ciudad de Bogotá dc” La investigación tuvo como objetivo la identificación de los niveles de estrés laboral de los trabajadores de la empresa vegetales Cepav, empresa perteneciente al sector de alimentos en la ciudad de Bogotá DC. Se seleccionó una muestra de 7 trabajadores luego se les aplicó una encuesta con que consta de 22 ítems, para medir variables relacionadas con el ámbito sociodemográfico (edad, sexo, nivel

educativo, situación laboral, profesión, tipo de trabajo, antigüedad en la empresa, pluriempleo, número de horas y trabajo a turnos), variables de esfuerzo extrínseco (ritmo apurado, interrupciones frecuentes, mucha responsabilidad, horas extras, esfuerzo físico, cada vez más trabajo) y escala de recompensa (estatus financiero, estima, seguridad del trabajo). Se aplicó el análisis estadístico de los componentes evaluados y de acuerdo a los criterios de calificación del modelo Siegrist (esfuerzo-recompensa).

Con el resultado obtenido se concluye que los trabajadores de la compañía Vegetales Cepav tienen ESTRÉS LABORAL, a causa de los ítems evaluados pues está por encima del umbral 1. Se recomienda ejecutar acciones correctivas para la prevención y minimización de este riesgo psicosocial.

Con los datos obtenidos del estudio realizado se concluye que la Hipótesis de Trabajo “Los niveles de estrés se encuentran en alto, entonces, se podría determinar que este riesgo está directamente relacionado a la falta de recompensa que tienen lo productividad de los trabajadores”, se comprueba ya que ítems como el esfuerzo físico, cada vez más trabajo, reconocimiento de superiores, reconocimiento del esfuerzo y la inseguridad en el puesto de trabajo ocasionan valores patológicos de estrés en el trabajador.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos, sería importante realizar actividades encaminadas a impedir la implantación del estrés en situaciones que se han denominado de pre-estrés aprovechando que se ha realizado un diagnóstico precoz. Para ello, se debería actuar sobre el sistema de trabajo y con una acción colectiva. (Gonzalez, 2008)

(Acero, 2020) “Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento” fue desarrollada en la ciudad de Bogotá. Este proyecto persiguió como objetivo general “identificar las situaciones dentro del ambiente de trabajo que generan consecuencias físicas y mentales por el estrés

laboral” (Acero, 2020, p. 16) para lograrlo se plantearon una serie de objetivos específicos encaminados a comprender las consecuencias del estrés laboral, las características del síndrome de Burnout, la categorización de los escenarios que generan estrés laboral y las medidas preventivas que se pueden generar para reducir los impactos en la salud. 18 El proyecto se desarrolla teóricamente en diferentes frentes, el primero de ellos en relación al estrés comprendido como una respuesta que tiene el cuerpo a un estímulo específico o una demanda particular que se le hace, aquí se subrayan las diferentes fases o etapas del estrés, sus características, sus causas y la manera en que impactan el desempeño normal de las funciones del ser humano; seguidamente, abordan la temática del estrés laboral donde ponen especial énfasis en la forma en que las actividades laborales del ser humano terminan por impactar su naturaleza y su estabilidad en términos de salud mental.

En este apartado se desagregan aspectos como la relación del estrés laboral con el rendimiento dentro de las organizaciones, las consecuencias y los efectos del estrés laboral para los colaboradores y para las organizaciones y se da paso al análisis del síndrome de Burnout, su relación con el estrés laboral, las consecuencias que tiene para la salud, y, finalmente se subrayan diferentes escenarios donde el estrés tiene cabida y que terminan por impactar no solo al sujeto, sino todos los aspectos de su vida, incluyendo el aspecto laboral, familiar, social y personal. En términos de la metodología, el proyecto se orienta desde una perspectiva cualitativa desde la que se comprende que el objeto de estudio es variable y responde a las condiciones del entorno.

La investigación es de corte teórico-documental toda vez que apunta a la revisión de información de bases de datos, repositorios y bibliotecas buscando establecer elementos necesarios para el análisis y la comprensión del fenómeno del estrés laboral. Subraya Acero (2020) que el proyecto

es de orden descriptivo, en tanto observa al ser humano y su comportamiento y se hace desde una perspectiva correlacional, en tanto se estudia la relación entre el estrés, el trabajador y sus afectaciones.

El trabajo realizado por (Orgambidez, Moura, Almeida 2017), titulada Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral, el objetivo de este estudio fue analizar el impacto del estrés de rol (ambigüedad y conflicto) sobre la satisfacción laboral a través del empowerment psicológico en el trabajo. Se obtuvieron datos de una muestra de 314 trabajadores del sur de Portugal ( $M = 35.59$ ,  $DE = 10.66$ ). Edad El 69.75% de los participantes fueron mujeres.

Los resultados mostraron que el efecto del conflicto de rol fue directo sobre la satisfacción laboral, mientras que el efecto de la ambigüedad fue mediado por las dimensiones autodeterminación y significado del empowerment psicológico. Las intervenciones en las empresas deben centrarse en la prevención del estrés de rol y en el aumento del empowerment psicológico.

