

**Estrés laboral y el desempeño de los empleados del área comercial en la empresa Colfondos
S.A en la ciudad de Bogotá en el periodo de febrero – noviembre del año 2022**

Yineth Alexandra Jula Castro
Lorena Pedrozo Cantillo
Laura Yineth Vargas Segura

Universitaria Uniagustiniana
Facultad de Educación Virtual y a Distancia
Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá, D.C.
2023

**Estrés laboral y el desempeño de los empleados del área comercial en la empresa Colfondos
S.A en la ciudad de Bogotá en el periodo de febrero – noviembre del año 2022**

Yineth Alexandra Jula Castro

Lorena Pedrozo Cantillo

Laura Yineth Vargas Segura

Director

Diana Janneth Benavides Ortiz

Trabajo de grado para obtener el título Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Uniagustiniana

Facultad de Educación Virtual y a Distancia

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá, D.C.

2023

Resumen

El estrés es una manifestación que alcanza a afectar a la mayoría de las personas, debido a que en la actualidad las compañías tienen más exigencias y esto implica que los ritmos de trabajo deban ser más acelerados, lo que conlleva a que los empleados trabajen mayor cantidad de horas, por ende, se sobre esfuerzan tanto física, emocional como psicológicamente, esto tiene varias consecuencias para la vida de los trabajadores y el bajo rendimiento laboral. Por lo tanto, el fin del estudio fue determinar cómo afecta el estrés laboral en la empresa Colfondos S.A. en cuanto al rendimiento, salud mental y física de los empleados. Para lo cual se realizó esta investigación mediante la metodología mixta, siendo un proceso de recopilar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un estudio; fueron usados dos instrumentos: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y una encuesta de desempeño laboral. De acuerdo con esto, podemos concluir que los empleados de Colfondos S.A no están motivados y se recomienda que desde el área de recursos humanos se implemente un plan de trabajo para reducir los niveles de estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, exigencias, investigación, motivación

Abstract

Stress is a manifestation that affects most people, due to the fact that companies currently have more demands and this implies that the work rhythms must be faster, which leads to employees working more of hours, therefore, they overexert themselves physically, emotionally and psychologically, this has several consequences for the lives of workers and poor work performance. Therefore, the purpose of the study was to determine how work stress affects the company Colfondos S.A. in terms of performance, mental and physical health of employees. For which this research was carried out through the mixed methodology, being a process of collecting, analyzing and linking quantitative and qualitative data in a study; Two instruments were used: the OIT-WHO Work Stress Questionnaire and a job performance survey. According to this, the present investigation can conclude that the employees of Colfondos S.A are not motivated and it is recommended that from the human resources area a work plan be implemented to reduce the levels of work stress.

Keywords: Work stress, requirements, research, motivation.

Tabla de contenido

Perfiles.....	8
Tema.....	10
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1 Contextualización.....	11
2. Justificación.....	15
3. Objetivos.....	16
3.1 Objetivo general.....	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4. Marco referencial.....	17
4.1 Estrés (laboral).....	17
4.1.1 Tipos de Estrés Laboral.....	17
4.1.2 Afectación del estrés en el rendimiento de la empresa Colfondos S.A.....	21
4.1.3 Fuentes potenciales de estrés laboral.....	21
4.1.4 Sobrecarga laboral.....	21
4.2 Factores de Riesgo.....	22
4.2.1 Consecuencias del estrés laboral.....	23
4.3 Evaluaciones del Estrés.....	25
4.4 Clima laboral/organizacional.....	26
4.5 Modelo Transaccional del Estrés.....	27
5. Marco legal.....	28
6. Metodología.....	29
6.1 Tipo de estudio.....	29
6.2 Población y muestra.....	29
6.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	30


6.3.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	30
6.3.2 Encuesta de desempeño laboral.	31
7. Instrumentos	32
7.1. Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS.....	32
7.2 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.....	33
7.3 Encuesta de desempeño laboral.....	35
7.4 Autorización para el Tratamiento de su Información Personal	36
7.5 Análisis de resultados	37
7.6 Análisis de las encuestas.....	40
7.7 Resumen general de las encuestas	43
7.8 Desarrollo de posibles estrategias.....	43
8. Recomendaciones.....	45
9. Conclusiones	46
10. Referencias	47

Lista de tablas

Tabla 1. Consecuencias físicas	24
Tabla 2. Aspectos a analizar en la evaluación del estrés.....	26
Tabla 3. Población y muestra objeto de estudio.....	30
Tabla 4. Valores de cada respuesta del cuestionario.....	31
Tabla 5. Niveles de estrés de acuerdo con el instrumento de la OIT-OMS	31
Tabla 6. Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS.....	32
Tabla 7. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	34
Tabla 8. Datos básicos para la encuesta de desempeño laboral	35
Tabla 9. Escala de estrés laboral OIT-OMS.....	38
Tabla 10. Áreas y niveles de estrés OIT-OMS.....	40

Perfiles

Perfiles integrantes del grupo

	<p>Yineth Alexandra Jula Castro estudié en la Universitaria Uniagustiniana el pregrado en Mercadeo, como opción de grado estoy realizando el posgrado en Gerencia estratégica del talento humano. Me gradué de bachiller en el año 2013 en el colegio I.E.D. Carlos Alan Holguín.</p> <p>En mi experiencia laboral, trabajé inicialmente en la empresa Bimbo de Colombia S.A. y posteriormente ingresé a laborar en un fondo de pensiones el cual es Colfondos en donde actualmente me encuentro desempeñando el cargo de Asistente de Gerencia. Me considero una persona honesta, responsable y colaboradora.</p> <p>Mi propósito a corto plazo es culminar mis estudios y poderme graduar como mercadóloga y especializarme en Gestión del Talento Humano.</p>
	<p>Lorena Pedrozo Cantillo, Administradora de Empresas de la Universitaria Uniagustiniana, me encuentro cursando la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano como requisito de Grado. Actualmente laboro para SAI LTDA, empresa dedicada a Servicios y Asesorías Integrales Ltda., desempeñándome en el área administrativa con Experiencia en servicio al cliente, cobro de cartera, forjando alternativas a diferentes peticiones, quejas o reclamos y análisis de datos de facturación. Con experiencia de 10 años.</p>



Laura Yineth Vargas Segura Negociadora Internacional de profesión y estudiante de la especialización de Gestión estratégica de talento humano de la Universitaria Uniagustiniana, con conocimiento en el área comercial, servicio al cliente, pensional, financiera y de inversión.

Con gran capacidad de aprendizaje, liderazgo, comunicación asertiva y toma de decisiones acertadas en diferentes entornos.

Tema

“Propuesta de intervención sobre el estrés laboral y el desempeño de los empleados del área comercial en la empresa “Colfondos S.A.” en la ciudad de Bogotá en el periodo de febrero – noviembre de 2022”

1. Planteamiento del problema

1.1 Contextualización

Colfondos S.A. Fundada en 1991, AFP cuenta con más de 30 años de experiencia en la gestión de ahorros e inversiones de filiales a través de productos como pensiones obligatorias, cesantías y carteras de pensiones voluntarias; pertenece al grupo Hábitat que es una AFP que inicial en Chile, actualmente se encuentra Perú y Colombia, su propósito es abarcar toda Latino América, debido a la Pandemia (COVID-19) no han podido abarcar más países ya que esta conlleva varias consecuencias en temas pensionales.

Los dueños de la compañía son netamente chilenos y los accionistas mayoritarios son extranjeros, por ende, se siente un gran cambio hacia los trabajadores, pues las culturas son muy diferentes y ya no se tienen en cuenta días especiales, ni siquiera los días más importantes internacionalmente, como el día de la mujer, de la madre, el día del asesor entre otros.

