DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES CAUSANTES DEL ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE MODA STF GROUP S.A EN LA CIUDAD DE CARTAGENA.

LAURA PATRICIA TORRES PACHÓN

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CARTAGENA - BOLIVAR
SEPTIEMBRE, 2020

Diagnóstico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores de la empresa de moda STF GROUP S.A en la ciudad de Cartagena.

En cumplimiento de los requisitos para optar el título de Psicóloga

Laura Patricia Torres Pachón

Director(a)

Maribel Pérez Ortiz

Universidad Antonio Nariño

Programa de psicología

Cartagena - Bolívar

Noviembre, 2020

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma presidente del jurado

_____

Firma del jurado

_____

Firma del jurado

Cartagena (2020)

Agradecimientos

Agradezco a Dios principalmente por ser luz y guía en mi vida, porque de Él ha venido la sabiduría que he necesitado para recorrer este maravilloso camino, y por haberme permitido adquirir todo el conocimiento para mi formación profesional; agradezco a mi madre, Olga Pachón por darme el impulso de seguir siempre adelante, por aconsejarme de no desmayar ante las dificultades que se presentaron en el camino; agradezco a mi esposo Brayan Pereira por ser mi apoyo incondicional en este proceso de formación, por acompañarme, por brindarme sostén emocional en todo momento.

A la compañía STF GROUP S.A., quien me brindó las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto de investigación, por brindarme los espacios y tiempo necesarios para realizar mis estudios, permitiendo mi formación académica, profesional y laboral.

Agradezco a la Universidad Antonio Nariño por darme la oportunidad de obtener este título; agradezco a mis compañeros y docentes por cada momento grato compartido y que han dejado en mi corazón una huella imborrable; en especial agradezco a mi tutora la Dra. Nallivy Álvarez Cabarcas, quien me trasmitió con gran cariño y entusiasmo, sus conocimientos, por alentarme a continuar y creer en este proyecto.

Infinitas gracias a Dios por permitir rodearme de personas gratas y maravillosas, quienes me han brindado su amistad sincera, y han contribuido de forma positiva en vida.

Laura Patricia Torres Pachón

Tabla de Contenido

Introducción……...16

Planteamiento del problema……..19

Formulación del Problema. 22

Objetivos. 23

Objetivo General…… 23

Objetivos Específicos……23

Justificación……. 24

Marco Teórico…….. 27

Conceptualización teórica del estrés. 27

Factores generadores de síndromes vinculados al estrés. 29

Factores del ambiente laboral que ocasionan que hallan síntomas de estrés en los trabajadores, según Timio (1983) son los siguientes:.....32

Factores propios de la tarea:……32

Factores de la organización del tiempo de trabajo:……33

Factores de modalidad de gestión y funcionamiento de la empresa:……33

Factores por cambios tecnológicos o innovación tecnológica:……34

Otros factores, como el tipo de contrato, estabilidad laboral, políticas de ascenso, evaluación del desempeño. 35

Trastornos ligados al estrés. 35

Estrés laboral 37

Antecedentes del estrés laboral.....38

Estudios Nacionales 38

Estudios Internacionales 40

Aspectos Legales del estrés laboral. 43

Diseño Metodológico 47

Tipo de la investigación 47

Técnicas e Instrumentos de recolección de información 47

Población y muestra 48

Procedimiento **¡Error! Marcador no definido.**

Generalidades o caracterización de STF GROUP S.A. 49

Misión 49

Visión 49

Valores Corporativos 49

Objeto Social 50

Procedimiento Metodológico.....52

La encuesta. 53

El DOFA organizacional. 53

Etapas metodológicas 54

Población y muestra 55

Tratamiento de la información primaria recolectada. 56

Análisis de resultados 57

Análisis y diagnóstico de matriz DOFA 89

Análisis y discusión 94

Propuesta de estrategias educativas innovadoras para minimizar el nivel de estrés de los empleados de la compañía de moda STF Group S.A. 97

Hábitos y estilos de vida saludables.....97

Propuesta de calidad de vida laboral como estrategia para disminuir el estrés. 99

Propuesta de estímulos y de incentivos a empleados. 102

Conclusiones 105

Recomendaciones 107

Referencias Bibliográfica 109

Tablas

Tabla 1: Caracterización de la población del área comercial de STF GROUP S.A en Cartagena. 34
Tabla 2: Cronograma de Actividades 40
Tabla 3 *Imposibilidad de conciliar el sueño.* 41
Tabla 4 *Dolores de cabeza.* 42
Tabla 5 *Sensación de cansancio* 43
Tabla 6 *Disminución del interés sexual.* 44
Tabla 7 *Respiración entrecortada o sensación de ahogo.* 45
Tabla 8 *Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual* 46
Tabla 9 *Temblores musculares.* 47
Tabla 10 *Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.* 48
Tabla 11 *Tendencias a sudar o palpitaciones.* 49
Tabla 12 *Disminución del apetito.* 50
Tabla 13 *Las políticas de la empresa me generan recarga laboral.* 51
Tabla 14 *Repartición equitativa de responsabilidades y tareas* 52
Tabla 15 *Funciones que me delegan después del tiempo previsto.* 53
Tabla 16 *Procedimientos para obtener resultados de manera simple de las funciones.* 54
Tabla 17 *El jefe permite tomar decisiones a sus subalternos.* 55
Tabla 18 *Ejecutar actividades sin conocimiento para cumplir las metas.* 56
Tabla 19 *Responsabilidades delegadas sin tener las capacidades.* 57
Tabla 20 *El jefe delega responsabilidades suministrando información y recursos* 58
Tabla 21 *Me retroalimentan si mi área alcanza los objetivos esperados.* 59
Tabla 22 *El jefe y subalterno conversar de su desarrollo y objetivos dentro de la empresa.* 60
Tabla 23 *La comunicación como herramienta para contribuir al progreso de la empresa.* 61
Tabla 24 *La empresa estimula al trabajador a través de premios por su buen trabajo.* 62
Tabla 25 *Reconocimientos por el buen trabajo realizado dentro del equipo de trabajo.* 63
Tabla 26 *Realizar trabajo reñido para sentirse mal o desmotivado.* 64
Tabla 27 *Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.* 65
Tabla 28 *Autocontrol del trabajador sin control de la empresa.* 66
Tabla 29 *Comprendo claramente que responsabilidades me han asignado.* 67

Tabla 30 *Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.* 68
Tabla 31 *Apoyo de la empresa a los empleados en el desempeño de sus funciones.* 69
Tabla 32 *Las políticas de la empresa incluyen procesos que protejan los derechos del empleado.* 70
Tabla 33 *Cumplir con las responsabilidades amerita salir después de la hora habitual.* 71
Tabla 34 *Desarrollar las actividades facilita las pausas activas y relacionar a al equipo de trabajo.* 72
Tabla 35 *Matriz DOFA – Ligada al estrés de la empresa de moda STF Group S.A.* 74

Figuras

Figura 1: Mapa de valor de la compañía 28

Figura 2: Mapa de Procesos 28

Figura 3: Estructura orgánica de la compañía. 29

Gráficas

Gráfica 1 *Conciliación del sueño.* 42
Gráfica 2 *Dolor de cabeza.* 43
Gráfica 3 *Sensación de cansancio.* 44
Gráfica 4 *Disminución del interés sexual.* 45
Gráfica 5 *Respiración entrecortada o sensación de ahogo.* 46
Gráfica 6 *Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.* 47
Gráfica 7 *Temblores musculares.* 48
Gráfica 8 *Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.* 49
Gráfica 9 *Tendencias a sudar o palpitaciones.* 50
Gráfica 10 *Disminución del apetito.* 51
Gráfica 11 *Las políticas de la empresa* 52
Gráfica 12 *Repartición equitativa de responsabilidades y tareas* 53
Gráfica 13 *Funciones que me delegan después del tiempo previsto.* 54
Gráfica 14 *Procedimientos para obtener resultados de manera simple de las funciones* 55
Gráfica 15 *El jefe permite tomar decisiones a sus subalternos* 56
Gráfica 16 *Ejecutar actividades sin conocimiento para cumplir las metas.* 57
Gráfica 17 *Responsabilidades delegadas sin tener en cuenta las capacidades.* 58
Gráfica 18 *El jefe delega responsabilidades suministrando información y recursos*. 59
Gráfica 19 *Me retroalimentan si mi área alcanza los objetivos esperados.* 60
Gráfica 20 *El jefe y subalterno conversar de su desarrollo y objetivos dentro de la empresa.* 61
Gráfica 21 *La comunicación como herramienta para contribuir al progreso de la empresa.* 62
Gráfica 22 *La empresa estimula al trabajador a través de premios por su buen trabajo.* 63
Gráfica 23 *Reconocimientos por el buen trabajo realizado dentro del equipo de trabajo.* 64
Gráfica 24 *Realizar trabajo reñido para sentirse mal o desmotivado.* 65
Gráfica 25 *Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.* 66
Gráfica 26 *Autocontrol del trabajador sin control de la empresa.* 67
Gráfica 27 *Comprendo claramente que responsabilidades me han asignado.* 68
Gráfica 28 *Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.* 69
Gráfica 29 *Apoyo de la empresa a los empleados en el desempeño de sus funciones.* 70

Gráfica 30 *Las políticas de la empresa ayudan a proteger los derechos del empleado.* 71

Gráfica 31 *Cumplir con las responsabilidades amerita salir después de la hora habitual.* 72

Gráfica 32 *Desarrollar las actividades facilita las pausas activas y relacionar al equipo de trabajo.* 73

Anexos

Anexo A. *Encuesta de Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores……..107*

Anexo B1. *Cuadro 1 de 2, de tabulación y resultado de encuesta de Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores……113*

Anexo B2. *Cuadro 2 de 2, de tabulación y resultado de encuesta de Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores……114*

Resumen

El propósito de la presente investigación es realizar un diagnóstico de las condiciones laborales de estrés que constituyen el entorno de trabajo de los empleados de la compañía de moda STF Group S.A de la ciudad de Cartagena en el año 2020, a través de la aplicación de dos instrumentos, la encuesta la cual permitirá analizar el origen de los factores causantes del estrés laboral; y el análisis DOFA que permitirá detectar aquellos factores fuertes y débiles a nivel interno y externo de la compañía, y que permitirá conocer a nivel general la posición estratégica a nivel organizacional de la compañía; lo anterior mediante una metodología tipo mixta de carácter descriptivo. Dentro de los resultados se pudo observar que los factores más predominantes que inciden en la generación de estrés, son la carga y jornada laboral, la falta de apoyo para la realización de las actividades, la imposibilidad de conciliar el sueño, dolores de cabeza, sensación de cansancio, tendencia de comer más de lo habitual, tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana**,** las condiciones físicas del lugar de trabajo, la relación interpersonal entre compañeros, jefes y subordinados, la comunicación asertiva entre las diferentes líneas de mando de la compañía, el cumplimiento de horarios laborales, el cumplimiento de metas y los estímulos e incentivos a los empleados por el esfuerzo y desempeño laboral. De acuerdo a este análisis se procese a diseñar una propuesta psicoeducativa que permita concientizar tanto a los empleados como a las directivas de la empresa con el objeto de mitigar los factores generadores de estrés.

Palabras claves: *estrés, organización, factores generadores de estrés, Matriz DOFA.*

Abstrac

The purpose of this research is to make a diagnosis of the stressful working conditions that constitute the work environment of the employees of the fashion Company STF Group SA in the city of Cartagena in 2020, through the application of two Instruments such as the survey, which will make it possible to analyze the origin of the factors causing work stress; and the SWOT analysis that will allow detecting those strong and weak factors internally and externally of the company, and that will allow knowing at a general level the strategic position at the organizacional level of the company; the foregoing through a mixed quantitative and qualitative methodology of a descriptive nature. Within the results, it could be observed that the factors that most influence the generation of stress in employees are the workload and working hours, the lack of support to carry out activities, the inability to fall asleep, headaches, feeling tired, tendency to eat more than usual, strong temptations not to get up in the morning, the physical conditions of the workplace, the interpersonal relationship between colleagues, bosses and subordinates, assertive communication between the different command lines of the company, compliance with working hours, meeting goals and incentives and incentives to employees for work effort and performance.

Keywords*: stress, organization, stress generating factors, SWOT Matrix.*

Introducción

Actualmente en Colombia existen diversos factores que generan que las empresas sean más competitivas para lograr mantenerse en el mercado, siendo, la fuerza de trabajo y la agresividad en la venta una de las variables que más exigen empoderamiento y firmeza debido a ello, los empleados deben asumir mayor compromiso y responsabilidad en sus funciones, para mejorar y contribuir en la efectividad de los procesos y por ende en los resultados y metas esperadas.

Lo anterior requiere mayor exigencia de parte de las directivas de la organización, lo que genera incertidumbre y tensión por parte de los empleados, induciéndolos a manejar de manera inadecuada los retos que se requieren, limitando su capacidad a cómo responder de forma efectiva a las exigencias impuestas día a día. Aspecto que conlleva a presentar situaciones de estrés laboral, debido a altas cargas laborales, y a la alta presión desde la gerencia, que impactan negativamente en la salud y el bienestar físico y emocional de sus empleados.

El estrés es considerado la enfermedad del siglo XXI, el cual se relaciona con la incidencia de los pensamientos sobre las acciones aumentando la presión interna de la persona, generando riesgos físicos y mentales. Hay muchos factores que inciden directamente en los altos niveles de estrés, actualmente se han realizado numerosos estudios abordando diferentes enfoques sobre los riesgos laborales, tanto físicos como Psicológicos, las condiciones de trabajo, el desgaste psíquico y la salud mental laboral, son uno de los aspectos que más inciden a que se presente un cierto grado de estrés en las personas.

Si bien el ambiente físico puede ser un generador del estrés, cabe destacar, que es en el entorno social donde se produce la gran mayoría de situaciones que lo provocan. Algunos autores han considerado que los cambios vitales, la pérdida de personas, las relaciones importantes, una nueva situación laboral o el nacimiento de un hijo, las contrariedades y los acontecimientos diarios, suelen ser los factores desencadenantes del estrés. Lo que conlleva a las organizaciones a sentir gran preocupación por este tema, por tal motivo la compañía STF GROUP S.A., actualmente presta atención a la calidad de vida de sus trabajadores, mitigando aquellos factores que son generadores de estrés.

Mediante esta investigación, se busca caracterizar, cuales son los factores de riesgo físico y psicológico que son recurrentes en el trabajo y que se asocian con el estrés laboral de los empleados de la compañía de moda STF GROUP S.A, mediante un estudio descriptivo, que permita determinar las propiedades y características de los fenómenos, para luego ser sometidos a un análisis, a través de estudios estadísticos mediantes tablas de Excel y gráficos, como también la aplicación de un diagnostico con una matriz DOFA, que permitieron identificar los factores generadores de estrés. Dentro de los factores que se obtuvieron en el análisis de los resultados se pudo observar que la generación de estrés en STF GROUP S.A. se genera por la sobrecarga de la jornada laboral, la falta de apoyo para realizar de actividades, falta de sueño, dolores de cabeza, sensación de cansancio, tendencia de comer más de lo habitual, dificultad para levantarse por la mañana**,** las condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva entre las diferentes líneas de mando, el cumplimiento de horarios laboral metas establecidas, los estímulos e incentivos por esfuerzo y desempeño, teniendo en cuenta estos factores se propuso una estrategia novedosa que permitirá mitigar los

factores generadores de estrés laboral en la compañía y conlleve a la mejora de localidad de vida de los trabajadores.

