

Síntomas del estrés laboral como causa de la baja Productividad en la Empresa X del
municipio de Itagüí.

Guillermo León Álvarez García

ID 000621121

Ana María Arango Calle

ID 000593077

Ingritt Alicia Osorio Betancur

ID 000599071

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Aburra Sur (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Mayo de 2021

Síntomas del estrés laboral como causa de la baja Productividad en la Empresa X del
municipio de Itagüí.

Guillermo León Álvarez García, Ana María Arango Calle e Ingritt Alicia Osorio
Betancur

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

Asesor(a)

Ligia Liliana Zapata

Magíster en Gerencia y Dirección

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Aburra Sur (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Mayo de 2021

Título de la Investigación

Síntomas del estrés laboral como causa de la baja productividad en la empresa X del Municipio de Itagüí.

Índice

Contenido	
Título de la Investigación.....	3
Índice.....	4
Lista de tablas	8
Lista de Anexos.....	9
Resumen.....	10
Palabras Claves:	11
Abstract.....	11
Keywords	12
Introducción	13
Capítulo 1. Planteamiento del Problema.....	16
1.1 Descripción del Problema	16
1.2 Formulación del Problema.....	18
1.3 Justificación	19
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo General.....	21
1.4.2 Objetivos Específicos.....	21
Capítulo 2 Marco Referencial.....	23
2.1 Marco Conceptual.....	23

2.1.1 Estrés.....	23
2.1 Tipos de Estresores.	24
2.1.2 Los Estresores Únicos.....	24
2.1.3 Los Estresores Múltiples.....	24
2.1.4 Los Estresores Cotidianos.....	24
2.1.5 Los Estresores Biogénicos.	25
2.1.6 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?.....	25
2.1.7 Síntomas y Consecuencias del Burnout.	26
2.1.8 Causas del Burnout.	26
2.1.10 Productividad Laboral.....	26
2.1.11 Acoso Laboral.....	27
2.2 Marco Contextual.....	28
2.2.1 Panorama del Estrés Laboral en Colombia.	28
2.2.2 Cifras en Colombia.	28
2.2.3 Efectos o Consecuencias.....	29
2.2.4 Población y Muestra.	30
2.3 Marco Legal	30
2.4 Marco Teórico.....	33
2.4.1 Estrés Laboral vs Productividad.	33
Capítulo 3 Diseño Metodológico.....	37

3.1 Línea de Investigación.....	37
3.2 Eje Temático	37
3.3 Enfoque de Investigación.....	37
3.4 Diseño no Experimental (Transeccional Descriptivo).....	38
3.5 Alcance	38
3.6 Población.....	38
3.7 Tamaño de la Muestra:.....	38
3.8 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de Datos	39
3.9 Análisis y Tratamiento de Datos.....	39
4.0 Capitulo 4 (Resultados y Discusiones)	40
4.1 Resultado Objetivo Específico número 1:	40
Ver anexo A, B	41
4.2 Resultado Objetivo Específico número 2:	41
Ver anexo C, D	42
4.3 Resultado Objetivo Específico número 3:	42
Ver anexo E, F, G, H.....	43
5.0 Conclusiones.....	44
5.1 Conclusiones.....	44
5.2 Recomendaciones	46
5.2 Referencias.....	48

5.3 Anexos: 51

Lista de tablas

Tabla 1. Fórmula población	38
----------------------------------	----

Lista de Anexos

Anexos A Cuestionario Para La Evaluación de Síntomas del Estrés.	51
Anexos B. Número de Personas Según el Nivel de Riesgo de Síntomas del Estrés.....	53
Anexos C. Formato de Resultados de Producción.....	54
Anexos D. Personas Por Nivel De Riesgo Psicosocial	55
Anexos E. Productividad Grupo de Trabajo	56
Anexos F. Rendimiento Productividad los Últimos 4 Meses.	57
Anexos G. Entrevista Semi - Estructurada	58
Anexos H. Resultados Entrevista Semi – Estructurada	60

Resumen

Esta investigación está basada en la búsqueda de los factores que causan la baja productividad, principalmente los síntomas asociados al estrés laboral en las empresas.

El objeto de estudio principalmente, es evidenciar los síntomas del estrés laboral como causa del bajo rendimiento en productividad de los colaboradores de la empresa X en el municipio de Itagüí, que permitan dar testimonio de las principales causas que lo generan, lo cual, se pretende encontrar soluciones que ayuden a minimizar dichos inconvenientes para mejorar las condiciones de los colaboradores de la empresa y así incrementar su rendimiento para cumplir los presupuestos de producción planteados por la organización, para esto, se utilizaron las siguientes herramientas: entrevistas, encuestas, test, los análisis de estas y las experiencias de cada individuo, ayudaron a encontrar los factores principales que son las causas que afectan a todo el grupo de la organización y principalmente a los empleados del área de producción; con estos, se encontraron los resultados que se deseaban obtener para abordar dicha situación y poder realizar planes de mejoramiento, además de entregar algunas recomendaciones a la compañía que permitan aumentar la productividad de los empleados.

El enfoque a utilizar en esta investigación es el método descriptivo cuantitativo, el cual permite llegar a una mejor estadística en el ámbito de estrés laboral vs baja productividad, ya que este método se basa en los datos reales y testimonios de los empleados.

La población tomada para dicha investigación fueron los 312 empleados que trabajan en el área de producción, mayores de edad y con periodo de vinculación a la empresa mínimo de un año, el tema de investigación está basado en las innovaciones sociales y productivas.

Para encontrar los principales síntomas asociados al estrés, se aplicó el cuestionario para la evaluación de Síntomas del Estrés, también se aplicó parte de la batería de riesgo psicosocial

de la cual se obtienen los siguientes datos: nivel de riesgo medio 19%, alto 16% y muy alto 19%, lo cual indica que un 54% de los empleados del área de producción presentaron síntomas asociados al estrés laboral.

El alcance de estudio para esta investigación es descriptivo ya que guía al proyecto a encontrar las propiedades específicas y características principales, además de las posibles soluciones.

Se utilizó el diseño no experimental, transeccional descriptivo, puesto que se recolectaron datos en un solo momento y la idea principal es describir las variables y analizar la relación entre ellas en un momento dado.

Palabras Claves:

Síntomas; síndrome de Burnout; estrés positivo; estrés negativo; estresores; producción; bajo rendimiento; riesgo psicosocial, test, entrevista, resultados.

Abstract

This research is based on the search for the factors that cause low productivity, mainly the symptoms associated with work stress in companies.

The main object of study is to show the symptoms of work stress as a cause of the low performance in productivity of the employees of the company X in the municipality of Itagüí, which allow to give testimony of the main causes that generate it, which, it is intended find solutions that help to minimize these inconveniences to improve the conditions of the company's collaborators and thus increase their performance to meet the production budgets set by the organization, for this, the following tools were used: interviews, surveys, tests, analysis of these and the experiences of each individual, helped to find the main factors that are the causes that

affect the entire group of the organization and mainly the employees of the production area; With these, the desired results were found to address this situation and be able to carry out improvement plans, in addition to delivering some recommendations to the company that allow increasing employee productivity.

The approach to be used in this research is the quantitative descriptive method, which allows to reach a better statistic in the field of work stress vs low productivity, since this method is based on real data and employee testimonials.

The population taken for said research was the 312 employees who work in the production area, of legal age and with a minimum period of connection to the company of one year, the research topic is based on social and productive innovations.

To find the main symptoms associated with stress, the questionnaire for the evaluation of Stress Symptoms was applied, part of the psychosocial risk battery was also applied from which the following data are obtained: medium risk level 19%, high 16% and very high 19%, which indicates that 54% of the employees in the production area have symptoms associated with work stress.

The scope of study for this research is descriptive as it guides the project to find the specific properties and main characteristics, as well as possible solutions.

The non-experimental, transactional descriptive design was used, since data were collected in a single moment and the main idea is to describe the variables and analyze the relationship between them at a given moment

Keywords

Symptoms; Burnout syndrome; positive stress; negative stress; stressors; production; low performance; psychosocial risk, test, interview, results.

Introducción

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. El presente trabajo busca dar a conocer las diferentes causas y efectos que se pueden desarrollar para mejorar la productividad en la empresa y que este problema no se vea altamente reflejado en las estadísticas de la baja producción de dicha organización. Tiene por finalidad que los empleadores, directivos y empleados se sirvan de él como parte de una iniciativa educativa acerca de la gestión del estrés laboral.

El estrés laboral en la actualidad es uno de los fenómenos que en los últimos tiempos va aumentando a nivel mundial y este se evidencia con mayor frecuencia en el ambiente laboral ocasionando así problemas de salud y afecta el bienestar en cada uno de los seres humanos.