El estrés laboral es una dificultad de productividad social que viene siendo muy visible en Colfondos S.A durante los meses recientes 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 genero 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 un estudio reciente de la firma PageGroup, debido a la pandemia del COVID-19, el 96% de las organizaciones en América Latina utilizan el trabajo remoto. En Colombia, el 57% de las empresas tienen el 80% de su personal bajo esta modalidad. (Morales, 2020). Según datos del Ministerio de Trabajo, el número de ciudadanos ocupados fue de 22.287.280 en 2019 y 22.457.154 en 2018. Durante la pandemia, 6 millones de personas trabajan desde casa.

Como consecuencia esta dificultad de la pandemia con el teletrabajo también se presentó en Colfondos 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 los cuales 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 logran satisfacer las necesidades básicas y vitales de sus familias. Esto

conllevo a que se formarán siete sindicatos dentro de la organización.

Esta problemática generó una incertidumbre y controversia entre los empleados, a los cuales se les duplicó la carga en sus funciones, generando estrés laboral debido a que los grupos se dividen y las cargas se duplican, por ende, se pronuncian los sindicatos y se convoca una huelga a nivel interno de la compañía, la cual conlleva a votación con resultados no favorables para dicha huelga y se convoca nuevamente una para el mes de marzo del 2022. Por otra parte, los integrantes de dichos sindicatos pegaron pancartas en cada sede tanto administrativa como oficinas de atención al cliente y se llevaron a cabo manifestaciones dentro de las mismas.

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, no siendo suficiente lanzan una nueva campaña al mercado con la estrategia llamada ATREVETE que inició el 1 de febrero del 2022, cambiando 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 de conocer investigaciones que han abordado el estrés y como consecuencia la baja productividad en las organizaciones como lo es la realizada por, El término "síndrome de burnout" o deterioro ocupacional fue acuñado por Freudenberger en 1974 para denotar el resultado de la relación que desarrolla un individuo con su trabajo, resultando en agotamiento físico y mental debido a las condiciones laborales.

Por ejemplo, el estrés es una de las principales enfermedades provocadas por el entorno moderno, y las situaciones o experiencias que provocan tensión se exacerban durante la formación de las relaciones laborales, especialmente si la tensión persiste durante mucho tiempo. (Quick, Wright, A, Nelson, & Quick, 2013). Adicionalmente, la baja productividad también puede atribuirse al comportamiento de los empleados.

La prevención de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, que pueden causar estrés y accidentes laborales, ha ganado importancia pública en varios países europeos. En España, por ejemplo, se aprobó la Ley 31/1995 del 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (Boletín Oficial del Estado, número 269, de 10-11-95), la cual fue desarrollada por un grupo de

especialistas, siendo el objeto crear módulos o unidades para la evaluación y prevención de procesos de estrés. Reducir la siniestralidad laboral y el ausentismo, mejorar la calidad en la salud y vida de los empleados.

Como se acaba de explicar se observa que el estrés laboral en Colfondos 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 condiciones tales como agotamiento y agotamiento emocional, ansiedad, depresión, inseguridad, insomnio, indigestión, enfermedades del corazón y de piel, abuso de alcohol o drogas, despersonalización (mala actitud en los negocios y trabajo, irritabilidad y desmotivación), falta de superación profesional y personal (impacto negativo en la autoestima personal, perspectivas defraudadas y expresiones físicas, cognitivas y conductuales de estrés). También existe un alto riesgo de accidentes de trabajo, disminución del interés en actividades para lograr metas, susceptibilidad a la adicción, deterioro de la condición física y obesidad (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2021).

Este escenario del estrés no solo afecta al personal, para las empresas representa un problema relevante porque desencadena conflictos en el ambiente laboral, convirtiéndose en barreras que no permiten el desarrollo y el desempeño eficaz de los fines y propósitos de la organización. Por lo tanto, el problema no puede tomarse a la ligera y deben implementarse programas de intervención para mitigar los problemas que conducen a una mayor rotación de empleados y una disminución de la motivación e insatisfacción laboral.

Debido a este problema, la reputación de la organización en el mercado se resiente, lo que se traduce en una disminución del interés de los profesionales en el proceso de contratación, menor productividad y calidad de 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.

Es obvio que los gerentes no se dan cuenta de que los empleados deben ser considerados como miembros de la empresa para que se sientan más honrados y se conviertan en parte de la empresa. Por ello, se tiene en cuenta esta problemática a la hora de elaborar un plan de intervención que les proporcione estrategias para enfrentar el estrés, que es una situación inevitable a la que todos nos enfrentamos, pero el reto es afrontarla adecuadamente es crear un buen ambiente de trabajo lo más saludable posible.

A través de este trabajo de investigación se desea determinar el impacto de los cambios en las condiciones de trabajo y la demanda laboral en el estrés de los trabajadores de la entidad Colfondos S.A para generar bienestar y calidad laboral.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afecta el estrés laboral, la salud física, mental y el desempeño de los empleados del área comercial en la empresa “Colfondos S.A.” en la ciudad de Bogotá en el periodo febrero – noviembre 2022?

2. Justificación

El estrés es una manifestación que puede ser preocupante para la mayoría de nosotros debido a nuestras vidas y circunstancias personales, así como al estrés laboral o físico. Este fenómeno, a su vez, requiere muchas veces un constante cambio y adaptación con relación a lo que se percibe como una amenaza.

Esta propuesta de intervención es creíble e interesante porque permite identificar en Colfondos S.A. las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras en base a su posible fatiga, agotamiento, estrés general en función de sus actividades y presiones laborales esto en cuanto a los diferentes desempeños y requerimientos de la empresa. También cobra especial importancia identificar las causas, así como las posibles soluciones y tácticas de solución para mejorar el desempeño laboral de los empleados, entendiendo que así es como se cometen los errores en la empresa Colfondos S.A. desde atención, servicio y desempeño en general.

En teoría, esto tiene sentido dada la mejora en el conocimiento existente sobre el tema que necesita ser citado y referenciado. Desde el lado metodológico, teniendo en cuenta que la investigación aplicada está íntimamente relacionada con la investigación fundamental, cada autor adquiere conocimientos durante la “Especialización en Gestión Estratégica del Talento” de la Universidad Uniagustiniana.

Dado que en cualquier caso debe estar respaldado por fuentes bibliográficas, periodísticas y/o de archivo, así como por portales académicos confiables en Internet, y no hay criterios de exclusión internos ni basados en el idioma, debe incluirse como una intervención. El programa muestra los alcances y limitaciones del formato tanto en extensión como en profundidad. De no implementarse esta propuesta de intervención, es una oportunidad desaprovechada no solo para mejorar el clima laboral en Colfondos S.A., sino también para ayudar a salir de situaciones de estrés o fatiga que pueden aquejar a los trabajadores que allí laboran.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

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

3.2 Objetivos específicos

1. Determinar las causas potenciales que originan el mayor nivel de estrés en los empleados.
2. Describir qué es el estrés mental, físico y emocional y las consecuencias en la salud.
3. Determinar la correlación entre el estrés y desempeño del trabajador según su edad en el área comercial.

4. 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.

4.1 Estrés (laboral)

Vivimos tiempos muy estresantes y muchas personas están estresadas por situaciones en su vida personal y eventos en el trabajo; solo hay que mirar las diferentes actitudes de las personas, los comentarios descontentos de los empleados por su excesiva carga de trabajo.

El estrés es uno de esos conceptos que siempre se asocia a conceptos negativos, pero como menciona Rozenwasser (2005), poco se sabe sobre el hecho de que en realidad es una respuesta adaptativa que nos ayuda a crear el equilibrio necesario. Selye (1956), siendo uno de los pioneros en los temas relacionados con el concepto del estrés, afirmó que éste es el resultado de una serie de respuestas somáticas y conductuales no específicas a actividades o situaciones del entorno que requieren respuestas tanto físicas como psicológicas. Es importante señalar que el estrés es subjetivo, ya que una misma situación afecta a todos de manera diferente, y cabe señalar que el estrés no se limita a situaciones peligrosas o desagradables.