Planteamiento del problema

El estrés laboral es un problema que en la mayoría de la personas provocan enfermedades o trastornos generales que afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo. Por lo tanto, en cada evento externo que se genera estrés necesariamente no es muy notorio para los demás, sino que puede acumularse hasta que llega al límite, generando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema (Cortez, 2012).

La Organización Mundial De La Salud (OMS) define el concepto de salud como "el estado integral de bienestar físico, mental y social de un individuo y no solamente la ausencia de enfermedad" (Organización Mundial de la Salud,1948), existen muchos factores de riesgo en el entorno laboral que pueden afectar a la salud física y mental, por lo que en la mayoría de los casos, esto va asociado a la interacción inadecuada entre el tipo de trabajo y el entorno organizativo y directivo, que como resultado genera el estrés.

El estrés laboral es uno de esos problemas de salud que se presentan al interior de las organizaciones cada vez con mayor importancia en la sociedad actual, este fenómeno se manifiesta a nivel individual, grupal y organizacional y se considera una respuesta física y emocional negativa, a tantos requerimientos del trabajo que no coinciden con las capacidades o recursos del trabajador.

En la actualidad el tema de estrés es un requisito legal que debe tener toda organización, de allí la preocupación por realizar estudios respecto al tema, por ejemplo tomamos el estudio actual sobre riesgos psicosociales y estrés laboral que se presentan en los lugares de trabajo y que

guardan relación con los temas planteados en la siguiente investigación que se desarrolló a nivel nacional, la cual fue denominada "*los Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral"*. Gutiérrez S. Ana M. y Viloria-Doria Juan C. (2014), los autores explican su forma de mirar el comportamiento de los factores y riesgos psicosociales laborales que generan estrés dentro de las organizaciones, en las organizaciones colombianas específicamente, estos autores sostiene que la salud y los riegos laborales adquieren una importancia desde el punto de vista macroeconómico pues se ven involucradas las industrias y organizaciones; donde se indaga sobre la relación individuo-ambiente en la prevención de los riesgos laborales con resultados de una mayor afectación en el nivel organizacional. Como objetivo principal de los psicólogos en conjunto con los profesionales de la salud ocupacional, es detectar la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores en Colombia, bien sea por exceso de trabajo o malas prácticas. (Gutiérrez Strauss & Viloria Loria, 2014)

En el marco referencial se establecen diversas investigaciones nacionales e internacional que permitieron profundizar el estudio del presente proyecto, ya que se tomaron variables y estrategias que orientaron el propósito de esta investigación la cual fue diseñar una propuesta novedosa y psicoeducativa que permita mitigar en los trabajadores los factores generadores de estrés.

Este estudio nace de la preocupación que tienen las directivas de la compañía STF GROUP S.A, de la ciudad de Cartagena, la cual se ha caracterizado por ser una importante marca de ropa que se ha posicionado rápidamente en Colombia desde 1994 y cuyo crecimiento se ha expandido a otros países de Latinoamérica como México, Ecuador, Panamá y Chile. Esta información puede ser corroborada a través de la página web de la compañía, donde se

evidencia el crecimiento a lo largo de su historia que ha implicado una serie de cambios organizacionales y estructurales que ha impactado en el estilo de trabajo de sus colaboradores. Dichos cambios han logrado posicionar la empresa en el mercado, pero los cambios no han impactado positivamente, emocionalmente ni satisfactoriamente al bienestar laboral del empleado, por lo que se han identificado a través de una observación directa, descrita por altos funcionarios de la compañía,, donde se hace énfasis en el comportamiento del personal comercial y de ventas, funcionarios que más presentan actitudes de insatisfacción laboral como: reacciones físicas inadecuadas, problemas de salud, mala convivencia laboral, falta de motivación, jornadas laborales excesivas debido a los horarios donde el personal muchas veces trabaja más de las 8 horas, los descansos limitados y solo hay un día de descanso en la semana, trabajar todo el día de pie para atender a los clientes haciendo que el trabajo genere fatiga, carga excesiva de tareas y actividades, las limitaciones de tiempo para realizar pausas activas que permitan relajarse, la rotación frecuente en las jefaturas comerciales que no permiten una cohesión de equipo adecuada, entre otros factores. Todo lo anterior conlleva a que el trabajador presente bajo rendimiento y poco sentido de pertenencia y fidelidad hacia la compañía.

Por lo anterior, esta serie de factores vienen generando algunos síntomas muy relacionados al estrés laboral como, conflictos psicológicos de cambio de personalidad de pasiva a violenta, perdida de la confianza en los mismos empleados, disminución de la productividad, disminución del rendimiento y cumplimiento de metas, entre otros síntomas de carácter organizacional que no permiten generar un lugar armonioso para el trabajo. Más allá de conocer estas consecuencias, para la compañía se le hace necesario determinar con exactitud cuáles son esos factores que podrían estar generando estrés, era evidente que se reflejaba los comportamientos en los trabajadores, pero no se identificaban con exactitud cuáles eran sus

causas, por lo tanto se hace necesario indagar respecto al tema, de allí la preocupación por determinar mediante este estudio cuales son como tal los factores generadores de estrés.

Por tal motivo la presente investigación busca identificar cuáles son los factores tanto personales y organizacionales que influyen en generar estrés en los trabajadores de dicha empresa de moda, ya que actualmente las demandas y la presión en el entorno laboral cada vez son mayores, las largas jornadas de trabajo, la dificultad para conciliar la vida laboral y familiar, la incertidumbre por el puesto de trabajo etc., constituyen el diario vivir de sus empleados, ocasionando incapacidades, bajo rendimiento laboral y se proyecta a iniciar un alto índice de rotación del personal, dado que no se han detectado los factores que están generando el estrés en los empleados.

Esta investigación adicional a la identificación de dichos factores pretende proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Formulación del Problema.

¿Cuáles son los factores que impactan negativamente y generan un alto nivel de estrés en los empleados de la empresa STF GROUP S.A de la ciudad de Cartagena?

Objetivos.

Objetivo General

Identificar los factores organizacionales que generan estrés en los empleados de la empresa de moda STF GROUP S.A en la ciudad de Cartagena, a través de instrumentos que permitan proponer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral.

Objetivos Específicos

- Construir un instrumento tipo encuesta que permita la identificación de los factores generadores de estrés en la empresa de moda STF Group S.A de la ciudad de Cartagena y ser aplicado.
- Elaborar un análisis DOFA de la empresa de moda, para la identificación de los factores organizacionales generadores de estrés en el personal.
- Realizar un análisis estadístico de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, para la identificación de los factores generadores de estrés.
- Proponer estrategias educativas innovadoras, que permitan minimizar los factores que inciden en la generación de estrés, para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Justificación

El presente trabajo de grado se enfoca en la identificación de factores generadores de estrés, dichos factores que han sido observados en el personal de la empresa de moda, han ocasionado una serie de problemas a nivel organizacional y del entorno laboral, afectando la productividad en general de las actividades y funciones desarrolladas por los mismos, evidenciando una desmotivación, insatisfacción laboral y personal, entre otros síntomas que al ser combinados con la insatisfacción de no poder suplir las necesidades básicas personales y familiares se convierten en un detonante del estrés, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las lamentables secuelas que éste genera.

En este orden de ideas, al identificar la importancia de los riesgos psicosociales al interior y exterior de la Organización, específicamente el estrés laboral como consecuencia de factores psicosociales, y que posteriormente se analicen el sentir y percepción de los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales que les generan el estrés laboral (Sandin, 2002).

Por lo anterior, a través de este estudio, se pretende buscar las estrategias que mitiguen o eviten el aumento significativo de riesgo de estrés en los empleados de la empresa de moda STF GROUP S:A, por lo que la importancia potencial es de establecer las estrategias modernas e innovadoras que apunten al cuidado del talento humano, al impacto en su calidad de vida, a mejorar el entorno y espacios donde se desarrollan las actividades laborales en condiciones óptimas, en la importancia de brindar un servicio de calidad al cliente.

En este sentido, el estudio realizado por la multinacional de consultoría en Colombia Hay Group (2012) de “Prácticas de mejora de la calidad de vida laboral, muestra que el 70 de las 80

empresas consultadas cuentan con algún tipo de programa de mejoramiento en la calidad de vida de los empleados". Lo que demuestra que los líderes empresariales están evidenciando la importancia del empleado y como fomentar calidad y bienestar en sus trabajos. Por lo tanto, para lograr esta condición de calidad y bienestar laboral para los empleados, las empresas han optado por incluir dentro de sus estrategias de motivación y felicidad organizacional, la flexibilidad laboral, programas de cuidado personal, celebraciones de días especiales, capacitación en temas no laborales y talleres de presentación personal, este último ha generado más valor debido a que la mayoría de poblaciones generacionales se encuentran los jóvenes, lo cual el vestir de manera informal es algo que aprecian más. Dentro del estudio Hay Group también identificó que existen otras estrategias de bienestar y es que el 60 por ciento de las empresas consultadas han implementado programas de refrigerios saludables y en un 40 por ciento de las organizaciones cuentan con gimnasio o en su efecto algún sitio donde el empleado pueda asistir a relajarse.

Para la ejecución del trabajo de grado se hace pertinente y necesario conocer los elementos teóricos y prácticos que aporten para conocer más a fondo las características de los factores de riesgo de estrés laboral y del porqué del impacto negativo en la capacidad de productividad de los empleados, la influencia en su salud, el rendimiento y la insatisfacción en el trabajo. Y también como afecta presentado por el agotamiento físico y psicoemocional, así como la somatización a nivel fisiológico del estrés, del porqué la incrementación de los niveles de accidentalidad, ausentismo y desinterés en la labor, repercutiendo y afectando el cumplimiento de objetivos y metas.

Finalmente lo que se pretendió fue mitigar los factores que son generadores de estrés, creando un ambiente de sana convivencia, con el propósito de inspirar confianza y sentido de pertenencia hacia la organización. La línea de investigación que se manejó estuvo enfocada en

las teorías de desarrollo organizacional, la cual consistió en diseñar estrategias mediante una propuesta psicoeducativa, que permitan mitigar los niveles de estrés de los empleados, de todas las áreas de la compañía, cuyo propósito estaba enfocado en plantear medidas de cambios, que contribuyan a mejorar, la efectividad y rendimiento laboral de los trabajadores.

Marco Teórico

El estrés se ha convertido en uno de los principales factores generadores de riesgos para la salud física y mental, convirtiéndose en un tema de interés y preocupación para muchos científicos y autores de la conducta humana, afectando el rendimiento laboral y académico de las personas. Lo que causa preocupación, angustia y puede tener consecuencias generando trastornos personales, problemas familiares e incluso sociales. A continuación, el siguiente ejemplo se toma como un antecedente de los trastornos que este factor puede producir en las personas:

En la década de 1930, Hans Selye –hijo del cirujano austriaco Hugo Selye–, observó que todos los enfermos a quien estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: fatiga, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras posibles sintomatologías. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo. Según Selye (1950), en su investigación sobre la ansiedad, "define el estrés proveniente de la física y se refiere a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro (la fatiga de materiales), siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse- y fue adoptado por la psicología, para denominarlo como el conjunto de síntomas psicofisiológicos antes mencionado, y que también se conocen como síndrome general de adaptación, posteriormente Selye plantea que el estrés es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido, es decir que el estrés puede presentarse cuando se da un beso apasionado" (Pérez, 2017, p. 19-22).

Conceptualización teórica del estrés.

Martínez y Díaz (2007) Señalan que "el problema que subyace del estrés, radica en las exigencias del mundo moderno y cambiante, que solo se centra en la obtención de resultados, y

que se mantiene al margen de sus consecuencias ocasionadas sobre la calidad de vida de las personas, y por ende en la salud física y mental de las mismas afectadas" (p. 1).

Para Oblitas (2004) "las diferentes concepciones teóricas acerca del estrés, explican que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante". "Mientras que en los enfoques psicosociales se hacen énfasis en factores externos; es decir, en los estímulos y eventos productores de estrés". "También en los enfoques con una orientación cognitiva, recalcan que el estrés nace a partir de la evaluación cognitiva que la persona realiza, tomando en cuenta tanto aspectos internos como aquellos propios del ambiente". Por otra parte, se puede decir que los enfoques integradores consideran que el estrés debe entenderse desde un panorama más amplio, debido a que interactúan muchas variables.

Desde el enfoque sobre la interacción entre una persona y distintas situaciones Mc Grath (1970) "indica que el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda tiene importantes consecuencias" (p.34). En resumen, "el modelo de estrés está determinado por el desequilibrio entre una persona y el entorno" (García- izquierdo 1999).

Melgosa (1995) señala que, "debido a las alteraciones que el estrés provoca en la persona, se puede definir: un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se somete a fuertes demandas de desequilibrio físico y mental tanto internas como externas" (p.19).

Existen diferentes aspectos de la vida cotidiana que son generadores de estrés y que inciden en el desequilibrio emocional de las personas, especialmente en aquellas que manejan volúmenes altos de trabajo. Por lo tanto se puede decir que el estrés se produce cuando una persona se enfrenta ante una situación amenazante, cuya intensidad sobrepase sus propios recursos para afrontar la situación, lo que pone en riesgo su calidad de vida.

También, Bensabat (1987) se refiere a este tema y cita asimismo a Selye, indicando que para este autor, el estrés es una respuesta no específica del organismo a toda situación que se presente. Esto significa que cualquier situación, independientemente de que sea física, psicológica o emocional, positiva o negativa, provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada. Esta respuesta se debe a unas secreciones hormonales responsables de las reacciones al estrés, somáticas, funcionales y orgánicas. Lo que implica que una emoción agradable producto de una buena noticia produce los mismos efectos que una emoción desagradable, resultado de una mala noticia. Ambas situaciones son causa de estrés.

Factores generadores de síndromes vinculados al estrés.

Actualmente gran parte de todas las enfermedades se encuentran relacionadas con el estrés laboral. Pese a ello, es un fenómeno psicosocial complicado en el que intervienen múltiples factores que interactúan y tienen relaciones entre cada uno que conviene estudiar en cada contexto particular (Mariné, 2003):

1. Características demográficas: El género y la edad de la persona influencia en la aparición del Síndrome de Burnout o síndrome del quemado, es decir, el desgaste profesional que involucra el estrés y otros aspectos como el agotamiento, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Generalmente es más frecuente que se desarrolle en

una mujer (por el conflicto inter-rol debido a la doble jornada laboral que desarrolla en su hogar y en su trabajo) y en personas jóvenes (por la falta de experiencia). También el tipo de profesión dentro de la organización (Freudenberger, 1974).

2. Personalidad: la personalidad Tipo A es una "categoría que se utiliza para describir un tipo particular de respuesta conductual al estrés, como la competitividad que se caracteriza por una tendencia a competir, haciendo que la persona sea siempre autocrítica y que busque alcanzar sus objetivos para su satisfacción de cumplirlos, lo que implica una personalidad disciplinada por el hecho de disfrutar del proceso"; la sensación de urgencia constante es un tipo de personalidad "contra reloj", con una sobrecarga de trabajo y con una necesidad permanente de cumplir reglas y horarios; y "la hostilidad la persona es casi siempre percibida como alguien hostil o que siempre está enojada, frecuentemente resalta más lo negativo que lo positivo de los demás y de las circunstancias, desarrollando frustración constante, e incluso falta de empatía". (McLeod, 2017), estas respuestas están relacionadas con una mayor probabilidad de desarrollar enfermedades coronarias y una presión arterial alta, es uno de cuatro patrones de personalidad (A, B, C y D) conocidas como Patrón de personalidad tipo A o *Type A Behavior Pattern* (TABP) (Friedman y Rosenman, 1950), el Locus de control externo y el neuroticismo aparecen como características más asociadas a desarrollar Burnout (enfermedad asociada al estrés).