El objeto de estudio principalmente es evidenciar los principales síntomas que generan el estrés laboral como influencia en el desarrollo de la baja productividad manufacturera de una empresa en el municipio de Itagui y para esto se utilizaron las siguientes herramientas: entrevistas, encuestas, test sobre estrés laboral; los análisis de estas y las experiencias de cada individuo sobre el estrés laboral ayudarán a encontrar los factores principales ya que son las causas que afectan a todo el grupo de la organización; con esto, se puede aproximar a los resultados que se desean obtener para abordar dicha situación y poder realizar planes de mejoramiento que permitan aumentar la productividad de los empleados.

El enfoque a utilizar en esta investigación es el método cuantitativo, el cual permite llegar a una mejor estadística en el ámbito de estrés laboral vs baja productividad, ya que este método se basa en los datos reales y testimonios de los empleados.

Según (Izquierdo, 2018, pág. 2) el estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en la sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional. Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Se han buscado distintas explicaciones de cómo se genera el estrés laboral. Así, se ha visto como el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y control que el trabajador ejerce sobre él mismo. El estrés laboral o alto estrés surge cuando las demandas del trabajo son altas y, al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. Además otras posibles relaciones entre las demandas y el control son el bajo estrés (baja demanda y alto control), el activo (alta demanda y alto control) y el pasivo (baja demanda y bajo control).

El estrés puede estar relacionado tanto con temas personales como laborales, es muy difícil que una organización se haga al frente o de alguna manera proteja sus empleados del estrés originado por fuera de las instalaciones de esta, a partir de la experiencia, es posible identificar que un empleado estresado suele ser más enfermizo, presentar desmotivación, ser menos productivo y manejar más la inseguridad al momento de realizar las actividades asignadas por la empresa, todo lo mencionado anteriormente hace que la empresa sea menos competitiva en el mercado que nos rodea.

En términos sencillos, se define el estrés como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos, aunque la literatura indica que el estrés tiene efectos

perjudiciales para la salud, los especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo. El estrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar, también es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades. (Arias, 2012, pág. 2)

Capítulo 1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

El trabajo suele ser parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo que genera altos niveles de estrés. Cuando este aparece, pone en peligro la seguridad laboral y disminuye la productividad de la empresa, probablemente el riesgo psicosocial número uno, en la mayoría de las organizaciones de nuestro país y el mundo. (Florez, 2014, pág. 5)

La situación actualmente vivida en la empresa x no es indiferente a lo mencionado anteriormente, puesto que, según varios informes analizados del cumplimiento de los presupuestos de producción, estos reflejan un bajo rendimiento en los resultados del área.

Los conflictos psicológicos y la inadaptación del hombre al trabajo son capaces de generar estados de ánimos negativos, desequilibrios emocionales y otros malestares que afectan tanto a la salud psíquica como física de los trabajadores, constituyendo la actividad laboral una de las fuentes de bienestar psicológico y social más valiosa para los seres humanos. (Morote, 2019, pág. 6)

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas médicos altamente prevalentes, como las enfermedades cardiovasculares. La combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones, y que derivan en alta tensión (job strain o índice de

esfuerzo), doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, que constituye la principal causa de muerte en varios países de Europa y América. En su conjunto, entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular son atribuibles a condiciones adversas de tipo psicosocial de origen laboral. (Kivimaki, 2012, pág. 18)

Se da la necesidad de realizar una búsqueda sobre el estudio del estrés laboral, como lo son sus iniciaciones, el progreso que ha tenido, de tal manera, que permitan analizar la aparición de este fenómeno y las consecuencias individuales (de carácter físico y psicológico), como organizacionales, teniendo en cuenta investigaciones relacionadas con el tema. Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante, ¿Cómo afecta los principales síntomas del estrés laboral la productividad de los empleados de la empresa X del sector manufacturero en el Municipio de Itagüí año 2021?

El estrés laboral es definido por (Gutiérrez y Victoria 2014), citando a (Peiro, 2008) como “una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas (estresores) difíciles de controlar pudiendo tener consecuencias negativas (strain o esfuerzo) para ella”. Cuando el empleado empieza a experimentar este estrés laboral de forma crónica entonces surge el síndrome de Burnout laboral experimentado como “estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. (Báez, 2011, pág. 42)

Por lo anterior, se puede decir que el síndrome de burnout es una enfermedad que deshabilita el equilibrio dinámico del organismo de los seres humanos.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo afectan los síntomas del estrés laboral, la productividad de los empleados de la empresa X del sector manufacturero en el Municipio de Itagüí?

1.3 Justificación

En el año 2012, El periódico el espectador, dio a conocer las cifras halladas sobre el estrés en un estudio realizado por Rogus, Castro (Directora de Regus en la Región Noreste) reportó que el 38% de los Colombianos que se encontraban trabajando sufrían estrés laboral, además, señaló que una tercera parte de la muestra encuestada era propensa a desarrollar este tipo de estrés y que la cifra, con el paso de los años, iría en aumento, se presentó el estrés laboral como la enfermedad del siglo XXI y se informó que la implicación monetaria para las compañías que no invierten tiempo en la atención de la misma, es alta. (Lopez, 2017, pág. 10)

Una de las condiciones que más causa estrés en el individuo es su situación laboral, si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roses o mucha competitividad entre compañeros. (Santander, 2018, pág. 6)

Uno de los factores asociados al estrés laboral en el trabajo se puede presentar por la ausencia de un buen ambiente laboral por lo que no permite generar y poner en marcha los cambios que se requieren para responder con eficacia a las exigencias, que así a la vez contribuyan al desarrollo del conocimiento y beneficios de los recursos físicos y humanos. El estrés laboral genera gran impacto en las organizaciones ya que puede ser un factor que aporte de manera positiva o negativa.

Según (Joblers, pág. 10) La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los

que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad.

Una compañía que desea aumentar la productividad de sus trabajadores y captar y retener personas con talento debe favorecer un clima laboral adecuado donde el empleado se sienta valorado y cuente con la confianza de sus compañeros y superiores. Conseguir la motivación laboral de los empleados para contar con personas productivas es uno de los retos más importantes a los que se enfrentan las empresas para aumentar la productividad laboral.

Los trabajadores que están motivados y satisfechos con su trabajo son personas que disfrutan de lo que hacen, les gusta poner en marcha nuevos proyectos, apuestan por un trabajo colaborativo, asumen un rol más proactivo y más responsabilidades con lo que el grado de compromiso con la empresa aumenta. Todas estas actitudes frente al trabajo generan múltiples ventajas para la empresa con lo que es de vital importancia trabajar y poner los esfuerzos en crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos valorados y satisfechos con su trabajo.

Por otro lado, el papel del empleado también juega un papel fundamental, pues si la empresa hace todo lo que está en su mano para mejorar las condiciones, pero las personas no ponen de su parte para mejorar, los resultados no serán los esperados. Existen numerosas acciones que podemos implementar en el trabajo diario para mejorar nuestra productividad laboral y conseguir ser más felices en el trabajo. (Joblers, pág. 1)

Es importante como empresa analizar estas situaciones ya que pueden generar una baja productividad por parte del empleado influyendo en la consecución de objetivos o metas de dicha organización, la investigación planteada contribuirá a generar un modelo para ejecutar nuevas estrategias en las organizaciones que ayuden a la disminución de la alta tasa del estrés

laboral; ya que el problema se puede presentar a la ausencia de un ambiente laboral agradable lo cual no permite generar poner en marcha los cambios que se requieren para responder con eficacia a las exigencias del mundo actual y futuro.

Nos encontramos en una sociedad cambiante y que día a día se ven distintas situaciones que afectan en lo personal y laboral de una persona, siendo necesario conocer que el estrés laboral no solo se da por factores internos de la empresa, sino que también pueden depender de factores externos ya sean familiares, sociales o económicos.

La investigación será un estudio para la empresa X y el empleado, enfocado en el ámbito laboral, siendo muy importante, como profesionales a futuro se tengan claros que factores se pueden prevenir a largo plazo en una compañía, en este caso el estrés laboral tema por el cual muchas empresas han presentado falencias, y no han tenido planes de contingencia para ser abordados.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Evidenciar los síntomas del estrés laboral como causa del bajo rendimiento en productividad de los colaboradores de la empresa X en el Municipio de Itagüí que permitan dar testimonio de las principales causas que lo generan.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Determinar según el test del ministerio de trabajo los diferentes niveles del estrés laboral aplicado en la empresa X del Municipio de Itagüí.

- Establecer la relación que existe entre los síntomas del estrés laboral y la baja productividad por medio de análisis de riesgo psicosocial (Batería de riesgo psicosocial parcial “estrés laboral”) comparándolo con el análisis de resultados del formato de productividad laboral.
- Intervenir por medio de una entrevista semi-estructurada, a los empleados del área de producción que presentan síntomas de estrés altos y muy altos vs baja productividad, para identificar si está afectando la producción.

