

**Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa ROMA TIENDAS S.A en la ciudad de BARRANCABERMEJA - COLOMBIA en el periodo de febrero – noviembre de 2022.**

**Tesis que presenta:**

**Wendy Vanessa Rueda Peña**

**Jeniffer Paola García Triana**

**Universitaria Agustiniana**

**Facultad de ciencias Económicas y Administrativas**

**Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano**

**Bogotá, D.C**

**2022**

**Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa ROMA TIENDAS S.A en la ciudad de BARRANCABERMEJA - COLOMBIA en el periodo de febrero – noviembre de 2022.**

**Tesis que presenta:**

**Wendy Vanessa Rueda Peña  
Jeniffer Paola García Triana**

**Director**

**Nydia Parra León**

**Para optar el título de:**

**Especialista en gerencia estratégica del talento humano**

**Universitaria Agustiniana**

**Facultad de ciencias Económicas y Administrativas**

**Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano**

**Bogotá, D.C**

**2022**

**Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo primordialmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar la vida cada día más.

A mi tía Mariela por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A la universidad Uniagustiniana por permitirme ser parte de una generación de especialistas triunfadores y por formar de mí una ciudadana productiva para el país.

Jeniffer García Triana

## Resumen

La presente investigación fue desarrollada con un grupo de empleados de la empresa Roma Tiendas S.A., de la ciudad de Barrancabermeja; el objetivo general consistió en determinar cómo influye el estrés laboral, en la salud física, mental y en el desempeño de los empleados de la empresa ROMA TIENDAS S.A.

El diseño utilizado en la investigación fue trasformativo secuencial, con una metodología mixta, puesto que se analizaron e interpretaron los resultados a través de la realización de una entrevista semiestructurada desde un enfoque cualitativo; así mismo se interpretaron y analizaron los datos cuantitativos al aplicar El “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS”, el “Cuestionario de Desempeño Laboral”. Los resultados obtenidos corroboran que en dicha empresa el nivel de estrés es alto y que son varios los estresores laborales que se están presentando. Según la encuesta realizada a los trabajadores Se confirma con la entrevista realizada a los empleados que manifiestan que sí existe estrés en la empresa, sobre todo por la carga laboral excesiva, generando cansancio físico, mental y psicológico, además de afectación en el desempeño y cambios actitudinales y comportamentales. Los entrevistados a su vez coinciden que el estrés es la suma de las condiciones personales e intrínsecas del puesto de trabajo y la empresa, que por lo general causan altos y bajos, motivados por el desequilibrio emocional que es diferente en cada persona.

De lo anterior se puede concluir que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores si influye ya que la empresa tiene altos niveles de estrés y por ende sus trabajadores no rinden en su trabajo de manera eficiente, puntuación que se ve reflejada en el Cuestionario de Desempeño Laboral.

*Palabras clave:* estrés laboral, factores de riesgo, sobrecarga laboral, estresores, factores de estrés, enfermedad profesional.

## **Abstract**

The present investigation was developed with a group of employees of the company Roma Tiendas S.A., from the city of Barrancabermeja; The general objective was to determine how work stress influences the physical and mental health and the performance of the employees of the company ROMA TIENDAS S.A.

The design used in the research was sequential transformative, with a mixed methodology, since the results were analyzed and interpreted through a semi-structured interview from a qualitative approach; Likewise, the quantitative data were interpreted and analyzed by applying the "Occupational Stress Questionnaire of the OIT-WHO", the "Labor Performance Questionnaire". The results obtained corroborate that in said company the level of stress is high and that there are several work stressors that are occurring. According to the survey carried out with the workers It is confirmed with the interview carried out with the employees who state that there is stress in the company, especially due to the excessive workload, generating physical, mental and psychological fatigue, as well as affecting performance and changes attitudinal and behavioral. The interviewees in turn agree that stress is the sum of the personal and intrinsic conditions of the job and the company, which generally cause ups and downs, motivated by the emotional imbalance that is different in each person.

From the above, it can be concluded that the influence of stress on the performance of workers does influence since the company has high levels of stress and therefore its workers do not perform efficiently at work, a score that is reflected in the Questionnaire. of Labor Performance.

Keywords: work stress, risk factors, work overload, stressors, stress factors, occupational disease.

## Tabla de contenido

1. Perfil Integrantes .....	1
2. Formulación del problema.....	2
2.1 Contextualización.....	2
3. Justificación.....	6
4. Objetivos .....	7
4.1. Objetivo general .....	7
4.2. Objetivos específicos.....	7
5. Marco referencial .....	8
5.1. Marco legal.....	17
6. Metodología.....	19
6.1. Enfoque de investigación .....	19
6.2. Diseño.....	20
6.3. Alcance.....	20
6.4. Población.....	20
6.5. Muestra.....	20
6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información. ....	21
6.6.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS: .....	21
6.6.2. Cuestionario de desempeño laboral .....	23
6.6.3. Entrevista semiestructurada.....	24
6.7. Desarrollo .....	25
6.7.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	26
6.7.2. Cuestionario de desempeño laboral.....	26
6.7.3. Entrevista semiestructurada.....	26
7. Análisis de resultados y discusión.....	27
7.1. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	27
7.1.1. Análisis de los niveles de estrés laboral.....	28
7.1.2. Análisis de los factores del estrés labora.....	28
7.1.3. Análisis del factor “Clima Organizacional” .....	29
7.1.4. Análisis del factor “Estructura organizacional” .....	33
7.1.5. Análisis del factor “Territorio organizacional” .....	36
7.1.6. análisis del factor “Tecnología” .....	39

7.1.7.	Análisis del factor “Influencia del líder” .....	41
7.1.8.	Análisis del factor “Falta de cohesión”. .....	45
7.1.9.	Análisis del factor “Respaldo de grupo”. .....	48
7.2.	Análisis del Cuestionario de Desempeño Laboral.....	51
7.2.1.	Análisis de los niveles de desempeño laboral .....	51
7.2.2.	Análisis de las dimensiones del desempeño laboral .....	51
7.3.	Análisis de la entrevista semiestructurada.....	53
8.	Conclusiones .....	63
9.	Recomendaciones.....	65
10.	Referencias .....	66
11.	Anexos I .....	70
11.1.	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	70
11.2.	Cuestionario de desempeño laboral .....	72
11.3.	Entrevista semiestructurada.....	74
Instrucciones: .....		75
12.	Anexos II .....	78
12.1.	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	78
12.2.	Cuestionario de desempeño laboral.....	83
12.3.	Entrevista semiestructurada.....	86

## Contenido de tablas

Tabla 1. Muestra .....	21
Tabla 2. Ítems por cada factor de estrés laboral .....	22
Tabla 3. Valores de cada respuesta del cuestionario .....	23
Tabla 4. Niveles de estrés de acuerdo con el instrumento OIT-OMS .....	24
Tabla 5. Ítems por cada dimensión de desempeño laboral .....	24
Tabla 6. Valores de cada respuesta del cuestionario de desempeño .....	25
Tabla 7. Niveles de desempeño de acuerdo con el instrumento .....	26
Tabla 8. Numero de preguntas por categoría .....	53
Tabla 9. Promedio de resultados por dimensión .....	54
Tabla 10. Categoría sobrecarga laboral .....	57
Tabla 11. Categoría factores de riesgo .....	60
Tabla 12. Categoría consecuencias del estrés laboral.....	63

## Contenido de graficas

Figura 1. Nivel de estrés en la empresa.....	29
Figura 2. Promedio de porcentaje por factor.....	30
Figura 3. La gente no comprende la misión y metas de la organización.....	32
Figura 4. La estrategia de la organización no es bien comprendida.....	33
Figura 5. Las políticas generales iniciadas por la gerencia.....	34
Figura 6. La organización carece de dirección y objetivos.....	35
Figura 7. La forma de rendir informes.....	37
Figura 8. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.....	39
Figura 9. La estructura formal tiene demasiado papeleo.....	40
Figura 10. La cadena de mando no se respeta.....	40
Figura 11. No estoy en condiciones de controlar las actividades.....	42
Figura 12. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.....	43
Figura 13. Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras áreas.....	44
Figura 14. El equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo a tiempo es limitado.....	44
Figura 15. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.....	46
Figura 16. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo importante.....	47
Figura 17. Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.....	48
Figura 18. Mi supervisor no me respeta.....	49
Figura 19. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar.....	50
Figura 20. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.....	51
Figura 21. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.....	51
Figura 22. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.....	52
Figura 23. Mi equipo se encuentra desordenado.....	52
Figura 24. Mi equipo me presiona demasiado.....	53
Figura 25. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.....	53
Figura 26. Mi equipo no me brinda protección.....	54
Figura 27. Mi equipo no me brinda ayuda cuando es necesario.....	54
Figura 28. Niveles de desempeño laboral en la empresa.....	55
Figura 29. Promedio de resultados por dimensión.....	55

## 1. Perfil Integrantes



Jeniffer Paola García Triana psicóloga de profesión con experiencia laboral de tres (3) años en el área psicosocial. Enfocada en el desarrollo social, trabajo con las comunidades en miras de aportar una mejora a la calidad de vida desde el trabajo comunitario.

Con habilidades y competencias en: Alta capacidad de escucha, excelentes relaciones interpersonales, habilidades comunicativas, capacidad de aprendizaje, buen manejo y resolución de conflictos.



Wendy Vanessa Rueda Peña de la ciudad de Barrancabermeja, administradora de empresas de profesión y estudiante de especialización de talento humano, con experiencia y conocimientos en el área comercial y servicio al cliente.

Con habilidades de comunicación asertiva y liderazgo, me destaco por ser proactiva, perseverante e integra.

## **2. Formulación del problema**

### **2.1 Contextualización**

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio los últimos meses en la entidad Roma tiendas S.A en gran parte de los empleados, debido al COVID-19 que generó una crisis mundial económica y sanitaria, puesto que paralizó completamente la economía; razón por la que obviamente la compañía se vio afectada y forzada al teletrabajo, el cual generó una gran preocupación pues el método de trabajo se centra en el tema comercial y el área comercial trabaja netamente de manera presencial por medio de eventos, charlas y acompañamiento a empresas desde el departamento de RRHH.

Según el periódico el País (2020) “Un reciente estudio de la firma PageGroup, evidenció que el 96 % de las organizaciones en Latinoamérica utilizó el trabajo en casa ante la pandemia del COVID19. En Colombia el 57 % de las compañías tiene el 80 % de su estructura trabajando de forma remota”. Según datos del ministerio del trabajo la población que se encontraba ocupada a 2019 es de 22.287.280 y en 2018 de 22.457.154, es decir, a cifras de 2018, el porcentaje de teletrabajo en Colombia es de 0,54%, menos del 1%, mientras que, según la información publicada por el periódico el País, con ocasión de la pandemia habría 6 millones de personas trabajando en casa.

Como consecuencia esta dificultad de la pandemia con el teletrabajo también se presentó en Roma tiendas S.A, razón que desencadenó una serie de problemáticas como lo son: sobre carga laboral por cumplimiento de metas con poco personal para ejecutar, despido injustificado de 92 empleados sin justa causa y no fueron indemnizados justamente, en el transcurso de los años 2020-2021 se presentan alrededor de 40 renuncias de empleados debido al maltrato por parte de los superiores, al cambio de condiciones y prevenciones, recorte del salario y la compensación económica no era la suficiente para que estas personas lograran satisfacer las necesidades básicas y vitales de sus familias. Esto conllevó a que se formaran siete sindicatos al margen de la ley dentro de la organización.

Esta problemática generó una incertidumbre y controversia entre los empleados, a los cuales se

les duplico la carga en sus funciones, generando estrés laboral debido a que los grupos se dividen y las cargas se duplican.

Los directivos de la compañía realizan y convocan a reuniones donde no justifican estos actos, hacen caso omiso a las inconformidades que manifiestan los empleados y no abordan la problemática que se está evidenciando, solo obligan al cumplimiento de metas, cambiar métodos de pago, generando topes a las comisiones, cambiando porcentajes de traslados, y como consecuencia a esto se disminuyó el sueldo de los empleados a un 50% y con ello el aumentando de la carga laboral, generando así un ambiente laboral tenso, causando estrés, desmotivando a sus empleados y obligándolos a iniciar una búsqueda laboral en otras compañías.

Con respecto a esta situación la importancia conocer investigaciones que han abordado el estrés y como consecuencia la baja productividad en las organizaciones como lo es la realizada por, el concepto de síndrome de "burnout" o de desgaste profesional que fue acuñado en 1974 por Freudenberg en referencia al resultado de la relación que se establece entre el individuo y su trabajo, que conduce al cansancio físico y emocional, debido a las condiciones laborales.