Como conclusión el conflicto de rol está asociado a las expectativas contradictorias entre diferentes personas, es decir, está más relacionada con las interacciones con los demás. En cambio, la ambigüedad de rol se refiere a las informaciones necesarias para realizar tareas en el puesto de trabajo, de forma que afecta a las cogniciones del empowerment psicológico. Por ello, el conflicto de rol tiene un impacto directo sobre la satisfacción —con los compañeros, con los jefes— mientras que la ambigüedad es mediada por el empowerment psicológico. La falta de información, de claridad, impide la toma de decisiones por parte de los empleados (autodeterminación) de forma que el trabajo y las tareas no tienen sentido (significado), afectando negativamente a la satisfacción laboral.

De acuerdo a la investigación de (Becerra, Quintanilla, Vázquez y Restrepo 2018) “Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de estrés laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá”

El objetivo de esta investigación es identificar y determinar los factores que inciden en la aparición de enfermedades no transmisibles de salud mental, en el área de la salud pública y/o laboral en las personas que prestan sus servicios en una EPS de la ciudad de Bogotá D.C Colombia.

La metodología La investigación se realiza a través del estudio descriptivo, con una muestra aleatoria de 50 empleados donde se aplica una encuesta como herramienta investigativa de Guillermo Bocanument “factor de riesgo Psicosocial”.

Lo resultados arrojados dentro de las principales variables identificadas encuentran los efectos significativos de los factores de riesgo psicosocial, como lo es el aumento a padecer una enfermedad no transmisible a causa de la carga laboral y/o el trabajo bajo presión, así mismo la incidencia en la aparición de enfermedades laborales y estrés. Identifican que en la actualidad se han generado acciones para mitigar aquellos riesgos identificados en la propagación de enfermedades no transmisibles y/o laborales, realmente su implementación ha aportado en la disminución en las cargas excesivas laborales o en la mejora de la calidad de vida del empleado.

(Campos, 2002) La siguiente investigación, se desarrolló en Santiago, Chile y es titulada Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral, mediante el cual se realiza un estudio en el que se constituye una evaluación del estrés en la empresa, tuvo como objetivo principal la medición de cinco variables: a) Estrés Percibido; b) Percepción de Apoyo Social Familiar; c) Percepción de Apoyo Social de las Amistades; d) Nivel de Sintomatología y e) Nivel de Estrés generado por la Preocupación u Ocurrencia de Sucesos de Vida.

Estas variables se estudian en una muestra de 107 trabajadores que presentan elevados índices de accidentalidad y que forman parte de una importante empresa minera del país.

Los resultados obtenidos en Apoyo Social de las Amistades permiten establecer que 29 personas tienen una adecuada percepción del apoyo social que le entregan sus amistades. Esta cantidad representa un 27% del total de personas evaluadas. Sumado a estos resultados, 78 personas presentan una disminuida percepción del apoyo social de sus amistades equivalente a un 73% de la muestra total estudiada. Finalmente, en Apoyo Social Familiar, 66 trabajadores equivalentes a un 62% del total de la muestra estudiada tiene una adecuada percepción del apoyo social dado por su familia. Por otro lado, el 38% restante, es decir, 41 personas presentaron una disminuida percepción de este tipo de apoyo.

De la evaluación realizada pueden desprenderse una serie de conclusiones entre las que pueden mencionarse: a) En términos generales, la cantidad de trabajadores evaluados que presentan índices de patología en las variables en estudio, promedia la mitad de la muestra investigada. Las escalas utilizadas han respondido con holgura, a criterios estadísticos generalmente aceptados en las ciencias de la conducta, de validez y confiabilidad, con lo cual se convierten en una interesante batería de evaluación de estrés con útiles aplicaciones futuras en las empresas u organizaciones. b) De acuerdo a los datos obtenidos, un porcentaje significativo de los trabajadores evaluados muestra alteraciones en su funcionamiento psicológico. La evaluación efectuada permite establecer que todas las variables medidas, presentan índices significativos en un número también considerable de trabajadores. Si las variables evaluadas son, como se ha descrito, indicadores de estrés, el grado de alteración personal y para la organización, que los resultados obtenidos conllevan, es significativo y preocupante. c) Con relación a la diferenciación entre áreas de trabajo evaluadas, los resultados encontrados no difieren de manera significativa entre cada una de ellas. Considerando este aspecto se privilegió el análisis de resultados con énfasis en la muestra global.



### **2.1.1.1 Marco Legal**

Ley 1562 de 2012 “Por la cual se modifica el sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional” en su artículo cuarto establece que “se considera enfermedad laboral el resultado a la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral” (Ley 1562, 2012), lo anterior implica que el profesional de la salud deberá establecer un nexo causal entre la existencia de una enfermedad y la naturaleza de las actividades laborales que desarrolla la persona, para de esta manera establecer una enfermedad de origen laboral.

La enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional. Luego, el Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

El artículo 9 de la ley 1616 de 2013 establece que las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

El Decreto 778 de 1987(8) modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 40; y la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar

programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, lo cual dio origen a la Resolución 2646 de 2008.

Código sustantivo del trabajo en sus artículos 200 y 201, ya descrito previamente.