Por lo tanto, la comprensión de los efectos del estrés en el trabajo, la relación entre el estrés, las fuentes de estrés y el desempeño en las organizaciones es importante en el comportamiento organizacional. (Hellriegel, Slocum & Woodman 1999). Quienes tienen que liderar en el medio de la organización deben ser capaces de identificar y resolver los problemas que realmente interfieren en el desempeño efectivo de sus funciones, pues son precisamente estas personas las que no logran enfrentar el mayor conflicto, insatisfacción y estrés en la organización, es por eso por lo que comunicarse con subordinados, colegas y superiores incrementa las habilidades para construir relaciones apropiadas y productivas.

Pero si bien el estrés es malo para la salud, la falta de estrés en el trabajo puede hacer que los empleados no estén alertas, desafiados o comprometidos por completo para rendir al máximo.

4.1.1 Tipos de Estrés Laboral.

Teniendo en cuenta el trabajador y dependiendo las características personales, así será la respuesta ante una situación estresante, y este estrés será diferente para cada persona, porque algunas situaciones lo son más. Lo que es estresante para algunas personas puede no serlo para otras.

Existen dos tipos de estrés laboral:

Episódico: Estrés inmediato, no dura mucho tiempo, y cuando se afronta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo provocaron; ejemplo de ello es una situación en la que un trabajador es despedido de un trabajo bajo presión.

Crónico: Se presenta cuando el trabajador es sometido a situaciones dentro del entorno laboral como:

1. mal ambiente de trabajo
2. Sobrecarga de actividades laborales
3. Alteración del ritmo biológico
4. Tareas y responsabilidades decisivas.

El estrés crónico es el estrés que ocurre repetidamente o con frecuencia cuando el factor estresante afecta con frecuencia al trabajador y los síntomas de estrés ocurren cada vez que ocurre el contexto a menos que el individuo se enfrente a demandas de recursos. El estrés simplemente no desaparece.

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 una respuesta mental a un estímulo físico difícil o adverso. Precisamente uno de sus aportes principales fue el abordaje del Síndrome de Adaptación General, que se dividiese en tres momentos: alarma, resistencia y agotamiento.

Por otro lado, se puede observar que, a principios del siglo XX, Cannon (1914) presentó el primer estudio del estrés laboral. Cannon se centró tanto en la relación entre las emociones y las respuestas fisiológicas que su trabajo se considera el primero en medicina psicosomática, la relación entre los estados mentales y la enfermedad física. Él es el creador del término homeostasis, que se refiere a los esfuerzos del cuerpo para restaurar la fisiología normal.

Presión organizacional, fundacional o corporativa (como es el caso de Colfondos S.A.) Por lo tanto, una serie de trabajo combinado emocional y físico puede ocurrir cuando los recursos o instalaciones con que cuenta el operador o el personal no cumplen con las expectativas o mejoran sus requerimientos. En muchos casos, esto suele deberse a la sobrecarga de trabajo.

Según la clasificación dada por el DSM-IV (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales), el sistema multiaxial muestra la valoración de varios ejes relacionados con el diagnóstico clínico y la descripción del problema más. Entre los cinco ejes de esta clasificación

múltiple, el problema del estrés laboral se incluye en el "Eje IV - Problemas Psicosociales y Ambientales" (American Psychological Association, 1995).

El estrés laboral corresponde a reacciones psicológicas y físicas que afectan directamente al trabajador, básicamente cuando realiza varias tareas al mismo tiempo o no cuenta con el espacio suficiente, también puede denominarse sobrecarga de actividad. Sus respuestas pueden ser físicas, cognitivas, conductuales, acompañadas de agotamiento físico y/o mental y/o ansiedad, etc. (Sanchez, 2011).

La Organización Internacional del trabajo (OIT) se producen costos elevados como consecuencia de la existencia de un número importante de empleadores que padecen de 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, altos costos de elección de personal y, por ende, altas tasas de rotación laboral. Ahora, para los estados y gobiernos, podría estarse hablando de consumos de atención médica y en seguridad social, pago de seguros y disminuciones 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 profesional representa entonces una respuesta que se dispara en el empleador en virtud de presiones y exigencias laborales que no compaginan con su capacidad y recursos, y que lo experimentan frente la situación misma que genera la dificultad. Refiere Starvroula (2004) que ello es lo que lo mide y que puede agravarse cuando no obtenga suficiente apoyo de sus colegas, 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, pero también el estrés ocupacional y 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 empeora cuando el empleador percibe que no toma el apoyo que espera de sus revisores y colegas. El estrés laboral es una condición física y psicológica que empieza cuando existe un conflicto entre las demandas del grupo de trabajo y del lugar de trabajo y los recursos laborales del individuo para cumplirlas o gestionarlas (Robertson, 2007).

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

- Estrés organizacional. Este hace referencia al grupo de reacciones del empleador respecto a las condiciones laborales que precariza su situación o le disminuyen o afectan en los ámbitos psicológico, fisiológico, conductual o emocional, con efectos que derivan hacia la empresa. Obrando como consecuencia de una apreciación 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.

Las demandas de tareas son factores relacionados con el trabajo de una persona.

1. Planificación del trabajo (autónoma, multitarea, auto etiquetado). Todos los factores relacionados con la carga de trabajo se asociaron significativamente con el agotamiento emocional.

2. Las tareas administrativas cada vez mayores y los conflictos de roles de los trabajadores también pueden conducir a mayores niveles de estrés y la aparición de imágenes de estrés.

3. En términos de nivel de actividad, este rasgo se ha asociado tradicionalmente con mayores niveles de estrés; sin embargo, Petrie (2001) observó que la relación entre la cantidad de actividad en el trabajo y el estrés no era significativa, atribuyendo la actividad más al comportamiento del grupo no su tamaño.

4. Diseño físico de la obra. Las demandas de roles se relacionan con las presiones que sienten

los individuos al cumplir con sus roles en la organización. La estructura organizativa determina la diferenciación de la empresa, el alcance de las normas y el lugar de toma de decisiones.

5. Las organizaciones pasan por ciclos comienza, crece, madura y finalmente cae. Las etapas de vida de una empresa, es decir, en este ciclo de cuatro etapas, presentan diferentes desafíos y factores estresantes para los trabajadores. Las fases de formación y desnivel son muy estresantes.

4.1.2 Afectación del estrés en el rendimiento de la empresa Colfondos S.A.

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.

4.1.3 Fuentes potenciales de estrés laboral.

Los estresores son situaciones que pueden causar estrés. Según el modelo de Cooper y Payne (1978), se pueden identificar tres categorías de factores estresantes potenciales: ambientales, organizacionales y personales.

4.1.4 Sobrecarga laboral.

La Revolución Industrial creó tal intensidad de trabajo y necesidad de estándares y niveles de producción más altos que en 1886 en Chicago, EE. La exigencia de una jornada laboral de 8 horas se convirtió en una de sus principales demandas.

Por otro lado, cuando la sociedad comenzó a pasar de una era industrial a una era educativa, la fuerza de trabajo cambió, lo que significó una mayor competencia, enfocándose en las necesidades del mundo y el interés en los desarrollos tecnológicos, especialmente la información y tecnología información que conduce a horarios de trabajo que deben estar disponibles virtualmente en todo momento, incluso fuera del horario comercial y de las ubicaciones (Perrons et al., 2011, p. 53). Estos cambios aumentan naturalmente la carga de trabajo, lo que a su vez aumenta la intensidad del trabajo. Jaramillo (2017) menciona: “Según un estudio de Harvard Business Review en 2006, se confirmó que las personas trabajaban 11 horas más por semana que en 1970. El 75% de los niños entre 8 y 14 años nota que sus padres llevan trabajo a casa. El 80% de los niños entre 8 y 14 años notaron que sus padres traían el estrés laboral a casa” (p. 18).