El estrés, por ejemplo, es una de las principales enfermedades desencadenadas en la actualidad debido a las circunstancias y durante el desarrollo de las relaciones laborales se acentúan las situaciones o experiencias que causan tensión y más cuando persiste durante un tiempo considerablemente largo. El estrés laboral tiene efectos negativos en las organizaciones Quick, Wright, Adkins, Nelson y Quick (2013); es posible asociar la baja productividad con los comportamientos del trabajador.

La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, susceptibles de generar estrés y de accidentes laborales, ha cobrado un protagonismo social en varios países de Europa. En España, por ejemplo, se aprobó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), elaborada por un grupo de especialistas ("Ergonomía y Psicología aplicada") con el propósito de formar el módulo o unidad para evaluar y prevenir el proceso de estrés para disminuir los accidentes laborales y el ausentismo en el trabajo a fin de mejorar la calidad de la atención, así como la salud y calidad de vida de sus trabajadores.

Como se acaba de explicar se observa que el estrés laboral en la empresa Roma tiendas es por su alta carga de trabajo excesiva, altas exigencias al cumplimiento de metas, por ello temor al despido, trabajos extras de otras áreas, mala comunicación, jornadas de trabajo largas, ritmo de trabajo acelerado, normalmente las organizaciones minimizan esta situación para reducir costos, pero la

realidad es que por lo contrario sus costos aumentan por que la productividad se reduce en un 50% o más por experimentar estos malestares que hacen que pierda la concentración en sus actividades laborales.

Esta baja en la productividad se debe a que el estrés produce efectos secundarios muy graves en el recurso humano si no se toman medidas pertinentes a tiempo, el estrés laboral afecta profundamente no solo la propia salud sino también la productividad. Con respecto a lo primero, el estrés laboral puede llegar a provocar, de acuerdo al observatorio de riesgos psicosociales de España (2021), algunas patologías como desgaste y agotamiento emocional (fatiga crónica), depresión, ansiedad, insomnio, sentimientos de inseguridad, enfermedades del aparato digestivo, enfermedades cutáneas y problemas cardíacos, abuso de alcohol o sustancias, despersonalización (actitudes negativas hacia la empresa y el trabajo, por ejemplo, irritabilidad o pérdida de motivación), falta de realización personal y profesional (efecto negativo en la autoestima personal, expectativas frustradas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y conductual). Asimismo, se corre un gran riesgo de presentarse accidentes laborales, disminución del interés por sus actividades para el cumplimiento de las metas, tendencia a sufrir adicciones, empeoramiento del estado físico y sobrepeso.

Este escenario del estrés no solo afecta al personal, para las empresas representa un problema relevante por que desencadena conflictos en el ambiente laboral, convirtiéndose en barreras que no permiten el desarrollo y el cumplimiento eficaz de las metas y objetivos de la organización. Es por ello por lo que este tema no se debe tomar a la ligera y se debe implementar un plan de intervención para mitigar la problemática que está causando un crecimiento del índice de rotación del personal, disminución del grado de motivación e insatisfacción en el área laboral.

Debido a esta problemática se está afectando la reputación de la organización en el mercado, ocasionando menor interés de los profesionales en los procesos de reclutamiento, descenso de la productividad, la pérdida de calidad en los procesos y productos.

Por consiguiente, las demandas en contra de la organización generan mayores gastos por indemnizaciones, ocasionando grandes pérdidas para la empresa, por esta razón es recomendable no llegar a estos extremos para evitar poner en peligro la vida de la organización y la salud del personal.

Se puede evidenciar que los directivos no son conscientes que los trabajadores se les debería tratar como a socios de la organización para que se sientan más comprometidos y como una parte integral de la empresa. Es por lo que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en un plan de intervención que les brinde estrategias para afrontar el estrés, como una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible para obtener un buen clima laboral.

Con este trabajo de investigación queremos identificar la influencia que tiene el cambio de las condiciones de trabajo y demandas laborales en el estrés de los empleados de la entidad Roma tiendas S.A, con el fin, de generar bienestar y calidad laboral.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en los empleados de la empresa “ROMA TIENDAS S.A.” en la ciudad de Barrancabermeja en el periodo febrero – noviembre 2022?

### 3. Justificación

El estrés es una manifestación que puede llegar a contrariar gran parte de la humanidad, debido a las exigencias y presiones laborales o físicas percibidas en nuestra vida personal como en nuestro entorno. Este fenómeno a su vez suele exigir continuos cambios y adaptaciones para enfrentar aquello que se percibe como conminación.

Se justifica e interesa la presente propuesta de intervención en la medida en que con ella se podrán determinar las condiciones laborales del personal que trabaja en Roma tiendas S.A., en relación con su eventual fatiga, cansancio, presencia del síndrome de Burnout o estrés en general, en sujeción a sus actividades laborales y a la presión ejercida por su desempeño y exigencias de diversa índole al interior de dicha Compañía.

También se torna de suma importancia dado lo relevante que resulta el hecho de poder considerar la identificación de las causas y las posibles estrategias de solución y resolución, con miras a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, en el entendido de que, por esa vía, podrían resolverse eventuales fallas en la atención, el servicio, y en el funcionamiento general de Roma tiendas S.A.

Teóricamente se justifica dado el mejoramiento del acervo de conocimiento que respecto al tema existe y que ha de citarse y referenciarse. De igual forma desde el punto de vista metodológico, en virtud de que la investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica y los conocimientos adquiridos por cada una de las autoras a lo largo de la ‘Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano’ de la Universidad Agustiniana en curso. Proceder metodológico que la hace necesaria como proyecto de intervención en vista de que debe apoyarse, de todas formas, en fuentes bibliográficas, hemerográficas y/o archivísticas, y de portales académicos confiables de Internet, sin criterios de exclusión por el idioma y dentro de los alcances y limitaciones que el formato en extensión y nivel de profundidad propone. No llevar a cabo este Propuesta de Intervención significa desaprovechar la oportunidad de contribuir no solo con el mejoramiento del clima laboral al interior de Roma tiendas S.A., sino también ayudar en la situación personal estresante o de fatiga que pudiera estar aquejando a los funcionarios que allí laboran.

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo general**

Determinar cómo influye el estrés laboral, en la salud física, mental y el desempeño de los empleados en la empresa ROMA TIENDAS S.A.

### **4.2. Objetivos específicos**

1. Identificar y analizar los niveles que hay de estrés laboral en los empleados administrativos y operativos con el Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS.
2. Conocer los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores en la empresa Roma tiendas S.A.
3. Desarrollar estrategias que ayuden a disminuir los niveles de estrés en los puestos de trabajo.

## 5. Marco referencial

Este abordaje conceptual y teórico se realiza fundamentalmente sobre el estrés y el clima laboral, como factores que inciden y se consideran relevantes a la hora de plantear el proyecto de investigación.

### **Estrés (laboral)**

Se dice que el estrés constituye un problema que se presenta en todas las etapas de la vida de los individuos. Ahora bien, el estrés laboral, por su parte, representa un problema también significativo a nivel de salud ocupacional, dado que se ha hecho necesario desarrollar estudios e investigaciones que refieran la forma en que afecta la salud mental y física de todos los trabajadores.

Bien se sabe que los primeros estudios científicos sobre el estrés los desarrolló Selye (1956), quien ha sido visto como el padre del estrés y el pionero de las investigaciones respecto a las reacciones psicológicas ante estímulos físicos difíciles o adversos. Precisamente uno de sus aportes principales fue el abordaje del Síndrome de Adaptación General, que dividiese en tres momentos: alarma, resistencia y agotamiento.

De otra parte, los primeros estudios acerca del estrés ocupacional como tal, los adelantó Cannon (1914), como se lee, a comienzos del siglo XX. Cannon se centró en las relaciones entre las respuestas desde lo emocional y lo fisiológico, al punto que su trabajo es considerado el primero en el campo de la medicina psicosomática, es decir, en la relación entre los estados psicológicos y las enfermedades físicas. Fue quien acuñó el término *homeostasis*, haciendo referencia al esfuerzo del organismo por recuperar el funcionamiento fisiológico normal.

El estrés en la institución, fundación o empresa (como la del caso en Roma tiendas S.A.) responde así a una serie de combinaciones emocionales y físicas que surgen cuando los recursos o capacidades con que cuenta el operario o trabajador no cumplen con las expectativas o, mejor aún, con los requisitos que exige su labor. Suele estar ligado a la sobrecarga laboral, en muchas de las ocasiones.

De acuerdo con la clasificación aportada por el DSM-IV (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales), el sistema multiaxial significa desarrollar una evaluación de varios ejes

que tienen que ver con el diagnóstico clínico y con el propio planteamiento del problema. Dentro de esos cinco ejes de la clasificación multiaxial los problemas laborales del estrés se ubican en el “Eje IV-Problemas psicosociales y ambientales” (American Psychological Association, 1995).

El estrés laboral corresponde entonces a reacciones mentales y físicas que afectan en forma directa al trabajador, básicamente cuando es sometido a adelantar varias labores al tiempo, o para los cuales no se le da el espacio suficiente, podría denominársele también como recarga de actividad. Sus reacciones podrían ser fisiológicas, cognitivas, conductuales, en conjunto con el agotamiento físico y/o mental y/o ansiedad, entre otras (Sánchez, 2011).

El estrés laboral es conocido gracias al amplio nivel de angustia o ansiedad que genera, y a que tiene como efecto la enorme dificultad para hacerse cargo de la situación. Realmente el estrés laboral surgió con las sociedades industrializadas.

De acuerdo con la OIT, se producen altos costos como consecuencia de la presencia de un número importante de trabajadores que sufren estrés al interior de una organización. En ese orden de ideas, los trabajadores sufren cansancio, desánimo, ansiedad, pérdida de ingresos y hasta la pérdida del empleo, lo que bien podría desencadenar la ocurrencia de una enfermedad mental. En la orilla de los empleadores los costos están relacionados con una baja productividad, mayores costos de selección de personal y, por ende, altas tasas de rotación laboral. Ahora, para los Estados y gobiernos, podría estarse hablando de gastos de atención médica y en seguridad social, pago de seguros y reducciones en los ingresos generales de la nación, además de limitaciones en el acceso a servicios de salud mental.

Es claro que un trabajador estresado puede ser víctima con más facilidad de algunas enfermedades dada su poca motivación, y es, desde luego, menos productivo. El estrés laboral representa entonces una reacción que se dispara en el trabajador en virtud de presiones y exigencias laborales que no compaginan con sus capacidades y recursos, y que lo ponen a prueba frente la situación misma que genera la dificultad. Refiere Starvroula (2004) que ello es lo que lo mide y que puede agravarse cuando no accede al suficiente apoyo de sus compañeros de trabajo, o de sus jefes y/o superiores inmediatos, también cuando no posee un control sobre su horario de trabajo y/o las formas en las que puede tramitar bien sea las exigencias laborales o las presiones recibidas durante el mismo.

Importante hay que señalar que el estrés laboral viene subiendo a pasos agigantados en el mundo entero. En ese sentido, las estadísticas señalan que ya es la segunda causa de enfermedad entre los

trabajadores (Patlán, 2019), por eso resulta determinante poder realizar evaluaciones y mediciones de forma permanente, con el fin de caracterizar tanto empleados como las organizaciones mismas, los ambientes laborales, los factores estresantes y estresores y demás, y poder proponer planes de contingencia o programas completos de atención y prevención.

Ahora bien, en la literatura académica se logran identificar algunas diferentes acepciones y/o conceptos asignados al estrés laboral, como es el caso del estrés laboral mismo, pero también el estrés ocupacional y el estrés organizacional. Gutiérrez y Ángeles (2012) han trazado y diferenciado esa conceptualización, de la siguiente manera:

*Estrés laboral.* Dicen que, de acuerdo con la OIT, este corresponde a la reacción que puede tener un empleado ante las presiones laborales y las exigencias no ajustadas a sus alcances o conocimientos (también ‘capacidades’), lo cual agrava cuando el trabajador percibe que no recibe el apoyo que espera de sus supervisores y colegas.

*Estrés ocupacional.* Corresponde al que se produce en virtud de las características del puesto de trabajo, lo cual ocasiona una mayor o menor tensión.

*Estrés organizacional.* Este hace referencia al conjunto de respuestas del trabajador frente a las condiciones laborales que precarizan su situación o le disminuyen o afectan en los ámbitos psicológico, fisiológico, conductual o emocional, con efectos que derivan hacia la organización. Todo esto obrando como consecuencia o resultado de una valoración que bien podría ser real o imaginaria, a través de la cual el trabajador siente que las exigencias de la situación superan sus habilidades, capacidades, recursos y hasta su tiempo, originando una sensación de falta de control de la situación (“se le sale de las manos”) y la ocurrencia de comportamientos de tipo disfuncional.