El Decreto 1477 de 2014 El presente decreto tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: agentes de riesgo, Para facilitar la prevención de enfermedades.

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

## CAPÍTULO III

### 3 Diseño Metodológico

#### 3.1 Enfoque metodológico

Para esta investigación, se identifica que el enfoque es cuantitativo, porque se utilizan datos numéricos y esto nos permite tener una perspectiva amplia y profunda en los datos de la investigación, ya que plantea la problemática con claridad, sobre el nivel de estrés laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa Fatelares S.A.S, donde además nos deja apoyarnos con más solidez a las posibles soluciones o recomendaciones encaminadas en el bienestar del trabajador, de esta manera nos permite presentar resultados con éxito y un análisis con cambios metodológicos.

#### 3.2 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional; porque está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en un periodo de tiempo y espacio (Sánchez y Reyes, 2012).

El estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal; es porque el estudio se efectúa sin manipular intencionalmente las variables, se ve los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. Es transversal; porque se recolectan los datos en un solo momento y en tiempo único. “El propósito es describir las variables analizar e interrelacionar su incidencia en un momento dado” (Kerlinger, 2012, p. 240).

Analizando las condiciones del fenómeno a investigar, fue posible establecer la necesidad de desarrollar el proceso a través del método de investigación transversal, el cual es un tipo de investigación observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo (Morales,2020). La investigación transversal permite aplicar teorías y prácticas validadas que pueden abarcar el planteamiento problemático de la

investigación y centrar la información recolectada en la generación de marcos de sentido para la toma de decisiones frente acciones específicas que impacten al grupo o comunidad estudiado.

Esta investigación desarrollada en la empresa Fatelares S.A.S, no solo nos permite identificar el nivel de estrés laboral si no también buscar soluciones que ayude a disminuir de una forma significativa las diferentes variables de los niveles de estrés laboral y logre una mejora continua en el desempeño laboral.

Álvarez-Gayou (2013), retomado por Hernández et al. (2013), señala que existen diferentes perspectivas dentro de la investigación-acción, una de las cuales refiere a una visión deliberativa de la investigación, desde la cual el enfoque está puesto en los procesos de interpretación y en el desarrollo de canales de comunicación interactiva como la deliberación, la negociación y la descripción detallada de los fenómenos estudiados. En esta visión de la investigación acción importa tanto los resultados como el proceso mismo, por lo que se hace necesario un proceso de triangulación que permita analizar los datos recolectados a la luz de los conceptos y teorías que sustentan el ejercicio investigativo.

### **3.3 Población y muestra**

El objeto poblacional de nuestro proyecto de investigación es la empresa Fatelares S.A.S, la cual se especializa en la elaboración y exportación de productos textiles donde ofrecen un amplio portafolio de (ropa para el hogar, hamacas, toallas, almohadas, sobrecamas, batas de baño, cobijas, manteles) entre otros. La empresa se encuentra ubicada en municipio de Itagüí. La muestra poblacional está compuesta por 323 empleados vinculados de planta donde se tomará una muestra poblacional de 176 trabajadores del área operativa donde estos operarios se encargan de cada uno de los procesos y su paso a paso de todos los productos de venta y exportación.

Esta selección de muestra se selecciona teniendo en cuenta el grado de exigencia de sus funciones, que dan cuenta a una recurrencia de una problemática asociada al estrés laboral.

**Ilustración 1**

**Sample Size Calculator for a proportion (absolute margin)**

Population	323
Confidence:	.95
Margin:	.05
probability:	.50
The sample size is:	176

Calculate sample size

### 3.4 Instrumento para la recolección de datos

Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el cuestionario sobre el estrés laboral de OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems (Ver anexo 4) que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional.

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

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor: Ver anexo 1

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala: Ver anexo 2

Ya identificada la problemática de la empresa Fatelares S.A.S, se procede a la búsqueda de una herramienta que nos permita evaluar el nivel de estrés laboral, es allí donde se identifica un test de estrés laboral que permite medir el nivel de estrés de los trabajadores.

La escala de estrés laboral de la OIT-OMS presenta un cuestionario elaborado con 25 preguntas, el cual sirve para medir el nivel de estrés, donde en cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés. Ver anexo 3

Este test de estrés laboral se aplicará a los trabajadores del área operativa del personal vinculado de la empresa Fatelares S.A.S y se excluirá el personal contratado por empresas temporales ya que hay alta rotación del personal con este tipo de contratación. Se aplicará dicho instrumento en los diferentes cargos como: Operarios, Tejedores, Mecánicos, Engomadores, Revisores de telas, Supervisores, Pasa Hebras, Supernumerarios, Enhebradores, Calderistas. y se analizará la información recolectada con el fin de dar una comprensión del nivel de estrés del clima organizacional, la estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del líder. y finalmente esta escala de estrés laboral nos permitirá comprender y analizar las afectaciones que prevalecen y generan la existencia de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores en diferentes perfiles y cargos antes mencionados del área operativa.