3. Estresores: Son los que provocan en el individuo una determinada respuesta defensiva y se produce una de las siguientes respuestas: vuelta al estado anterior, adaptabilidad incrementada, disfunción fisiológica, alteración emocional, enfermedad física, enfermedad psicosomática tales como: la carga en el trabajo, trastornos físicos, porque el sistema interno del organismo cambia para superarlo, los conflictos constantes con supervisores o el hostigamiento intencional de los compañeros, algunas veces dan origen a neurosis, angustia e incluso suicidio

(Sandi, Venero & Cordero, 2000), la necesidad de personal cualificado, la falta de apoyo social (especialmente la de los cargos superiores) y los conflictos inter-rol tienen más influencia en la aparición de Burnout (Schaufeli 1999). Otro tipo de estresores específicos del tipo de trabajo sería la interrelación con pacientes difíciles o crónicos graves.

4. Características físicas del puesto de trabajo: Según Guzmán, (2003): una ergonomía hospitalaria inadecuada, la falta de técnicas o una mala utilización de las mismas, la sobrecarga estática (reiteración de posturas y movimientos incorrectos), la sobrecarga dinámica, la falta de tiempo y de preparación muscular, la exposición prolongada a elevados niveles de ruido, empleo de herramientas de manejo, señalización de las zonas, condiciones termohigrométricas: Son las condiciones físicas ambientales de temperatura, humedad y ventilación en las que se desarrollan las actividades laborales, Iluminación: La iluminación es un factor que condiciona la calidad de vida y determina las condiciones de trabajo en que se desarrolla la actividad, las anterior son situaciones generadoras de malestar en el entorno laboral.

5. Aspectos organizacionales: el clima laboral, el grado de apoyo y el estilo de liderazgo que ofrece la organización al trabajador (sobre todo estilos de liderazgo no participativos o jerárquicos y autoritarios) se han relacionado más con la aparición de desgaste en el profesional. También se relacionan con un mayor nivel de Burnout la descompensación entre las expectativas ante el puesto de trabajo (compensaciones ante los esfuerzos realizados) y lo que se recibe por parte de la organización, generando un sentimiento de explotación por parte del trabajador.

A continuación, se relacionan otros factores que serán soportes de investigación para el diagnóstico y análisis de la investigación:

Factores del ambiente laboral que ocasionan que hallan síntomas de estrés en los trabajadores, según Timio (1983) son los siguientes:

Existen algunos factores que se generan en los entornos laborales influyendo negativamente en el medio donde se desarrollan las actividades y funciones de cada empleado en la empresa, las cuales son conocidas como: La falta de tiempo, problemas incontrolables constantes, distracciones distintas a las tareas específicas, falta de espacio en el lugar de trabajo, inestabilidad laboral, carga de trabajo excesiva, perdida de privacidad en las tareas, falta de trabajo en equipo, demandas de responsabilidades, reprocesos e inigualdad de salarios.

Factores propios de la tarea

Según el comité OIT/OMS, se refiere al exceso de carga laboral y la dificultad del trabajo.

El factor en mención, "hace énfasis en la estimación grupal de las tareas a desempeñar, y que hace el equipo de empleados o las personas que desempeñan las actividades" (Valenciano, 2004). También contiene características como: 1- "Las tareas *repetitivas o seriadas* son las que hacen referencia a las tareas realizadas por pequeños momentos y que obedece a la insistente reiteradamente provocando aburrimiento y desgaste"; 2- El *reconocimiento del producto* es el nivel de coincidencia que existe entre el papel que el empleado realiza y el resultado esperado; 3- "El *grado de responsabilidad* se refiere al nivel de compromiso del empleado en relación al producto elaborado con las personas que conforman el equipo de trabajo"; 4- "La *carga laboral y la escases de tareas* hace relación a la cantidad de tareas y a la complejidad de las actividades a realizar con referencia a la condición del empleado".

La distribución del tiempo de laboral

"Es el manejo del tiempo y excesos en las jornadas laborales, también es el manejo adecuado del tiempo realizar las actividades correspondientes en los momentos adecuados y la rapidez de cada labor, pueden repercutir en la condición física y emocional del empleado".

La forma de gestión de la organización

Se refieren al conjunto de actividades, tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el propósito de incrementar su capacidad para el cumplimiento de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos que se derivan directamente de los objetivos tácticos, por lo que se encuentran involucradas cada una de la actividades de la cadena de valor interno (Isotools, 2015).

Por lo tanto, dentro de la gestión operativa quedan englobadas también las diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros, identificados en los siguientes factores: 1- "las *actividades de los empleados* equivalen a la manera de ordenar y distribuir cada tarea para cada trabajador"; 2- "*La participación de los empleado y* se refiere a la posición dentro de la estructura orgánica, las formas de comunicación, la limitada propuesta de iniciativas y la toma de decisiones de los empleados"; 3- "Las *formas de relacionarse con el entorno laboral***,** es la interrelación establecida entre el equipo de trabajo sin hacer excepciones de cargo"; 4- "*Las transformaciones del sitio de labores*, son las modificaciones internas debido a los retos del mercado, las organizaciones buscan reinventarse, conllevando a cambiar la manera de hacer las cosas en el trabajo, impactando en la producción, mejorando los servicios o productos o la generar estabilidad en el mercado".

Las modificaciones o innovación tecnológica

Son los nuevos ciclos de la tecnología, que se vinculan al entorno laboral, lo que requiere de un proceso en la cualificación del el profesional, dicho proceso de cualificación se convierte en un problema para los empleados que tienen mayor antigüedad en la compañía y que son reacios al cambio, generando apatía al uso de nuevas herramientas tecnológicas, debido al temor de no saber cómo utilizarlas, retrasa sus labores incumpliendo los compromisos del área y provoca angustia en el empleado dando como resultado estrés en el trabajador. En este orden de ideas se convierte en una oportunidad de mejora e innovación para la compañía, pero en el caso en mención trae inconvenientes para algunos empleados, mientras se adaptan a los cambios.

Hammer y Champy (1996: 95) señalan que "el poder real de la tecnología no está en que pueda hacer funcionar mejor los viejos procesos, sino, en que le permita a las organizaciones romper las reglas y crear nuevas maneras de trabajar, es decir, rediseñar".

De la misma forma, Internet ofrece una serie de ventajas, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- Permite el acceso e intercambio de información entre diversos usuarios conectados a la red a través de las redes sociales.
- Permite la promoción de la empresa y sus productos.
- Permite tener mayor contacto con los clientes. Al respecto, "señala Andrade (2000: 219) que Internet brinda la posibilidad de que las organizaciones publiciten sus productos, promuevan sus ventajas y se comuniquen con sus clientes localizados en diversas partes del mundo, a un costo mucho más bajo que si ocurriera en la forma tradicional".
- Permite la integración con proveedores.

"La inestabilidad laboral, la evaluación del desempeño, el tipo de contrato y las políticas de ascenso" son algunos factores generadores de estrés.

Según el MTSS (2000) de Colombia, existen algunos factores psicosociales laborales que se clasifican en tres grupos, tales como: 1- De naturaleza intralaboral la cual está relacionada directamente a las actividades a desarrollar ; 2- De naturaleza extralaboral o vinculada al espacio en la organización donde se desarrollan las actividades ; 3- De naturaleza individual o de cualidades particulares del empleado .

Trastornos ligados al estrés.

Son los trastornos reactivos o conflictos laborales tales como: episodio psicótico, depresión, trastorno ansioso depresivo, ansiedad, trastorno adaptativo, trastorno estrés postraumático, breves o prolongados que son desadaptaciones al estrés; los trastornos postraumáticos al estrés (TEP) estos son causados por la ansiedad y los trastornos disociativos en donde las personas manejan una diversidad de maniobras para escapar de las angustias y conflictos incitados por el estrés, Drogas, alcoholismo y violencia familiar. También es conocido como un trastorno de ansiedad que suele producirse tras haber sufrido u observado un acontecimiento altamente traumático (atentado, violación, asalto, secuestro, accidente, enfermedad mortal, etc.), en el que está en juego nuestra vida o la vida de otras personas (Dongil, 2008).

"Las imágenes de la situación traumática han quedado grabadas en una memoria emocional indeleble y vuelven a re experimentarse una y otra vez con gran viveza, en contra de la propia voluntad, a pesar del paso del tiempo, con todo lujo de detalles, como si estuviera sucediendo de nuevo (flashback). Todo ello genera una gran activación fisiológica, un tremendo

malestar psicológico acompañado de una continua hipervigilancia que mantiene la reacción de estrés, como si volviera a repetirse actualmente la situación traumática" (Dongil, 2008).

Timio (1983) al referenciar varias investigaciones sobre el estrés, se encontró que este puede surgir del contexto social donde vive la persona y de una lista de situaciones productoras de estrés generadas por la diferencia entre el sistema organizativo y la idiosincrasia personal la cual se refiere a una característica de comportamiento, manera característica de pensar, sentir, actuar, rasgos y carácter propios o culturales, distintivos y peculiares de un individuo o un grupo, también es una condición mental específica de un paciente, y en el psicoanálisis se utiliza para referirse a la forma como los individuos reaccionan, perciben y experimentan una situación común las cuales pueden ser las siguientes:

1. ***Estrés debido a los rápidos cambios ambientales y tecnológicos*** que progresan hacia la institucionalización, que se presentan dentro de una compañía o empresa, desde el clima laboral como los nuevas tendencias tecnológicas dentro de la empresa.

2. ***Estrés a nivel individual*** producido por reformas del papel personal en el ámbito de cierto contexto social y laboral tales como: el iniciar una carrera, la realización de proyectos, éxitos personales o suplir una de las necesidades de la motivación, como la autorrealización.

3. ***Estrés originado por las relaciones con el grupo*** (familia, grupo de trabajo y amigos).

4. El estrés surge de los diferentes oficios que tiene el trabajador y de papeles que se ejercen en el contexto social en el cual se actúa, ciertas profesiones tienen niveles de estrés más altos por ejemplo: Según el informe anual de Jobs Rated, de CareerCast, estos son algunos trabajos más estresantes del mundo: Docencia, Operador/a de telefonía, Psicoterapeuta,

Técnico/a en emergencias médicas, Abogado/a, Taxista, Coordinador/a de eventos**,** Oficial de policía, Bombero, Personal militar entre otros.

El Estrés producto de las actividades laborales

El estrés generado por las actividades laborales se convirtió en objeto de estudio exclusivo, como consecuencia de los efectos negativos que ocasiona en la salud de los empleados, disminuyendo en la productividad y en el clima laboral. Este tipo de factores que se manifiestan en el entorno laboral se convierte en la percepción a la que el empleado se ve sometido en sus labores, donde la demanda laboral que este medio genera no agrada al trabajador . En este sentido, las herramientas utilizadas para desarrollar los excesos de actividades deben a las demandas exigidas; por tanto, Richard, Lazarus y Folkman (1986) exponen en su teoría cuales son las condiciones generadoras de estrés laboral en el entorno organizacional.

Para Chiavenato, "el estrés laboral es un estado que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por cambios en ella que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal. Identificado como respuesta mediante la cual el individuo se adapta a una situación externa que produce desviaciones físicas, psicológicas o conductuales".

"El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, este tipo de estrés puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física (Sandi, Venero & Cordero, 2000).

Algunos ejemplos del estrés en el trabajo son: "sobre carga de trabajo, presiones de tiempo, supervisión deficiente, inseguridad en la atmósfera política de la empresa, autoridad insuficiente para cumplir con las responsabilidades, conflicto y ambigüedad de papeles (roles),

diferencias entre los valores de la compañía y los de los empleados, cambio de cualquier tipo en especial cuando es importante o fuera de lo común, y frustración. Se observa un fuerte estrés en los que toman turnos cambiantes de trabajo, en las tareas de ritmo de maquina o en ambientes peligrosos. Los trabajadores que pasan muchas horas diariamente delante de una pantalla de computadora también sufren alto grado de estrés". La evidencia indica asimismo que las fuentes del estrés difieren según el nivel organizacional. Los trabajadores tienden a sufrir los estresores de un estatus bajo, de la escasez de recursos y de la demanda de un gran volumen de trabajo sin error (Calabrese & Corrigan, 2005).

Antecedentes del estrés laboral

Estudios Nacionales

Guerrero, (2003) realizó un estudio sobre los roles laborales y su impacto en el estrés en el trabajo, en el cual analiza el momento de trabajo y el momento de no-trabajo. Las dimensiones que analiza son los habilidades y competencias del individuo, su género, las aspiraciones laborales, su manera de vivir, los valores y patrones de conducta, sus debilidades frente al estrés, sus destrezas de resistencia, las falta de empleo, la multifuncionalidad de actividades, el disposición del tiempo para su atención, la disposición y entrega para el apoyo social. En su estudio encontró que el apoyo social juega un rol de gran importancia en el desarrollo del estrés.

A continuación, se toma un estudio actual sobre riesgos psicosociales y estrés laboral que se presentan en los lugares de trabajo y que, a nivel nacional, guardan relación con los temas planteados en la siguiente investigación denominada *los Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. Gutiérrez S. Ana M. y Viloria-Doria Juan C. (2014), los autores explican su

forma de mirar el comportamiento de los factores y riesgos psicosociales laborales que generan estrés dentro de las organizaciones, en las organizaciones colombianas específicamente, estos autores sostiene que la salud y los riegos laborales adquieren una importancia desde el punto de vista macroeconómico pues se ven involucradas las industrias y organizaciones; donde se indaga sobre la relación individuo-ambiente en la prevención de los riesgos laborales con resultados de una mayor afectación en el nivel organizacional. Como objetivo principal de los psicólogos en conjunto con los profesionales de la salud ocupacional, es detectar la presencia de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud física y mental de los trabajadores en Colombia, bien sea por exceso de trabajo o malas prácticas. (Gutiérrez Strauss & Viloria Loria, 2014)

La investigación denominada "*Nivel de Estrés Asociado a los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores del área Administrativa de la Empresa Magna Construcciones Ltda*". Martinez (2018), "tiene como objeto la identificación y análisis del estrés laboral en el personal administrativo de la compañía Magna Construcciones Ltda". Por medio de la utilización de los instrumentos de encuesta y entrevista, que permita medir el nivel de estrés y profundizar en sus efectos, para proponer estrategias de intervención y cómo manejar el fenómeno. Es de tipo mixta la investigación. Los instrumentos utilizados para realizar la recolección de datos fueron el cuestionario y entrevistas individuales. La población a investigar son los trabajadores administrativos una compañía privada de construcción con residencia en Bogotá, conformada por 20 trabajadores los cuales están distribuidos en las diferentes áreas de la empresa dependiendo de la preparación de cada uno.