### **Afectación del estrés en el desempeño de la empresa Roma tiendas SA**

Las extensas horas laborales y tiempos dedicados a lo mismo, y las dedicaciones a cada tarea que aquí se asigna a falta de tiempo se puede asignar como los principales factores que generan estrés laboral colapsando a sus empleados sin poder de esta manera brindar una asesoría a cada uno de sus afiliados y por ende es notable que al finalizar el cierre mensual no se pueda obtener el mejor resultado comercialmente, como tampoco se haya logrado cumplir con las metas establecidas que como empresa se proponen.

### **Fuentes potenciales de estrés laboral**

Estresores se denomina a aquellas condiciones que tienden a provocar el estrés. Según el Modelo de Cooper y Payne (1978) se pueden registrar tres categorías de fuentes potenciales de estrés:

ambientales, organizacionales e individuales.

### **Sobrecarga laboral**

La revolución industrial trajo consigo una intensificación del trabajo ligada a una necesidad por el aumento en los estándares y niveles de producción, tanto así que, en 1886, en Chicago, Estados Unidos, se desarrollaron huelgas y paros con el propósito de mejorar y/o humanizar esas extenuantes jornadas de trabajo, convirtiendo el reclamo por una jornada digna de trabajo de 8 horas en uno de sus principales reclamos.

De otra parte, una vez que la sociedad empezó a transitar de la era industrial a una del conocimiento, se fueron incorporando cambios a las dinámicas de trabajo que implicaron mayor competitividad, atención a las demandas de la globalización y una sujeción absoluta al desarrollo exponencial de las tecnologías, sobre todo a las de la comunicación y la información, lo cual ha hecho que se generen esquemas de trabajo que obligan prácticamente a tener disponibilidad todo el tiempo, incluso fuera de los horarios y de los sitios de trabajo (Perrons, Colette, Ray, & Ward, 2011, pág. 53). Desde luego que estos cambios incrementaron la carga de trabajo y a su vez, la intensidad con la que se desarrolla el trabajo. Refiere Jaramillo (2017) que “según una encuesta del Harvard Business Review, en el 2006 se verifica que las personas aumentaron 11 horas a la semana laboral en relación a 1970. El 75% de niños entre 8 y 14 años notan que sus padres llevan trabajo a la casa. El 80% de niños entre 8 y 14 años notan que sus padres llevan el estrés del trabajo a la casa” (Pág. 18).

Así entonces la aceleración de la economía y la presión creciente por la competitividad empujan a las empresas u organizaciones a intentar optimizar recursos, incrementando las horas de trabajo y, por esa vía, la presión para cumplir los propósitos que se fijan.

Recuerda la investigadora Arcos que “la Directiva Europea 2003 de Trabajo de Tiempo establece las 48 horas de trabajo a la semana como máximo apropiado (...) varios autores han definido este límite en 45 horas” (Arcos, 2017, pág. 22). Es importante señalar que, para Colombia (en el hipotético caso que la empresa en mención -Colfondos S.A.- tuviera su asiento en el país), el artículo 161 del código sustantivo del trabajo, fija en 8 horas el máximo de horas diarias de un trabajador, y en 48 semanales.

Con base en lo anterior, puede afirmarse entonces que la sobrecarga de trabajo corresponde al punto en el cual el tiempo que se destina para la ejecución de la carga laboral asignada está por

encima del máximo de horas autorizadas laborables, y/o el trabajo se realiza por fuera del horario de trabajo, sea este en el sitio asignado o por fuera del mismo. La sobrecarga de trabajo ocasiona lo que se ha denominado sobrecarga de rol, que según la Organización Mundial de la Salud es “una forma de conflicto trabajo – familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles” (OMS, 2010, pág.30).

En suma, la productividad casi siempre se asocia con el aumento de las horas de trabajo y se lo toma como un indicador de compromiso y de un alto desempeño, lo cual es un error. Estudios demuestran que la productividad de un trabajador por hora en un turno de 10 a 12 horas es mucho más baja que la de un funcionario/operario en un turno de 8 horas. Una vez que se alcanzan o superan las 50 horas de trabajo las tasas de rendimiento bajan (Yasbek, 2004, pág. 15).

Considerando entonces todas estas implicaciones resultaría muy importante reevaluar la sobrecarga de trabajo y cuanto incide ello al interior de la empresa Roma tiendas SA, no solo disminuyendo la intensidad de la labor, sino también incrementado el número de empleos y/o empleados.

## **Factores de Riesgo**

La evidencia médica y psicológica demuestra que la génesis de muchos trastornos es multifactorial y en ella participan un número de factores de riesgo (físicos, psicosociales, de la organización del trabajo, socioculturales e individuales) importantes.

En esencia, además de la edad y el sexo, hay otra serie de razones que pueden incrementar o mantener el desarrollo de dolor músculo - esquelético, de estrés y fatiga, del Síndrome de Burnout, etc., tal es el caso de la presencia de enfermedades degenerativas y/o el uso repetitivo (o la falta misma de uso) de las estructuras musculoesqueléticas adecuadas o de planes de descanso efectivos.

De todas maneras “las características del trabajo físico habitualmente son citadas como factores de riesgo, basándose en investigaciones experimentales y epidemiológicas. Estos trabajos incluyen patrones de movimientos rítmicos y repetitivos, insuficiente tiempo de recuperación de una tarea, esfuerzos manuales y mentales excesivos, posturas corporales no neutras estáticas o dinámicas, concentración de presiones mecánicas, vibración corporal o de segmentos, sobrecarga laboral general y la interacción de estos factores con elementos psicosociales indeseables en el trabajo tales

como ambientes laborales de alta demanda o de bajo grado de control sobre el propio trabajo” (Muñoz, 2010, pág. 327)

### Consecuencias del estrés laboral

Muchas de estas consecuencias afectan la salud no solamente psicológica, sino que de igual manera física donde sus resultados en su gran mayoría son negativos frente al cambio y/o adaptación que, si o si el cuerpo recibe emitido por el mismo estrés afectando y comprometiendo algunos órganos como anteriormente se ha mencionado, siendo así mismo la consecuencia primaria directa o indirectamente con desequilibrios funcionales a tal punto de llegar a ser peligrosas.

Consecuencias físicas: llevan a abusos y cambios estructurales acelerando algunas enfermedades a las respuestas inadaptadas frente a los agentes del estrés como podemos ver en el siguiente recuadro:

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
TRASTORNOS CARDIOVASCULARES	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias: - angina de pecho - infarto de miocardio Arritmias cardíacas
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
TRASTORNOS ENDOCRINOS	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la libido
TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS	Prurito Dermatitis atópica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
TRASTORNOS MUSCULARES	Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares: - Hiperreflexia - Hiporreflexia

Fuente: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Consecuencias psicológicas: a causa del mismo estrés se puede llegar a provocar alteraciones del sistema nervioso donde el más afectado pasaría a ser el cerebro produciendo efectos negativos como:

1. Bloqueos mentales
2. Mal humor
3. Confusión
4. Farmacodependencia
5. Preocupación
6. No puede tomar decisiones
7. Falta de control
8. Desorientación
9. Olvido
10. Hipersibilidad crítica
11. Poca atención
12. Explosión emocional
13. Falta de apetito
14. Habla rápida
15. Temblores
16. Bostezos
17. nervios

Consecuencia para la empresa: este tipo de efectos afectan también el ámbito laboral y el campo donde se mueve cada uno de los empleados generando un ambiente tenso, poco agradable

donde la sensación de pesadez y estrés hacen de este el no apto lugar para laborar desempeñando de esta manera algunas de las siguientes condiciones:

1. absentismo

2. constante rotación de puestos
3. malas relaciones
4. mediocridad en el desarrollo laboral
5. poca convivencia
6. mal aire laboral
7. no hay cooperación
8. no hay producción
9. falta de orden.
10. Más quejas
11. Malas relaciones humanas

### **Evaluaciones del Estrés**

Para este tipo de actividades se tiene presente conocer, saber y analizar cada uno de los factores que presentan estrés dentro de la entidad empresarial donde se constituyen las condiciones físicas y psicológicas determinando las características de cada uno de los empleados con la investigación de la percepción de cada agente estresor y sus reacciones. Constatado de esta manera en La Ley 31 de 1995 del 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales, en su capítulo 111, artículo 16, punto 1" estableciendo y aclarado las obligaciones de evaluar el estrés manejado en cada empleado. De esta manera se podría tener en cuenta la siguiente información.

<b>ASPECTOS A ANALIZAR EN LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS</b>	
<b>ESTRESORES</b>	Condiciones de trabajo
<b>PERCEPCIÓN DE LOS ESTRESORES</b>	Si el individuo percibe o no las demandas del entorno como amenazantes, superando sus capacidades para afrontarlas
<b>ELEMENTOS MODULADORES DEL ESTRÉS</b>	Patrón de conducta Apoyo Social Etc.
<b>RESPUESTAS DE ESTRÉS</b>	Fisiológica Cognitiva De comportamiento
<b>CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS</b>	Efectos sobre el individuo Efectos sobre la organización

Fuente: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

### **Clima laboral/organizacional**

El Clima Organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas instituciones, entidades u organizaciones que procuran una mayor efectividad en sus servicios o una más amplia productividad y alcances, como es el caso de Roma tiendas S.A. en su eventual afectación de este en virtud del estrés que ocasiona la sobrecarga laboral.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos se hace referencia a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Son diversas las posiciones de muchos teóricos y estudiosos que se han dedicado a su investigación. Muy someramente se pueden abordar algunas:

Según la escuela de Gestalt los individuos asumen y entienden el mundo que les circunda amparados en criterios inferidos y percibidos, de tal forma que se comportan en función del modo o la manera en que perciben su realidad o mundo. Es así como el comportamiento de un empleado está siempre influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre su medio de trabajo y sobre el entorno. Para Chiavenato (1992) el clima organizacional corresponde al medio interno de determinada organización, es decir: la atmosfera psicológica que caracteriza a cada organización. Anzola (2003) refiere que el clima tiene que ver con las percepciones e interpretaciones relativamente sostenidas que los individuos tienen con relación a la organización o institución a la que pertenecen o en la cual trabajan, lo que a su vez influye en su propia conducta.

En esencia esto tiene que ver entonces en cómo percibe el sujeto su entorno, con independencia de cómo lo pueden ver otros, así pues, corresponde más a una dimensión del individuo que de la organización.

En conclusión, Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

### **Modelo Transaccional del Estrés**

Fue creado por Richard Lazarus y colaboradores (Lazarus, 1966; Lazarus y Cohen, 1977;

Lazarus y Folkman, 1984) citado por Rojas & García (2017), quienes se centraron en los procesos relacionados con la cognición que se generan en torno a una situación altamente estresante.

Según este Modelo, la experiencia estresante es el resultado de las transacciones entre la persona y su entorno, transacciones que obviamente dependen del impacto de ese estresor ambiental. Tener en cuenta que ese impacto primero ha sido mediatizado por las evaluaciones que realiza la personas frente al estresor y, luego, por los recursos que posee esa persona (de índole social, personal o cultural) para enfrentarse a la situación estresante.

En esa medida, se lee en el portal de Psicología ambiental (2020), que la evaluación hecha por la persona es una evaluación orientada a "qué se puede hacer en este caso". Los resultados de esta evaluación, dicen, "modifican la evaluación inicial y predisponen al desarrollo de estrategias de afrontamiento, básicamente en dos direcciones: Estrategias orientadas al problema, es decir, comportamientos o actos cognitivos dirigidos a gestionar la fuente de estrés, y Estrategias orientadas a la regulación emocional, es decir, orientadas a provocar un cambio en cómo es percibida y vivida la situación de estrés, regulando de manera más efectiva las reacciones emocionales negativas" (Psicología Ambiental, 2020, pp. 3)

## **5.1. Marco legal**

ARTICULO 2o. DE LA RELACION DE LA CAUSALIDAD. En los casos que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional. Para determinar la relación de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1o. de este Decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad.

### ARTICULO 3o. DETERMINACION DE LA RELACION DE CAUSALIDAD.

Para determinar la relación causa-efecto se deberá identificar:

La presencia de un factor de riesgo causal ocupacional en el sitio de trabajo en el cual estuvo expuesto el trabajador.

La presencia de una enfermedad diagnosticada médicamente relacionada causalmente con ese

factor de riesgo. 57 no hay relación de causa-efecto entre factores de riesgo presentes en el sitio de trabajo, con la enfermedad diagnosticada, cuando se determine:

Que en el examen médico pre-ocupacional practicado por la empresa se detectó y registro el diagnóstico de la enfermedad en cuestión.