Una vez identificada la prevalencia del nivel de estrés que puede generar un deterioro en las condiciones laborales, se buscará un plan de mejora con el fin de intervenir el nivel de estrés laboral al que se encuentran expuestos los trabajadores del área operativa. Ver ane

## CAPÍTULO IV

## 4 Hallazgos o resultados

## 4.1 Resultados del Test de Estrés Laboral OIT - OMS

**Tabla 1. . Características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S**

	N	%	IC95%	P	DE	Min - Max
<b>SEXO</b>						
Femenino	8	4,5	1,46 – 7,62			
Masculino	168	95,5	92,38 – 98,53			
<b>ESTRATO</b>						
1	14	8,0	3,95 - 11,95			
2	104	59,1	51,83 – 66,35			
3	54	30,7	23,87- 37,49			
4	4	2,3	0,71 - 4,47			
<b>ESTADO CIVIL</b>						
Soltero	59	33,5	26,55 - 40,5			
Casado	78	44,3	36,98 - 51,66			
Divorciado	11	6,3	2,67 – 9,82			
Unión Libre	27	15,3	10,02 – 20,66			
Viudo	1	0,6	0,0 – 1,67			
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>						
Primaria	30	17,0	11,49 – 22,6			
Secundaria	89	50,6	43,18 – 57,95			
Técnico	49	27,8	21,22 – 34,46			
Tecnólogo	6	3,4	0,72 – 6,09			
Profesional	2	1,1	0,0 – 2,70			
<b>EDAD</b>			44,86 – 47,54	46,20	9,0	19 - 62
<b>CARGO</b>						
Operario	92	52,3	44,89 – 59,65			
Supernumerario	5	2,8	0,38 – 5,29			
Calderista	1	0,6	0,0 – 1,67			
Engomador	13	7,4	3,52 – 11,25			
Mecánico	14	8,0	3,95 – 11,95			
Tejedor	25	14,2	9,04 – 19,36			
Pasahebras	8	4,5	1,46 – 7,62			
Supervisor de telas	8	4,5	1,46 – 7,62			
Anudador	3	1,7	0,0 – 3,61			
Supervisor	7	4,0	1,09 – 6,86			

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%, p= promedio, DE= desviación estándar, Min – Max= valor mínimo, valor máximo.

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables sociodemográficas, predomina el sexo masculino en un 95,5% (n=168), se logra identificar que predomina el estrato 2 con un resultado de 59,1% (n=104), según la variable del estado civil se observa con mayor proporción los casados con 44,3% (n=78) seguido de los solteros con un 33,5% (n=59), evaluando el nivel educativo se evidencia que la proporción es secundaria con un 50,6% (n=89) seguido de los técnicos con un 27,8% (n=49), del total de la muestra se tuvo un promedio de edad de  $46,20 \pm 9$  años, Según la variable del cargo a desempeñar en le empresa predomina el cargo de operario con 52,3% (n=92) luego del tejedor con un 14,2% (n=25) de los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.

**Tabla 2. Nivel de los estresores clima organizacional**

	N	%	IC95%
NIVEL ESTRES CLIMA ORGANIZACIONAL			
Intermedio	15	8,5	4,39 – 12,65
Bajo Nivel	161	91,5	87,35 – 95,6

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según el clima organizacional, se logra identificar una prevalencia en el nivel bajo con 91,5% (n=161) sobre el total de la muestra de los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.



**Tabla 3. Nivel de estrés de estructura organizacional**

	N	%	IC95%
NIVEL DE ESTRÉS ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Estrés	1	0,6	0,0 – 1,67
Intermedio	24	13,6	8,56 – 18,71
Bajo	151	85,8	80,64 – 90,95

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según la estructura organizacional, se logra identificar una prevalencia del bajo nivel con 85,8% (n=151), más sin embargo se obtiene un caso de estrés con un 0,6% (n=1) de los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.

**Tabla 4. Nivel de estrés de territorio organizacional**

	N	%	IC95%
NIVEL ESTRÉS TERRITORIO ORGANIZACIONAL			
Estrés	1	0,6	0,0 – 1,67
Intermedio	7	4,0	1,09 – 6,86
Bajo Nivel	168	95,5	92,38 – 98,53

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según el territorio organizacional, se logra identificar una prevalencia de bajo nivel con 95,5% (n=168), más sin embargo se obtiene un caso de estrés con un 0,6% (n=1) los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.

**Tabla 5. Nivel de estrés de tecnología**

	N	%	IC95%
NIVEL ESTRÉS TECNOLOGIA			
Estrés	1	0,6	0,0 – 1,67
Intermedio	8	4,5	1,46 – 7,62
Bajo Nivel	167	94,9	91,63 – 98,14

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según la tecnología, se logra identificar una prevalencia de bajo nivel con 94,9% (n=167), más sin embargo se obtiene un caso de estrés con un 0,6% (n=1) los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S

**Tabla 6. Nivel de estrés de influencia del líder**

	N	%	IC95%
NIVEL ESTRÉS INFLUENCIA LIDER			
Estrés	3	1,7	0,0 – 3,61
Intermedio	20	11,4	6,67 – 16,05
Bajo Nivel	153	86,9	81,95 – 91,91

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según la influencia del líder, se logra identificar una prevalencia de bajo nivel con 86,9% (n=153), más sin embargo se obtiene tres casos de estrés con un 1,7% (n=3) los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.