El desarrollo económico acelerado y la creciente presión competitiva presionan así a las

empresas u organizaciones para que intenten optimizar los recursos, aumentar el tiempo de trabajo y así alcanzar los objetivos marcados. El investigador Arcos recuerda que “la Directiva Europea de Tiempo de Trabajo de 2003 definió una semana laboral de 48 horas como el máximo adecuado; varios autores definieron este límite en 45 horas” (Arcos, 2017, p. 22). Cabe señalar que, para Colombia, el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo establece la jornada máxima de trabajo de los trabajadores en 8 horas diarias y 48 horas semanales.

Con base en lo anterior, se puede decir que las horas extraordinarias corresponden al tiempo destinado a realizar la carga impuesta después de la jornada laboral máxima permitida y/o el tiempo en que el trabajo se realiza fuera del horario laboral, independientemente de que sea en fuera de la ubicación especificada. La sobrecarga de trabajo conduce a la llamada exceso de roles, que según la OMS (2010) es una forma de conflicto trabajo-familia en la que hay demasiado que hacer en un período de tiempo determinado y la cantidad de tiempo y energía asociada con las actividades y la demanda total de múltiples roles laborales y familiares definen roles que son demasiado grandes para llenarlos completa o cómodamente.

En resumen, es una falacia que la productividad se asocie casi siempre con el acrecentamiento de horas trabajadas y se vea como un indicador de compromiso y alto rendimiento. Las investigaciones muestran que los trabajadores por hora en turnos de 10 a 12 horas son mucho menos productivos que los empleados/operadores en turnos de 8 horas. El rendimiento decae cuando se alcanzan o superan las 50 horas de trabajo (Yasbek, 2004, p. 15). Con todas estas implicaciones en mente, es importante reevaluar la sobrecarga de trabajo y en qué medida afecta dentro de la empresa Colfondos SA, no solo reduciendo la intensidad del trabajo sino también aumentando el número de puestos y/o trabajadores.

4.2 Factores de Riesgo

La certeza médica y psicológica sugiere que el origen de muchas enfermedades es multifactorial, involucrando muchos factores de riesgo importantes (físicos, psicosociales, laborales, organizacionales, socioculturales y personales).

Básicamente, hay una serie de razones además de la edad y el sexo que pueden aumentar o mantener el dolor musculoesquelético, el estrés y la fatiga, el síndrome de burnout, etc., como la enfermedad degenerativa y/o el uso repetitivo (o la falta de este) de una estructura musculoesquelética adecuada. o un programa de recreación eficaz.

Independientemente, según estudios experimentales y epidemiológicos, las características del

ejercicio a menudo se enumeran como factores de riesgo, estos incluyen patrones de movimiento rítmicos y repetitivos, tiempo de recuperación insuficiente de las tareas, esfuerzo físico y mental excesivo, postura neutra estática o dinámica, postura mecánica, estrés, concentración, las vibraciones del cuerpo o del segmento, la sobrecarga general de trabajo y la interacción de estos factores con los factores psicosociales negativos en el trabajo, como un ambiente de trabajo exigente o un bajo control de la autoestima (Muñoz, 2010, p. 327).

4.2.1 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 la siguiente tabla:

Tabla 1.

Consecuencias físicas

Trastornos	Consecuencias físicas
Gastrointestinales	Digestiones lentas Úlcera péptica Intestino irritable Dispepsia funcional Aerofagia Colitis ulcerosas
Cardiovasculares	Hipertensión Arterial Infarto de miocardio Arritmias cardíacas Angina de pecho Enfermedades coronarias
Respiratorios	Disnea Asma Sensación de opresión en la caja torácica Hiperventilación
Endocrino	Síndrome de Cushing Hipoglucemia Hipotiroidismo Hipertiroidismo Diabetes
Sexuales	Alteraciones de la libido Coito doloroso Eyaculación precoz Impotencia Vaginismo
TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS	Alopecia Dermatitis atípica Prurito Tricotilomanía Sudoración excesiva
TRASTORNOS MUSCULARES	Alteraciones en los reflejos musculares: Hiperreflexia Hiporreflexia Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares

Nota: Tomado de Del Hoyo, (1997)

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:

- Bloqueos mentales
- Mal humor
- Confusión
- Farmacodependencia

- Preocupación
- No puede tomar decisiones
- Falta de control
- Desorientación
- Olvido
- Hipersensibilidad crítica
- Poca atención
- Explosión emocional
- Falta de apetito
- Habla rápida
- Temblores
- Bostezos
- 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:

- Absentismo
- Constante rotación de puestos
- Malas relaciones
- Mediocridad en el desarrollo laboral
- Poca convivencia
- Mal aire laboral
- No hay cooperación
- No hay producción
- Falta de orden.
- Más quejas
- Malas relaciones humanas

4.3 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 aclarando las obligaciones de evaluar el estrés manejado en cada empleado. De esta manera se podría tener en cuenta la siguiente información:

Tabla 2.

Aspectos por analizar en la evaluación del estrés

ASPECTOS POR ANALIZAR EN LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS	
Estresores	Situaciones de trabajo
Percepción de los estresores	Si el individuo percibe las demandas del entorno como amenazantes más allá de su capacidad para enfrentarlas.
Elementos moduladores del estrés	Patrón de conducta, apoyo social, etc.
Respuestas de estrés	Fisiológica cognitiva de conducta
Consecuencias del estrés	Efectos sobre el individuo y organización

Nota: Tomado de Del Hoyo, (1997)

4.4 Clima laboral/organizacional

También conocido como clima laboral o ambiente organizacional, es un tema importante para aquellas agencias, departamentos u organizaciones que buscan una mayor eficiencia en el servicio o una mayor productividad y alcance, como Colfondos S.A. por sobrecarga de trabajo.

Existe un debate sobre si esta pregunta debe abordarse desde una perspectiva objetiva o desde una respuesta subjetiva. El objetivo se refiere a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las respuestas subjetivas se refieren a las percepciones de los empleados sobre el entorno en el que están diseñados.

Las posiciones de muchos teóricos y científicos comprometidos con su investigación difieren. Se pueden mencionar brevemente algunos:

Según la escuela de la Gestalt, los individuos perciben y alcanzan el mundo que les rodea a partir de parámetros inferidos y percibidos actuando sobre lo que ven o cómo lo ven. su realidad. Así, la conducta de los empleados siempre está influenciado por la actitud que tienen hacia su entorno laboral y su entorno (Oviedo, 2004).

Según Chiavenato (1992) el clima organizacional corresponde al ambiente interno de una empresa, es decir caracteriza el clima psicológico de cada empresa. Anzola (2003) señaló que el clima está relacionado con las percepciones de los individuos y las interpretaciones relativamente

persistentes de las organizaciones o instituciones a las que pertenecen o para las que trabajan, lo que a su vez influye en su propio comportamiento. Básicamente, tiene que ver con cómo la persona percibe su entorno, independiente de cómo lo perciban los demás, y por tanto corresponde más a la dimensión individual que a la organizativa. Finalmente, el clima organizacional es un fenómeno mediador entre las características del sistema organizacional y los factores dinámicos en los comportamientos (productividad, satisfacción, rotación, etc.) que influyen en las organizaciones.