De acuerdo a lo anterior el autor concluyó que: 1- "El género y la edad son aspectos importantes en donde en esta investigación, donde el estrés se ve reflejado mayormente en los hombres con edades entre los 20 a 30 años, que tienen en la empresa alrededor de 10 a 11 meses

laborando en la compañía"; 2- Con respecto a los factores que conllevan al estrés en el área de trabajo estudiado prevalecen los síntomas de carácter físico y psicológico los cuales son: dolor de cabeza, irritabilidad, desespero, dolor en las manos, dolor de ojos, dolor de cintura, angustia y síntomas provocados por los constantes retos de toma de decisiones como desgaste mental, el manejo de satisfacción del cliente, la sobrecarga laboral, el cumplimiento de metas y malas posiciones durante mucho tiempo ; 3- "Sin embargo, al identificar los beneficios se pudieron encontrar: los incentivos económicos, la permeabilidad de horarios, facilidad de tiempo para familia y auxilio económico para preparación profesional, son factores que de acuerdo a los resultados obtenidos fueron calificados en un orden menor, pero también representan un porcentaje de estrés en los empleados aun que se algunos se encuentran satisfechos con el factor de recompensa o remuneración por el esfuerzo laboral".

Estudios Internacionales

La investigación sobre estrés laboral y riesgo psicosocial ha sido de un gran auge a nivel internacional, principalmente en países latinoamericanos como en Costa rica, México y Brasil, donde se presenta mayores implicaciones personales y organizacionales generando elevados índices de estrés y la depresión.

Martín y Peiró (2007) encontraron a través de un análisis de regresión jerárquica múltiple que en aquellas situaciones caracterizadas por altos recursos se obtiene una relación positiva entre las demandas del puesto y la innovación del trabajador. En este análisis, se observa que aunque se ha prestado una gran atención a las características físicas del contexto y a la tarea, cada vez más se ve la necesidad de incluir otras variables en el análisis del estrés: diferencias

individuales, variabilidad en las expectativas y en los niveles de tolerancia, variabilidad entre las respuestas individuales al mismo estresor, entre otras.

La autora Durán, María (2010), en su riguroso estudio titulado *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral,* hace alusión a las exigencias del entorno laboral y las organizaciones que generan día a día una alta presión sobre sus trabajadores creando problemas psicosociales, físicos y emocionales, a su vez, provocan la aparición de enfermedades, y otros aspectos que disminuyen la calidad de vida. Principalmente lo que se busca en esta investigación es diseñar estrategias de prevención al estrés laboral y a síntomas de posibles síndromes o trastornos relacionados con el entorno laboral. Concluye expresando que la calidad de vida laboral y las unifica en 4 dimensiones: sociopolitico,bienestar general, psicosocial y el ambiente. Estas dimensiones se ven afectadas cuando el individuo no se siente seguro en su medio laboral, es decir, cuando surgen actividades de alta presion que demandan capacidades superiores para la concentracion y control de la organización, este apartado es similar al anterior porque hace alusion a los riesgos posibles que se pueden presentar en los lugares de trabajo.

García (2013) en su investigación basada en diagnosticar el nivel de estrés laboral y su relación con el apoyo social percibido en trabajadores de la salud mexicanos; tipo de investigación descriptivo, correlacional, transversal con diseño no experimental sobre el diagnóstico del estrés laboral utilizando la escala de Demanda-Control de Karasek (1979); se trabajó con una muestra de 146 trabajadores de la salud. La técnica para la recolección de los datos fue el cuestionario Demanda-Control con un total de 29 reactivos con escala de Likert. Recomendaciones del autor son realizar un estudio posterior con muestras más amplias de varios hospitales, y con muestras de ámbitos diferentes al hospitalario, así como incluir medidas de

intensidad de los estresores, de respuesta al estrés, de estrategias de afrontamiento y diferencias individuales.

Aproximándose más a la variable a investigar se toma en cuenta la exploración realizada por Vilca C., Rosmery, (2015) titulada *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015* donde se presentan en la población empleados de un banco que trabajan bajo presión y no solo eso, sino también el gerente que se ocupa de dirigir a los subordinados. En este estudio se menciona la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del banco y proponen lineamientos que ayuden a disminuir el estrés laboral y que permita aumentar el nivel de satisfacción. La metodología utilizada en este estudio fue el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental- transaccional o transversal, y el tipo fue descriptivo; las técnicas utilizadas fueron: la observación y la encuesta con tres instrumentos.

Como ya se había mencionado en las distintas investigaciones, tesis y artículos propuestos y argumentados en el estado del arte, el estrés laboral es un factor importante que se debe tener en cuenta en las empresas y principalmente en las profesiones que tienen más significancia de peso, es decir, las que demandan más horas o más esfuerzo de trabajo.

Para esta investigación es de gran trascendencia conocer esas características que se enmarcan en los empleados con respecto a los riesgos tanto físicos y psicosociales que cada día toman auge en la vida laboral.

Aspectos Legales del estrés laboral.

Por todo lo antes expuesto y viendo la gravedad de las consecuencias ocasionadas por el estudio en mención se toman como referentes legales las diferentes leyes que obligan a las empresas a tener rutas y servicios de intervencion en salud mental garantizando la vida y la seguridad de los empleados como lo recalca la Resolución 2646 de 2008, en la que se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas. A su vez se expide la Ley 1562 de 2012, que amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la "perturbación psiquiátrica" en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo.

Ministerio del Trabajo adoptó con la Resolución 2404 de 2019, la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus Protocolos Específicos, como referentes técnicos obligatorios, para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

La Ley 1010 de 2006 a través de la cual se adoptan medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, se constituye en el mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para la protección de la salud mental de los trabajadores a través de la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.

El Comité de Convivencia Laboral se creó por la Ley de Acoso Laboral (Ley 1010 de 2006), reglamentada por las resoluciones 652 y 1356 de 2012 donde se determinó en forma precisa su conformación y su funcionamiento.

El Artículo 9 de la Ley de Acoso Laboral estableció como medida preventiva y correctiva de la conducta de acoso la creación e implementación de un comité encargado de prevenir dichas conductas, y de establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superarlas.

Posteriormente el Artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008 reiteró la necesidad de conformar el comité con el fin de prevenir las conductas de acoso laboral.

La Ley 1562 de 2012, que amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la "perturbación psiquiátrica" en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo; y la Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la "Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral"

Artículo 5. "Factores psicosociales que comprenden los aspectos intra laborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas." Dentro de los aspectos individuales se encuentran: aspectos socio-demográficos, personalidad y estilo de afrontamiento, condiciones físicas y de salud, hábitos y adicciones. En los factores Extra-laborales están incluidos: manejo

del tiempo libre, desplazamiento al trabajo y medio de transporte, redes de apoyo social del trabajador, vivienda, servicios de salud, etc.

Artículo 6. “Factores psicosociales intra-laborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora”. Es todo lo referente a la gestión empresarial, organización del trabajo, condiciones del puesto de trabajo, carga física, medio ambiente laboral, inter-fase personal-tarea.

Ley 1562 de 2012, artículo 1: Definiciones. “Salud Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”. Artiulo 2. Entiéndase administradoras de riesgos profesionales como administradoras de riesgos laborales.

La Resolución 0652 de 2012 establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL) frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

Ley 1616 del 21 de enero de 2013 del Congreso de Colombia.

Para el caso de los usuarios vinculados al régimen contributivo, "los diagnósticos laborales en Colombia generados por las EPS, reflejan un alto índice en el síndrome del túnel del carpo, sordera neurosensorial, dolor de espalda, sinovitis y tenso-sinovitis y dermatitis". Lo anterior, es igual la información para el Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP). "En el caso del magisterio perteneciente al régimen de excepción, los diagnósticos de enfermedades laborales más comunes son laringitis crónica, trastornos depresivos y rinitis alérgica" (MPS, 2004). En este el informe de enfermedades profesionales en Colombia, "concluyen preocupados por el sub registro y sub diagnóstico de las enfermedades laborales en Colombia y recomiendan que las enfermedades psicológicas de origen laboral no se registren".

Todo lo anteriormente expuesto y la investigación de todos los factores y variables que trastornan el estrés en la personas nos lleva a concluir, que un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, desmotivación, por ende es menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la organización don labora con una perspectiva de crecimiento personal negativa en el mercado donde se desenvuelve. Al hacer referencia al medio laboral saludable, no es solo el lugar donde hay ausencia de riesgos perjudiciales, sino el lugar o espacio donde se mantenga promueven el uso de las buenas prácticas de prevención y salud ocupacional al momento de realizar las actividades generadores de enfermedades profesionales .

Diseño Metodológico

El diseño metodológico fue de carácter descriptivo, porque permitió identificar a través de las fuentes de información las características de los fenómenos generadores de estrés, los que ayudaron a detectar como influyen los factores organizacionales en el comportamiento, la cultura interna y por ende en el desempeño de los trabajadores en la compañía de moda STF GROUP S.A de la ciudad de Cartagena.

Tipo de la investigación

La presente investigación es de tipo mixta, debido a que Hernández, Fernández y Batista,(2014) manifiestan que: "utilizar los métodos de recolección, análisis e integración de los datos, para tener una perspectiva más amplia de la información recolectada con y sin medición numérica, a través de indagaciones más dinámicas, para responder a la pregunta de investigación en el proceso de interpretación" esto quiere decir que a través de un "proceso sistemático, empírico y crítico de investigación, donde se involucra la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta de toda la información recolectada, logrando un mayor entendimiento del fenómeno investigado" (Hernández, Fernández y Batista, 2014; 534).

Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos que se utilizan para la recolección de la información de esta investigación se seleccionarán de acuerdo con la naturaleza de las variables, y sus características, por lo que se diseñan y aplican un cuestionario a los empleados de la compañía, que según (Monje Álvarez, 2011) lo reconoce como "Un formato resuelto por los propios sujetos de la

investigación que facilita el análisis y reducen los sesgos, orientando a establecer la distribución de los fenómenos"

El primer cuestionario evalúa comportamientos y síntomas del estrés basados en la parte emocional, cognitiva, fisiológica y conductual de la persona presentados en los 2 últimos meses del año 2020.

Se realizará un análisis DOFA a la empresa para diagnosticar sus procesos y procedimientos organizacionales e identificar si estos inciden en nivel de estrés del personal.

Población y muestra

Para esta investigación la población elegida corresponde al grupo de empleados de la compañía S.T.F Group S.A de la ciudad de Cartagena, siendo esta, "El universo y el conjunto de sujetos o unidades que comparten una característica en común, es decir, la población" (Monje Alvarez, 2011), esta compañía cuenta con nueve puntos de venta en la ciudad ubicados en los centros comerciales principales y sobre la avenida San Martín con calle 10, cuya totalidad comprende un numero de setenta y dos (72) empleados, conformado por cincuenta y nueve (59) mujeres y trece (13) hombres, los cuales se encuentran entre los estratos socioeconómicos dos (2) y tres (3), con formación técnica, tecnológica y universitaria

La muestra hace referencia a "aquellos elementos de la población seleccionados para ser sometidos a la observación y el análisis" (Monje Alvarez, 2011) esta fue escogida al azar y corresponde a un 30% de la población total, esto concierne a 22 empleados divididos de la siguiente forma: once hombres y once mujeres. La muestra elegida se encuentra en un rango de

edades entre los 20 años a los 36 años, y un rango de antigüedad en la compañía comprendido entre más de tres y cinco años de antigüedad.

Marco Contextual

Generalidades o caracterización de STF GROUP S.A.

"**STF GROUP S.A.** Es una empresa contemporánea que vibra con la moda y va a la vanguardia de un mundo dinámico. Con las tendencias, las siluetas, los colores, así como también trabajan con amor, responsabilidad y dedicación su hito es trabajar en equipo, porque saben que juntos pueden llegar más lejos".

Misión

Resaltar la belleza de la mujer brindando la mejor alternativa de moda y generando una experiencia de compra única, con productos innovadores que la hagan sentirse bien.

Visión

Consolidarnos como una Compañía global, líder en el mercado de la moda femenina en Latinoamérica, enfocada a cautivar a sus clientes con productos innovadores de alta calidad y diseño, fundamentada en el bienestar y compromiso de su capital humano, en su orientación al servicio, en la creatividad e innovación, con una sólida estructura financiera, un crecimiento sostenido, y una alta rentabilidad contribuyendo al desarrollo del país.

Valores Corporativos

Los valores corporativos de STF GROUP S.A hacen parte de su esencia, de su identidad, por lo tanto, definen tanto sus prioridades como su actuar. Es por esto que la compañía se

identifica con los siguientes: Integridad, Excelencia, Pasión, Disponibilidad al Cambio, Constancia, Competencias Corporativas, Orientación al Cliente, Creatividad e Innovación, Orientación al Resultado, Trabajo en Equipo.

Objeto Social

El objeto social principal de la compañía lo constituyen las siguientes actividades: la fabricación, distribución, compra y venta de toda clase de mercancías para damas, caballeros y niños, así como la importación y exportación de la misma clase de mercancía.

Figura 1
Mapa de valor de la compañía

Fuente: STF Group S.A.

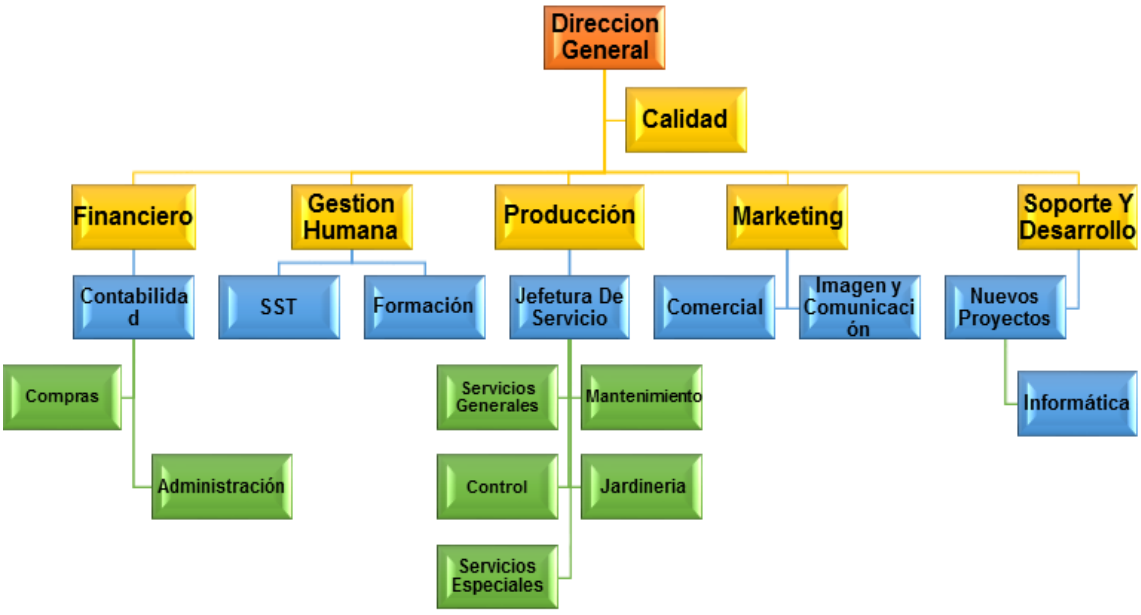
Figura 2

Mapa de Procesos

Fuente: STF Group S.A.

Figura 3

Estructura orgánica de la compañía.



Fuente: STF Group S.A.

Tabla 1
Caracterización de la población del área comercial de STF GROUP S.A en Cartagena.