**Tabla 7. Nivel de estrés de cohesión**

	N	%	IC95%
<b>NIVEL ESTRÉS COHESIÓN</b>			
Estrés	7	4,0	1,09 – 6,86
Intermedio	21	11,9	7,14 -16.72
Bajo Nivel	148	84,1	78,69 – 89,49

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según la cohesión, se logra identificar una prevalencia de bajo nivel con 84,1% (n=148), más sin embargo se obtiene siete casos de estrés con un 4,0% (n=7) los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.

**Tabla 8. Nivel de estrés de respaldo del grupo**

	N	%	IC95%
<b>NIVEL ESTRÉS RESPALDO DE GRUPO</b>			
Alto Nivel	1	0,6	0,0 – 1,67
Estrés	3	1,7	0,0 – 3,61
Intermedio	16	9,1	4,84 – 13,34
Bajo Nivel	156	88,6	83,95 – 93,32

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados de las variables del nivel de los estresores según el respaldo del grupo, se logra identificar una prevalencia de bajo nivel con 88,6% (n=156), más sin embargo se obtiene tres casos de estrés con un 1,7% (n=3), y un caso de alto nivel 0,6% (n=1) de los trabajadores de la empresa Fatelares S.A.S.

**Tabla 9. Nivel de estrés**

	N	%	IC95%
NIVEL ESTRES			
Intermedio	10	10,8	2,26 – 9,10
Bajo Nivel	157	89,2	84,62 – 93,79

n= frecuencia. %= proporción, IC95%= intervalo de confianza al 95%

**Fuente:** elaboración propia

De acuerdo con los resultados el nivel de estrés de la empresa Fatelares S.A.S se encuentra en un nivel bajo con un 89,2% (n=57) sobre la muestra de 176 trabajadores del área operativa.

#### 4.2 Discusión

(Karla, 2017) Tras el análisis de las fuentes del estrés laboral y su impacto en cada género se observa que en todos los ámbitos el género femenino posee mayor cantidad de estrés que el masculino, especialmente en respaldo del grupo, influencia del líder y clima organizacional. En una investigación realizada en España a un grupo de trabajadores de Madrid (2008), donde la conclusión fue que existió mayor estrés laboral en el género femenino, en especial a lo referente al trabajo activo, posibilidad de desarrollo e inseguridad en comparación con el género masculino.

En cuanto a esto resultados cabe la hipótesis que la empresa Fatelares S.A.S no dio un nivel alto de estrés ya que el 95,5% predomina la población masculina y son menos propensos a niveles de estrés, se puede resaltar que los mismos estresores identificados en la empresa Fatelares S.A.S son los mismos resultados del artículo anteriormente mencionado.

La teoría del esfuerzo-recompensa es un nuevo modelo que da frente a las teorías tradicionales que contribuyeron al estudio de estrés laboral. Esta remarca la importancia del aspecto emocional. Según esta teoría hay tres tipos de recompensa: el estatus o posición en la organización, recompensa de la estima y gratificación monetaria.

Bajo este modelo se creó el Cuestionario de Desequilibrio de la Recompensa del Esfuerzo, el cual, según Medina, Preciado y Pando (2007) ha sido traducido a diversos idiomas por su importancia, entre los que se encuentran el alemán, el holandés, el inglés y el español. Se obtiene una confiabilidad calculada por el alfa de Cronbach  $\alpha=0,70$  o superior y validez factorial sobre 0,90 del cual se validó el empleado por OIT-OMS.

Luego de ellos se ha validado la prueba en países como México, y Venezuela, sin embargo, era importante validarlo en la población peruana para la utilización de este, y obtener datos más exactos en relación a los niveles de estrés laboral. En relación a la adaptación lingüística, no se necesitó disminuir los ítems, ya que se encontró que los jueces validaron la redacción de cada uno de los ítems. Sin embargo, se encontró que los ítems 11, 16, 22, 25 deberían tener pequeñas modificaciones en la sustitución de algunas palabras por otras que tengan mayor relación con la realidad del Call Center.

Esta modificación de la Escala de Estrés Laboral se ha encontrado en otras validaciones como la que se realizó en México por Medina, Preciado y Pando (2007); en el cual acotó a cada uno de los ítems el causante de estrés laboral, para su mayor comprensión. En relación a la validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, mediante el criterio de jueces se realizó la Prueba Binomial, los resultados fueron menores a 0,50 lo que significa que existe concordancia entre los jueces expertos, contribuyendo a la validez de la escala. En relación a la validez del constructo se hallan dos dimensiones, ya que luego del análisis factorial se encuentran diferencias en relación a la prueba original debido a que esta tiene siete dimensiones, sin embargo, coincide con los resultados obtenidos por la validación realizada en México, visto que en esta se obtienen dos dimensiones denominadas Condiciones Organizacionales y Procesos Administrativos.