4.5 Modelo Transaccional del Estrés

Fue creado por Richard Lazarus y colaboradores citado por Rojas & García (2017), personas involucradas en procesos cognitivos creados en torno a una situación altamente estresante.

De acuerdo con este modelo, la experiencia de estrés es el resultado de una transacción entre la persona y el entorno, y la transacción depende claramente de la exposición del factor estresante ambiental. Recuerde que este efecto es impulsado primero por la evaluación del factor estresante por parte del individuo y luego por los recursos (sociales, personales o culturales) que el individuo tiene para lidiar con la situación estresante.

Sobre este tema, se lee en el modelo de Lazarus y colaboradores que [...una evaluación secundaria determinará los posibles recursos y opciones de que dispone la persona para hacer frente a la situación. Es una evaluación orientada a "qué se puede hacer en este caso"...]. Esta valoración tiene efectos que modifican la evaluación inicial y contribuyen al desarrollo de dos tipos de estrategias de afrontamiento. Estas estrategias son, por un lado, las estrategias orientadas al problema, que se refieren a conductas cognitivas o conductuales dirigidas a enfrentar los estresores y, por otro lado, las estrategias orientadas a la regulación de las emociones. Esta última tiene como objetivo cambiar la forma en que las personas perciben y experimentan situaciones estresantes para gestionar de manera más efectiva las respuestas emocionales negativas en situaciones de alto estrés (Psicología Ambiental, 2020, p. 3).

5. Marco legal

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

➔ Artículo 2o. de la relación de la causalidad. La enfermedad profesional se define como una enfermedad que no está incluida en la lista de enfermedades profesionales pero que ha mostrado una relación causal con factores de riesgo de enfermedades profesionales. Las causas patológicas no están cubiertas en la Parte 1. Según este decreto, una profesión es aquella en la que un factor de riesgo tiene una relación causal con una enfermedad.

➔ Artículo 3o. determinación de la relación de causalidad.

Determina la relación causa-efecto para esto se debe identificar:

- Existen riesgos laborales en el lugar de trabajo que son visibles para los empleados.
- Una enfermedad médicamente determinada asociada con un factor de riesgo. No existe relación de causalidad entre los factores de riesgo en el trabajo y la enfermedad especificada, si se determina:

- La enfermedad fue detectada y las enfermedades fueron registradas durante el examen médico previo a la operación manejada por la empresa.

- La exposición es demasiado baja para causar una enfermedad según lo indican las mediciones ambientales o la evaluación de ciertos marcadores biológicos.

Decreto 1832/1994 adopta la tabla de enfermedades profesionales, en su Artículo I numeral 37.

Resolución 2013 de 1986 regula la organización y funcionamiento de los comités médicos, de higiene y de seguridad industrial en los lugares de trabajo.

Resolución 1016 de 1989 regula la organización, función y forma de los programas de clima laboral, que el Estado debe establecer para los empleadores.

6. Metodología

6.1 Tipo de estudio

La presente investigación sobre cómo el estrés perjudica la salud física, psicológica y la gestión de los empleados de Colfondos S.A es un estudio transversal detallado. El tipo de método utilizado es mixto porque es un método de recopilación, análisis y combinación de datos cuantitativos y cualitativos en un estudio para obtener información detallada y evaluar actividades para responder las preguntas de investigación (Sampieri, Collado, & Baptista Lucio, 2004). Así mismo Sampieri argumenta que el propósito de la investigación mixta no es reemplazar la investigación cuantitativa o cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambas, combinar sus fortalezas y minimizar las debilidades potenciales. Por lo tanto, el proyecto ha elegido un enfoque mixto para hacer el mejor uso de ambos enfoques, y los resultados de estos pasos se incluirán en los comentarios analizados en la discusión, utilizando un método cuantitativo, Sampieri, Collado y Baptista (2004) identifican procedimientos de recolección de datos para probar hipótesis con base en mediciones numéricas y encuestas estadísticas, e incorporan modelos de comportamiento para probar teorías.

La recopilación de datos se basa en la medición (medición de cambios o conceptos hipotéticos). Esta recolección se realizó utilizando procedimientos estandarizados aceptados por la comunidad científica. Para que un estudio sea creíble y aceptado por otros investigadores, es necesario demostrar que se han seguido tales procedimientos. Dado que el propósito de este método es medir, los fenómenos en estudio deben ser observables o referibles al “mundo real” (Sampieri, Collado, & Baptista Lucio, 2004).

Según los autores mencionados anteriormente la investigación cualitativa usa la recopilación y el análisis de datos para aclarar preguntas de investigación o descubrir nuevos problemas en el proceso de interpretación. Este estudio utilizará herramientas cualitativas para obtener un mejor panorama de investigación.

6.2 Población y muestra

El grupo seleccionado para esta investigación está conformado por asesores y ejecutivos del área comercial de la empresa Colfondos S.A., de la ciudad de Bogotá.

Tabla 3.

Población y muestra objeto de estudio

POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE %
Asesores de ahorro pensional	8	80%
Ejecutivos de ahorro pensional	2	20%
TOTAL	10	100%

Nota: Elaboración propia.

La decisión de seleccionar esta empresa se tomó por los indicios de sobrecarga de trabajo entre los trabajadores, algunos de los cuales en ocasiones manifestaron tener o haber padecido estrés laboral, por lo que esta encuesta se basó en el porcentaje de trabajadores que participaron.

6.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para realizar la presente investigación, con el propósito de tener información notable sobre el estrés y su influencia en el desempeño laboral en el área comercial de la empresa Colfondos S.A. Para ello, se aplicarán dos instrumentos de medición: El “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y la “Encuesta de Desempeño Laboral”. Los cuales se explican a continuación.

6.3.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

El cuestionario consta de 25 ítems que valoran estresores laborales enfocados en diversos aspectos tales como:

- Gestión de recursos humanos
- Condiciones ambientales de trabajo
- Factores intrínsecos y temporales del lugar de trabajo
- Estilos de dirección y liderazgo
- Tecnologías innovadoras
- Estructura organizacional e incluso aspectos afines al clima organizacional (Llaneza, 2009).

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. En la siguiente tabla se muestran los ítems que corresponden a cada factor (Llaneza, 2009).

Tabla 4.

Valores de cada respuesta del cuestionario

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

Nota: Elaboración propia

Las interpretaciones de los niveles de estrés se determinaron a partir de la suma de cada ítem del cuestionario, donde el valor total reflejó el nivel de estrés experimentado por el individuo según la siguiente escala:

Tabla 5.

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

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

Nota: Elaboración propia

6.3.2 Encuesta de desempeño laboral.

Los empleados serán evaluados anualmente a través de Colfondos S.A. encuesta de evaluación del desempeño laboral administrada. La encuesta proporciona información sobre la contribución del empleado a la organización y también busca comentarios de los empleados de la empresa sobre los desafíos que enfrentan en sus trabajos.

7. Instrumentos

7.1. Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS

Tabla 6.

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT-OMS

Nombre del instrumento	Escala de estrés laboral OIT-OMS instrucciones			
Autores	Ivancevich & Matteson			
Año	1989			
Procedencia	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.			
Confiabilidad	0.966			
Aplicación	Estudio que puede ser individual, grupal y empresarial			
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años			
Particularidad	Instrumento de exploración Psicológica			
Duración	10 a 15 minutos			
Finalidad	Detectar el nivel de estrés laboral y la mitigación de riesgos psicosociales.			
Estructuración	La prueba consta de 7 áreas.			
Baremación	Tabla de cálculos de puntuaciones.			
Áreas que mide la escala	Nº	Área	Número de ítems	Rango de estrés
	1	Clima organizacional	1,10,11,20	4-28
	2	Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28
	3	Territorio organizacional	3,15,22	3-21
	4	Tecnología	4,14,25	3-21
	5	Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
	6	Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
	7	Respaldo del grupo	8,19,23	3-21

Nota: Tomado de Mendizábal Samuel (s.f.)