Cargo	No.	Area Comercial STF group S.A. Cartagena														
		Edades					Nivel de Estudios						Estrato Socio-económico			
		20	20-25	25-30	30-35	35 +	Técnico	Tnlgo.	Profesional	Esp.	Maestría	Doctorado	(1)	(2)	(3)	(4)
Jefe De Zona	1					1			1							1
Asistente Comercial	1		1						1						1	
Jefe De Tienda	9		1	5	1	2	2	4	3						9	
Cajeros	7		4	3			5	1						2	5	
Asesoras Visual	5		1	4			3	2							5	
Asesoras De Ventas	39	4	23	12			19	8	2				2	5	32	
Auxilia De Ventas	7	1	3	3			7						1	2	4	
Modista Arreglos	1					1	1								1	
Mensajero	1				1		1							1		
Técnico De Mantenimiento	1					1	1						1			
TOTAL	**72**	**5**	**33**	**27**	**2**	**5**	**39**	**15**	**7**				**4**	**10**	**57**	**1**

Fuente: STF Group S.A.

Procedimiento Metodológico

Para iniciar con el diagnóstico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores de la compañía STF GROUP S.A en la ciudad de Cartagena, se utilizarán dos instrumentos: uno para los empleados y el segundo instrumento para los procesos y procedimientos organizacionales.

La encuesta.

La encuesta o cuestionario para la medición del índice estrés, de acuerdo a (Monje Alvarez, 2011) lo reconoce como "Un formato resuelto por los propios sujetos de la investigación que facilita el análisis y reducen los sesgos, orientando a establecer la distribución de los fenómenos". "El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Sampieri, Collado. & Bastidas, 2010, p.217)". Por todo lo anterior, se realizó una encuesta tipo cuestionario de 32 preguntas cerradas concernientes a seis factores de acuerdo a la clase de sintomatología, descritos así: "1- Fisiológicos; 2- Comportamiento social; 3- aspectos organizacionales; 4- Responsabilidad; 5- cognitiva y 6- Psicoemocionales". Por ende, se procederá a su aplicación al 30% de la población que corresponde a 22 empleados, entre los diferentes cargos existentes, desde el jefe de zona hasta el técnico de mantenimiento.

En este instrumento se manejan dos tipos de escala de respuestas la primera comprende las preguntas del ítem 1 al 10, correspondiente a 1- Nunca, 2- Casi Nunca, 3-Pocas veces, 4- Algunas veces, 5- Algo frecuente, 6- Muy frecuente y su interpretación se realiza según el nivel de estrés que se representa del 1 – nunca al 6 – muy frecuente. Este instrumento que se utilizará para la recolección de la información que permitirá analizar la naturaleza de los factores generadores de estrés y sus características.

El DOFA organizacional.

Se realizará un análisis DOFA a la empresa para diagnosticar sus procesos y procedimientos organizacionales e identificar si estos inciden en nivel de estrés del personal.

El DOFA permite evaluar los factores fuertes y débiles, que en su conjunto diagnostica la situación interna y evaluación externa, para obtener una perspectiva general de la situación estratégica de la organización, dicho diagnostico permite ajustar y equilibrar los procedimientos y procesos organizacionales. En este orden de ideas se desarrollaran dos matrices para la evaluación de los factores internos y externos, para los factores internos se evalúan las fortalezas y debilidades a través de una matriz de evaluación de factores internos MEFI, para el caso de los factores externos se evalúan las oportunidades y amenazas a través de una matriz de evaluación de factores externos MEFE.

Etapas metodológicas

Para dar cumplimiento al objetivo general, en el cual se va a determinar cuáles son los factores organizacionales que generan estrés en los empleados de una compañía de moda en la ciudad de Cartagena, que permitan proponer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, de los empleados, se debe dar cumplimiento a las siguientes etapas metodológicas:

1. Para determinar los antecedentes y estudios teóricos nacionales e internacionales, que suministren soporte de estudio al proyecto, se realizara mediante un proceso de indagación, análisis crítico de documentos y artículos, mediante la técnica de selección, para entender el contexto nacional e internacional de los aspectos relacionados con el tema.
2. Se realizan las encuestas y la aplicación de la técnica o matriz FODA, que permitan diagnosticar los niveles generadores de estrés en la compañía. La encuesta será aplicada a una muestra de la población y la matriz FODA está enfocada a directivos y a algunos funcionarios de medios mandos.

3. Se analiza y se interpreta de manera integral los resultados utilizando un programa de google drive y datos estadísticos en Excel, que permitan identificar los factores de mayor incidencia de estrés en los trabajadores de una compañía de moda en la ciudad de Cartagena, que conlleve a un plan de acción y desarrollo de estrategias.
4. Finalmente se proponen estrategias educativas innovadoras, que permitan minimizar los factores que inciden en la generación de estrés, para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores., de acuerdo a los resultados obtenidos y a las necesidades de la empresa.

Población y muestra

Para la aplicación de los instrumentos de investigación seleccionados, se tomara una población de 72 personas, correspondientes al grupo de empleados de la compañía S.T.F Group S.A de la ciudad de Cartagena, dicha compañía cuenta con nueve puntos de venta en la ciudad de Cartagena, cuya totalidad de empleados comprende, cincuenta y nueve (59) mujeres y trece (13) hombres, los cuales se encuentran entre los estratos socioeconómicos dos (2) y tres (3), con formación técnica, tecnológica y universitaria

La muestra hace referencia a los empleados escogidos al azar y corresponde a un porcentaje del 30% de la población total, esto concierne a 22 empleados divididos de la siguiente manera según los cargos para abarcar todas las áreas: 1 jefe de zona, 1 asistente comercial, 3 jefes de tienda, 2 cajeros, 2 asesores visual, 8 asesores de venta, 2 auxiliares de ventas, 1 modista de arreglos, 1 mensajero, 1 técnico de mantenimiento. En cuanto a genero son hombres y mujeres. La muestra elegida se encuentra en un rango de edades entre los 20 años a los 36 años, y los cuales tienen más de un año de antigüedad en la compañía.

Tratamiento de la información primaria recolectada.

Después de la aplicación del instrumento se procederá a la tabulación de la información y se organizará en el modelo a seguir con los diferentes formatos a través de la aplicación de Excel, la cual es la herramienta adecuada en materia técnica y funcional, los resultados se plasmarán en gráficas porcentuales, para mostrar las dimensiones de los resultados, de acuerdo al análisis realizado de los datos obtenidos, se generan las conclusiones y recomendaciones, para proceder a diseñar el plan estratégico de mitigación de manejo del estrés para el personal, la creación de políticas, normas y procedimientos permitirá facilitar la realización de todos los procesos y estrategias a proponer.

Análisis de resultados

Para la obtención de la información requerida en la identificación de las variables incidentes en el aumento de estrés en los empleados de la compañía STF GROUP S.A de la ciudad de Cartagena, se utilizaron los instrumentos de observación directa, la encuesta y la matriz DOFA, se identificaron las variables que se tornaron alrededor del estrés organizacional.

Por lo anterior se procede a realizar la recolección de la información a través de las fuentes primarias como la observación y la aplicación de la encuesta que consta de 32 preguntas cerradas de selección múltiple con única respuesta, obteniendo los siguientes datos cuantitativos. A continuación, se presentan los resultados del instrumento utilizado, representado en tablas y gráficos así:

Tabla 3

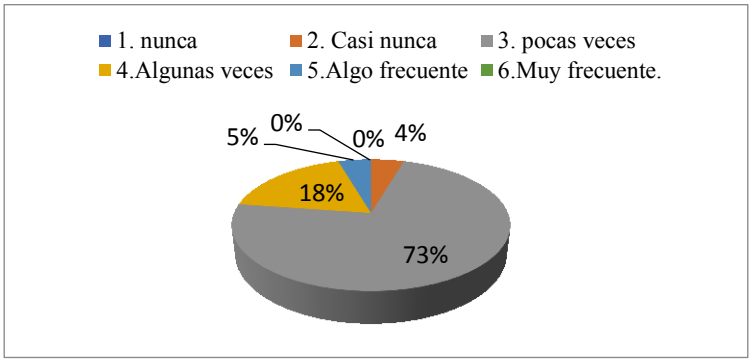
Imposibilidad de conciliar el sueño.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	1	4%
3. Pocas veces	16	73%
4. Algunas veces	4	18%
5. Algo frecuente	1	5%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1

Imposibilidad de conciliar el sueño.



Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la pregunta 1, sobre la imposibilidad de conciliar el sueño, el resultado del cuestionario indica que el 73% de los encuestados expresa que pocas veces no logran conciliar el sueño, un porcentaje bastante alto que permite deducir que ésta condición puede hacer parte de los factores que son producto del estrés manejado en la empresa, mientras que el 18% señala que algunas veces no logran conciliar el sueño, pese a que dicho porcentaje es más bajo que el anterior, su ítem de respuesta ayuda a confirmar aún más que las alteraciones del sueño pueden ser causadas por estrés.

Lo anterior llevaría deducir que algunas manifestaciones de cansancio, dolor de cabeza y mal humor al ejercer sus actividades laborales se debe a la pérdida de sueño.

Tabla 4

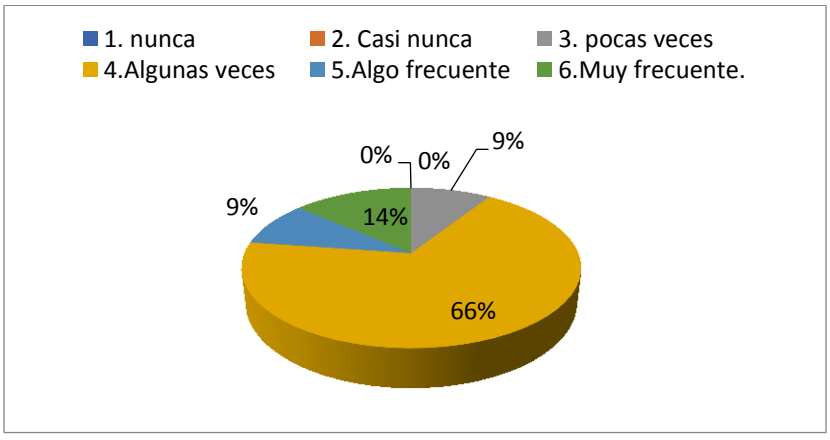
Dolores de cabeza.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	0	0%
3. pocas veces	2	9%
4. Algunas veces	15	66%
5. Algo frecuente	2	9%
6. Muy frecuente.	3	14%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2

Dolor de cabeza.



Fuente: Elaboración propia

El dolor de cabeza se ha convertido en uno de los síntomas más comunes como manifestación del estrés en las personas, la pregunta 2 hace referencia a este síntoma en particular, sobre todo en las personas que trabajan bajo presión, de acuerdo a los resultados generados por esta pregunta, el 66% de los empleados de la empresa de moda en Cartagena, algunas veces presentan dolor de cabeza, y un 14% presenta dolor de cabeza de manera muy frecuente. Ambos resultados permiten deducir que ésta sintomatología puede resultar de la pérdida de sueño, y así mismo está ligada como un síntoma resultante del estrés laboral.

Tabla 5

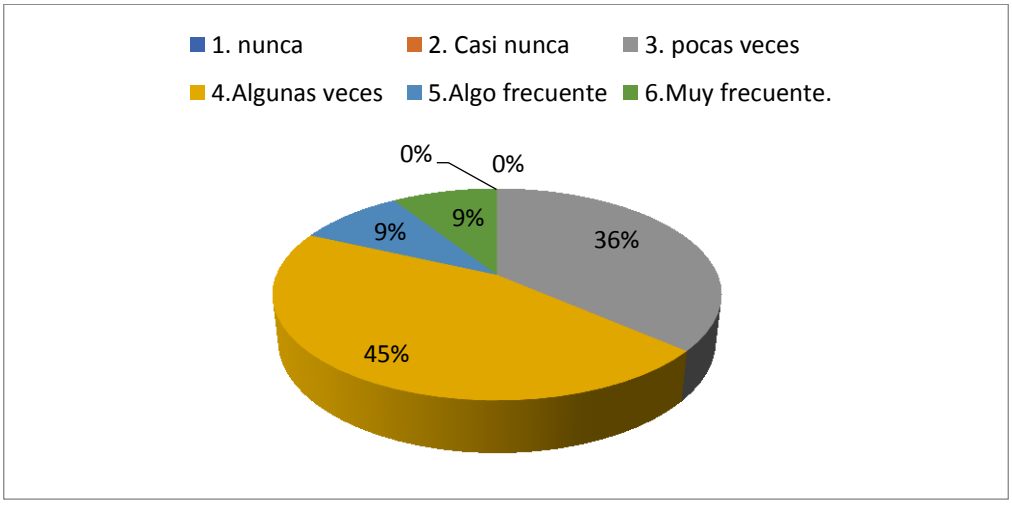
Sensación de cansancio

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	0	0%
3. pocas veces	8	36%
4. Algunas veces	10	45%
5. Algo frecuente	2	9%
6. Muy frecuente.	2	9%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3

*Sensación de cansancio***.**



Fuente: Elaboración propia

La sensación de cansancio es otro síntoma del exceso laboral y en su mayoría es producto del estrés de las funciones realizadas en la empresa, tal como lo evidencia 45% que muestra el resultado de este tema en mención en donde algunas veces se presenta en los empleados la sensación de cansancio.

De acuerdo al resultado de la encuesta sobre este ítem muestra que el 9% respondió que nunca presenta sensación de cansancio mientras que este mismo porcentaje respondieron que muy frecuentemente presentan sensación de cansancio, lo que permite evidenciar que existe una población de los empleados que está siendo más afectada por este síntoma que otros, pudiendo concluir que los resultados contradictorios a simple vista, se deban a las funciones realizadas desde cada cargo, lo que se puede convertir para algunos casos en una variable de estrés y para otros no, dependiendo del cargo y funciones que realizan.

Tabla 6

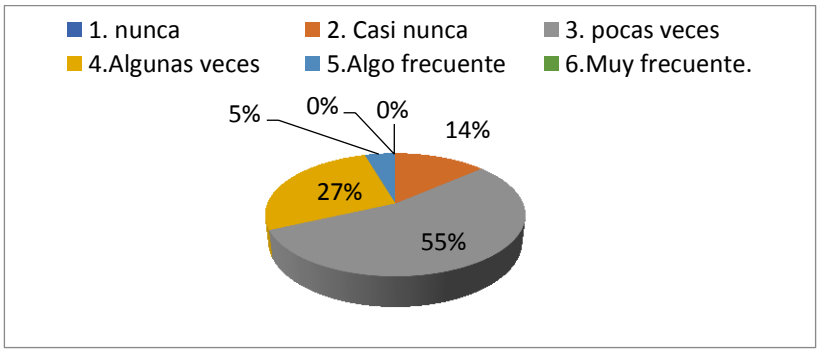
Disminución del interés sexual.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	3	14%
3. Pocas veces	12	55%
4. Algunas veces	6	27%
5. Algo frecuente	1	5%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4

Disminución del interés sexual.



Fuente: Elaboración propia

En este ítem vemos que hay un 55% que pocas veces ha sufrido de disminución en el interés sexual, otro 27% algunas veces, y un 5% frecuentemente ha sentido disminución del interés sexual. Cabe mencionar que esta afección puede ser provocada tanto por causas orgánicas como psicológicas, y entre esta última encontramos los problemas de ansiedad, la depresión, el cansancio físico y el mismo estrés.

Dicho esto, se puede deducir la estrecha relación que tiene el síntoma manifestado en el ítem 4 con el ítem 3, debido a que una persona con sensación de cansancio no le provoca hacer cualquier tipo de actividad física. Por otro lado, ese 55% que pocas veces ha sentido disminución del interés sexual, a pesar de tener relación con el ítem de sensación de cansancio, evidencian que, si hay un interés sexual, por lo que demuestran que este factor no es un generador de estrés laboral, de acuerdo al 5% arrojado de que frecuente si sienten que disminuye el interés sexual.