La demostración mediante mediciones ambientales o evaluaciones con indicadores biológicos específicos, que la exposición fue insuficiente para causar la enfermedad.

**Resolución 1016 de 1989:** Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

**Resolución 2013 de 1986:** Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, en los lugares de trabajo.

## **DECRETOS**

**1832/1994** por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, en su Artículo I numeral 37.

## **RESOLUCIONES**

**Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. **R.D. 39/1997**, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

**R.D. 39/1997**, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

## **6. Metodología**

Para determinar la metodología de investigación a utilizar, hemos considerado como antecedentes los acontecimientos vividos por los empleados de Roma tiendas S.A. y las quejas presentadas de estrés laboral relacionadas a enfermedades profesionales que a lo largo de este último tiempo han debido sobrellevar. Dado lo anterior, decidimos utilizar como método de recolección de datos, el cuestionario de estrés laboral de la OMS-OIT, el cuestionario de desempeño laboral y la entrevista semi estructurada. De esta manera, es posible lograr un vínculo más propicio para generar un mayor nivel de confianza por parte de los entrevistados, que les permita otorgar información relevante para esta investigación.

### **6.1. Enfoque de investigación**

La presente investigación sobre cómo afecta el estrés laboral la salud física, psicológica y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Roma tiendas S.A., Utilizo el método mixto, ya que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, y así se obtendrá una información completa del fenómeno a investigar que responda al problema de investigación.

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

En la utilización del método cuantitativo Sampieri, Collado, & Lucio (2014) dice que este método utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados

por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al “mundo real” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).

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

## **6.2. Diseño**

El diseño escogido se denomina transformativo secuencial, referido por Hernández, Fernández y Baptista, (2006). Los autores describen que este tipo de diseño incluye dos etapas como alternativas para la recolección de la información, una de ellas cualitativa y otra cuantitativa, otorgando igual importancia a las dos, puesto que los resultados de estas etapas serán integrados en la interpretación, analizada en las discusiones.

La descripción de este tipo de diseño se ve reflejada en la presente investigación, cuando se utiliza los instrumentos cuantitativos El “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS”, el “Cuestionario de Desempeño Laboral” y una "Entrevista semiestructurada" que es de tipo cualitativo. Los resultados fueron interpretados y analizados de manera integrada, logrando una descripción y cuantificación de cómo influye el estrés en el desempeño laboral.

## **6.3. Alcance**

## **6.4. Población**

El grupo seleccionado para esta investigación está conformado por personal administrativo y operativo de la empresa Roma tiendas S.A. de la ciudad de Barrancabermeja.

## **6.5. Muestra**

Tabla 1.  
*Muestra*

<b>POBLACION</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Personal Administrativo	3	30%

Personal Operativo	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

Se decide escoger esta empresa porque se tienen indicios de que los trabajadores están teniendo sobre carga laboral y algunos de ellos han manifestado algunas veces tener o padecer de estrés laboral, por eso este estudio radica en un porcentaje de los trabajadores que hacen parte de ella.

### **6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

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

#### **6.6.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS:**

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

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

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes.

A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor (Llaneza, 2009).

Tabla 2.  
*Ítems por cada factor del estrés laboral*

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

**Fuente:** Llana Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación de especialistas". Valladolid: Lex Nova, 2009.

### **Instrucciones para la aplicación del cuestionario**

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

La escala de respuestas es la siguiente:

Tabla 3.

*Valores de cada respuesta del cuestionario*

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

**Fuente:** Llana Álvarez, Javier. F. "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación de especialistas". Valladolid: Lex Nova, 2009.

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de

cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala:

Tabla 4.

*Niveles de estrés de acuerdo con el instrumento de la OIT-OMS*

<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>	<b>SUMATORIA</b>
<b>Bajo nivel de estrés</b>	<b>&lt; 90,2</b>
<b>Nivel intermedio</b>	<b>90,3 – 117,2</b>
<b>Estrés</b>	<b>117,3 – 153,2</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	<b>&gt; 153,3</b>

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

### 6.6.2. Cuestionario de desempeño laboral

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

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

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

Tabla 5.

*Ítems por cada dimensión de desempeño laboral*

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

**Fuente:** Elaboración propia.

### Instrucciones para la aplicación del cuestionario

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

La escala de respuestas es la siguiente:

Tabla 6.

*Valores de cada respuesta del cuestionario*

<b>RESPUESTA</b>	<b>VALOR</b>
<b>Muy Bajo</b>	<b>1</b>
<b>Bajo</b>	<b>2</b>
<b>Regular</b>	<b>3</b>
<b>Alto</b>	<b>4</b>
<b>Muy Alto</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

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

Tabla 7.

*Niveles de desempeño de acuerdo con el instrumento*

<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>	<b>PROMEDIO SUMATORIA</b>
<b>Muy Bajo Desempeño</b>	<b>&lt; 1,5</b>
<b>Bajo Desempeño</b>	<b>1,6 -2,5</b>
<b>Desempeño Regular</b>	<b>2,6-3.5</b>
<b>Alto Desempeño</b>	<b>3,6-4,5</b>
<b>Muy Alto Desempeño</b>	<b>4,5-5</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

### **6.6.3. Entrevista semiestructurada**

Esta entrevista tiene como propósito tener contacto directo con los trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A. con el fin de tener información más espontánea y abierta por parte de cada uno

de los entrevistados. Con la aplicación de este instrumento se pretende tener una visión más amplia de los aspectos reportados en los instrumentos utilizados en el abordaje cuantitativo (Cuestionario, encuesta). La entrevista se orientó a conocer la experiencia vivencial e identificar percepciones, características y significados en relación con la presencia de estrés laboral.

Según el Modelo de Cooper y Payne (1978) se pueden registrar tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

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

- Sobrecarga laboral
- Factores de riesgo
- Consecuencias del estrés laboral

Tabla 8.

Numero de preguntas por cada categoría de la encuesta

CATEGORIAS	NUMERO DE PREGUNTAS
Sobrecarga laboral	13
Factores de riesgo	7
Consecuencias del estrés laboral.	9
TOTAL, DE PREGUNTAS	29

**Fuente:** Elaboración propia.

## 6.7.Desarrollo

Para la recolección de la información se aplicaron los tres instrumentos: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, cuestionario de desempeño laboral, Entrevista semiestructurada.

### FASE 1

Inicialmente se eligió la empresa Roma tiendas S.A, se solicitó una cita con la Gerente para plantear la propuesta de investigación y la explicación del procedimiento que se realizaría con los empleados para la aplicación de los instrumentos de investigación.

## **FASE 2**

Se llevo a cabo una reunión con los empleados para socializar la investigación y explicar el papel que afrontarían dentro de ella, se eligieron los empleados a participar de la investigación y se entregó el consentimiento informado para su diligenciamiento.

Posteriormente se procedió a aplicar los instrumentos de medición en tres momentos diferentes para no atrasar los procesos de producción.

### **6.7.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

En el primer momento de aplico el cuestionario sobre el estrés laboral que permiten valorar estresores laborales, enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales de este, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional.

### **6.7.2. Cuestionario de desempeño laboral**

En el segundo momento se aplicó el cuestionario de evaluación de desempeño para conocer si el estrés laboral influye en el desempeño de la ejecución de sus funciones laborales, también se busca recibir retroalimentación de las personas que laboran en la empresa, referente a los desafíos que enfrentan para realizar su trabajo.

### **6.7.3. Entrevista semiestructurada**

Para finalizar el último encuentro se aplicó la entrevista a los participantes, esta tiene como objeto, recolectar más información por parte de los empleados de Roma tiendas S.A sobre el nivel de estrés que se presenta dentro de la empresa.

Se realizaron veinte nueve preguntas abiertas y cerradas, las trece primeras están relacionadas con sobre carga laboral; las siguientes cinco se focalizan en los factores de riesgo y las última nueve se centran en las consecuencias del estrés laboral.

## **7. Análisis de resultados y discusión**

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

A continuación, se encontrará de manera detallada los resultados obtenidos a través de tres instrumentos utilizados: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, cuestionario de desempeño laboral y entrevista semiestructurada en donde se analizaron las respuestas dadas por cada uno de los empleados que fueron objeto de estudio para esta investigación.

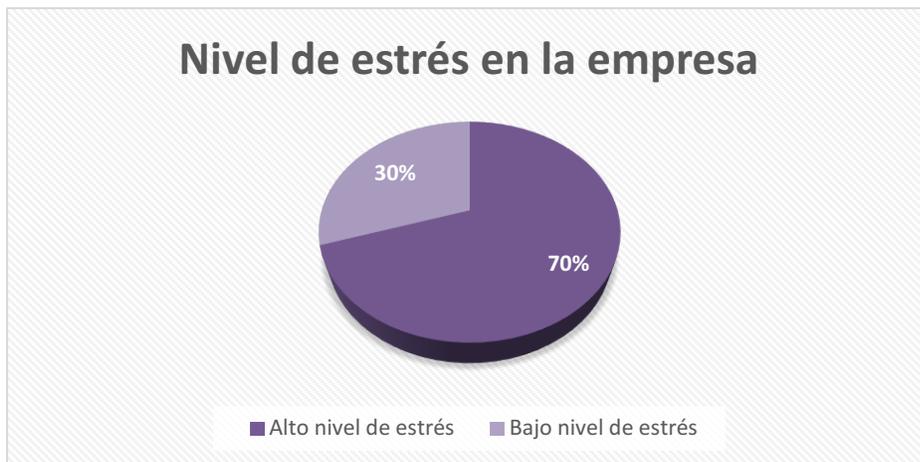
Para el análisis del contenido de la información se tienen en cuenta las respuestas proporcionadas en los tres encuentros de manera individual, esta información es el insumo para el análisis de contenido y evidenciar la correlación con los objetivos propuestos en la investigación.

### **7.1. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS**

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

### 7.1.1. Análisis de los niveles de estrés laboral

Figura 1.  
*Nivel de estrés en la empresa*

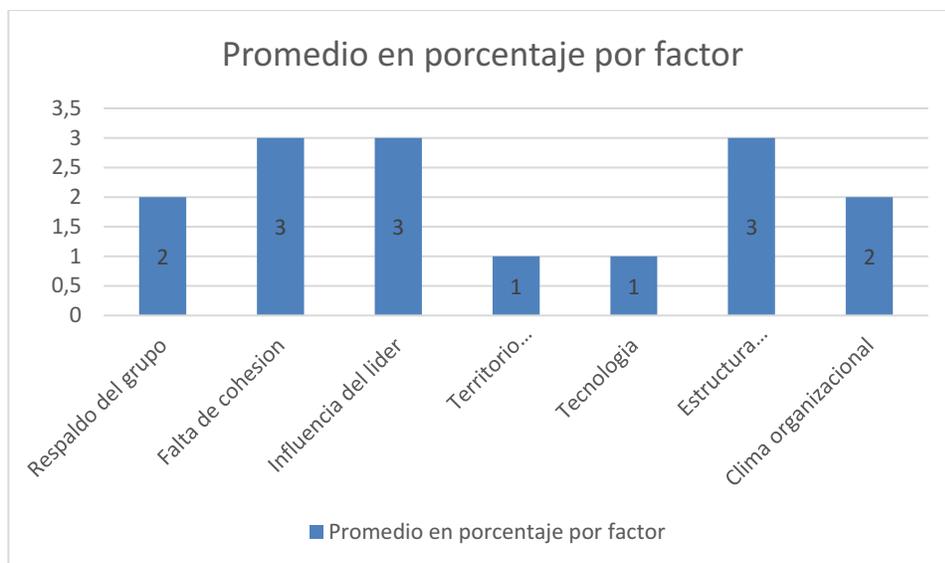


**Fuente:** Elaboración propia.

En la anterior grafica se puede apreciar que el 70% de los trabajadores tienen un nivel alto de estrés, es decir 7 trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A presentan un nivel alto de estrés, mientras que un 30% de los trabajadores, es decir 3 trabajadores presenta un bajo nivel de estrés.

### 7.1.2. Análisis de los factores del estrés labora

Figura 2.  
*Promedio en porcentaje por factor del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

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

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

### **7.1.3. Análisis del factor “Clima Organizacional”**

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

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

Figura 3.

*La gente no comprende la misión y metas de la organización*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

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

Figura 4.

*La estrategia de la organización no es bien comprendida*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede ver en el gráfico que el 60% equivalente a seis trabajadores comprenden la estrategia de la organización y no es una fuente de estrés significativa, puesto que manifiestan que nunca se estresan por no entenderla, mientras que el 40% equivalente a cuatro trabajadores se estresan siempre por esta razón.