Capítulo 2 Marco Referencial

2.1 Marco Conceptual

A partir de los últimos 10 años la preocupación por la productividad ha evolucionado hasta que el recurso humano ha pasado a ser considerado como un factor central. La proliferación de modelos organizacionales pendientes de conseguir niveles de productividad más altos, ha significado también el incremento del interés por esquemas de motivación, de incentivos, de internalización en los trabajadores de los valores de la organización.

El tema de la participación y del clima han pasado a estar en el tapete de la discusión organizacional. El desafío del momento es el de la productividad y se ha descubierto que el clima laboral puede contribuir eficazmente a esta tarea: Un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de productividad. La productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y moral de los empleados así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes. (Donato, 2005, pág. 17).

Por otra parte, será necesario plantear algunos parámetros que sirvan de ejes conceptuales sobre los que apoyar la investigación a realizar.

Para empezar, es importante conocer el concepto de estrés definido por Brown & Harris, mencionado en páginas anteriores, una compañía estadounidense de servicios inmobiliarios con sede en la ciudad de Nueva York. La firma original se fundó en 1873. Es principalmente conocida por sus departamentos de corretaje y administración de bienes raíces que han atendido a compradores y vendedores adinerados.

2.1.1 Estrés.

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Al respecto señalan Martínez y Díaz (2007): “el problema que subyace radica en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” . Todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio (Naranjo, 2009, pág. 1).

2.1 Tipos de Estresores.

2.1.2 Los Estresores Únicos.

Hacen referencia (Pelaéz, 2018, pág. 3) a cataclismos y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas y que, habitualmente, afectan a un gran número de ellas. (pág. 1)

2.1.3 Los Estresores Múltiples.

Afectan solo a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y se corresponden con cambios significativos y de trascendencia vital para las personas. (Pelaéz, 2018)

2.1.4 Los Estresores Cotidianos.

Se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas. (Pelaéz, 2018)

2.1.5 Los Estresores Biogénicos.

Son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos. (Pelaéz, 2018)

Estos estresores pueden estar presentes de manera aguda o crónica y, también, pueden ser resultado de la anticipación mental acerca de lo que puede ocurrir en el futuro.

A medida que se acumulan los estresores, las capacidades para hacer frente o reajustarse pueden ser sobrepasadas, disminuyendo los recursos físicos y psicológicos, a favor de aumentar la probabilidad de enfermedad, o trastorno físico o psicológico (Brown & Harris, 1978; Dohrenwend & Dohrenwend, 1974; Lazarus & Folkman, 1984; Pearlin, 1989).

Por otro lado, cabe ampliar información a un nuevo concepto conocido como bournout. Es un elemento similar al estrés laboral, el cual se compara con el agotamiento del trabajo. Para entender su definición Edelwich y Brodsky lo definen:

2.1.6 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?

El síndrome de fatiga en el trabajo, de "burnout" o de quemarse, es considerado una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo. La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, posibles causantes de estrés laboral crónico que ocasiona el síndrome de quemarse por el trabajo ha despertado gran interés en países europeos. Se analizan los factores predisponentes, los cambios en la estructura económica de las empresas y las respuestas de los trabajadores ante el estrés laboral (Vanegas, 2019).

2.1.7 Síntomas y Consecuencias del Burnout.

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

2.1.8 Causas del Burnout.

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. A continuación, se presentan los principales.

2.1.9. a - Fase de estrés:

En la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

2.1.9 b- Fase de agotamiento:

En la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

2.1.9. c- Fase de agotamiento defensivo:

En la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

2.1.10 Productividad Laboral.

La productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.

Por tanto, la productividad laboral es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción.

2.1.11 Acoso Laboral.

El acoso se entiende como un comportamiento inoportuno que existe en casi todos los tipos de industrias. Los efectos del acoso son tan profundos que un gran número de investigadores han estudiado este fenómeno, lo que ha llevado a los investigadores en esta evolución del término a llegar a la conclusión de que se refiere a buscar el aspecto humano en el entorno de trabajo mecanizado de hoy. También puede definirse como la consideración de la exigencia y el anhelo de un empleado con respecto a las condiciones de trabajo, la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional, el equilibrio de roles trabajo-familia, la seguridad y las interacciones sociales en el lugar de trabajo, así como la relatividad social del propio trabajo del empleado (Buelvas, Oviedo-Trespacios y Amaya, 2013).

De acuerdo con Nazir et al. (2011), las conductas de acoso afectan la calidad de la vida laboral de un empleado, mientras que el estrés laboral y el compromiso organizacional median en este proceso. Por su parte, el hostigamiento y el hostigamiento generalizado en el lugar de trabajo es lo mismo: es una acción repetitiva, continua y permanente que lleva al desequilibrio del ambiente de trabajo (Flores y Madero, 2012) y el deterioro del bienestar físico de los empleados (Ureña-Bonilla y CastroSancho, 2009), y afecta la CVL de un empleado sin importar el tipo de acoso, bien sea verbal, una agresión, humillación o interrupción, o bien el aislamiento de actividades laborales importantes (Lim y Cotina, 2005). Además, el hostigamiento generalizado en el lugar de trabajo también se puede considerar como una discusión sobre las

interacciones en el lugar de trabajo que no involucran el género y es una violencia subletal, no física, deliberada y razonablemente severa (Namie, 2003).

2.2 Marco Contextual

Antecedentes:

2.2.1 Panorama del Estrés Laboral en Colombia.

En el ambiente laboral existen retos y cambios que en ocasiones se traducen en mayor exigencia y presión para los trabajadores, lo cual puede derivar fácilmente en riesgos sicosociales y estrés laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés aparece cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de quien lo emplea (Gutierrez, 2019).

2.2.2 Cifras en Colombia.

“De acuerdo con la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo realizada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2007, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y sicosociales.

Dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores sicosociales durante la última jornada laboral completa. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocuparon los dos primeros lugares, a los cuales se suman factores externos al lugar de trabajo,

como son el tiempo de desplazamiento y el lugar de trabajo situado en zona violenta. Entre un 20 % y un 33 % manifestaron sentir altos niveles de estrés (Gutierrez, 2019).

2.2.3 Efectos o Consecuencias.

A nivel de los trastornos mentales se ha encontrado relación entre el estrés y la depresión o trastornos de ansiedad. Adicionalmente, dicha situación lleva a comportamientos que se consideran de forma general como no saludables, tales como el consumo de alcohol, el tabaquismo, la ingesta de comida chatarra, el sedentarismo.

A modo de recomendaciones, un buen enfoque no se centra en buscar los factores individuales, sino en brindar las condiciones adecuadas para la realización del trabajo, dando un nivel de demandas adecuadas y permitiendo que sus empleados sientan que tienen cierto control sobre las tareas que realizan.

Adicionalmente, es vital que los empleados sientan que reciben recompensas adecuadas por las funciones que realizan, esto va desde un salario justo hasta beneficios que les hagan sentir que la empresa los valora como personas y no solo como empleados. Igualmente, el apoyo social y una comunicación efectiva con el jefe y los pares son importantes de fortalecer.

Esta corta mirada evidencia que si bien en Colombia existe normativa para prevenir y mitigar los efectos de una enfermedad como el estrés laboral, no hay mayor seguimiento a su aplicación, a la prevención y a las cifras de la presencia de esta en el ámbito del trabajo, y mucho menos a la incidencia de las situaciones derivadas (Gutierrez, 2019).

2.2.4 Población y Muestra.

Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros".

Muestra. Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (Fernandez, 1994, pág. 7)

2.3 Marco Legal

Este marco se refiere a la normatividad y decretos que respaldan la investigación como lo son:

RESOLUCIÓN 2404 DE 2019 (Julio 22): Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

La ministra del trabajo, en uso de sus facultades legales, especialmente las que confieren los numerales 9 y 10 del artículo 2°, los numerales 6 y 7 del artículo 6° del Decreto 4108 de 2011, y **CONSIDERANDO:** Que la Ley 1616 de 2013, en su artículo 9° respecto a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral 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, y 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”.

Que en las Encuestas Nacionales de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, realizadas por el Ministerio del Trabajo durante los años 2007 y 2013, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, se identificó la presencia de los factores de riesgo psicosociales como prioritarios por parte de los trabajadores y empleadores. Dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa y entre un 20 y 33% sentir altos niveles de estrés. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de prevención de los factores de riesgo psicosocial, para lo cual se hace necesario cualificar los procesos de identificación, evaluación e intervención de los mismos.

Según la ley 1616 del 2013 **RESUELVE:** Artículo 1°. Objeto. La presente resolución tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de Evaluación y Guías de Intervención:

1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
2. Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora.
3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
4. Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública - Prácticas de trabajo saludables en la administración pública.

5. Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa - Cultura de vida y trabajo saludables.

6. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- Gestión de demandas en el trabajo.

7. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte - Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.

8. Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo - Prácticas de trabajo saludable para educadores.

9. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero - Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.

10. Protocolo de prevención y actuación - Acoso laboral.

11. Protocolo de prevención y actuación - Síndrome de agotamiento laboral - “Burnout”.

12. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión.

13. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral - Trastorno de estrés postraumático.

14. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Reacción a estrés agudo.

15. Protocolo de actuación en el entorno laboral - Situaciones de duelo.

Dada en Bogotá, D. C., a los 22 días de julio de 2019.

ALICIA VICTORIA ARANGO OLMOS

MINISTRA DEL TRABAJO (Arango, 2019, pág. 7)

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Estrés Laboral vs Productividad.

Entre los efectos negativos producidos por el estrés estarían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de falta de control, dificultad para concentrarse, bloqueos mentales, mal humor, hipersensibilidad a las críticas, mayor riesgo de sufrir accidentes laborales,... El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, entre los que destacan: trastornos del sueño, ansiedad, síndrome de fatiga crónica, fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad. Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal

Todo lo descrito anteriormente, también produce un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y productividad, ya que pueden inducir a la enfermedad y al ausentismo, lo que conduce a una pérdida de producción y a crear un mal ambiente de trabajo. El informe del observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009, refiere que el estrés laboral, representó en Europa entre el cincuenta y el sesenta por ciento del total de días de trabajo perdidos. Son muchas las evidencias que demuestran el enorme costo humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían: incremento del ausentismo, aumento de la rotación de los puestos de trabajo, pérdida de la

calidad de los productos y aparición de los servicios mediocres, así como, dificultades en las relaciones interpersonales (Martinez, 2020).

Los autores (Preciado, et al (2018, pág. 98) afirman, que los Niveles de estrés y síndrome de burnout en urólogos mexicanos registraron características sociodemográficas. Para el análisis estadístico se utilizaron variables descriptivas (tendencia central, desviación estándar), con la finalidad de conocer el perfil demográfico. Cada individuo se clasificó según su nivel de estrés en: bajo, intermedio o alto, cuyos datos se analizaron mediante estadística inferencial (tablas de contingencia, χ^2 y prueba exacta de Fisher). Los datos recabados se analizaron con el programa SPSS® IMB-versión-21. Se consideró estadísticamente significativo el valor de $p < 0.05$.

Con base a esto los resultados fueron Se aplicaron 137 encuestas al azar. La media de edad fue 45 años ($DE \pm 9$), 59% de los urólogos ejercía la práctica mixta (institución pública y privada) y la cirugía fue la actividad profesional más estresante (31%). Se registraron 75 (54%) urólogos con niveles bajos de estrés, 41% con moderado y 2.1% con severos. Los síntomas más frecuentes fueron astenia (17.5%), atracones de comida (17.4%) y cefalea (12%). Las variables implicadas con el estrés de los urólogos mexicanos fueron: edad joven, trabajar en instituciones públicas y obtener ingresos económicos menores de 50,000 pesos mensuales. (Preciado, 2018) Para el autor Çelik, Mazlum el efecto del nivel de capital psicológico de los empleados sobre el estrés laboral y su intención de rotación.

La rotación laboral genera estrés sobre el empleado y se ve reflejado cuando se comunica con los clientes.

Los resultados demostraron que el capital psicológico tiene un efecto negativo y significativo sobre el estrés laboral y la intención de rotación de los empleados. Además, los

hallazgos de la investigación mostraron que el estrés laboral posee cierto rol mediador en el efecto del capital psicológico sobre la intención de rotación laboral (Çelik, 2018)

La autora Ruiz, Beatriz Crespo Doctora en Medicina y Doctora en Ciencias del Deporte pela Universidad Castilla la Mancha desarrollo un 'estudio de caso de éxito: implementación de tecnología para la gestión del estrés en el entorno laboral' Los resultados mostraron como el % Estrés antes y después de la carrera se mantuvo dentro del rango de productividad laboral óptima, situado entre el 40-60% del total de horas del día (PRE-carrera 54% vs POST-carrera 59%), sin embargo, los valores de % de recuperación por lo general son bajos, debiéndose mantener como mínimo en un 30% del total de las horas del día. En este caso, los datos muestran como tanto antes como después de la carrera, el % de recuperación del grupo está por debajo de los valores recomendados (PRE 28% vs POST 19%). Tras el evento deportivo además se observó como la mayor parte del departamento medido tardaba entre 3-4 días en recuperar los valores basales, por lo que podríamos utilizar la VFC medida a través de tecnología de alto rendimiento como un indicador de mejora dentro de las empresas.

Los resultados han servido para cumplir con el objetivo principal del estudio que fue validar cómo un evento deportivo con alta demanda física influye como elemento estresor en el estrés versus recuperación de empleados de una empresa tanto los días previos como los posteriores al mismo. (Ruiz, pág. 5)

Se realizaron dos pruebas piloto para probar el instrumento de recolección de datos. La primera se aplicó a 38 personas y la segunda a 43 personas. El instrumento final quedó conformado por 62 ítems, teniendo un alfa de Cronbach de 0.865, similar a las obtenidas en las investigaciones de Joo (1998), Kim (2000) y Bagwell (2000), en las cuales se fundamentó el instrumento. La mayoría de los ítems tienen una escala tipo Likert. De acuerdo con los resultados

del modelo, se comprueba la hipótesis de que el estrés financiero presenta una relación significativa con la productividad de los empleados, ya que el valor de correlación estandarizado fue de -0.173 , con un valor p significativo de 0.018 . Los valores del estadístico p cumplen con valores de $p < 0.05$, por lo tanto, todos los parámetros estimados son significativos. (Córdova)

Finalmente hablemos del autor Gameron Buron Carlos el cual hizo un estudio sobre la Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales, asociadas al estrés laboral en el cual En primer lugar, estimar modelos econométricos que permiten cuantificar el comportamiento diferencial de los asalariados estresados frente a las ausencias laborales. En segundo lugar, se traducen tales diferencias detectadas en términos monetarios, aprovechando para ello la representatividad a nivel nacional de las muestras utilizadas. El resultado de estos cálculos viene recogido en la en las tablas de datos. Se aprecia que la pérdida total de salarios por días faltados al trabajo ha pasado de los 2.451,5 millones de euros en 1999 hasta los 3.784,7 millones de euros ara 2010. (Buron, 2010)

Capítulo 3 Diseño Metodológico

3.1 Línea de Investigación.

La línea de investigación está basada en la facultad de administración de empresas y ciencias económicas de Uniminuto, esta línea es de desarrollo organizacional por que el proyecto pretende dar un alcance empresarial que pueda evidenciar los principales síntomas que generan estrés laboral, como causa del bajo rendimiento en productividad de los empleados de X empresa del sector manufacturero.

3.2 Eje Temático

Desde la administración de empresas, aplicado a la seguridad y salud en el trabajo en el sector manufacturero, puesto que, está dirigido a la competitividad y productividad.

3.3 Enfoque de Investigación

El tipo de estudio de este proyecto de investigación es **descriptivo – cuantitativo** ya que con este el objetivo principal que se basa en evidenciar cuales son los principales síntomas que generan estrés laboral, como causa del bajo rendimiento en productividad de los colaboradores de la empresa X en el Municipio de Itagüí que permitan dar testimonio de las principales causas que lo generan, lo cual lograría minimizar el estrés para mejorar las condiciones de los colaboradores de la empresa y así incrementar su rendimiento para cumplir los presupuestos de producción planteados por la organización, esto permite, que el estudio analice la muestra seleccionada y arroje una información detallada respecto a los principales síntomas que generan estrés laboral y la baja productividad de una empresa y describa a cada una de sus dimensiones (variables) con precisión.

3.4 Diseño no Experimental (Transeccional Descriptivo)

Se utilizó el diseño no experimental, transeccional descriptivo, puesto que se recolectaron datos en un solo momento y la idea principal es describir las variables y analizar la relación entre ellas en un momento dado.

3.5 Alcance

Descriptivo, ya que este tipo de estudio ayudará a encontrar las propiedades específicas y características principales que guiarán al proyecto a encontrar el problema principal y las posibles soluciones.

3.6 Población

Está integrada por 312 empleados del área de producción de la empresa X del municipio de Itagüí:

3.7 Tamaño de la Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de población como se visualiza en la siguiente imagen.

Tabla 1. Formula población

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

Margen	5%
Nivel de confianza	95%
Población	312
Tamaño de la muestra	173

3.8 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

Test Ministerio de trabajo:

Este test se realizara a cada uno de los empleados que están incluidos en la muestra, para llevar a cabo este objetivo se utilizará como herramienta el anexo A TEST DEL MINISTERIO DE TRABAJO (Ministerio de la Protección, 2010, pág. 392), será aplicado de forma presencial e individual con los protocolos de bioseguridad (COVID19) para que arroje los resultados necesarios, el cual permitirá conocer el grado y las posibles causas que el trabajador padece sobre los síntomas asociados con el estrés.