Cabe resaltar que las dimensiones que se obtuvieron producto de esta investigación se denominarán Superiores y Recursos; y Organización y Equipo de Trabajo. Se entiende que estas coincidencias se dieron debido a que las correcciones de ortografía y redacción fueron más cercanas a la

adaptación hecha en México, que a la prueba original. Respecto a la determinación de la confiabilidad por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, se obtiene un nivel de 0,971, considerado como un nivel de confiabilidad muy alto.

Además, se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68 y 0,82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. Este hallazgo es superior a la confiabilidad obtenida en la validación realizada en México, pues ahí se obtuvo 0,70, categorizado como superior y una validez factorial de 0,90. En relación a la confiabilidad obtenida por el método de las Dos Mitades, se hallan que la primera mitad puntúa 0.95 para un total de 13 ítems, mientras que la segunda mitad puntúa 0.94 para un total de 12 ítems. Esto nos indica que se obtiene una alta correlación, por ello se alcanza un alto nivel de confiabilidad.

En relación a los baremos, se encuentran los mismos niveles de la prueba original (Bajo Nivel de Estrés, Nivel Intermedio, Estrés, Alto Nivel de Estrés) sin embargo se encontraron diferencias en la puntuación, debido a que los Bajos niveles de estrés corresponden a  $< 101$ , el Nivel Intermedio de  $103 - 119$ , Estrés de  $120 - 128$ , Alto Nivel de Estrés los  $> 129$ ; mientras que la versión original de  $< 90,2$ ;  $90,3 - 117,2$ ;  $117,3 - 153,2$  y  $>153,3$  respectivamente.

## CAPÍTULO V

### 5 Conclusiones y recomendación

#### 5.1 Conclusiones

Los niveles de estrés que presentan los trabajadores operativos de la empresa Fatelares S.A.S durante el año 2021 se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral con 89,2% con un IC95% de 84,62 – 93,79 y con un 10,8% presenta un nivel de estrés laboral intermedio.

Se identifica que uno de las variables que presenta mayor nivel es el estrés laboral es el estresor de respaldo del grupo con un caso de alto nivel de estrés con un porcentaje de 0,6% con un IC95% de 0,0 – 1,67. Otra de las variables más relevantes es el nivel de estresor de cohesión con siete casos de estrés equivalentes al 4,0% de la población IC95% 1,09 – 6,86. Por otra parte, se evidencia que la variable de influencia del líder presenta tres casos de estrés equivalentes a 1,7% con IC95% de 0,0 – 3,61.

Según el análisis de la relación de los estresores muestran una relación entre las diferentes variables tales como liderazgo, trabajo en equipo y la unión de los trabajadores. Dadas las interpretaciones anteriores se considera que se le debe dar la atención necesaria, porque a pesar de que su nivel de estrés laboral es bajo, se deben intervenir estos estresores con el fin de que no aumente el nivel de estrés e incluso tener la posibilidad de eliminar el riesgo en su totalidad.

## 5.2 Recomendaciones

El estrés es más provocado por la forma en la que reaccionamos ante las situaciones y sucesos de la vida, más que por los estresores, de allí debemos saber manejar los ámbitos con calma y autocontrol es por esta situación que se hacen las siguientes recomendaciones:

- Fomentar el trato equitativo entre todos los miembros del equipo de trabajo, sin importar su cargo en la empresa.
- Continuar brindando condiciones laborales adecuadas con el fin de mantener los bajos los niveles de estrés.
- Promover la ayuda mutua o trabajo en equipo en las diferentes áreas operativas.
- Realizar un programa de estilos de vida saludable donde se implementen las pausas activas.



## Referencias

Daniel R. (21 de Abril de 2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. Recuperado de: <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>

OIT – OMS. Escala de Estrés laboral de la OIT OMS. Recuperado de: [https://www.academia.edu/27633486/ESCALA\\_DE\\_ESTRES\\_LABORAL\\_DE\\_LA\\_OIT\\_OMS](https://www.academia.edu/27633486/ESCALA_DE_ESTRES_LABORAL_DE_LA_OIT_OMS)

Alejandro, O., Daniel, M., & Helena, A. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. Recupero de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472017000100009&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472017000100009&script=sci_arttext&tIng=pt)

Luis, L., & Javier, C. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>

0716-, I. (2002). Revista de Psicología. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>

Becerra-Ostos, L. F., Restrepo-Guerrero, H. F., Quintanilla, D., & Vasquez, X. A. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de salud pública (Bogotá, Colombia)*, 20(5), 574–578.

De Bogotá Dc., A. D. E. L. E. L. D. E. L. C. D. E. V. C. E. N. L. A. C. (s/f). RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-. Edu.co. Recuperado el 13 de octubre de 2021, de <https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/958/StreslaboralVegetalesCepav.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya, M. A. A. (s/f). ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO. Edu.co. Recuperado el 13 de octubre de 2021, de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>

Orgambídez-Ramos, A., Moura, D., & Almeida, H. de. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de psicología*, 35(1), 257–278.

Francisco, C. (13 de octubre del 2020). Estudio Transversal. Recuperado de:  
<https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>.