Tabla 7

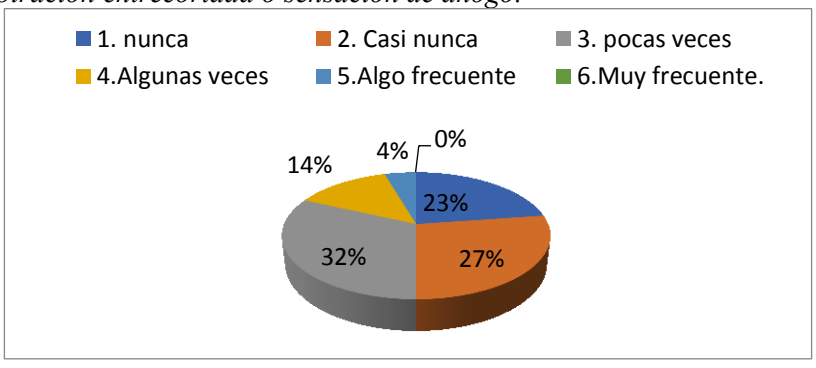
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. nunca	5	23%
2. Casi nunca	6	27%
3. pocas veces	7	32%
4. Algunas veces	3	14%
5. Algo frecuente	1	4%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5

Respiración entrecortada o sensación de ahogo.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados arrojados por el ítem 5 respecto a la respiración entrecortada o sensación de ahogo, los empleados respondieron de acuerdo a los resultados en los tres primeros campos que nunca el 23%, casi nuca 27% y pocas veces el 32%, tres respuestas casi en igual condición, según la entidad "De Salud", indica que este síntoma no siempre indican un ataque cardiaco, y afirma que algunos de los síntomas respiratorios son ocasionados por la ansiedad en las personas, ya que la ansiedad es un temor que acelera la respiración y puede llevar a una hiperventilación que genera esta sensación, en este caso el estrés está muy relacionado con la ansiedad y se podría decir que la ansiedad puede conllevar al estrés, aunque la encuesta arroja un porcentaje de un 4% bastante bajo en que este síntoma se presenta como algo frecuente, es posible que sea un factor generador de estrés.

Tabla 8

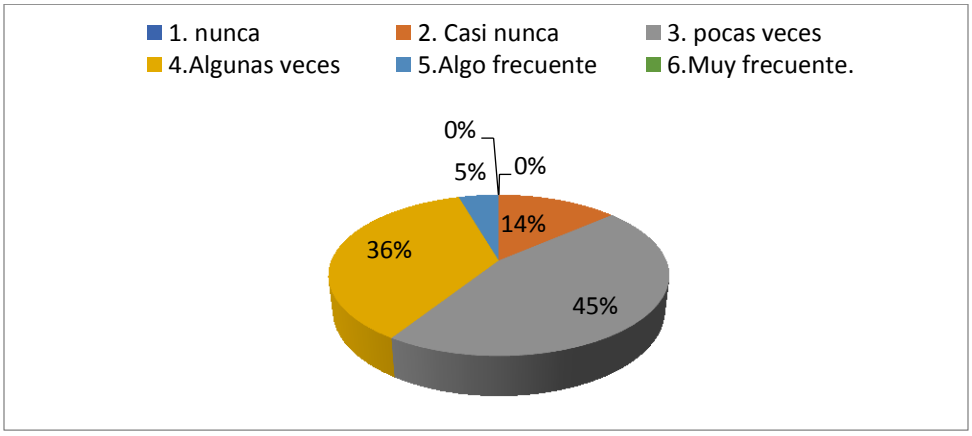
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	3	14%
3. Pocas veces	10	45%
4.Algunas veces	8	36%
5.Algo frecuente	1	5%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6

Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.



Fuente: Elaboración propia

La tendencia a comer más de lo habitual para muchas personas es provocada por la ansiedad, así mismo sucede con la tendencia a beber o fumar. En este punto las personas enfocaron más su respuesta a la tendencia de comer y fumar, resultados que dan evidencias en el ítem 10. Estas tendencias son generadas en parte por el estrés laboral y que de acuerdo a los resultados arrojados por dicho factor el 45% pocas veces tienden a comer más de lo habitual, mientras que el 36% responde a sentir esta tendencia en algunas veces. Se evidencian porcentajes muy similares, lo que afirma que el estrés puede afectar el comportamiento alimenticio de los trabajadores de la empresa de moda en estudio.

Tabla 9

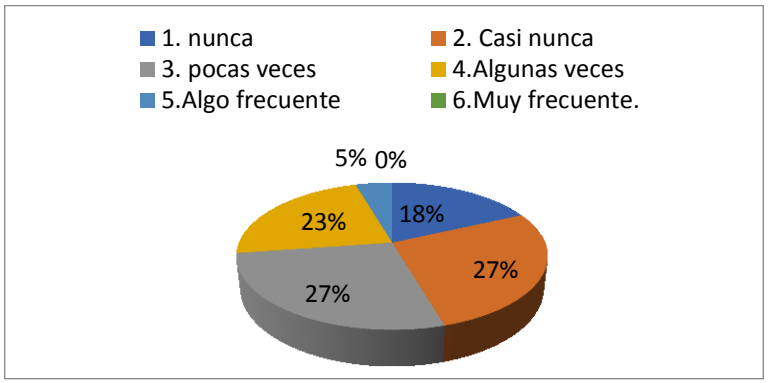
Temblores musculares.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	4	18%
2. Casi nunca	6	27%
3. pocas veces	6	27%
4.Algunas veces	5	23%
5.Algo frecuente	1	5%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7

Temblores musculares.



Fuente: Elaboración propia

Los temblores musculares son movimientos involuntarios o contracciones que involucran oscilaciones o espasmos de una o más partes del cuerpo, la parte del cuerpo más común en padecer estos síntomas son las manos (Real Academia Nacional de Medicina, 2012).

Por lo anterior y en relación con los resultados arrojados por la encuesta podemos deducir que, de estos síntomas descritos, un igualado 27% respondieron entre casi nunca y pocas veces, así mismo un 23% manifestó que algunas veces ha sentido temblores musculares, pero vemos un 5% que ha experimentado este síntoma como algo frecuente, y aunque es un bajo porcentaje es significativo con relación a cómo los empleados reaccionan ante el trabajo bajo presión. Por otro lado, vemos dos respuestas muy relevantes como lo son casi nunca y pocas veces que el personal de la empresa de moda ha presentado estos temblores musculares en su cuerpo, lo que deja de ser un factor relevante en la investigación.

Tabla 10

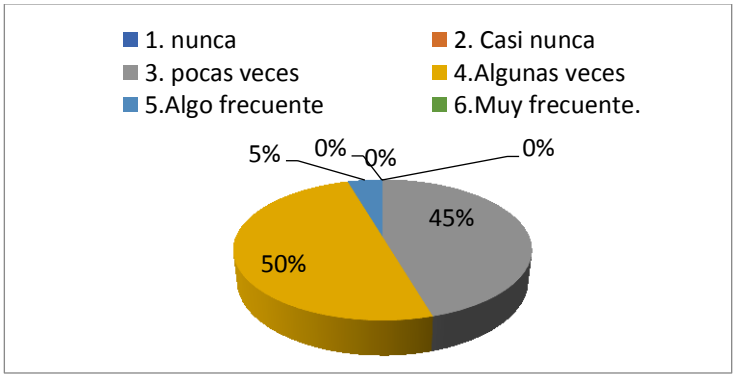
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	0	0%
3. pocas veces	10	45%
4.Algunas veces	11	50%
5.Algo frecuente	1	5%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8

Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.



Fuente: Elaboración propia

La sensación fuerte de no levantarse, se podría decir que es producto de la acumulación de los factores arrojados con mayor porcentaje de los primeros ítems tomados en la encuesta, ya que se refleja

en el cansancio corporal y la serie de desgaste físico y mental al que un empleado puede verse sometido en una empresa.

Por lo tanto, el mayor porcentaje reflejado se refiere al 50%, donde algunas veces los trabajadores tienden a sentir fuertes deseos de no levantarse de mañana.

Tabla 11

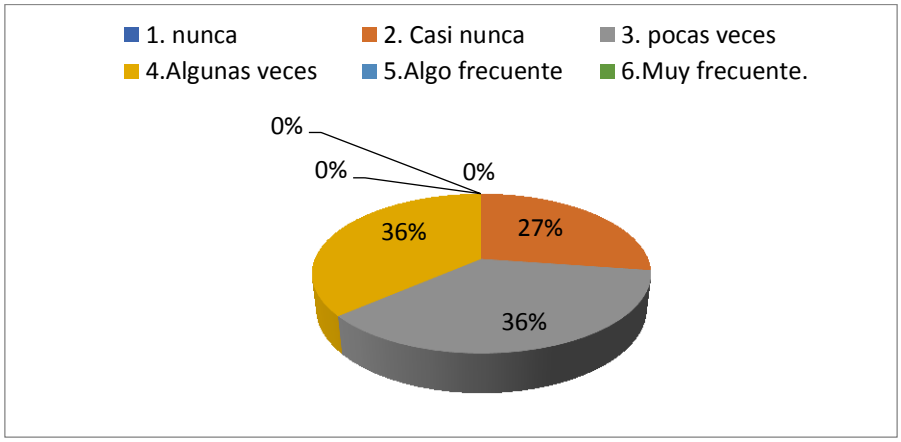
Tendencias a sudar o palpitaciones.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. nunca	0	0%
2. Casi nunca	6	27%
3. pocas veces	8	36%
4.Algunas veces	8	36%
5.Algo frecuente	0	0%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9

Tendencias a sudar o palpitaciones.



Fuente: Elaboración propia.

El ítem 9, también hace referencia a unos síntomas que en su mayoría son producidos por la ansiedad, que se convierte en uno de los factores más relevantes de la generación de estrés. De acuerdo a los resultados de la encuesta las respuestas y porcentajes fueron muy significativos en tres aspectos tales como casi nunca con un 27%, pocas veces con un 36% y algunas veces con un 36%, dicho resultado

puede ser producto de los diferentes cargos en la empresa y las opiniones están sectorizadas al parecer por grupos determinados de empleados dentro de la misma organización.

Tabla 12

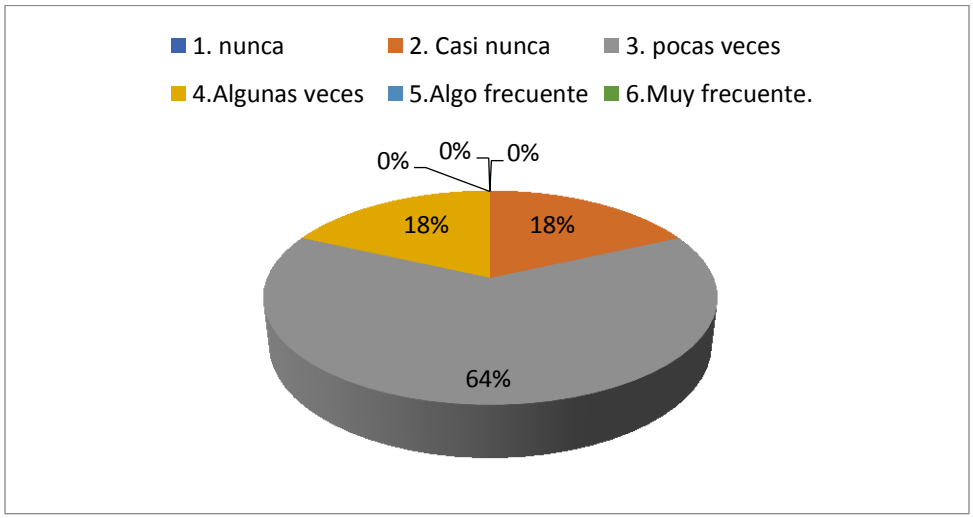
Disminución del apetito.

Percepción	Frecuencia	Promedio
1. nunca	0	0%
2. Casi nunca	4	18%
3. pocas veces	14	64%
4.Algunas veces	4	18%
5.Algo frecuente	0	0%
6. Muy frecuente.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10

Disminución del apetito.



Fuente: Elaboración propia.

Está visto que el estrés puede alterar el apetito y el hambre, tal como se reflejó en el ítem 6 con la tendencia a comer más de lo habitual. En este punto vemos que un 64% manifestó que pocas veces ha sentido disminución del apetito, que, con relación al estrés se puede expresar que el apetito de la persona depende de la situación emocional por la que atraviesa.

Conociendo que el estrés produce unas respuestas fisiológicas en nuestro organismo debido a la secreción de sustancias químicas de nuestro cerebro, cuando se presenta el estrés de manera puntual, la

respuesta de la adrenalina prima sobre el cortisol, lo que produce una disminución del apetito, pero cuando el estrés es crónico, es el cortisol el que prima sobre la adrenalina produciendo un aumento del apetito como respuesta fisiológica frente al estrés, explica Marta Garaulet al portal ABC en entrevista realizada en el año 2014.

Tabla 13

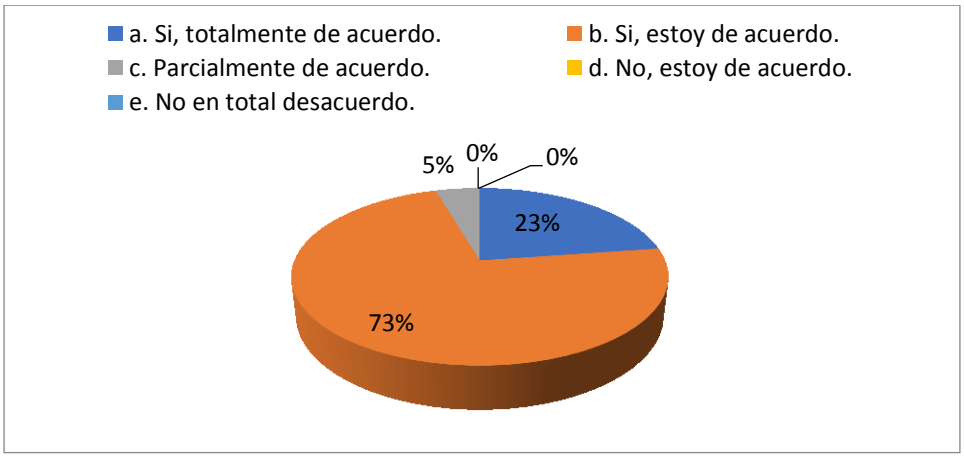
Las políticas de la empresa me generan recarga laboral.

11. Las políticas de la empresa me generan recarga laboral.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	5	23%
b. Sí, estoy de acuerdo.	16	73%
c. Parcialmente de acuerdo.	1	5%
d. No, estoy de acuerdo.	0	0%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 11

Las políticas de la empresa me generan recarga laboral



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 11 vemos un elevado porcentaje con el 73% que sí está de acuerdo en que las políticas de la empresa les generan recarga laboral y un 23% que está totalmente de acuerdo con este punto, evidenciando una clara manifestación de inconformidad de los empleados frente a la toma de decisiones de los altos mandos de la compañía para la obtención de resultados, lo que conlleva a que el

personal se sienta trabajando bajo presión. Este punto se convierte en un relevante factor generador de estrés para los empleados de la compañía de moda.