Nota: La evidencia se encuentra al final del trabajo en el anexo A.

3.9 Análisis y Tratamiento de Datos

En este análisis se realiza recolección de información con la cual se espera obtener los datos estadísticos necesarios para ser valorados de manera cuantitativa y realizar la comparación de productividad de los empleados de la empresa XXXXXX del Municipio de Itagüí y su nivel de estrés laboral.

Estos análisis se realizarán por medio de test, encuestas, entrevista y la base de datos que recopilara la información para ser analizada estadísticamente.

4.0 Capítulo 4 (Resultados y Discusiones)

4.1 Resultado Objetivo Específico número 1:

Los resultados que arrojó el test del ministerio de trabajo para los diferentes niveles de estrés laboral generados por los principales síntomas, fueron los siguientes:

Sin riesgo o riesgo despreciable: Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- Sin riesgo= 36 Personas
- Riesgo Bajo=42 Personas

- Riesgo Medio=34 Personas
- Riesgo Alto=27 Personas
- Riesgo Muy Alto=34 Personas

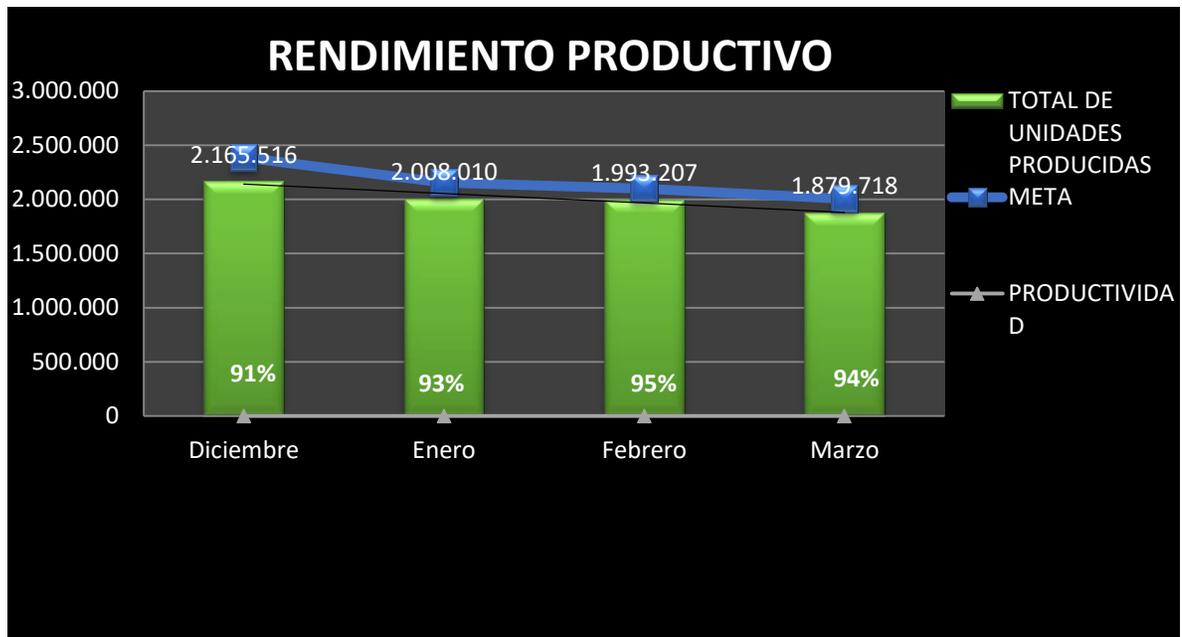
Con lo anterior, se evidencia que 61 personas se encuentran en los niveles de riesgo Alto y muy alto.

Ver anexo A, B

4.2 Resultado Objetivo Específico número 2:

Los resultados que arrojó la comparación de la batería de riesgo psicosocial versus formato de productividad, evidencia que existe una relación entre los principales síntomas y la baja productividad, ya que el 16% de la población se encuentra en Riesgo alto y el 19% se encuentra en riesgo muy alto, la mayoría de personas que se encuentra en estos porcentajes evidenciaron bajo rendimiento de acuerdo al formato de productividad.

INFORME DE PRODUCCIÓN TEJIDAS			
PRODUCTIVIDAD GRUPO DE TRABAJO POR PERIODO			
PERIODO	TOTAL DE UNIDADES PRODUCIDAS	META	PRODUCTIVIDAD
Diciembre	2.165.516	2.386.543	91%
Enero	2.008.010	2.154.698	93%
Febrero	1.993.207	2.098.649	95%
Marzo	1.879.718	2.003.786	94%
	8.046.451	8.643.676	93%



Ver anexo C, D

4.3 Resultado Objetivo Específico número 3:

Según la entrevista semi – estructurada, las principales características que generan síntomas del estrés laboral son las siguientes:

Entrevistados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6
Entrevistado 1	Considero que el nivel de estrés en mi trabajo esta de un grado en término medio porque se trabaja mucho bajo presión.	La tarea mia es el manejo de la máquina y es de alto cuidado	Cuando se debe entregar un pedido en tiempos record.	No, considero que al trabajo se viene es a trabajar no a hacer compañeros.	No, creo que afecta mi salud mental porque se siente uno como indispuesto en el ámbito laboral.	Si, afecta mi salud mental, me siento por asi decirlo como indispuesto y afecta mi productividad
Entrevistado 2	Creo que el nivel de estrés en mi trabajo esta de un grado alto ya que se manejan tiempos muy cortos en entregar un pedido.	Mi tarea es cortar las marquillas y genera muchos estrés por qué se debe prestar mucha atención para que no se pasen del diseño y medidas acordadas.	Cuando el supervisor se pone de mal genio, eso me pone más presión sobre mi trabajo	Si, a veces los compañeros me hacen sentir estresado porque son muy recochones.	No, eso genera cosas negativas no positivas porque me baja la moral de trabajar	Si, baja mi productividad de corte.
Entrevistado 3	No veo ningún nivel de estrés en mi trabajo	No, ninguna tarea me causa estrés laboral.	El trabajo bajo presión no es un problema para mí, lo se manejar muy bien.	Si, no soy de muchos compañeros , pero a veces se vuelven pesados con sus comentarios.	No. Porque uno se acostumbra al ambiente del área	si, pero no es mi caso.

- Paros de Maquinas.
- Nivel de exigencia.
- Presión de los supervisores.
- Tiempos de entrega.

Ver anexo E, F, G, H

5.0 Conclusiones

5.1 Conclusiones

En términos generales los colaboradores de la empresa X, perciben el riesgo psicosocial en un nivel de riesgo Alto y muy alto, lo cual quiere decir que es un nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés alta. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

El estudio se aplicó de manera parcial ya que se tomó a los colaboradores del área de producción de la empresa X, las conclusiones de esta investigación están basadas en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial que fueron comparados con el análisis de resultados del formato de productividad laboral, un 54% de los empleados del área de producción presentan síntomas asociados al estrés laboral.

Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo estas categorías ameritan observación e intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud ya que al intervenir por medio de la entrevista semi-estructurada, a los empleados del área de producción que presentaron síntomas de estrés alto, muy alto, comparados con el rendimiento laboral, estos dan evidencia de la baja productividad e incumplimiento de las metas propuestas por el área, como se puede visualizar en los resultados de productividad obtenidos entre diciembre del año 2020 a marzo del 2021 el cual el comportamiento se mantuvo entre el 90% y 95% por debajo de la meta.

Teniendo en cuenta el contexto holístico de la administración de empresas es posible identificar en estas características que se incluyan la participación de las diferentes áreas del conocimiento tales como la psicología que fue fundamental para el desarrollo de este trabajo.

Este aporte es importante y da un matiz fundamental a este estudio ya que permite al administrador, al encargado de gestión humana y al jefe de producción generar propuestas que permitan mejorar el desarrollo productivo de la organización, y por ende mayores utilidades para la compañía que se derivan de este proceso, es importante recordar que el alcance de este estudio pretende indagar si los síntomas del estrés laboral pueden ser una causa de la baja productividad en la empresa x abriendo la posibilidad a futuras investigaciones que se basen de él.

5.2 Recomendaciones

Los empleadores dentro de la normatividad colombiana están en la obligación de proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Tema que se debe aplicar igualmente a los problemas de estrés relacionados con el trabajo. Por lo tanto, el riesgo psicosocial debe aplicarse constantemente dentro del panorama de riesgos de la organización. Se debe entonces implementar y evaluar los controles administrativos que fueron recomendados por la psicóloga Diana Morales, quien asesoró dicha investigación.