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

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

Figura 5.

*Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

**Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo**

Figura 6.

*La organización carece de dirección y objetivo*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se evidencia en el gráfico un 60% equivalente a seis trabajadores siempre se estresan porque la organización carece de dirección, mientras que un 20% equivalente dos trabajadores rara vez se

estresa por esta causa. Este ítem presenta valores altos de nivel de estrés, lo que podría explicarse porque se considera que la empresa no tiene un buen direccionamiento y está fallando en cumplir sus objetivos, lo cual se evidencia en el decaimiento que ha tenido la empresa en los últimos años.

Tras analizar cada uno de los ítems del factor clima organizacional, se infiere que este puede ser un factor causante de estrés cuando existe un clima de trabajo negativo que perjudica el bienestar del personal. Los resultados indican de forma general que, en la organización, el clima organizacional raras veces u ocasionalmente puede ser causa de estrés. Esto puede indicar que el clima laboral se percibe internamente de forma regular.

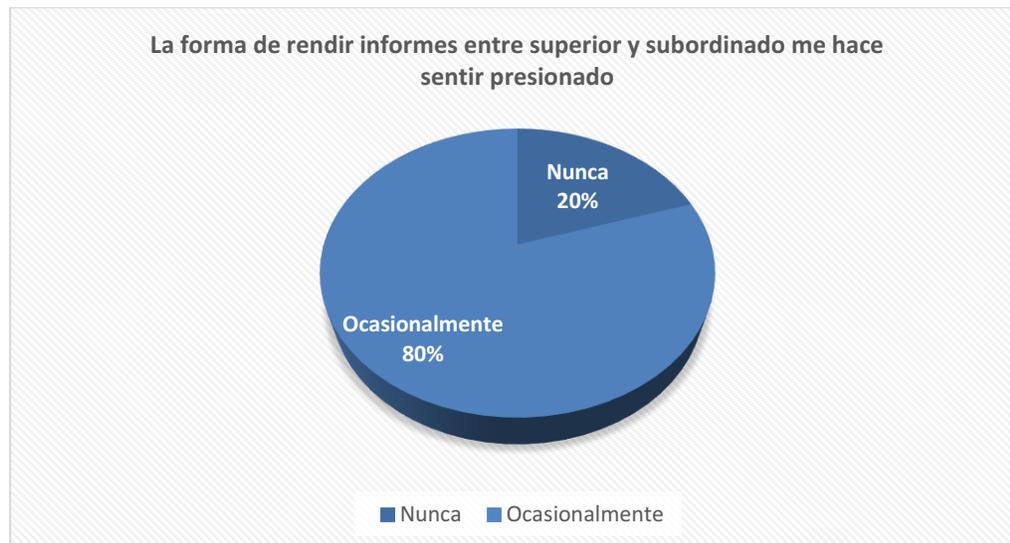
#### 7.1.4. Análisis del factor “Estructura organizacional”

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

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

Figura 7.

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



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede observar en el gráfico que el 80% equivalente a ocho trabajadores, se estresan ocasionalmente por la forma de rendir informes a su superior. Mientras un 20% equivalente a dos

trabajadores ha experimentado estrés por esta causa. Los niveles de estrés obtenidos en este ítem demuestran que los trabajadores no se sienten presionados al momento de rendir informes a su superior, la posible razón es que talvez los empleados cuenten con las herramientas necesarias para hacer su trabajo.

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

### **Ítem 12 una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.**

Figura 8.

*Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo*



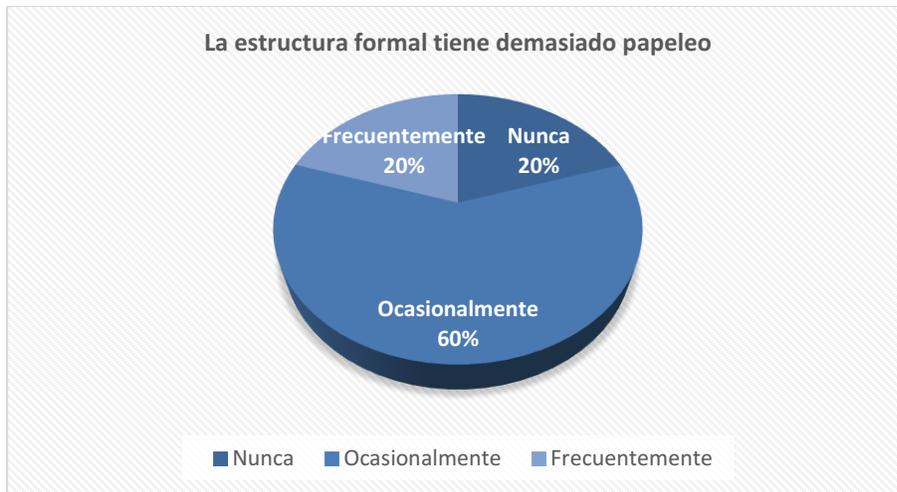
**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede apreciar en el gráfico que el 60% equivalente a seis trabajadores, el nivel de control del trabajo no es una fuente de estrés, puesto que indican que nunca se estresan por ello, mientras que el 40% expresa que siempre el nivel de control de trabajo si es una fuente de estrés. Es evidentemente, el personal de la empresa presenta un porcentaje en el nivel de estrés en este ítem, posiblemente porque no tienen la suficiente autonomía para controlarse ellos mismos, las actividades y acciones que realizan para cumplir con su trabajo. De hecho, la empresa busca promover un trabajo autónomo, en el cual los colaboradores sean capaces de desarrollar su trabajo de manera independiente, sin que requieran de supervisión permanente.

### **Ítem 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.**

Figura 9.

*La estructura formal tiene demasiado papeleo*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

#### **Ítem 24. La cadena de mando no se respeta**

Figura 10.

*La cadena de mando no se respeta*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

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

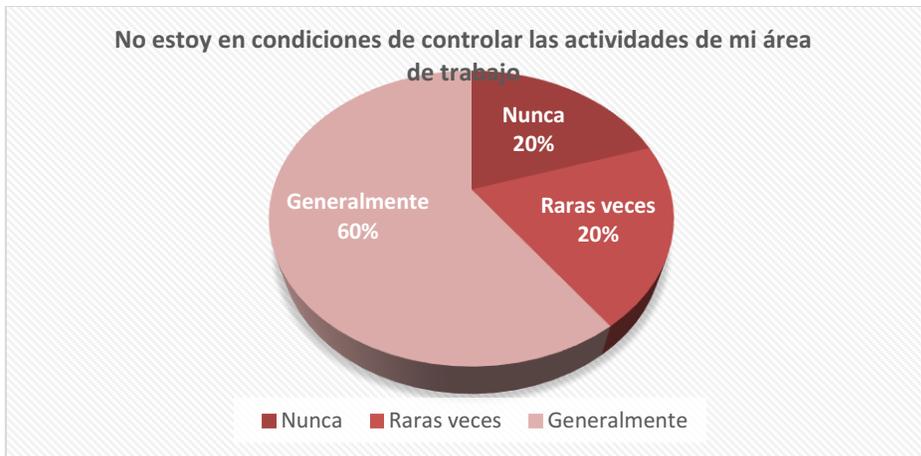
#### **7.1.5. Análisis del factor “Territorio organizacional”**

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

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

Figura 11.

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



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede observar en el gráfico que el 60% equivalente a seis trabajadores generalmente se estresan por la falta de control sobre el área de trabajo, mientras que un porcentaje de 20% equivalente a dos trabajadores se estresan rara vez por la falta de control en las actividades asignadas, y un 20% equivalente a dos personas nunca se estresan por esta razón.

Los resultados obtenidos sobre el nivel de estrés en esta pregunta son altos, posiblemente porque la mayoría de los empleados no tienen libertad para realizar, organizar y controlar las actividades de su área de trabajo, sobre todo cuando es evidente que estas se enfocan en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

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

Figura 12.

*No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede ver en el gráfico que el 50% equivalente a cinco trabajadores se estresan siempre por

no tener un espacio privado de trabajo, un 20% equivalente a dos trabajadores que algunas veces han experimentado estrés por esta razón y un 30% equivalente a dos trabajadores nunca ha experimentado estrés por no tener derecho a un espacio privado de trabajo.

Con respecto a este ítem, se puede decir que es un factor que origina estrés en gran medida, posiblemente porque los trabajadores no están acostumbrados a trabajar de esa manera. De hecho, la mayoría de los trabajadores ha manifestado un cierto grado de inconformidad por su trabajo.

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

Figura 13.

*Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo*



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico muestra que un 90% equivalente a nueve trabajadores nunca se estresan por sentirse incomodo al tener que trabajar con otras áreas, mientras que un 10% manifiesta que raras veces se estresa por esta causa. Esta pregunta presenta los niveles más bajos de estrés en relación a las otras preguntas. La posible explicación es que en la empresa los trabajadores se colaboran constantemente entre sí, ya que los puestos de trabajo tienen directa relación es la estrategia empresarial.

De acuerdo con los resultados, el factor “Territorio organizacional” presenta bajos niveles de estrés. Esta variable puede convertirse en un sustancial estresor cuando se debe trabajar en espacios ajenos o incluso cuando el territorio propio es invadido. En la empresa no todo el personal cuenta con un espacio privado de trabajo, sin embargo, las personas han logrado mantenerse abiertos a integrar a otras personas en sus espacios de trabajo.

#### 7.1.6. análisis del factor “Tecnología”

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

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

Figura 14.

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



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

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

Figura 15.

*No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo*



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico refleja que un 80% equivalente a ocho trabajadores nunca se estresan por la falta de conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos, y un 20% equivalente a dos trabajadores siempre se estresan por esta causa. Los bajos niveles de estrés en esta pregunta podrían deberse a que la mayoría del personal conserva su antigüedad en la empresa, por lo que se encuentran familiarizados con los conocimientos técnicos y han logrado desarrollar las destrezas y habilidades necesarias para realizar bien su trabajo, por lo que no representan una fuente de estrés significativa.

A pesar de que los niveles en este ítem sean bajos, siempre es importante capacitar al personal constantemente para que desarrollen las competencias necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

**ítem 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.**

Figura 16.

*No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede observar en el gráfico que un 60% equivalente a seis trabajadores siempre se estresan por no contar con la tecnología necesaria para hacer su trabajo y un 40% equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresan por esta causa. Los niveles de estrés en este ítem se podrían explicar porque la empresa no cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo relevante, de hecho, constantemente se presentan dificultades con el sistema y plataformas de trabajo. Los trabajadores que demuestran padecer estrés por esta causa posiblemente sea por cambios tecnológicos que se han dado en la empresa y dificultades presentadas.

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

### **7.1.7. Análisis del factor “Influencia del líder”**

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

#### **ítem 5. Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes**

Figura 17.

*Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede notar en el gráfico que un 80% equivalente a ocho trabajadores nunca se estresan porque su supervisor no da la cara por ellos ante los jefes, mientras que un 20% equivalente a dos trabajadores rara vez ha experimentado estrés por esta razón.

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

**ítem 6. Mi supervisor no me respeta.**

Figura 18.

*Mi supervisor no me respeta.*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico, se evidencia que un 40% que es equivalente a cuatro trabajadores nunca se estresan porque el supervisor no los respeta. Sin embargo, existe un 20% equivalente a dos personas que rara vez se estresan porque el supervisor no lo respeta, un 20% equivalente a dos trabajadores que ocasionalmente se estresan por esta razón y un 20% equivalente a os trabajadores que siempre se estresan porque su supervisor no los respeta.

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

### ítem 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal

Figura 19.

*Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

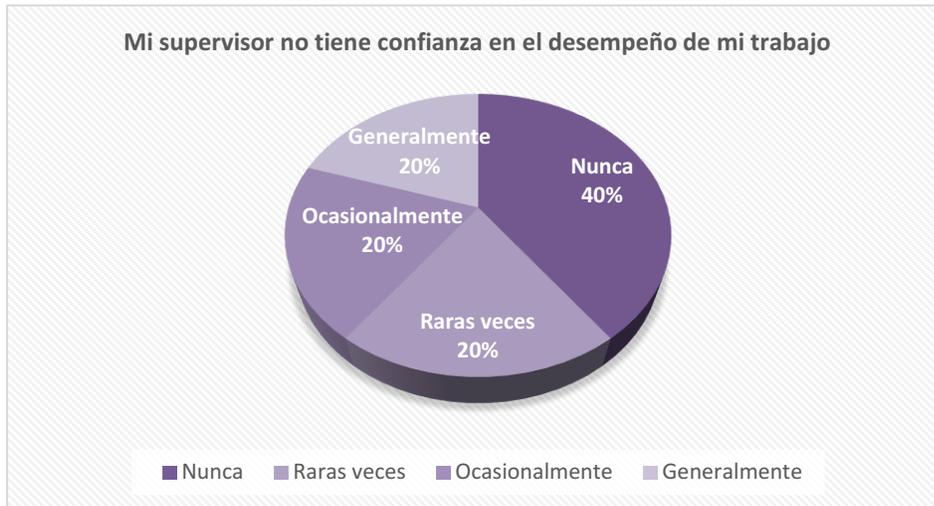
Estos valores podrían mostrar que la mayoría de los supervisores si muestran preocupación por el bienestar personal de sus subordinados, ya que esto tiene un impacto sobre el desarrollo de su trabajo. No obstante, un grupo minoritario, por su forma de ser y las exigencias de su cargo, se muestren más duros ante su personal y prefieran mantener la distancia para separar lo laboral de lo

personal.