Tabla 14

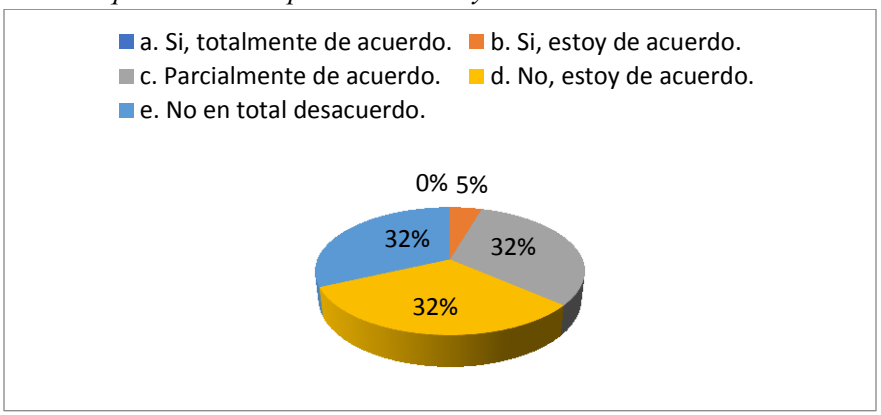
Repartición equitativa de responsabilidades y tareas

12. En la empresa, cuando se delegan responsabilidades tareas o decisiones existe una repartición equitativa.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	1	5%
c. Parcialmente de acuerdo.	7	32%
d. No, estoy de acuerdo.	7	32%
e. No en total desacuerdo.	7	32%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 12

Repartición equitativa de responsabilidades y tareas



Fuente: Elaboración propia.

En este punto 12, se ve una relación con el ítem 11 donde el personal manifiesta que las políticas de la compañía les genera recarga laboral, vemos un igualado 32% que manifiesta estar parcialmente de acuerdo con esta afirmación, no están de acuerdo y en total desacuerdo en que exista una repartición equitativa de responsabilidades y tareas, y esto va ligado al cargo que desempeñan los empleados, sus habilidades y destrezas, hasta el ausentismo laboral, por lo cual algunos empleados pueden sentir que realizan más tareas que otros llevando mayor responsabilidad en su labor. Ya que los tres porcentajes del

32% manifiestan desacuerdo en menor o mayor grado, se puede concluir que este puede ser un factor desencadenante de estrés para los empleados.

Tabla 15

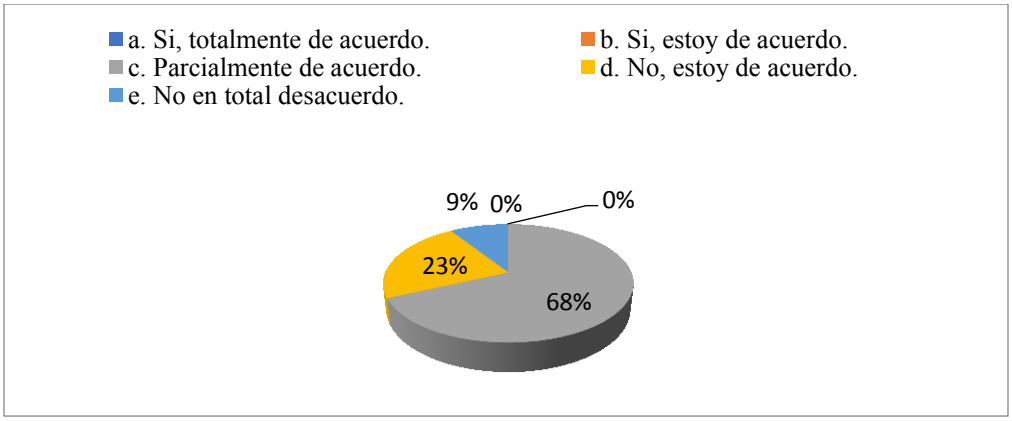
Funciones que me delegan después del tiempo previsto.

13. Generalmente culmino las funciones que me delegan después del tiempo previsto.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	0	0%
c. Parcialmente de acuerdo.	15	68%
d. No, estoy de acuerdo.	5	23%
e. No en total desacuerdo.	2	9%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 13

*Funciones que me delegan después del tiempo previsto***.**



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en este ítem que el 68% de los empleados se encuentra parcialmente de acuerdo en que generalmente culminan las funciones que les han sido delegadas después del tiempo previsto, esto quiere decir que se está generando inconformidad con el ritmo de trabajo que maneja la compañía al solicitar frecuentemente tareas de último momento y que deben ser cumplidas de manera inmediata; por otro lado hay un pequeño porcentaje del 9% que manifiesta total desacuerdo ante la afirmación, este resultado se apoya y se relaciona con el ítem 12 en donde el personal manifiesta inconformidad frente a la repartición de tareas en forma equitativa.

Con el anterior resultado se entiende que el ritmo de trabajo elevado es un factor desencadénate de estrés para los empleados, ya que la autonomía dada a un trabajador para el desempeño de sus funciones le permite la modificación del tiempo y su velocidad de trabajo para generar resultados eficientes ante la organización.

Tabla 16

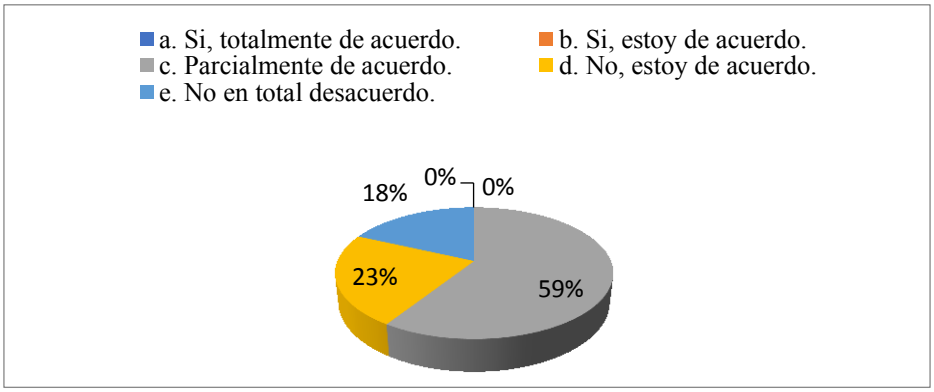
Procedimientos para obtener resultados de manera simple de las funciones.

14. Los procedimientos de la organización permiten que se obtengan resultados de la forma más simple posible, en vez de entrampar y complicar las funciones.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	0	0%
c. Parcialmente de acuerdo.	13	59%
d. No, estoy de acuerdo.	5	23%
e. No en total desacuerdo.	4	18%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 14

Procedimientos para obtener resultados de manera simple de las funciones



Fuente: Elaboración propia

La afirmación correspondiente al ítem 14 hace referencia al conocimiento que deben tener los empleados sobre los procedimientos de trabajo definidos para las funciones que desempeña cada quien desde su cargo; este punto muestra un porcentaje del 59% que manifiesta estar parcialmente de acuerdo con la afirmación, lo que nuevamente evidencia la manifestación de insatisfacción o inconformidad con los procedimientos que se llevan a cabo para la obtención de resultados.

Lo anterior permite deducir que en la ejecución de éstos procedimientos se da un conflicto de rol entre los empleados, es decir que éstos deben desarrollar competencias que no corresponden a su puesto de trabajo, por lo tanto, este se constituye en un factor generador de estrés en los empleados de la compañía, confirmando ésta conclusión con un 18% que manifiesta estar en total desacuerdo con la afirmación.

Tabla 17

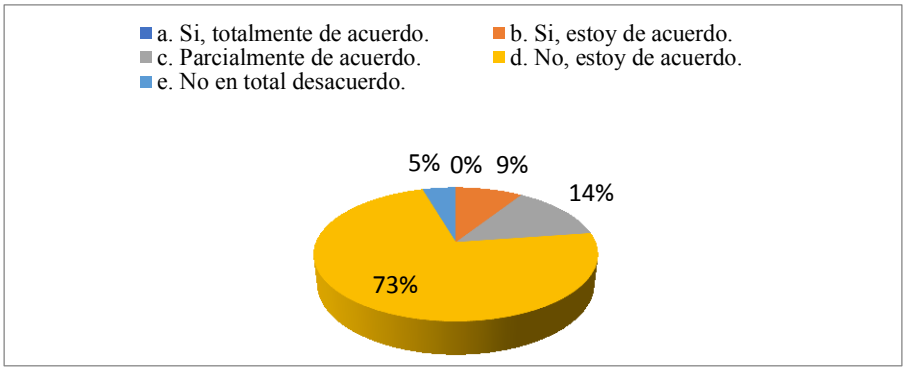
El jefe permite tomar decisiones a sus subalternos.

15. Mi jefe no permite la participación en la toma de decisiones porque cree que él mismo es capaz de tomarlas sin la ayuda de sus empleados.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	2	9%
c. Parcialmente de acuerdo.	3	14%
d. No, estoy de acuerdo.	16	73%
e. No en total desacuerdo.	1	5%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 15

El jefe permite tomar decisiones a sus subalternos



Fuente: Elaboración propia

La participación en la toma de decisiones de un subordinado dentro de una compañía, permite que éste se sienta apreciado y valorado por la misma, además de que esto genera un mayor compromiso y apoyo hacia la compañía por parte de los empleados. Cuando al empleado no se le permite su participación en la toma de decisiones, éste puede llegar a sentir que para sus superiores o para la organización no importa cuál sea su percepción o posición ante las novedades, solo debe aceptarlas y cumplirlas.

Un marcado 73% de la población encuestada manifestó que su jefe no le permite la participación en la toma de decisiones, pero están de acuerdo en esto. Con lo anterior se entiende que hay inconformidades en la relación jefe – subordinado en cuanto a las decisiones que se toman en la compañía, pero muchos se conforman con la situación, por lo tanto, este factor puede indicar la generación de estrés en los empleados de forma moderada.

Tabla 18

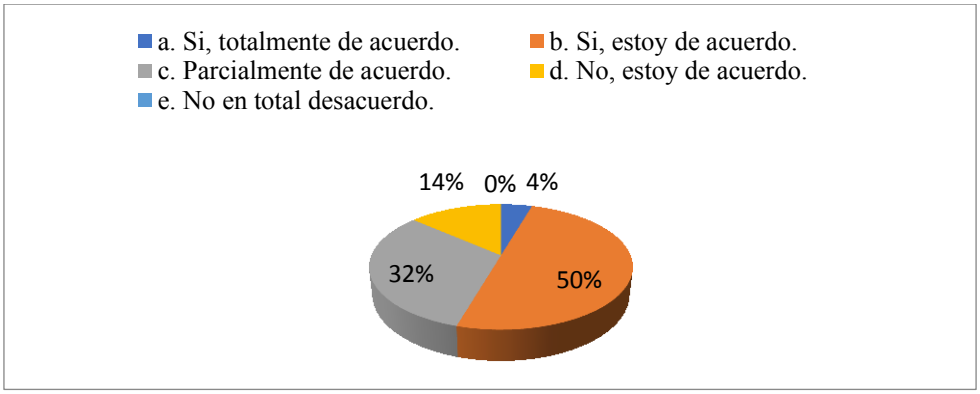
Ejecutar actividades sin conocimiento para cumplir las metas.

16. Estoy obligado a ejecutar actividades con las que no estoy muy capacitado pero debo realizarlas para lograr el cumplimiento de las metas.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	1	4%
b. Sí, estoy de acuerdo.	11	50%
c. Parcialmente de acuerdo.	7	32%
d. No, estoy de acuerdo.	3	14%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 16

Ejecutar actividades sin conocimiento para cumplir las metas.



Fuente: Elaboración propia

El presente ítem destaca la importancia de la definición y socialización de los perfiles de cargo en una compañía, esto permite ubicar al empleado de acuerdo a sus competencias académicas y habilidades en un puesto de trabajo específico, de este modo el trabajador tendrá claridad de las funciones que debe desempeñar; pero en la actualidad y debido a los cambios organizacionales que se viven en la compañía, los cargos deben adaptarse a ser integrales, es decir que el empleado debe ser capaz de adaptarse a

cualquier función que se le solicite desarrollar, aunque no haga parte de las funciones propias del cargo para el cual fue contratado.

Lo anterior se refleja con el 50% que responde que, si están de acuerdo con la afirmación, hecho que conlleva a que se presente como factor causante de estrés la ambigüedad de rol, la cual ocurre cuando una organización no trasmite al empleado las expectativas que tiene a cerca sobre su desempeño y a su vez el trabajador no tiene claras las funciones que debe cumplir (Rizzo, House & Lirtzman, 1970, citado por Díaz, P.A; Pecino, V; Mañas, M, 2016).

Tabla 19

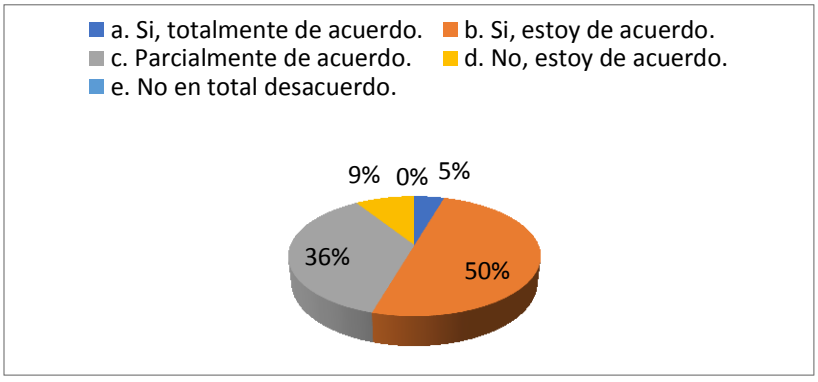
Responsabilidades delegadas sin tener las capacidades.

17. Me delegan responsabilidades sin tener en cuenta mis capacidades, sin considerar factores como el interés por aprender que tengo.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	1	5%
b. Sí, estoy de acuerdo.	11	50%
c. Parcialmente de acuerdo.	8	36%
d. No, estoy de acuerdo.	2	9%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 17

Responsabilidades delegadas sin tener en cuenta las capacidades.



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 17 se observa una relación con el anterior ítem 16, vemos que cuando se le asignan responsabilidades a un empleado sin tener en cuenta sus capacidades y conocimientos para realizar las funciones son las requeridas, se genera la ya mencionada ambigüedad de rol, la cual es un factor

generador de estrés laboral. Esto se observa con un porcentaje del 50% de los encuestados respondió que sí están de acuerdo con la afirmación planteada en el ítem.

Tabla 20

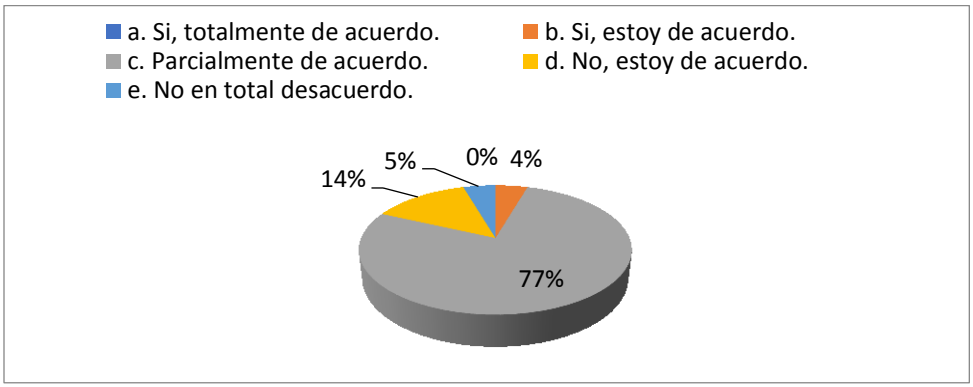
El jefe delega responsabilidades suministrando información y recursos

18. Mi jefe al delegarme responsabilidades pone a mi disposición la información y los recursos necesarios que me permitan desarrollarla sin inconvenientes.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	1	5%
c. Parcialmente de acuerdo.	17	77%
d. No, estoy de acuerdo.	3	14%
e. No en total desacuerdo.	1	4%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 18

*El jefe delega responsabilidades suministrando información y recursos***.**



Fuente: Elaboración propia

La falta de recursos e información en la ejecución de una tarea puede ocasionar que no se cumplan los objetivos trazados en la organización, por lo cual es de vital importancia que cada jefe ponga a disposición de su subalterno los recursos requeridos para el desempeño de sus funciones. En este caso vemos como un 50% de los empleados responde estar parcialmente de acuerdo ante la afirmación planteada en este ítem, lo que permite deducir que no hay una imparcialidad en la distribución de recursos para el desempeño de funciones en los diferentes cargos.