Las medidas de intervención que se realicen deben estar orientadas a dar tratamiento a los comportamientos, de ahí que las actuaciones sobre los factores psicosociales deban tener una incidencia significativa sobre objetivos medibles que permitan evaluar su ejecución e impacto en indicadores como la accidentalidad y el ausentismo.

Aquellas personas que se encuentran en un nivel de riesgo alto o muy alto en la evaluación de riesgo psicosocial, se aconseja incluirlas en el Sistema de Vigilancia Epidemiológico de Riesgo Psicosocial, y además se debe realizar seguimiento a los indicadores de ausentismo y accidentalidad en estas personas.

Las personas que obtuvieron un nivel de riesgo alto y muy alto en síntomas asociados al estrés, se deben revisar los indicadores de ausentismo y accidentalidad y además deben ser capacitados en el tema de manejo del estrés.

Se recomienda elaborar plan de acción que esté diseñado para intervenir los factores de riesgo psicosocial de manera general, ya que para una intervención efectiva esta debe complementarse con los resultados de la evaluación de clima organizacional, los indicadores de ausentismo, accidentalidad, evaluaciones de puesto de trabajo, entrevistas semiestructurada,

entre otras actividades que deben diseñarse en compañía de Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia y Directivos y demás áreas de la empresa.

Gracias a los resultados visualizados con las herramientas de estudio se logró identificar las principales causas de estrés laboral que están viviendo los empleados de producción, esta información será útil a la compañía para implementar planes de acción y control en pro de mejorar tanto la calidad humana como los resultados de productividad orientados a cumplir los presupuestos.

5.2 Referencias

Referencias

- Arango, A. (22 de 07 de 2019). <https://www.alcaldiabogota.gov.co/>. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/>: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/>
- Arias, W. (09 de 05 de 2012). <https://www.scielosp.org/>. Obtenido de <https://www.scielosp.org/>: <https://www.scielosp.org/>
- Báez, M. y. (2011). <http://comisionnacional.insht.es>. Obtenido de <http://comisionnacional.insht.es>: <http://comisionnacional.insht.es>
- Buron, C. G. (2010).
- Çelik, M. (01 de 04 de 2018). <http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/>. Obtenido de <http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/>: <http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/>
- Córdova, G. M. (s.f.). *Diario de comportamiento, salud y temas sociales*.
- Donato, O. (5 de 7 de 2005). <https://scholar.google.es>. Obtenido de <https://scholar.google.es>: <https://scholar.google.es>
- Duncan, C. (29 de 07 de 2020). <https://www.alert-software.com/es/work>. Obtenido de <https://www.alert-software.com/es/work>: <https://www.alert-software.com/es/work-stress-questionnaire>
- Fernandez, H. (8 de 6 de 1994). <http://www.scielo.org.bo/>. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/>: <http://www.scielo.org.bo/>
- Florez, T. (2014). <http://ridum.umanizales.edu.co>. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co>: <http://ridum.umanizales.edu.co>
- Gómez, G. V. (15 de 08 de 2014). <http://rcientificas.uninorte.edu.co/>. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/>: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/>

González, L. (06 de 2020). <https://www.psicoter.es/index>. Obtenido de

<https://www.psicoter.es/index>..:

https://www.psicoter.es/index.php?option=com_content&view=article&id=293&Itemid=152

Gutierrez, C. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia. *Ámbito Jurídico*, 35.

Harris, (. &. (1978). ESTUDIO DE CASO DE ÉXITO: IMPLEMENTACIÓN DE
TECNOLOGÍA PAR.

<https://repositorio.uta.edu.ec>. (s.f.). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec>:

<https://repositorio.uta.edu.ec>

Izquierdo, F. M. (03 de 06 de 2018). <https://www.sesst.org>. Obtenido de <https://www.sesst.org>:

<https://www.sesst.org>

Joblers. (s.f.). *joblers.net*. Obtenido de joblers.net: www.joblers.net/productividad-laboral

Kivimaki. (2012). <http://rcientificas.uninorte.edu.co/>. Obtenido de

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/>: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/>

Lopez, S. I. (2017). <https://repository.uniminuto.edu>. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu>: <https://repository.uniminuto.edu>

Martinez, M. (7 de 9 de 2020). <http://193.147.134.18/bitstream>. Obtenido de

<http://193.147.134.18/bitstream>: <http://193.147.134.18/bitstream>

Ministerio de la Protección, S. (2010). Bateria de instrumentación para la evaluación de riesgo psicosocial. En S. Ministerio de la Protección, *Bateria de instrumentación para la evaluación de riesgo psicosocial* (pág. 402). Bogotá: 1.

Morote, M. M. (27 de 09 de 2019). <https://scholar.google.es/>. Obtenido de

<https://scholar.google.es/>: <https://scholar.google.es/>

Naranjo, M. (10 de 11 de 2009). *www.redalyc.org*. Obtenido de www.redalyc.org:

www.redalyc.org

Neurociencia), A. (. (10 de 2018). <https://blog.neuronup.com/estres-laboral>. Obtenido de

<https://blog.neuronup.com/estres-laboral>: <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>

on-line, P. (2 de 05 de 2019). [https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-](https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral)

[o-estres-laboral](https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral). Obtenido de [https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-](https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral)

[burnout-o-estres-laboral](https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral): [https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-](https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral)

[burnout-o-estres-laboral-4057.html](https://www.psicologia-online.com/test-del-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral-4057.html)

Pelaéz, A. G. (29 de 01 de 2018). *Estrés y Enfrentamientos*. Obtenido de [http://psicologamadrid-](http://psicologamadrid-relajacion.blogspot.com)

[relajacion.blogspot.com](http://psicologamadrid-relajacion.blogspot.com): [http://psicologamadrid-relajacion.blogspot.com/2013/12/tipos-](http://psicologamadrid-relajacion.blogspot.com/2013/12/tipos-de-estresores.html)

[de-estresores.html](http://psicologamadrid-relajacion.blogspot.com/2013/12/tipos-de-estresores.html)

Preciado Estrella, H. M. (2018). Niveles de estrés y síndrome de Bornout. *Revista Mexicana de*

Urología, 98.

Preciado, D. (03 de 2018). *www.medigraphic.com*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com>

Ruiz, b. (s.f.).

Santander, Y. G. (01 de 2018). <https://repository.ucc.edu.co/bitstream>. Obtenido de

<https://repository.ucc.edu.co/bitstream>: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream>

Sepulveda, K. (s.f.). *blogspot.com*. Obtenido de [blogspot.com](https://www.blogger.com/about/): <https://www.blogger.com/about/>

Vanegas, M. (25 de 05 de 2019). <http://repositorio.pediatria.gob>. Obtenido de

<http://repositorio.pediatria.gob>: <http://repositorio.pediatria.gob>

5.3 Anexos:

Anexos A Cuestionario Para La Evaluación de Síntomas del Estrés.

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca				

creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Tomada de (Ministerio de la Protección, 2010, pág. 392)

Anexos B. Número de Personas Según el Nivel de Riesgo de Síntomas del Estrés.

NIVEL DE RIESGO	# PERSONAS
SIN RIESGO	36
RIESGO BAJO	42
RIESGO MEDIO	34
RIESGO ALTO	27
RIESGO MUY ALTO	34
TOTAL	173

Anexos C. Formato de Resultados de Producción.

PRODUCTIVIDAD							
NOMBRE	CARDONA OSAR FELIPE						
FECHA	NUMERO P	MARCA	CANTIDAD	CANTIDAD NO CONF	HORA INICI	HORA FINA	OBSERVACIONES
DICIEMBRE	3224547	RIFLE	60000	10135	7:00	11:00	TOTAL PRODUCCION 49865
ENERO	3224548	GAMI	55000	9018	12:00	3:00	TOTAL PRODUCCION 45982
FEBRERO	3224549	GMN	65000	16040	2:00	5:00	TOTAL PRODUCCION 48960
MARZO	3224550	CONIGLIO	50000	715	8:00	12:00	TOTAL PRODUCCION 49285

PRODUCTIVIDAD							
NOMBRE	GOMEZ DIAZ ANA MARIA						
FECHA	NUMERO P	MARCA	CANTIDAD	CANTIDAD NO CONF	HORA INICI	HORA FINA	OBSERVACIONES
DICIEMBRE	345678	CRML	60000	679	7:00	11:00	TOTAL PRODUCCION 59321
ENERO	345679	PCFK	40000	235	12:00	3:00	TOTAL PRODUCCION 39765
FEBRERO	345680	LOGUIN	50000	4020	2:00	5:00	TOTAL PRODUCCION 45980
MARZO	345681	YERBABUENA	50000	3279	8:00	12:00	TOTAL PRODUCCION 46721