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

Figura 20.

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



**Fuente:** Elaboración propia.

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

Aparentemente, la mayoría de los trabajadores sienten que sus jefes tienen confianza en el trabajo que realizan. No obstante, existe un grupo minoritario que se estresa por esta razón, posiblemente porque les falta ganar más conocimientos, destrezas y/o habilidades para realizar un mejor trabajo y esto les ocasiona estrés.

El tipo de liderazgo que existe en una empresa puede ser una fuente de estrés dependiendo de la posición del líder, su nivel de autoridad, poder, y la influencia que ejerza sobre el grupo de trabajo.

El factor "influencia del líder" tuvo el valor más alto de estrés, sin embargo, aun así, los valores son bajos. Posiblemente esto ocurra debido a que a los líderes de la empresa les hace falta desarrollar más sus habilidades de liderazgo. En el gráfico No. 5, se pudo ver que esta variable presenta los niveles más altos de estrés.

### 7.1.8. Análisis del factor “Falta de cohesión”.

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

#### ítem 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

Figura 21.

*No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.*



**Fuente:** Elaboración propia.

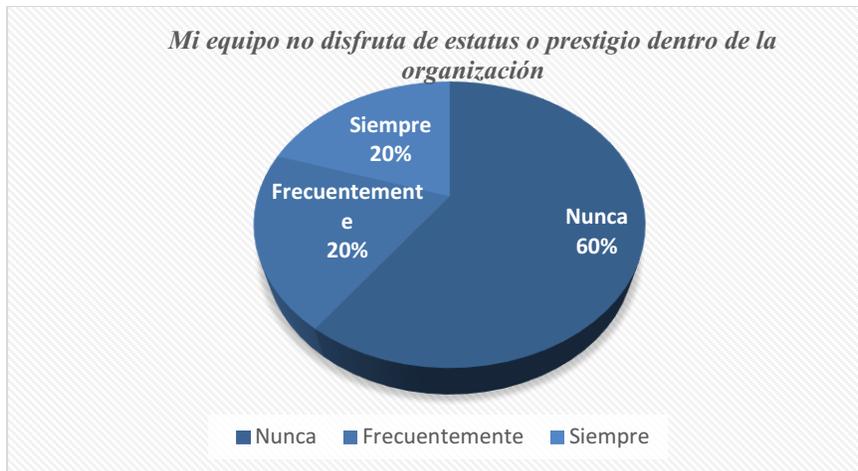
Se muestra en el gráfico que un 60% equivalente a seis trabajadores nunca se estresan por no ser parte de un grupo de colaboración estrecha, un 20 % equivalente a dos trabajadores rara vez se estresa por esa razón y un 20% equivalente a dos trabajadores siempre se estresa por no ser parte de un grupo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

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

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

Figura 22.

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



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico se evidencia que un 60% equivalente a seis trabajadores nunca se estresa por no disfrutar de estatus o prestigio dentro de la organización, un 20% equivalente a dos trabajadores frecuentemente se estresan por esta razón y un 20% equivalente a dos trabajadores siempre se estresan por no disfrutar de estatus o prestigio dentro de la organización.

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

**ítem 18. Mi equipo se encuentra desorganizado**

Figura 23.

*Mi equipo se encuentra desorganizado*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

**ítem 21. Mi equipo me presiona demasiado**

Figura 24.

*Mi equipo me presiona demasiado*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

La falta de cohesión en un equipo de trabajo es indudablemente un fuerte estresor, debido a que cuando el grupo no se encuentra unido, a cada miembro le resulta más difícil realizar su trabajo y, por ende, se dificulta el cumplimiento de los objetivos empresariales. De acuerdo con los resultados hallados para este factor, se puede ver que la mayoría de los empleados presentan bajos niveles de estrés, posiblemente porque el equipo de trabajo presenta un nivel de cohesión aceptable, a pesar de que considerando la realidad organizacional se podrían mejorar en algunos aspectos.

#### 7.1.9. Análisis del factor “Respaldo de grupo”.

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

#### Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales

Figura 25.

*Mi equipo no respalda mis metas profesionales*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

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

Figura 26.

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



**Fuente:** Elaboración propia.

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

20% equivalente a dos trabajadores siempre se estresa por la falta de protección por parte del equipo de trabajo cuando existe una demanda injusta de trabajo. Estos resultados podrían indicar que los colaboradores sienten en general respaldo por parte de su equipo, o que no se presentan demandas injustas de trabajo(o tal vez muy pocas), razón por la cual, los niveles de estrés en este ítem son bajos.

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

Figura 27.

*Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario*



**Fuente:** Elaboración propia.

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

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

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

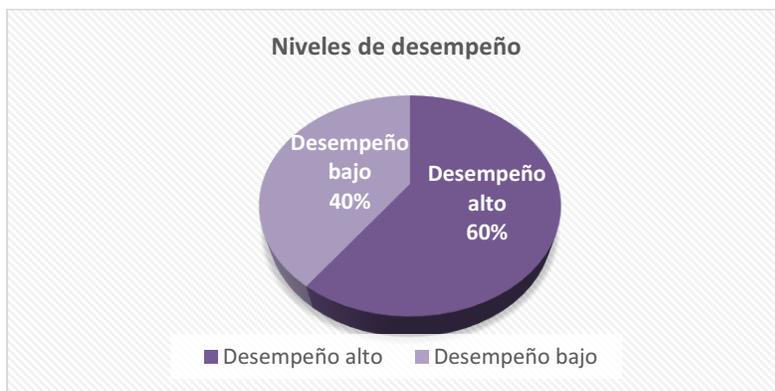
Cuando el personal siente apoyo es más probable que consigan metas en beneficio personal y colectivo y sientan mayor identificación con la empresa y el trabajo realizado. Los resultados obtenidos para este factor indican que la mayoría de los trabajadores presentan bajos niveles de estrés, sin embargo,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

## 7.2. Análisis del Cuestionario de Desempeño Laboral

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

### 7.2.1. Análisis de los niveles de desempeño laboral

Figura 28. Niveles de desempeño laboral en la empresa



Fuente: Elaboración propia.

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

El 40% restante de los trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A. posee un desempeño bajo, lo cual indica que algunos trabajadores de la empresa no tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar tienen pocas habilidades y poca voluntad de ir más allá de lo que les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que no logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles bajos.

### 7.2.2. Análisis de las dimensiones del desempeño laboral

Para el respectivo análisis de cada una de las dimensiones que posee el cuestionario se analiza

el promedio general obtenido en cada una de las dimensiones evaluadas para una mejor interpretación de la información.

Tabla 9.

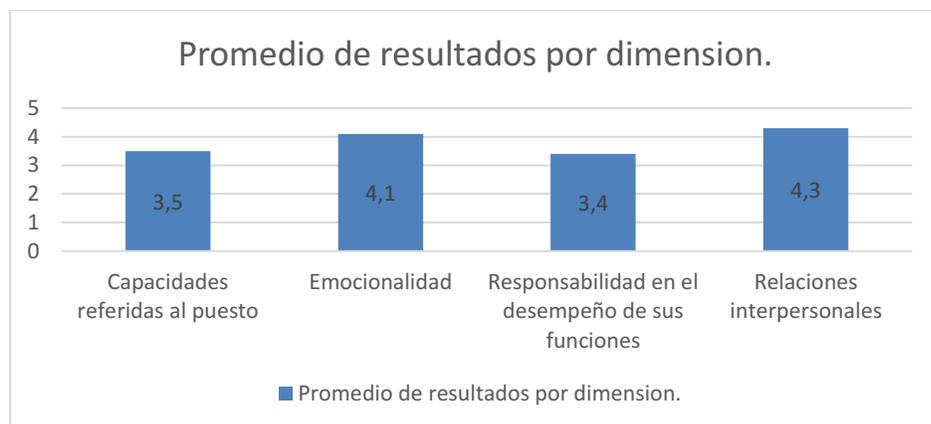
*Promedio de Resultados por Dimensión*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROMEDIO DEL RESULTADO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Capacidades Referidas al Puesto</b>	<b>3,5</b>	<b>Desempeño regular</b>
<b>Emocionalidad</b>	<b>4,1</b>	<b>Alto</b>
<b>Responsabilidad en el Desempeño de sus Funciones</b>	<b>3,4</b>	<b>Desempeño regular</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>4,3</b>	<b>Alto</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Figura 29.

*Promedio de Resultados por Dimensión*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede apreciar que en la gráfica en la dimensión de relaciones interpersonales los empleados sacaron la mayor puntuación con un promedio de 4.3 puntos mostrando un desempeño alto, lo que

quiere decir que se respetan las ideas de sus compañeros de trabajo, dichas ideas se desarrollan en un ambiente de cordialidad, se propicia un ambiente adecuado y se mantienen buenas relaciones humanas con los colegas de trabajo.

Por otra parte, la dimensión de emocionalidad alcanzo los 4.1 puntos en promedio mostrando un desempeño alto, lo que quiere decir que los trabajadores aplican todo lo aprendido se en el trabajo, los trabajadores están dispuestos a resolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo y además se promueven valores como la honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.

En la dimensión de capacidades referidas al puesto de trabajo la calificación fue de 3,5 mostrando un desempeño regular, lo que quiere decir que los trabajadores tienen poco dominio de las funciones de su puesto, poco dominio de los softwares o aplicativos relativos a su puesto y que no presentan a tiempo la información requerida por su jefe inmediato, superior entre otras capacidades referidas a su labor.

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

### **7.3. Análisis de la entrevista semiestructurada.**

La entrevista semiestructurada se realizó con el fin de identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés en cada uno de los empleados que participaron en la investigación.

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

- Sobrecarga laboral
- Factores de riesgo
- Consecuencias del estrés laboral

Tabla 10.  
categoría sobrecarga laboral

Código	1. ¿Sabe usted que es la sobrecarga laboral, argumentéla?	2. ¿Cree usted que padece y/o se siente sobrecargado de laboras en su empleo?	3. ¿Si la anterior respuesta es positiva, ha pensado en abandonar su trabajo y por qué?	4. ¿Ha notado afectaciones en la organización (incumplimiento, mal servicio o atención) a causa de una eventual sobrecarga?	5. ¿Organizan y esquematizan las labores del interior de roma tiendas SA?	6. ¿Saben delegar funciones en la organización?	7. ¿Cuentan y disponen de herramientas adecuadas para el manejo de la información y los procesos, con el propósito de no saturar a los empleados, menciónelas?
JW1	Si, exceso de trabajo.	Si	En algunas ocasiones por cansancio.	Si	No	No	No, mucho desorden en la asignación de roles.
JW2	Si, jornadas pesadas de trabajo.	Si	Si, por la jornada laboral tan larga	Si, demora en los pedidos.	Si	No	Mas o menos, la empresa tiene un sistema, pero ya está obsoleto.
JW3	No estoy muy seguro, un poco de agotamiento.	No	No, me siento bien en mi empleo.	No, en mi área de trabajo todo funciona bien.	Si	Si	Si, todo esta sistematizado.
JW4	Si, estrés laboral.	Si	Si, mucho estrés.	Si, en ocasiones mal servicio.	No	No	No hay manejo de herramientas.
JW5	Si, mucho trabajo.	Si	Si, pero necesito el empleo.	Si, mala atención.	No	No	No hay herramientas
JW6	Si, agotamiento físico.	Si	Si, por mucho agotamiento físico.	Si, incumplimiento de entregas.	Si	No	No, el sistema falla mucho
JW7	Si, exceso de trabajo.	Si	Si, por la jornada laboral tan larga.	Si, demora en las entregas.	No	No	No
JW8	Si, largas jornadas de trabajo.	Si	Si, por cansancio físico.	Si, incumplimiento en los pedidos.	No	Algunas veces	No hay herramientas
JW9	Si, mucho trabajo.	Si	Si, no tengo tiempo para estudiar.	Si, mal servicio	Si	No	No hay herramientas
JW10	Si, exceso de trabajo	Si	Si, pero necesito el empleo.	Si, demora en las entregas.	No	No	No

Código	8. ¿Se permite el uso de celulares y redes sociales, o se prohíben para evitar distracciones y sobrecargas de trabajo a último momento?	9. ¿Disponen los cronogramas y planificadores de trabajo de las funciones específicas y roles de los trabajadores?	10. ¿Se promueve al interior de la empresa la recursividad y creatividad?	11. ¿Sabe siempre que están haciendo los demás miembros de su equipo?	12. ¿Establece prioridades al interior de la empresa o todo se considera “prioritario”?
JW1	Se permite el celular	Si	Si	Si	Todo es prioritario
JW2	Se permite el celular	Si	Si	Si	Todo es prioritario
JW3	Se permite el celular	Si	Si	Si	Todo es prioritario
JW4	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	No	No
JW5	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	Algunas veces	Si
JW6	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	Algunas veces	Si
JW7	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	Algunas veces	Si
JW8	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	Algunas veces	Si
JW9	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	Algunas veces	Si
JW10	Está prohibido el uso de celulares	No	Si	Algunas veces	Si

Fuente: Elaboración propia.