7.2 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En este cuestionario se debe indicar la frecuencia de la situación descrita, como un factor de estrés real y escribir el número que mejor lo describe. Seleccione con una X el criterio según corresponda:

1. Nunca
2. Raras veces
3. Ocasionalmente
4. Algunas veces
5. Frecuentemente
6. Generalmente
7. Siempre

Tabla 7

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	Mi supervisor me irrespeta.							
2	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
3	Mi equipo no es organizado.							
4	Mi equipo me fuerza exagerado.							
5	Mi supervisor no enfrenta por mí a los jefes.							
6	La estrategia de la empresa no es alcanzada.							
7	La cadena de mando no se respeta.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
10	La organización carece de dirección y objetivo.							
11	Mi equipo no me ofrece ayuda técnica cuando es preciso.							
12	Las personas de mi nivel tienen muy poco control sobre el trabajo.							
13	Mi revisor no se inquieta de mi bienestar personal.							
14	No se tiene conocimiento técnico para la competitividad							
15	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la empresa.							
16	Reportarme entre superiores y subordinados crea presión en mí.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño laboral							
18	No puedo controlar mi trabajo en mi área de trabajo.							
19	Mi equipo no me protege de las malas herramientas a manos de los jefes.							
20	La gente no entiende la misión y el propósito de esta organización.							
21	Las herramientas utilizadas para trabajar a tiempo son limitadas.							
22	No me gusta trabajar con otros miembros del equipo.							
23	Las amplias políticas implementadas por la administración están obstaculizando el éxito.							

24	No soy miembro del grupo de colaboración estrecha.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

Nota: Tomado de Cabús Litzzien (s.f.)

7.3 Encuesta de desempeño laboral

- Encuesta de medición 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 el área comercial de la empresa Colfondos S.A. en el año 2022.

Tabla 8

Datos básicos para la encuesta de desempeño laboral.

Datos básicos

Nombre:

Edad:

Antigüedad en la compañía:

Cargo que ocupa:

Nota: Elaboración propia.

Las siguientes preguntas nos permitirán como compañía, medir el desempeño del área de ventas anualmente.

1. ¿Cuáles son tus fortalezas y habilidades? ¿Cómo ayudan a terminar tu trabajo?
2. ¿Cómo usar las habilidades eficientemente?
3. ¿Cumple con los horarios laborales estipulados?
4. ¿Entrega tareas laborales como FOCUS a tiempo?
5. ¿Cumple con las políticas de seguridad?
6. ¿Se han presentado llamadas de atención por su jefe directo?
7. Partiendo de las metas del año. ¿Cuáles se cumplieron y cuáles no? ¿Qué ayudó a estos resultados?
8. ¿Lo que lograste este año que te enorgullece?
9. ¿Cuál es la motivación en tu trabajo diario?
10. ¿Cuál es tu entorno de trabajo ideal para ser lo más productivo posible?

11. ¿Dónde crees que hay espacio para mejorar?
12. ¿De qué metas te sentiste menos orgulloso? ¿Por qué? ¿Cómo las harías diferente en el futuro?
13. ¿En qué dos o tres cosas te orientarás el siguiente trimestre para ayudarte a crecer y desarrollarte?
14. ¿Qué puedo hacer para ayudarte a cumplir tus metas?
15. ¿Cuáles son tus metas más importantes para el siguiente trimestre/año?
16. ¿Cómo te ves progresando dentro de la compañía? ¿Cuál quisieras que fuera tu siguiente posición?
17. ¿Hay alguna oportunidad de desarrollo profesional que le gustaría explorar en un futuro próximo?
18. ¿Dónde crees que hay oportunidad para la compañía de mejorar?
19. ¿Es una persona eficaz y eficiente con su comunicación?
20. ¿Cómo crees que tu puesto le ayuda a la compañía a obtener éxito?

7.4 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.

Recolección de información

Todos los análisis se basan en la información recopilada que revela datos clave relevantes para la investigación. Esta información debe recopilarse rápidamente para que no se pierdan oportunidades y completa para que no se pierda su precisión.

Las encuestas y cuestionarios se empiezan a desarrollar desde el día viernes 10 de febrero del año 2023, se percibe que por parte de los empleados se siente un rechazo a responder dichas encuestas, pues como se mencionó inicialmente Colfondos S.A es una empresa que cuenta con varios sindicatos y una gran proporción de empleados sindicalizados que a la fecha están buscando la unión de más empleados, por estos detalles fue un poco más difícil la recolección de esta información, pero finalmente logramos tomar la muestra que necesitábamos.

Es conveniente determinar con claridad qué tipo de información queremos y de qué persona queremos su opinión, pues estamos basados en los trabajadores no sindicalizados que son los que actualmente mueven comercialmente la compañía. También fue un poco complejo la recopilación de información debido a que hay muchos asesores y ejecutivos que ingresaron este año a la empresa

por lo tanto no nos servían como muestra ya que ellos no estaban en la empresa en el periodo de febrero a noviembre del 2022 del cual estamos realizando la investigación.

Las encuestas y cuestionarios se realizaron tanto de manera virtual como presencial, la información que se recolectó de manera presencial se realizó en horas de la mañana teniendo en cuenta que las reuniones comerciales de la empresa Colfondos S.A se realizan en ese horario y es más fácil la comunicación con los asesores y ejecutivos.

7.5 Análisis de resultados

Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados de Colfondos S.A de acuerdo con la muestra del estudio estuvo aplicada a 8 asesores de ahorro pensional y 2 ejecutivos de ahorro pensional de la ciudad de Bogotá.

Los resultados del cuestionario fueron los siguientes:

Tabulación de cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS

Tabla 9.

Escala de estrés laboral OIT - OMS

Pregunt a	Asesor 1	Asesor 2	Asesor 3	Asesor 4	Asesor 5	Asesor 6	Asesor 7	Asesor 8	Ejecutiv o 1	Ejecutiv o 2	Tota l	Promedi o
1	6	6	7	5	7	6	5	5	4	2	53	5.3
2	7	7	7	5	7	6	6	6	5	3	59	5.9
3	4	3	7	4	4	2	3	3	4	4	38	3.8
4	3	3	5	7	7	3	5	3	4	3	43	4.3
5	4	6	4	4	4	3	2	3	3	2	35	3.5
6	3	5	2	3	6	2	2	2	2	2	29	2.9
7	7	7	7	4	7	2	5	4	4	4	51	5.1
8	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	43	4.3
9	5	5	5	5	6	5	6	6	5	4	52	5.2
10	7	7	7	7	7	4	6	5	4	6	60	6
11	7	5	6	7	7	4	4	4	4	4	52	5.2
12	5	4	5	6	5	6	5	3	3	3	45	4.5
13	6	6	6	6	6	4	3	4	6	6	53	5.3
14	4	7	7	5	4	3	4	5	5	6	50	5
15	3	5	5	4	5	6	6	3	7	5	49	4.9

16	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	54	5.4
17	5	5	5	5	4	3	4	7	6	6	50	5
18	6	6	6	6	6	3	5	3	3	3	47	4.7
19	4	4	7	6	6	4	3	5	4	5	48	4.8
20	4	4	4	6	4	3	3	5	3	4	40	4
21	5	5	5	5	4	5	4	6	4	6	49	4.9
22	6	6	5	6	7	5	4	5	7	5	56	5.6
23	7	6	7	7	7	6	3	4	6	6	59	5.9
24	7	4	4	6	5	4	2	5	5	3	45	4.5
25	7	7	5	7	3	6	3	4	6	5	53	5.3
Total	131	134	139	136	139	106	103	109	112	104	48.5	121.3

Nota: Elaboración propia

Tabla 10.