PRODUCTIVIDAD							
NOMBRE	GALVIS SERNA ALGIRIO ANTONIO						
FECHA	NUMERO	MARCA	CANTIDA	CANTIDAD NO CO	HORA INI	HORA FIN	OBSERVACIONES
DICIEMBR	3123025	LOBO ROSA	60000	4129	7:00	11:00	TOTAL PRODUCCION 55871
ENERO	3229078	SOYE KIDS	70000	17934	12:00	3:00	TOTAL PRODUCCION 52066
FEBRERO	3334568	MAOMA	50000	4020	2:00	5:00	TOTAL PRODUCCION 45980
MARZO	3219087	MUNDO JEA	55000	9309	8:00	12:00	TOTAL PRODUCCION 45691

PRODUCTIVIDAD							
NOMBRE	ARANGO GIRALDO ALEJANDRO						
FECHA	NUMERO	MARCA	CANTIDA	CANTIDAD NO CO	HORA INI	HORA FIN	OBSERVACIONES
DICIEMBR	3112345	UNIVERSITY	40000	215	7:00	11:00	TOTAL PRODUCCION 39785
ENERO	3112346	MAO	70000	13279	12:00	3:00	TOTAL PRODUCCION 56721
FEBRERO	3112347	RIO	50000	4129	2:00	5:00	TOTAL PRODUCCION 45871
MARZO	3112348	PALO	65000	13766	8:00	12:00	TOTAL PRODUCCION 51234

Imagen Tomada de (empresa XXXXXX, 2021)

Anexos D. Personas Por Nivel De Riesgo Psicosocial

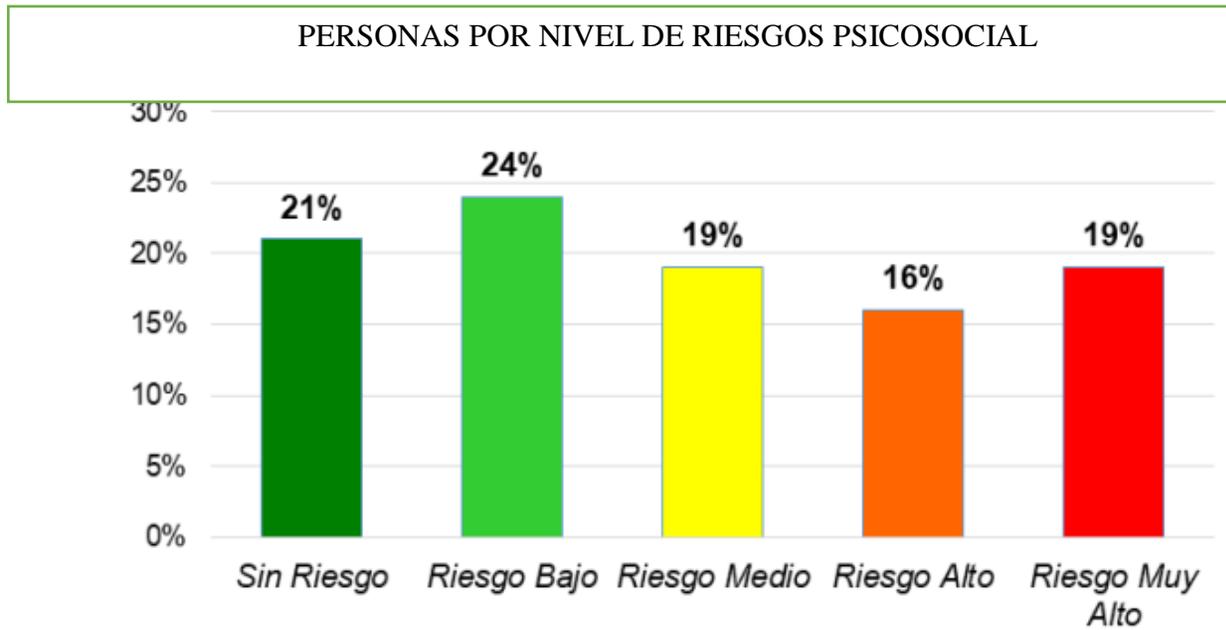
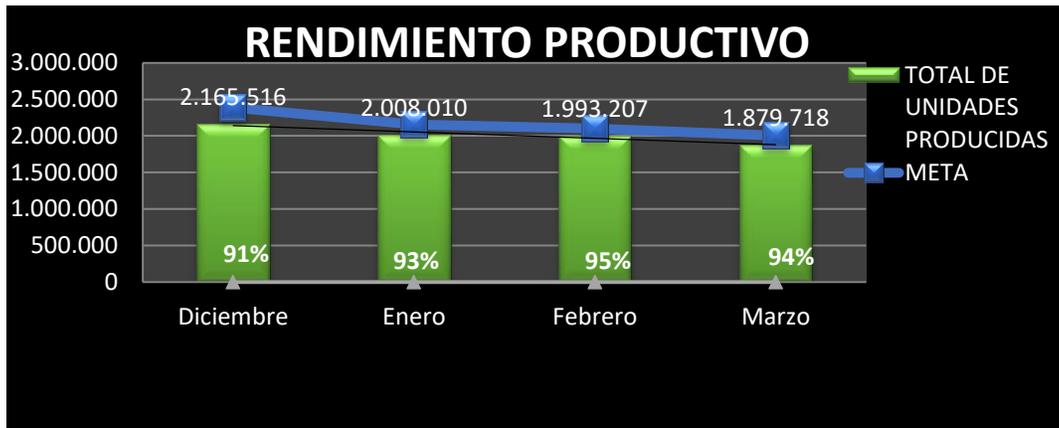


Imagen propia resultado de indicadores (empresa XXXXXX, 2021)

Anexos E. Productividad Grupo de Trabajo

PRODUCTIVIDAD GRUPO DE TRABAJO POR PERIODO			
PERIODO	TOTAL DE UNIDADES PRODUCIDAS	META	PRODUCTIVIDAD
Diciembre	2,165,516	2,386,543	91%
Enero	2,008,010	2,154,698	93%
Febrero	1,993,207	2,098,649	95%
Marzo	1,879,718	2,003,786	94%
	8,046,451	8,643,676	93%

Anexos F. Rendimiento Productividad los Últimos 4 Meses.



Anexos G. Entrevista Semi - Estructurada

Entrevista semi-estructurada.

- 1) Describa que tan alto es el nivel de exigencia en su trabajo.
- 2) ¿Existe alguna tarea que cause ansiedad o estrés, cuál?
- 3) ¿En qué situaciones del ámbito laboral se siente más presionado?
- 4) Usted cree que la relación con sus compañeros de trabajo puede ser un desencadenante de estrés? ¿Por qué?
- 5) Usted cree que los síntomas del estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias positivas? ¿Cuáles? ¿y por qué?
- 6) Usted cree que los síntomas del estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias negativas? ¿Cuáles? ¿y por qué?

Entrevista semi-estructurada: Se coloca evidencia de un solo empleado ya que son muchas entrevistas.

Nombre: ARANGO GIRALDO ALEJANDRO

Cargo: OPERARIO DE CORTE

1) **Describa que tan alto es el nivel de exigencia en su trabajo.**

R// Creo que el nivel de estrés en mi trabajo esta de un grado alto ya que se manejan tiempos muy cortos en entregar un pedido.

2) **¿Existe alguna tarea que cause ansiedad o estrés, cuál?**

R// mi tarea es cortar las marquillas y genera muchos estrés por qué se debe prestar mucha atención para que no se pasen del diseño y medidas acordadas.

2) **¿En qué situaciones del ámbito laboral se siente más presionado?**

R// cuando el supervisor se pone de mal genio, eso me pone más presión sobre mi trabajo.

4) Usted cree que la relación con sus compañeros de trabajo puede ser un desencadenante de síntomas de estrés? ¿Por qué?

R// si, a veces los compañeros me hacen sentir estresado porque son muy recochones.

5) Usted cree que los síntomas de estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias positivas? ¿Cuáles? ¿y por qué?