Las actividades que realizan los trabajadores operativos son difíciles y exigen muchas complicaciones para que el empleado las desarrolle, los tiempos establecidos para la entrega de trabajo o la realización de actividades no son suficientes y por esa razón se retrasan los pedidos a los clientes, las actividades rutinarias se desarrollan netamente en la empresa y en sus puestos de trabajo además de eso las demandas o exigencias con su trabajo no son consideradas inadecuadas.

Se evidencian una jornada laboral larga de más de 10 horas de trabajo, lo que está generando agotamiento físico y estrés laboral en los empleados de la empresa Roma tiendas S.A., los empleados manifiestan presentar dolores de espalda y musculares por causa del exceso de trabajo, en algunas ocasiones han considerado renunciar, pero expresan que por problemas económicos se someten a continuar laborando.

Lo anterior determina que el 90% de los empleados labora en un estado de agotamiento que a lo largo tiempo afecta las actitudes, el estado de ánimo y la conducta general además perjudica directamente a la producción laboral, consecuentemente al nivel de competitividad de la empresa.

Tabla 11.  
*categoría Factores de riesgo*

Código	13. ¿Podría determinar algún tipo de factor de riesgo de estrés laboral al interior de Roma Tiendas S.A?	14. ¿Considera que su empleo puede afectar su salud y por qué?	15. ¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?	16. ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?	17. ¿Ha presentado algún síntoma de malestar físico, mental o algún comportamiento inusual, que considere que se debe a su trabajo?	18. ¿Qué tan monótonas o interesantes le parecen las tareas que realiza de forma cotidiana?	19. ¿Qué tan justo considera el método de evaluación actual de su puesto?
JW1	Si	Si, por el estrés	Un poco insatisfecha.	Si	Si, dolor de espalda y cuello.	En mi área es un poco monótono el trabajo	Bueno
JW2	Si.	No, me siento bien	Satisfecho	Si	No	Interesante por el aprendizaje y experiencia	Bueno
JW3	Si, en algunas ocasiones	No, porque me encuentro saludable	Me siento satisfecho	Si	No	Interesante por las oportunidades de aprendizaje y de ascender de cargo.	Bueno
JW4	Si	Si, por el estrés que se maneja	No me siento satisfecho	No	Si, dolor de espalda	Monótonas	Bueno
JW5	Si	Si, mucho cansancio físico.	No estoy satisfecho	No	Si, dolor de espalda y rodillas	Monótonas	Bien
JW6	Si	Si, por dolores de espalda	Insatisfecho	No	Si, dolor de cabeza y estrés.	Monótonas	Bien
JW7	Si	Si, por cansancio físico	No estoy satisfecho	No	Si, cansancio físico y dolor de espalda	Monótonas	Bueno
JW8	Si	Si, por mucho estrés.	No estoy satisfecho	No	Si, dolor de espalda y cabeza	Monótonas	Bueno
JW9	Si	Si, por agotamiento físico.	No estoy satisfecho	No	Si, dolores de cabeza.	Monótonas	Bueno
JW10	Si	Si, por el estrés	Insatisfecho	No	Si, cansancio físico.	Monótonas	Bien

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo observar que las actividades que desempeña cada uno de los trabajadores son rutinario dependiendo de cada puesto de trabajo y correspondientes a su rol dentro de la empresa Roma tiendas S.A. y que su horario de trabajo o su jornada laboral es de 10 horas diarias en la gran mayoría de los casos.

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

- Atención al cliente.
- Trámites bancarios.
- Apoyo en la oficina para diversas tareas.
- Proceso de facturación.
- Fallas técnicas en el sistema.
- Entrega de productos.

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

- Tratar de relajarse.
- Respirar profundo.
- Concentrarse en la labor que se está haciendo.

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

Los resultados nos permiten apreciar que una de las causas para que los empleados se encuentren con altos niveles de estrés es la falta de protección a nivel de seguridad, razón por la cual la falta de pausas activas, actividades recreativas o falta de descanso está generando factores estresantes.

Tabla 12.

*categoría consecuencias del estrés laboral*

Código	20. ¿Cree que el estrés laboral puede traer consecuencias en su vida personal, social y familiar?	21. ¿De haber respondido “si” en la anterior pregunta, que consecuencias considera relevantes producto del estrés?	22. ¿Se considera ahora menos dedicado al trabajo que antes?	23. ¿Piensa que ciertas condiciones estresantes de trabajo le han afectado?	24. ¿Ha visto disminuida su salud a consecuencia de su empleo?	25. ¿Ha notado disminución en su productividad como consecuencia del estrés laboral?	27. ¿Se considera en riesgo de depresión o ansiedad a causa de su empleo?
JW1	Si	Problemas familiares	Si	Si	Si	Si	Si
JW2	Si		Si	Si	Si	Si	Si
JW3	No	Ninguno	No	No	No	No	No
JW4	Si	Personal y social	Si	Si	Si	Si	Si
JW5	Si	Personal y familiar	Si	Si	Si	Si	Si
JW6	Si	Familiar y social	Si	Si	Si	Si	Si
JW7	Si	Problemas familiares	Si	Si	Si	Si	Si
JW8	Si	Personal y familiar	Si	Si	Si	Si	Si
JW9	Si	Personal y social	Si	Si	Si	Si	Si
JW10	Si	Personal y familiar	Si	Si	Si	Si	Si

Código	28. ¿Usted o un(a) compañer(a) ha sido rotado a causa del estrés laboral?	29. ¿Ha habido quejas de clientes o usuarios de Roma Tiendas S.A. por empleados que atienden mal, aparentemente por una condición de estrés presente?
JW1	No	Si
JW2	No	No
JW3	No	No
JW4	No	Si
JW5	No	Si
JW6	No	Si
JW7	No	Si
JW8	No	Si
JW9	No	Si
JW10	No	Si

**Fuente:** Elaboración propia.

Se confirma con la entrevista realizada a los empleados que manifiestan que sí existe estrés en la empresa, sobre todo por la carga laboral excesiva, generando cansancio físico, mental y psicológico, además de afectación en el desempeño y cambios actitudinales y comportamentales. Los entrevistados a su vez coinciden que el estrés es la suma de las condiciones personales e intrínsecas del puesto de trabajo y la empresa, que por lo general causan altos y bajos motivados por el desequilibrio emocional que es diferente en cada persona.

En cuanto a la pregunta sobre si consideraban que el desempeño de los colaboradores puede verse afectado por el estrés, los empleados respondieron en positivo. Se ve representado en la falta de compromiso de cada persona que es afectada por el cansancio laboral". En este sentido podemos ver que existe relación entre el estrés y el desempeño, sin embargo, los empleados coincidieron en que la medida de afrontamiento del estrés es diferente en cada persona y por lo tanto su afectación al desempeño también lo es, en algunos casos señalan que el personal ha colapsado por el exceso de carga laboral siendo éste un motivo para separarse de la institución, en otros casos, pese a la cantidad de trabajo que existe, el rendimiento no se ha visto mermado, pero las consecuencias recaen más bien en el estado de salud, absentismo recurrente y alteraciones del comportamiento como mal humor e irritabilidad.

Muchas veces el estrés ha sido considerado un problema personal, un fracaso adaptativo vinculado directamente a una condición de debilidad del trabajador y no tanto un factor de riesgo psicosocial, esto ha ocasionado que muchas personas mantengan sus efectos en silencio.

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

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

El 40% restante de los trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A. poseen un desempeño bajo, lo cual indica que algunos trabajadores de la empresa no tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar tienen pocas habilidades y poca voluntad de ir más allá de lo que

les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que no logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles bajos.

Por su parte los niveles de estrés en la empresa Roma tiendas S.A. indicaron que solo el 30% de los trabajadores tiene un nivel bajo de estrés, es decir tres trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A. presentan un nivel bajo de estrés, mientras que un 80% de los trabajadores, es decir ocho trabajadores presentan un alto nivel de estrés laboral.

## 8. Conclusiones

Este trabajo de investigación estableció la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A, se utilizó el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, determinando así que en dicha empresa el nivel de estrés es alto y que son varios los estresores laborales que se están presentando en la empresa.

Por medio del Cuestionario de Desempeño laboral se pudo medir el nivel de desempeño de todos sus trabajadores, dando como resultado un 60% de desempeño laboral alto y un 40% de desempeño laboral bajo es decir, que alguno de sus trabajadores no tienen objetivos claros, no conocen los pasos para lograrlos y no obtienen resultados positivos que puedan ser sostenidos en el tiempo, no tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar, tienen unas habilidades poco sobresalientes y no tienen la voluntad de ir más allá de lo que les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que no logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles bajos.

De lo anterior se puede concluir que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores si influye ya que la empresa tiene altos niveles de estrés y por ende sus trabajadores no rinden en su trabajo de manera eficiente, puntuación que se ve reflejada en el Cuestionario de Desempeño Laboral.

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

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

Se socializaron los resultados de los instrumentos aplicados en los trabajadores al gerente de la empresa Roma tiendas S.A, donde se expresó que existen niveles de riesgos alto en sus trabajadores y que un porcentaje de estos no tenían claro sus tareas diarias afectando así su vida social y personal.

Por otro lado, se socializo con los trabajadores los resultados de los instrumentos aplicados observando que lo expresado por ellos de “estar presentando estrés laboral” si coincide con los resultados de los instrumentos.

Se observó que las tareas repetitivas podrían ser causa en algún momento de estrés laboral, sin embargo, se le sugiere a los directivos seguir con la aplicación de instrumentos con el fin de hacer seguimiento al estrés laboral en los trabajadores de la empresa Roma tiendas S.A. También se sugirió a los directivos expandir las vacantes en la empresa con el fin de que algunos trabajadores no estén sobrecargados de tareas laborales.

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

## **9. Recomendaciones**

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

1.- Tomar medidas preventivas, como tomar en cuenta la seguridad y salud en la empresa, realizando pausas activas, actividades de recreación, descansos en los empleados para disminuir el nivel de estrés y así de esta manera evitar los posibles riesgos laborales.

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

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

4.- Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes, los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista.

Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

## 10. Referencias

Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2021). *El estrés laboral crónico y sus consecuencias para la salud de los trabajadores*. Madrid, España: UGT.

Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública.

*Biomédica: Revista del Instituto Nacional de Salud*. Vol 34, Nro. 4, 4-6.

<https://www.revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/2315/2594> “El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo.”

*PREVECON*, 13 April 2018.

<https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>.

Accessed 26 February 2022.

<http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2247/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

American Psychological Association. (1995). *DSM - IV : manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.

Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*.

Quito: Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador.

Cannon, W. (1914). The interrelations of emotions as suggested by recent physiological

researches. *Am J Psychol.* 1914; 25, 256-282.

Cooper, C., & Payne, R. (1978). Stress at work. *Sources and Outcomes of stress in organizational settings*, 330-350.

Gutiérrez, R., & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.

Muñoz, C. (2010). Vigilancia Epidemiológica de los Desórdenes Músculo-Esqueléticos (DME) Relacionados con el Trabajo: ¿ Una Oportunidad para la Investigación Epidemiológica? . 324-331.

OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Ginebra.

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud, Barranquilla vol.35 no.1* .

Perrons, D., Colette, F. L., Ray, K., & Ward, K. (2011). *Work, Life and Time in the New Economy*. Londres: Sage Publications.