Áreas y niveles de estrés OIT - OMS

<i>N°</i>	<i>ÁREAS</i>	<i>RANGO</i>	<i>MÁXIMO</i>	<i>NIVEL DE ESTRÉS</i>
<i>1</i>	<i>Clima organizacional</i>	<i>20.5</i>	<i>28</i>	<i>Estrés</i>
<i>2</i>	<i>Estructura organizacional</i>	<i>20.3</i>	<i>28</i>	<i>Estrés</i>
<i>3</i>	<i>Espacio organizacional</i>	<i>14.3</i>	<i>21</i>	<i>Intermedio</i>
<i>4</i>	<i>Tecnología</i>	<i>14.6</i>	<i>21</i>	<i>Intermedio</i>
<i>5</i>	<i>Influencia y liderazgo</i>	<i>16.7</i>	<i>28</i>	<i>Intermedio</i>
<i>6</i>	<i>Falta Cohesión</i>	<i>19.9</i>	<i>28</i>	<i>Intermedio</i>
<i>7</i>	<i>Respaldo del grupo</i>	<i>15</i>	<i>21</i>	<i>Estrés</i>

Nota: Elaboración propia

Como resultado de la tabulación estipulada por el cuestionario de la OIT - OMS, observamos que los empleados en general tienen una puntuación del 121.3, la cual es denominada en el nivel de estrés, si revisamos asesor por asesor encontramos que las cinco primeras muestras se encuentran en un nivel de estrés y las últimas cinco se encuentran en un nivel intermedio y también se logra evidenciar que el asesor 3 y el asesor 5 son las dos personas más afectadas, obteniendo los porcentajes más altos de la muestra.

Según la tabla 1.2 las áreas que se deben priorizar en Colfondos S.A son clima organizacional con un puntaje del 20.5, estructura organizacional con un puntaje del 20.3 y respaldo del grupo con un puntaje de 15. Todas las áreas son objetivo y deben ser reestructuradas, pero se debe priorizar en las mencionadas.

7.6 Análisis de las encuestas

1. ¿Cuáles son tus fortalezas y habilidades? ¿Cómo ayudan a terminar tu trabajo?

Las fortalezas y habilidades que en general tienen los empleados de Colfondos es la capacidad de escucha, liderazgo, trabajo en equipo y la organización. Gracias a las habilidades y fortalezas anteriormente mencionadas pueden resolver los diferentes problemas cada día.

2. ¿Cómo puede usar tus habilidades de manera más eficiente?

Los empleados de Colfondos indican que con más entrenamientos de juegos de roles pueden enfrentar las diferentes problemáticas y así tener respuestas más asertivas en cada situación que se les presente con los diferentes afiliados.

3. ¿Cumple con los horarios laborales estipulados?

Todos los empleados cumplen el horario establecido por la compañía.

4. ¿Entrega tareas laborales como FOCUS a tiempo?

La mayoría de los empleados cumplen con la entrega de tareas a tiempo.

5. ¿Cumple con las políticas de seguridad?

Todos los empleados cumplen con las políticas de seguridad establecidas por Colfondos.

6. ¿Se han presentado llamadas de atención por su jefe directo?

En algunas ocasiones a algunos empleados se les han presentado llamados de atención por el jefe directo.

7. Partiendo de las metas del año. ¿Cuáles se cumplieron y cuáles no? ¿Qué ayudó a estos resultados?

En la mayoría de los casos se cumplieron las metas asignadas por mi jefe directo y lo que contribuyó a esos resultados fue el acompañamiento del jefe directo y el equipo encargado del entrenamiento.

8. ¿Qué lograste este año que te enorgullece más?

Algunas de las cosas que lograron los empleados de Colfondos S.A que los enorgullecen son:

- Fidelizar a los clientes con la organización
- Avanzaron a pesar de los cambios de la organización.
- Retomar sus estudios profesionales.
- Aprendizaje dentro de la organización y fortalecimiento en la relación con el equipo de trabajo.

trabajo.

9. ¿Qué te motiva en tu trabajo diario?

Las comisiones, crecimiento dentro de la empresa y poder cumplir las metas personales.

10. ¿Cuáles serían sus situaciones de trabajo ideal para ser lo más fructífero posible?

Bases de datos de prospectos, gestión de parte del equipo de trabajo e incentivos de comisiones.

11. ¿Dónde crees que hay espacio para mejorar?

Canales de comunicación más eficaces, salas de capacitación con más recursos y menos carga operativa.

12. ¿De qué metas te sentiste menos orgulloso? ¿Por qué? ¿Cómo las harías diferente en el futuro?

- Completar base de clientes prospectos para convertirlos en clientes finales, alcanzar más comisiones y tiempo para gestionar más venta.

➤ Porque los canales de comunicación con los clientes no fueron efectivos, porque no se tuvieron tiempos para gestión de clientes por los reprocesos de la empresa, para los clientes algunos servicios no cumplieron con las expectativas del cliente.

➤ Se resuelve colocando procesos claros al entendimiento del asesor y hacia el cliente por medio de asignación de tareas específicas al grupo de trabajo.

13. ¿En qué dos o tres cosas te orientarás el siguiente trimestre para ayudarte a crecer y desarrollarte?

Disciplina, una gestión eficaz de la base de datos de los clientes y continuar con el desarrollo personal.

14. ¿Qué puedo hacer para ayudarte a cumplir tus metas?

Ayudar en la gestión de los procesos para que no sea tan largo para el cliente final, que las dudas de los comerciales sean resueltas con prontitud.

15. ¿Cuáles son tus metas más importantes para el siguiente trimestre/año?

Abarcar más clientes, comisionar mejor y cumplir con todas las tareas operativas.

16. ¿Cómo te ves escalando dentro de la compañía? ¿Cuál quisieras que fuera tu siguiente posición?

Adquisición en cargos de liderazgo, obtención de mejor cargo dentro de la compañía, los cargos más apetecidos son director Comercial o Ejecutivo Comercial.

17. ¿Hay alguna oportunidad de desarrollo profesional que le gustaría explorar en un futuro próximo?

Estudios que permitan la certificación del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) para si ser más profesionales en su labor.

18. ¿Dónde crees que hay oportunidad para la compañía de mejorar?

En general los procesos y directrices al área salarial y gestión humana.

19. ¿Es una persona eficaz y eficiente con su comunicación?

En general la mayoría de los empleados del área comercial de Colfondos son personas eficaces y eficientes a la hora de comunicar.

20. ¿Cómo crees que tu puesto le ayuda a la compañía a obtener éxito?

El área comercial es el área más importante para la empresa en su crecimiento y desarrollo, debido a que es el área que trae ingresos a la compañía.

7.7 Resumen general de las encuestas

Las fortalezas y habilidades de los colaboradores de la compañía son el instrumento base del área comercial, gracias a lo cual y con la compañía de entrenamiento y auditoría, se logra el cumplimiento de las metas determinadas por el área operativa. Los colaboradores encuentran valor a esto cuando sus metas se cumplen y la bonificación monetaria satisface sus expectativas. Se resalta que el acompañamiento debe ser continuo y enfocado en las metas del área comercial, en resolver las problemáticas del día a día expuestas por los diferentes medios de comunicación interna y de los resultados a tiempo que permiten que cada proceso sea consecuente con un cumplimiento efectivo.