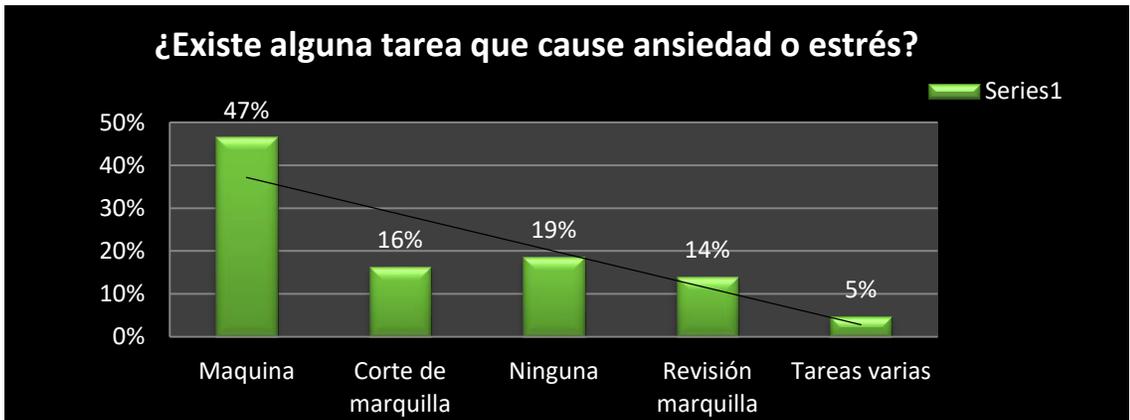
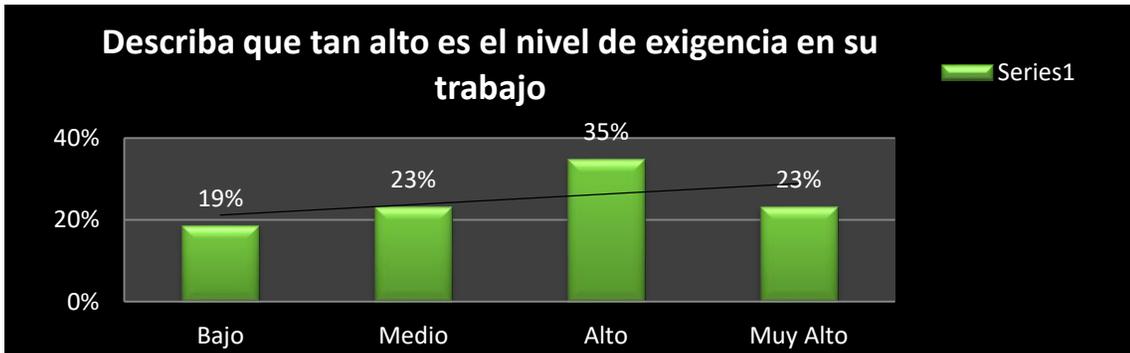
R// no, eso genera cosas negativas no positivas porque me baja la moral de trabajar

6) Usted cree que los síntomas del estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias negativas? ¿Cuáles? ¿y por qué?

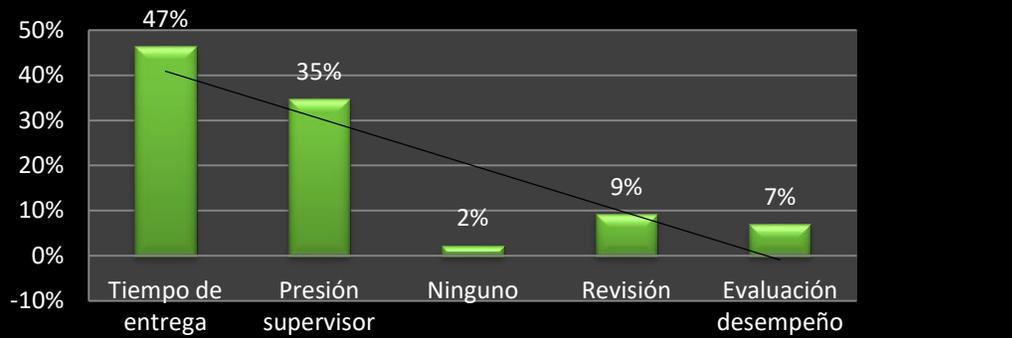
R// si, baja mi productividad de corte.

Anexos H. Resultados Entrevista Semi – Estructurada

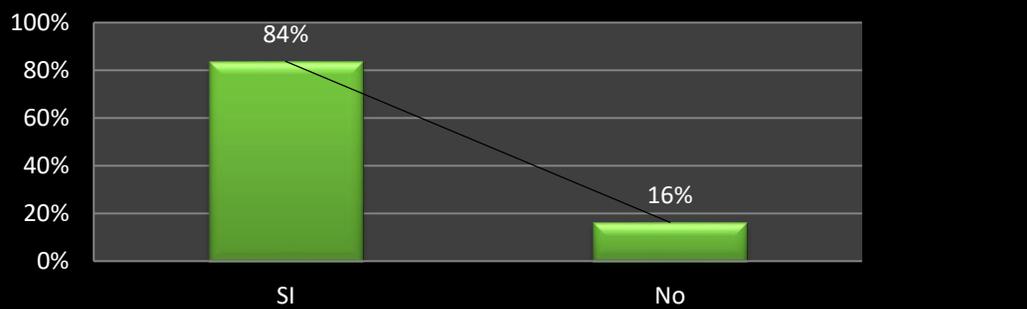
PRODUCTIVIDAD GRUPO DE TRABAJO POR PERIODO							
Meta							
Producción po Operario	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Total	Productividad alta-baja	Tipo de estrés
GALVIS. SERNA, ARGIRO ANTONIO	55,871	52,006	45,980	45,691	199,548	Baja	Alto
CARDONA. SUESCA, YOHAN DAVID	47,991	58,567	55,987	36,721	199,266	Baja	Muy alto
ALZATE. MUNOZ, JUAN JOSE	60,275	55,234	49,451	33,985	198,945	Baja	Muy alto
ACOSTA. ANDRADE, MAIKO YESID	50,246	50,246	45,982	51,321	197,795	Baja	Muy alto
CASTANEDA. HENAO, ALEJANDRO	61,002	35,691	55,001	45,987	197,681	Baja	Muy alto
POVEDA. ROJAS, DEIBY	61,345	49,451	43,006	43,121	196,923	Baja	Alto
ANACONA. JOAQUI, JOEL RAMIRO	59,865	51,321	37,830	47,890	196,906	Baja	Alto
CORRALES. OSPINA, LUIS FERNANDO	49,234	51,032	47,432	46,865	194,563	Baja	Alto
PARRA. MARIN, JHON FREDDY	55,980	45,871	51,234	41,451	194,536	Baja	Muy alto
CASTILLO. CALDERON, YHONATAN ANDRES	57,632	45,185	44,044	47,452	194,313	Baja	Muy alto
AMARILES. VALENCIA, WILLIAM ANDRES	55,001	50,123	40,890	47,830	193,844	Baja	Muy alto
ARANGO. GIRALDO, ALEJANDRO	39,785	56,721	45,871	51,234	193,611	Baja	Alto
CARDONA., OSCAR FELIPE	49,065	45,982	48,960	49,285	193,292	Baja	Alto
GOMEZ. DIAZ, ANA MARIA	59,321	39,765	45,980	46,721	191,787	Baja	Alto
CARDONA. AGUIRRE, WILLIAM ANDRES	46,789	57,812	61,345	25,631	191,577	Baja	Muy alto
GARCIA. ALVAREZ, EDGAR DARIO	54,732	46,865	43,214	45,185	189,996	Baja	Alto
HERNANDEZ. RIOS, JESUS ANTONIO	44,044	45,987	47,632	51,234	188,897	Baja	Muy alto
ARBELAEZ. OROZCO, WBEIMAR ALONSO	52,345	37,830	51,732	46,721	188,628	Baja	Alto
FLOREZ. CARABALI, LUIS FELIPE	60,221	35,631	39,654	52,345	187,851	Baja	Muy alto
GARCIA. HIGUERA, DWAN ORLEY	59,285	40,890	47,830	39,821	187,826	Baja	Alto



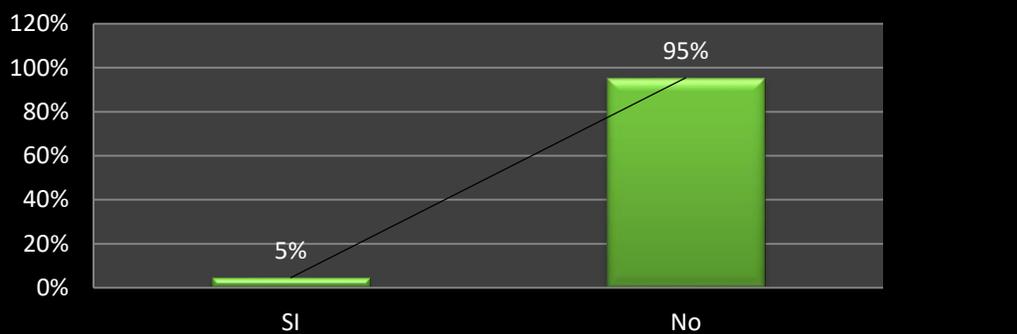
¿En qué situaciones del ámbito laboral se siente más presionado?



¿Usted cree que la relación con sus compañeros de trabajo puede ser un desencadenante de estrés? ?



¿Usted cree que los síntomas del estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias positivas?



¿Usted cree que los síntomas del estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias negativas?

Series1