Psicología Ambiental. (2020). *Modelos explicativos de estrés ambiental: El modelo de Lazarus y colaboradores*. Recuperado el 20 de 10 de 2020, de [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2)

Rojas, O., & García, D. (2017). *El estrés ambiental: El modelo de Lazarus y colaboradores*. Recuperado el 20 de 10 de 2020, de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta\\_Plan\\_Intervencion\\_Rojas\\_2017.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta_Plan_Intervencion_Rojas_2017.pdf)

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. (Tesis de pregrado)*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. . Nueva York: McGraw-Hill. .

Starvroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Yasbek, F. (2004). *The business case for firm-level work-life balance policies: a review of the literature*. Wellington: Research Publications.

María Angeles del Hoyo Delgado. C.N. (30/04/2022). *estres laboral*. 30/04/2022, de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CITorrelaguna, 73 - 28027 MADRID Sitio web: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Sampieri, R., Collado, C., & Bastidas, M. (2010). *Metodología De La Investigación*. Mexico: McgrawHILL.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigación*. McGRAW- HILL.

Rivera, A. (2017). *efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los. universidad militar nueva granada, facultad de estudios a distancia, bogotá. ruiz, i., & vega, k. (2016). influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. pontificia universidad católica del*

perú, facultad de gestión y alta dirección, Lima.

## 11. Anexos I

### 11.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué <b>frecuencia</b> la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras	Ocasionalmente	Algunas	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							

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

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

## 11.2. Cuestionario de desempeño laboral

### CUESTIONARIO DE MEDICION DEL DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento se aplica dado que nos encontramos en un proyecto de investigación que busca medir el desempeño y la motivación laboral en Roma tiendas S.A. en el año 2022.

Cuestionario de Desempeño Laboral Sexo F ( ) M ( ) Edad \_\_\_\_ Por favor, siga usted las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosa de manera clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con una X en solo uno de los cuadros de la pregunta.

Tabla.

*Cuestionario de estrés laboral*

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

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

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

### AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, toda la información recolectada se registrará y seguirá los parámetros especificados en la normativa anteriormente mencionada.

#### 11.3. Entrevista semiestructurada

**UNIVERSITARIA UNIAGUSTINIANA FACULTAD DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA  
BOGOTA D.C**

#### **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

**Dirigida a los empleados de Roma tiendas S.A**

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACION:** Determinar cómo influye el estrés laboral, en la salud física, mental y el desempeño de los empleados en la empresa ROMA TIENDAS S.A.

Instructivo: A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales buscan levantar información de los empleados con respecto al estrés y desempeño laboral, para realizar el trabajo de investigación titulado “propuesta de intervención sobre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en la empresa Roma tiendas S.A en la ciudad de Barrancabermeja en el periodo 2022”

## Información básica

### Datos personales\*

Nombre(s) y apellidos \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

Escolaridad \_\_\_\_\_, Ocupación \_\_\_\_\_

\*Estos datos deben contener la información del entrevistado **si** acepta que sean consignados, o pueden ser anónimos”.

### **Instrucciones:**

Escuche atentamente cada una de las preguntas y conteste de acuerdo con su conocimiento, experiencia y percepción sobre el tema. Sea objetivo y realista en su apreciación.

### **Categoría 1 - Sobrecarga laboral**

1- ¿Sabe Usted qué es la “sobrecarga laboral”?

Si.....No.....

2- ¿Cree Usted que la padece y/o se siente sobrecargado de labores en su trabajo? Si.....No.....

3- ¿Si la anterior respuesta es positiva, ha pensado en abandonar su trabajo a causa de la sobrecarga laboral?

4- ¿Ha notado afectaciones en la organización (del tipo incumplimiento o mal servicio o atención) a causa de una eventual sobrecarga de trabajo?

5- ¿Organizan y esquematizan las labores al interior de ROMA TIENDAS S.A.?

6- ¿Saben delegar funciones en la organización?

7- ¿Se establecen metas realizables y se dispone de las fechas para su cumplimiento?

8- ¿Cuentan y disponen de herramientas adecuadas para el manejo de la información y los procesos, con el propósito de no saturar a los empleados?

9- ¿Se permite el uso de celulares y redes sociales, o se prohíben para evitar distracciones y sobrecargas de trabajo de último momento?

10- ¿Disponen los cronogramas y planificadores de trabajo de las funciones

específicas y roles de los trabajadores?

11- ¿Se promueve al interior de la empresa la recursividad y creatividad? 12- ¿Sabe siempre qué están haciendo los demás miembros de su equipo? Si..... No.....

13- ¿Establecen prioridades al interior de la empresa, o todo se considera “prioritario”?

## **Categoría 2 - Factores de riesgo**

14- ¿Podría determinar algún tipo de factor de riesgo de estrés laboral al interior de ROMA TIENDAS S.A.?

15- ¿Considera que su trabajo puede afectar su salud? Sí\_\_\_\_\_No\_\_\_\_\_

16- ¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza? Califícalo de 1 a 5

17- ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

18- ¿Ha presentado algún síntoma de malestar físico o mental, o comportamiento inusual, que considere que se deba a su trabajo?

19- ¿Qué tan monótonas o interesantes le parecen las tareas que realiza de forma cotidiana?

20- ¿Qué tan justo considera el método de evaluación actual para su puesto?

## **Categoría 3 - Consecuencias del estrés laboral**

21- ¿Cree que el estrés laboral puede traer consecuencias en su vida personal, social o familiar? Si.....No.....

22- ¿De haber respondido ‘¿SÍ’ en la anterior pregunta, qué consecuencias considera relevantes producto de ese tipo de estrés?

23- ¿Se considera ahora menos dedicado al trabajo que antes?

24- ¿Piensa que ciertas condiciones estresantes de trabajo le han afectado? 25- ¿Ha visto disminuida su salud a consecuencia de su trabajo?

Si.....No.....

26- ¿Ha notado disminución en su productividad como consecuencia del estrés laboral? 27- ¿Se considera en riesgo de depresión o ansiedad a causa de su trabajo?

28- ¿Usted o un(a) compañero(a) ha sido rotado(a) a causa del estrés laboral?

29 ¿Ha habido quejas de clientes o usuarios de ROMA TIENDAS S.A. por funcionarios que atienden mal, aparentemente por una condición de estrés presente?

#### AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, toda la información recolectada se registrará y seguirá los parámetros especificados en la normativa anteriormente mencionada.

## 12. Anexos II

### 12.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

#### Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo: <i>M</i>				Edad: <i>24</i>				
Estado civil: <i>Soltero</i>				Nivel de estudios: <i>Bachic</i>				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veintinueve ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué <b>frecuencia</b> la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras VECES	Ocasionalmente	Algunas	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X						
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X						

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

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

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SU INFORMACIÓN PERSONAL**

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, toda la información recolectada se registrará y seguirá los parámetros especificados en la normativa anteriormente mencionada.

**Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

<b>CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL</b>								
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>								
<b>Sexo:</b> M				<b>Edad:</b> 45				
<b>Estado civil:</b> Soltero				<b>Nivel de estudios:</b> Bachiller				
<b>Cargo:</b>				<b>Sucursal:</b>				
<b>INSTRUCCIONES</b>								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de <b>ESTRÉS LABORAL</b>. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué <b>frecuencia</b> la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras VECES	Ocasionalmente	Algunas	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.		X					
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.			X				
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.						X	

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

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

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SU INFORMACIÓN PERSONAL**

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, toda la información recolectada se registrará y seguirá los parámetros especificados en la normativa anteriormente mencionada.

**12.2. Cuestionario de desempeño laboral**

## CUESTIONARIO DE MEDICION DEL DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento se aplica dado que nos encontramos en un proyecto de investigación que busca medir el desempeño y la motivación laboral en Roma tiendas S.A. en el año 2022.

Cuestionario de Desempeño Laboral Sexo F ( ) M (X) Edad 34 Por favor, siga usted las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosa de manera clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con una X en solo uno de los cuadros de la pregunta.

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

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

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

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SU INFORMACIÓN PERSONAL**

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, toda la información recolectada se regirá y seguirá los parámetros especificados en la normativa anteriormente mencionada.

**12.3. Entrevista semiestructurada**

UNIVERSITARIA UNIAGUSTINIANA FACULTAD DE EDUCACION VIRTUAL Y A  
DISTANCIA  
BOGOTA D.C

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA  
Dirigida a los empleados de Roma tiendas S.A

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACION:** Determinar cómo influye el estrés laboral, en la salud física, mental y el desempeño de los empleados en la empresa ROMA TIENDAS S.A.

Instructivo: A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales buscan levantar información de los empleados con respecto al estrés y desempeño laboral, para realizar el trabajo de investigación titulado "propuesta de intervención sobre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en la empresa Roma tiendas S.A en la ciudad de Barrancabermeja en el periodo 2022"

**Información básica**

Datos personales\*

Nombre(s) y apellidos ANONIMO

Edad \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

Escolaridad \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

\*Estos datos deben contener la información del entrevistado si acepta que sean consignados, o pueden ser anónimos".

**Instrucciones:**

Escuche atentamente cada una de las preguntas y conteste de acuerdo con su conocimiento, experiencia y percepción sobre el tema. Sea objetivo y realista en su apreciación.

**Categoría 1 - Sobrecarga laboral**

1- ¿Sabe Usted qué es la "sobrecarga laboral"?

Si  No \_\_\_\_\_

2- ¿Cree Usted que la padece y/o se siente sobrecargado de labores en su trabajo? Si  No \_\_\_\_\_

3- ¿Si la anterior respuesta es positiva, ha pensado en abandonar su trabajo a causa de la sobrecarga laboral?

SI

4- ¿Ha notado afectaciones en la organización (del tipo incumplimiento o mal servicio o atención) a causa de una eventual sobrecarga de trabajo?

Si, demoras en los pedidos.

5- ¿Organizan y esquematizan las labores al interior de ROMA TIENDAS S.A.? Si  No

6- ¿Saben delegar funciones en la organización?

Algunas veces

7- ¿Se establecen metas realizables y se dispone de las fechas para su cumplimiento?

Si

8- ¿Cuentan y disponen de herramientas adecuadas para el manejo de la información y los procesos, con el propósito de no saturar a los empleados?

Si, todo está sistematizado

9- ¿Se permite el uso de celulares y redes sociales, o se prohíben para evitar distracciones y sobrecargas de trabajo de último momento?

Se permite el celular

10- ¿Disponen los cronogramas y planificadores de trabajo de las funciones específicas y roles de los trabajadores?

Si

11- ¿Se promueve al interior de la empresa la recursividad y creatividad? Si  No

12- ¿Sabe siempre qué están haciendo los demás miembros de su equipo? Si  No

13- ¿Establecen prioridades al interior de la empresa, o todo se considera "prioritario"?

Todas prioritario

#### Categoría 2 - Factores de riesgo

14- ¿Podría determinar algún tipo de factor de riesgo de estrés laboral al interior de ROMA TIENDAS S.A.?

Si

15- ¿Considera que su trabajo puede afectar su salud? Si  No

16- ¿Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza? Califícalo de 1 a 5

1

17- ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

NO

18- ¿Ha presentado algún síntoma de malestar físico o mental, o comportamiento inusual, que considere que se deba a su trabajo?

SI DOLOR DE ESPALDA

19- ¿Qué tan monótonas o interesantes le parecen las tareas que realiza de forma cotidiana? MONOTONAS

20- ¿Qué tan justo considera el método de evaluación actual para su puesto?

BUENO

### Categoría 3 - Consecuencias del estrés laboral

21- ¿Cree que el estrés laboral puede traer consecuencias en su vida personal, social o familiar? Si  No

22- ¿De haber respondido '¿SÍ' en la anterior pregunta, qué consecuencias considera relevantes producto de ese tipo de estrés?

PERSONAL Y SOCIAL

¿Se considera ahora menos dedicado al trabajo que antes? Si  No

23- ¿Piensa que ciertas condiciones estresantes de trabajo le han afectado? SI

25- ¿Ha visto disminuida su salud a consecuencia de su trabajo?

~~SI~~ No

26- ¿Ha notado disminución en su productividad como consecuencia del estrés laboral? SI

27- ¿Se considera en riesgo de depresión o ansiedad a causa de su trabajo?

SI

28- ¿Usted o un(a) compañero(a) ha sido rotado(a) a causa del estrés laboral?

NO

29 ¿Ha habido quejas de clientes o usuarios de ROMA TIENDAS S.A. por funcionarios que atienden mal, aparentemente por una condición de estrés presente?

SI

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, toda la información recolectada se registrará y seguirá los parámetros especificados en la normativa anteriormente mencionada.