OIT – OMS. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/27633486/ESCALA\\_DE\\_ESTRES\\_LABORAL\\_DE\\_LA\\_OIT\\_OMS](https://www.academia.edu/27633486/ESCALA_DE_ESTRES_LABORAL_DE_LA_OIT_OMS)

Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y SaludSalud*, 10(2), 301– 60 321.

Kristof-Brown, A.L. (1996). Person-organization fit: an integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49 (1), pp.49.

Kristof-Brown, A.L., & Guay, R. P. (2011). Person–environment fit. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbooks in Psychology. APA handbook of industrial and organizational psychology*, 3, pp.3-50.

Chuang, A., Shen, C. & Judge, T.A. (2016). Development of a Multidimensional Instrument of Person–Environment Fit: The Perceived Person–Environment Fit Scale (PPEFS). *Applied Psychology*, 65 (1), pp.66-98.

Tak, J. (2011). Relationships between various person–environment fit types and employee withdrawal behavior: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 78, pp.315-320.

González MT, Landero R. Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicosomáticos mediante ecuaciones estructurales. *Rev Panam Salud Publica [Internet]*. 2008 [citado 14 Mar 2017]; 23(1): 7-18. Disponible en: [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rpsp/v23n1/a02v23n1.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpsp/v23n1/a02v23n1.pdf)

Orgambídez, A., Moura, D., & De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), 257–278.

<https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>

Acero Rivera, J. E. (2021). Factores Psicosociales que Influyen en la Calidad de Vida de los Docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Antonio Nariño.

<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/4912>

de Bogotá Dc., A. D. E. L. E. L. D. E. L. C. D. E. V. C. E. N. L. A. C. (s/f). RESUMEN ANALÍTICO DE

INVESTIGACIÓN -RAI-. Edu.co. Recuperado el 21 de octubre de 2021, de

<https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/958/StreslaboralVegetalesCepav.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(S/f). Gov.co. Recuperado el 21 de octubre de 2021, de

[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)

Sánchez, D., Trejos, J., & Palomeque, J. (2020). El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones. Universidad Santiago de Cali, 1–17. Urrea, A., Vega, M., & García, J. (2021).

Burnout en atención al cliente en call center [Universidad Cooperativa de Colombia].

<http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001> Vega, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo, I, 1–7.

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)

Ximénez, C. (1999). El ajuste personal-organización: una revisión crítica de sus problemas teóricos y metodológicos y de los estudios empíricos. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 15(1), 97–120.

Ley 1616 de 2013. Recuperado el 25 de octubre de 2021, de  
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

## Anexos

### Anexo 1. Ítems por cada factor de estrés laboral

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

Fuente: Llana Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de especialista"

Valladolid: Lex Nova, 2009

### Anexo 2 Medición del nivel de estrés

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

Fuente: Llana Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de especialista"

Valladolid: Lex Nova, 2009

### Anexo 3 Perfil sociodemográfico

PEFIL SOCIODEMOGRAFICO
SEXO <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenina</li> </ul>
ESTRATO SOCIOECONÓMICO <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> </ul>
ESTADO CIVIL <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soltero</li> <li>• Casado</li> <li>• Divorciado</li> <li>• Unión Libre</li> <li>• Viudo</li> </ul>
NIVEL ESCOLAR <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Técnico</li> <li>• Tecnólogo</li> <li>• Profesional</li> </ul>
EDAD:
CARGO:

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 4. Escala de estrés laboral

Escala de estrés laboral
<p>A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo, para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés. Anotando el número que mejor la describa</p> <p><b>1. NUNCA</b>  <b>2. RARAS VECES</b>  <b>3. OCASIONALMENTE</b></p>

<p>4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>
<p>1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p> <p>2. El que mi supervisor no me respete me estresa</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>
<p>3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>
<p>4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>
<p>5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>

<p><b>6.</b> El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARAS VECES</li> <li>3. OCASIONALMENTE</li> <li>4. ALGUNAS VECES</li> <li>5. FRECUENTEMENTE</li> <li>6. GENERALMENTE</li> <li>7. SIEMPRE</li> </ol>
<p><b>7.</b> El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARAS VECES</li> <li>3. OCASIONALMENTE</li> <li>4. ALGUNAS VECES</li> <li>5. FRECUENTEMENTE</li> <li>6. GENERALMENTE</li> <li>7. SIEMPRE</li> </ol>
<p><b>8.</b> El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARAS VECES</li> <li>3. OCASIONALMENTE</li> <li>4. ALGUNAS VECES</li> <li>5. FRECUENTEMENTE</li> <li>6. GENERALMENTE</li> <li>7. SIEMPRE</li> </ol>
<p><b>9.</b> El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARAS VECES</li> <li>3. OCASIONALMENTE</li> <li>4. ALGUNAS VECES</li> <li>5. FRECUENTEMENTE</li> <li>6. GENERALMENTE</li> <li>7. SIEMPRE</li> </ol>
<p><b>10.</b> El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARAS VECES</li> <li>3. OCASIONALMENTE</li> <li>4. ALGUNAS VECES</li> <li>5. FRECUENTEMENTE</li> <li>6. GENERALMENTE</li> <li>7. SIEMPRE</li> </ol>
<p><b>11.</b> El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARAS VECES</li> <li>3. OCASIONALMENTE</li> <li>4. ALGUNAS VECES</li> </ol>