Los colaboradores del área comercial son personas proactivas, comprometidas y participativas dentro de los lineamientos operativos. Por esto, sienten vital los esfuerzos de la compañía por todo valor agregado a su fortalecimiento, gracias a lo cual mantienen sus metas altas. Se tiene en cuenta que el rol de las áreas de acompañamiento es la base de un correcto seguimiento individual y que permite medir el cumplimiento particular, gestión que no es invisible al asesor de ventas y que resalta cuando se le pregunta por esto, sin embargo, se destaca que la carga de tareas operativas puede interrumpir el cumplimiento de ventas, por lo cual se debe precisar que tareas debe corresponder a ellos y que tareas deben ser desarrolladas por su jefe inmediato, por área de apoyo o por un auxiliar, en pro de que las tareas determinadas al siguiente año no tengan las mismas problemáticas.

Con esto, se determina que es muy positiva la visión en general de pertenecer al grupo de trabajo, con miras a crecimiento, desarrollo, aprendizaje y ejercer cargos de liderazgo, lo cual motiva en la autorrealización ideal para la mayoría, y que es apoyada por la compañía y el equipo de trabajo.

7.8 Desarrollo de posibles estrategias

Las muestras evidenciadas de la anterior encuesta determinan que los siguientes puntos pueden desarrollarse como estrategias a solucionar las diferentes problemáticas, y fortalecer los elementos positivos:

1. Los objetivos de las áreas deben ser claros para los integrantes de la organización.
2. Las reuniones deben cumplir con objetivos específicos, claros y con metas reales.
3. Las comisiones deben satisfacer las expectativas de los asesores comerciales. En consecuencia, a esto, los recursos invertidos en conocimiento y desarrollo del potencial deben también ser una prioridad.

4. Las áreas de apoyo deben tener planes de trabajo diario, semanal y mensual, determinando en quienes deben enfocar los esfuerzos para que el grupo se mantenga homogéneo.

5. Las tareas operativas no deben recargarse en los asesores comerciales. Una buena organización es necesaria para la validación final de las metas realizadas.

8. Recomendaciones

Se recomienda a las directivas de la empresa Colfondos S.A seguir las indicaciones, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Poner en práctica el plan de mejoramiento que se propone para la empresa, en el cual muestra los aspectos más relevantes sobre el estrés laboral de sus empleados, con ayuda de este plan de intervención se busca mitigar la problemática que está causando un incremento del índice de rotación del personal, disminución de la calidad de motivación e insatisfacción en el área laboral, además de planes de contingencia o programas completos de atención y prevención.
- Implementar capacitaciones, donde se dé a conocer a los empleados las causas y consecuencias, para poder así manejar y controlar el estrés laboral.
- Convocar pausas activas durante las jornadas laborales de 15 minutos, para evitar el estrés de los empleados.
- Realizar un seguimiento del plan de mejora, en el cual se evaluar el desempeño mediante reuniones que permitan conocer la opinión y carga laboral que estén manejando los empleados.

9. Conclusiones

El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Colfondos S.A, a través de dos instrumentos, cuestionario Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y encuesta de desempeño laboral.

Al final de este estudio se aceptó la hipótesis nula y se concluyó que el estrés en el ambiente de trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores, provocando desequilibrio en la organización de la empresa.

Los colaboradores que proporcionan un estrés de bajo rendimiento y alto nivel en la implementación de funciones son los principales problemas, como resultado de la falta de apoyo de las instituciones, la falta de tiempo debido a las visitas frecuentes de los clientes, como resultado se obtiene que están físicamente agotados.

Luego de la medición estadística del estrés laboral a través de la aplicación del cuestionario de la OIT-OMS se concluye que el estrés en el área comercial en general obtiene una puntuación del 121.3, la cual es denominada en el nivel de estrés, teniendo claro que el área que se debe priorizar es la de clima organizacional.

Desde un enfoque cualitativo, se llevó a cabo una entrevista detallada con las autoridades de la Oficina de Talento Humano para complementar la información estadística obtenida mediante la medición del estrés laboral. Al finalizar, se buscaba determinar si el estrés afectaba el rendimiento. Sin embargo, se encontró que las autoridades tenían perspectivas diferentes sobre cómo medir el estrés. A pesar de esta discrepancia, se pudo observar que el alto rendimiento se estaba viendo afectado debido a la sobrecarga de trabajo, ya que esta era una de las razones principales que provocaba la separación de empleados. En varios casos, la cantidad de trabajo se mantenía, pero el rendimiento estaba disminuyendo debido a problemas de salud, ausencias frecuentes y cambios en el comportamiento, como mal humor e irritabilidad. Estos factores mencionados (condición de salud, ausencias repetidas y cambios en el comportamiento negativo) se asociaban claramente con una disminución del rendimiento. Por otro lado, en algunas situaciones donde también existía una gran cantidad de trabajo, el rendimiento no se veía afectado, lo que sugiere que otros factores podrían estar influyendo en estas circunstancias.

10. Referencias

- American Psychological Association. (1995). *DSM - IV: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.
- Arcos, M. F. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/6057>
- Cannon, W. (1914). *The interrelations of emotions as suggested by recent physiological researches*. Recuperado de Am J Psychol. 1914; 25, pp. 256-282.
- Cooper, C., & Payne, R. (1978). *Stress at work. Sources and Outcomes of stress in organizational settings*. pp. 330-350.
- Delgado, M. A. (s.f.). *Estres laboral*. Recuperado de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- García, D., & Rojas, O. (2017). *El estrés ambiental: El modelo de Lazarus y colaboradores*. Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta_Plan_Intervencion_Rojas_2017.pdf
- Gutiérrez, R., & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México : Trillas. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas.
- Morales, M. (2020). *¿Cuántos están teletrabajando en América Latina durante la pandemia?* Recuperado de EL TIEMPO: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/teletrabajo-estudio-revela-que-el-96-de-organizaciones-en-america-latina-lo-implemento-502154>
- Muñoz, C. (2010). *Vigilancia Epidemiológica de los Desórdenes Músculo-Esqueléticos (DME)*. Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2021). *El estrés laboral crónico y sus consecuencias para la salud de los trabajadores*. Madrid, España: UGT.
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS: Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf
- Oviedo, G. L. (2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt*. Revista de estudios sociales, (18), pp. 89-96.
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Revista Científica Salud Uninorte, Barranquilla. 35(1).

- Perrons, D., Colette, F. L., Ray, K., & Ward, K. (2011). *Work, Life and Time in the New Economy*. Londres: Sage Publications.
- Prevecon. (18 de abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Recuperado de: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Psicología Ambiental. (2020). *Modelos explicativos de estrés ambiental: El modelo de Lazarus y colaboradores*. Recuperado de: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2
- Quick, J. C., Wright, T. A., A, A. J., Nelson, D. L., & Quick, J. D. (2013). *Preventive Stress Management in Organizations*. Washington DC: American Psychological.
- Rivera Sánchez, A. B. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. Recuperado de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanchezAngelaBibiana2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz Aguilar, I. A., & Vega Córdor, K. L. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%20c3%b3ndor_Influencia_estr%c3%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología De La Investigación*. Recuperado de McGraw-Hill Interamericana: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri-libre.pdf?1443413652=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1690150413&Signature=eqVdGUFAUppv-FhDgsS4lvPgdi8HmYPid0GstzMp1Q7sjIsihpzcd9mp01hFp4E~9yNl9wIqFlhkAOAnTp906>
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc111836.pdf>
- Segura, O. (2014). *Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública*.

Recuperado de Biomédica. *Revista del instituto Nacional de Salud*. 34(4-6):
<https://www.revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/2315/2594>

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

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Venegas, J. M. (26 de Febrero de 2022). *Estrés laboral o síndrome de "burnout"*. Recuperado de:
<http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

Yasbek, P. (2004). *The business case for firm-level work-life balance policies: a review of the literature*. Recuperado de:

<https://thehub.swa.govt.nz/assets/documents/The%20business%20case%20for%20firm-level%20work-life%20balance%20policies,%20a%20review%20of%20the%20literature.pdf>