<p>5. FRECUENTEMENTE</p> <p>6. GENERALMENTE</p> <p>7. SIEMPRE</p>
<p><b>12.</b> El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés</p> <p>1. NUNCA</p> <p>2. RARAS VECES</p> <p>3. OCASIONALMENTE</p> <p>4. ALGUNAS VECES</p> <p>5. FRECUENTEMENTE</p> <p>6. GENERALMENTE</p> <p>7. SIEMPRE</p>
<p><b>13.</b> El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés</p> <p>1. NUNCA</p> <p>2. RARAS VECES</p> <p>3. OCASIONALMENTE</p> <p>4. ALGUNAS VECES</p> <p>5. FRECUENTEMENTE</p> <p>6. GENERALMENTE</p> <p>7. SIEMPRE</p>
<p><b>14.</b> El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa</p> <p>1. NUNCA</p> <p>2. RARAS VECES</p> <p>3. OCASIONALMENTE</p> <p>4. ALGUNAS VECES</p> <p>5. FRECUENTEMENTE</p> <p>6. GENERALMENTE</p> <p>7. SIEMPRE</p>
<p><b>15.</b> El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés</p> <p>1. NUNCA</p> <p>2. RARAS VECES</p> <p>3. OCASIONALMENTE</p> <p>4. ALGUNAS VECES</p> <p>5. FRECUENTEMENTE</p> <p>6. GENERALMENTE</p> <p>7. SIEMPRE</p>
<p><b>16.</b> El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés</p> <p>1. NUNCA</p> <p>2. RARAS VECES</p> <p>3. OCASIONALMENTE</p> <p>4. ALGUNAS VECES</p> <p>5. FRECUENTEMENTE</p> <p>6. GENERALMENTE</p> <p>7. SIEMPRE</p>
<p><b>17.</b> El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés</p> <p>1. NUNCA</p> <p>2. RARAS VECES</p>

<p><b>3. OCASIONALMENTE</b></p> <p><b>4. ALGUNAS VECES</b></p> <p><b>5. FRECUENTEMENTE</b></p> <p><b>6. GENERALMENTE</b></p> <p><b>7. SIEMPRE</b></p>
<p><b>18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés</b></p> <p><b>1. NUNCA</b></p> <p><b>2. RARAS VECES</b></p> <p><b>3. OCASIONALMENTE</b></p> <p><b>4. ALGUNAS VECES</b></p> <p><b>5. FRECUENTEMENTE</b></p> <p><b>6. GENERALMENTE</b></p> <p><b>7. SIEMPRE</b></p>
<p><b>19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa</b></p> <p><b>1. NUNCA</b></p> <p><b>2. RARAS VECES</b></p> <p><b>3. OCASIONALMENTE</b></p> <p><b>4. ALGUNAS VECES</b></p> <p><b>5. FRECUENTEMENTE</b></p> <p><b>6. GENERALMENTE</b></p> <p><b>7. SIEMPRE</b></p>
<p><b>20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés</b></p> <p><b>1. NUNCA</b></p> <p><b>2. RARAS VECES</b></p> <p><b>3. OCASIONALMENTE</b></p> <p><b>4. ALGUNAS VECES</b></p> <p><b>5. FRECUENTEMENTE</b></p> <p><b>6. GENERALMENTE</b></p> <p><b>7. SIEMPRE</b></p>
<p><b>21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa</b></p> <p><b>1. NUNCA</b></p> <p><b>2. RARAS VECES</b></p> <p><b>3. OCASIONALMENTE</b></p> <p><b>4. ALGUNAS VECES</b></p> <p><b>5. FRECUENTEMENTE</b></p> <p><b>6. GENERALMENTE</b></p> <p><b>7. SIEMPRE</b></p>
<p><b>22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa</b></p> <p><b>1. NUNCA</b></p> <p><b>2. RARAS VECES</b></p> <p><b>3. OCASIONALMENTE</b></p> <p><b>4. ALGUNAS VECES</b></p> <p><b>5. FRECUENTEMENTE</b></p> <p><b>6. GENERALMENTE</b></p> <p><b>7. SIEMPRE</b></p>
<p><b>23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés</b></p>

<p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>
<p><b>24.</b> El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>
<p><b>25.</b> El que la forma en la que trabaja la empresa no sea clara me estresa</p> <p>1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE</p>

Fuente: OIT – OMS. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

### Anexo 5. Plan de recolección y análisis de información

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Agosto				Septiembre				octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección del tema de investigación																
2	Sublínea de investigación																
3	Descripción del problema																
4	Formulación de preguntas																
5	Establecimiento de objetivos																
6	Justificación del proyecto																
7	Marco referencial																
8	Diagnóstico y comunicación con la empresa																
9	Enfoque Metodológico																
10	Definición del método del investigación																
11	Población y muestra																
12	Elaboración del (TESTS)																
13	Recolección de datos																
14	Tabulación y análisis de datos																
15	Conclusiones finales																

Fuente: Elaboración propia