Lo anterior implica que aquellos empleados que no cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones puedan llegar a sentir frustración al no poder llevar a cabo sus tareas en la

forma esperada, por lo que se puede determinar como un factor que provoca estrés laboral, reflejándose así en un pequeño porcentaje del 5% que manifiesta estar en total desacuerdo con la afirmación.

Tabla 21

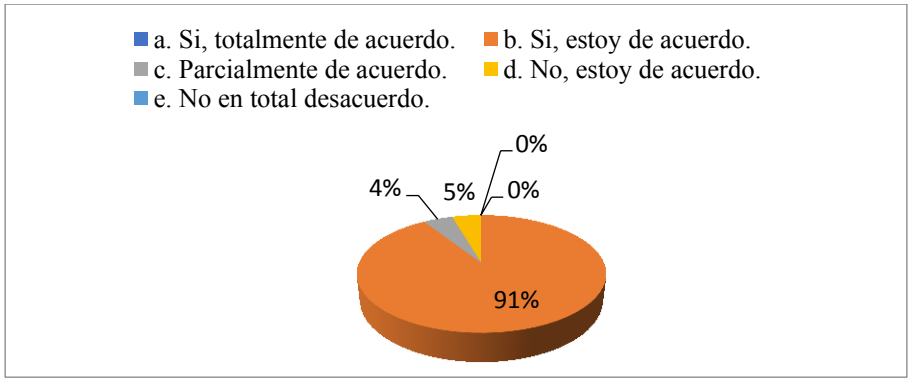
Me retroalimentan si mi área alcanza los objetivos esperados.

19. Se me informa si mi departamento está alcanzando los objetivos que esperaba lograr.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	20	91%
c. Parcialmente de acuerdo.	1	5%
d. No, estoy de acuerdo.	1	4%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 19

Me retroalimentan si mi área alcanza los objetivos esperados.



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 19 se observa cómo el 91% de los encuestados manifiestan sí estar de acuerdo con la afirmación planteada, en donde se hace referencia a la retroalimentación para el logro de los objetivos trazados; con este porcentaje se evidencia que este aspecto es favorable para el clima organizacional de la compañía, ya que esto les permite a los empleados ajustarse a las tareas y labores requeridas, por lo tanto, no representa un factor de riesgo generador de estrés.

Tabla 22

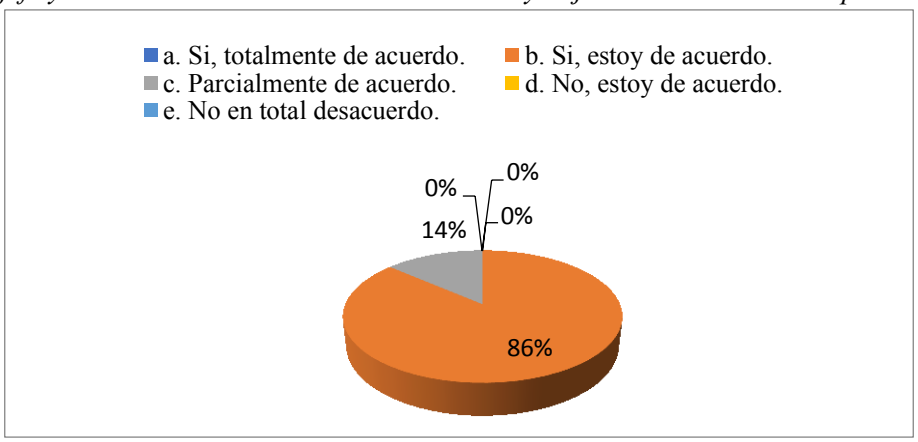
El jefe y subalterno conversar de su desarrollo y objetivos dentro de la empresa.

20. Mi jefe se reúne conmigo para conversar acerca de mi desarrollo dentro de la empresa y de los objetivos profesionales a largo plazo que tenga.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	19	86%
c. Parcialmente de acuerdo.	3	14%
d. No, estoy de acuerdo.	0	0%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 20

El jefe y subalterno conversar de su desarrollo y objetivos dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

En el presente ítem vemos una relación existente con el anterior punto 19, en donde se evidencia la importancia de los planes de socialización en una compañía, lo cual como se mencionó anteriormente permite al empleado se ajuste a los requerimientos de la compañía y se puedan lograr las metas propuestas. En este punto vemos un marcado 86% que responde si estar de acuerdo con la afirmación planteada.

En la compañía de moda de la ciudad de Cartagena se les permite a los empleados realizar un plan carrera, es decir tener crecimiento profesional dentro de la compañía, dependiendo del buen desempeño del colaborador. En ese orden el anterior 86%, al ser una respuesta de satisfacción con la afirmación planteada, no involucra la generación de estrés para los empleados de la compañía de moda.

Tabla 23

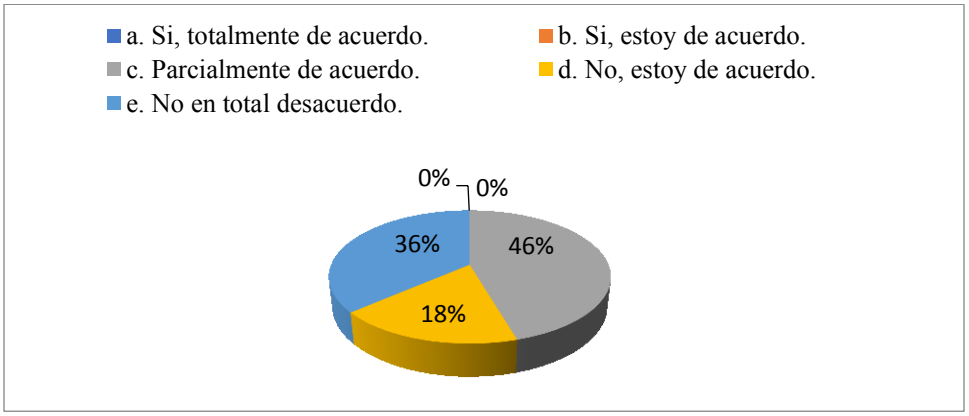
La comunicación como herramienta para contribuir al progreso de la empresa.

21. Puedo encontrar, a través de la comunicación, el sentido que tiene mi esfuerzo personal y como este encaja y contribuye al progreso de la empresa.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	0	0%
c. Parcialmente de acuerdo.	10	46%
d. No, estoy de acuerdo.	4	18%
e. No en total desacuerdo.	8	36%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 21

La comunicación como herramienta para contribuir al progreso de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Si bien se evidencia entre los ítems 19 y 20 que la retroalimentación y revisión del cumplimiento de metas no representa un factor generador de estrés para los empleados, en el presente punto 21 vemos un resultado del 46% de la población encuestada que expresa estar parcialmente de acuerdo con la afirmación realizada, lo que revela discrepancia en la percepción de cada empleado frente al valor que da la compañía al esfuerzo personal que realiza el personal en el desempeño de su labor, pudiendo provocar insatisfacción laboral, la cual es un generador de estrés.

Tabla 24

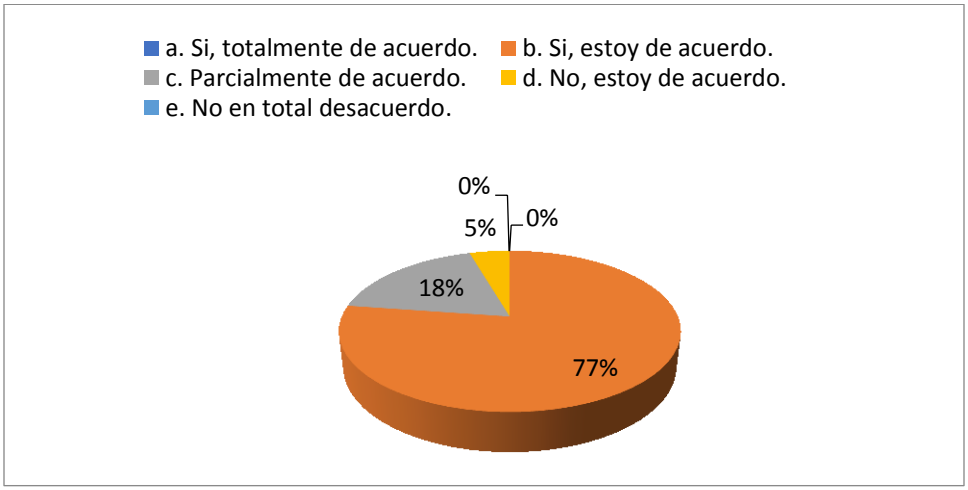
La empresa estimula al trabajador a través de premios por su buen trabajo.

22. Se acostumbra a estimular al trabajador mediante premios, por su buen trabajo, y se le corrige con castigo.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	17	77%
c. Parcialmente de acuerdo.	4	18%
d. No, estoy de acuerdo.	1	5%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 22

La empresa estimula al trabajador a través de premios por su buen trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Los incentivos como premios y reconocimiento que se le hacen a los empleados, comprenden una ventaja frente al clima organizacional de la compañía, ya que esto permite generar motivación hacia la obtención de buenos resultados en la organización. En el ítem 21 se exhibe un resultado del 77% que manifiesta sí estar de acuerdo con la afirmación, evidenciando que ésta práctica favorece la gestión comercial de la compañía y por ende brinda bienestar a los empleados.

Tabla 25

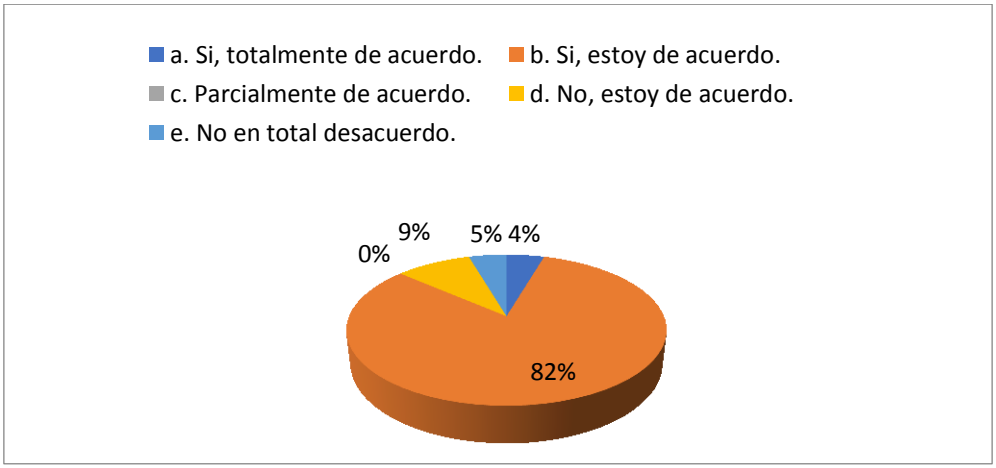
Reconocimientos por el buen trabajo realizado dentro del equipo de trabajo.

23. Recibo reconocimientos por haber realizado un buen trabajo dentro de mi equipo.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	1	4%
b. Sí, estoy de acuerdo.	18	82%
c. Parcialmente de acuerdo.	0	0%
d. No, estoy de acuerdo.	2	9%
e. No en total desacuerdo.	1	5%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 23

Reconocimientos por el buen trabajo realizado dentro del equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

En concordancia con el anterior ítem 21, vemos un 82% del personal encuestado que manifiesta si estar de acuerdo con afirmación, que hace referencia al reconocimiento individual dentro de cada equipo de trabajo, que de acuerdo a lo anteriormente manifestado en el punto anterior, el reconocimiento por el trabajo hecho comprende un eje motivacional para el desempeño de cada trabajador; a su vez se observa una inconformidad del 9%, que manifiesta que no se identifican con la afirmación pero están de acuerdo.

Este análisis lleva a reafirmar la inequidad revelada en la distribución de la carga laboral en los distintos cargos, pero se entiende que al ser mayor el porcentaje de conformidad, este factor no implica la generación de estrés laboral en los empleados.

Tabla 26

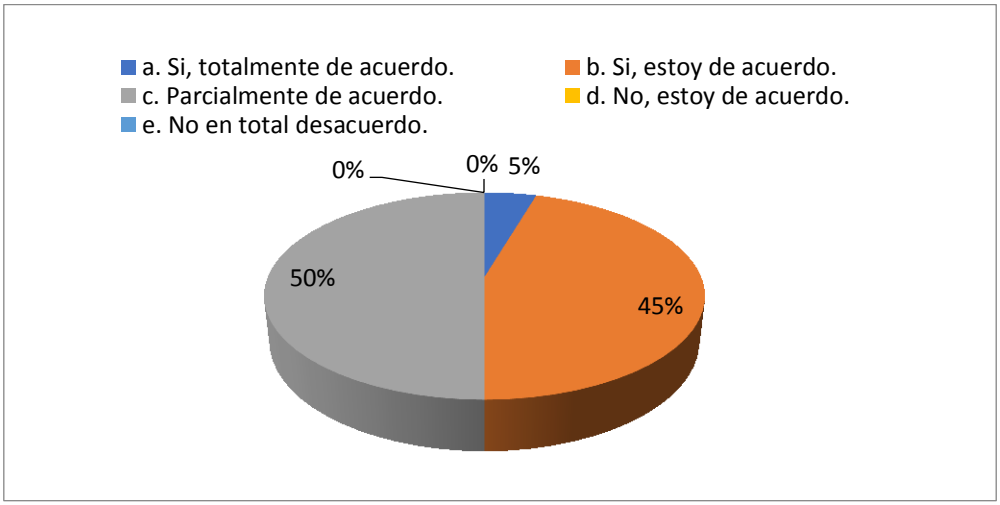
Realizar trabajo reñido para sentirse mal o desmotivado.

24. En mi actual puesto hago un trabajo reñido, sintiéndome mal y desmotivado por ello.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	1	5%
b. Si, estoy de acuerdo.	10	45%
c. Parcialmente de acuerdo.	11	50%
d. No, estoy de acuerdo.	0	0%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 24

Realizar trabajo reñido para sentirse mal o desmotivado.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del ítem 24, son evidentes ya que el sentir de los empleados es estar trabajando de forma presionada ocasionando desmotivación al realizar las actividades laborales, aunque el 50% manifiesta estar parcialmente de acuerdo los resultados tienden más afirmar que si están de acuerdo en lo mal que se sienten trabajando de forma presionada y reñida, siendo este factor uno de los que mayor impacto puede estar generando en el estrés laboral.

Por lo anterior se recomienda que se busquen estrategias para distribuir de manera equitativa las responsabilidades dependiendo de cada cargo que se desempeñen y de acuerdo el perfil de cada empleado.

Tabla 27

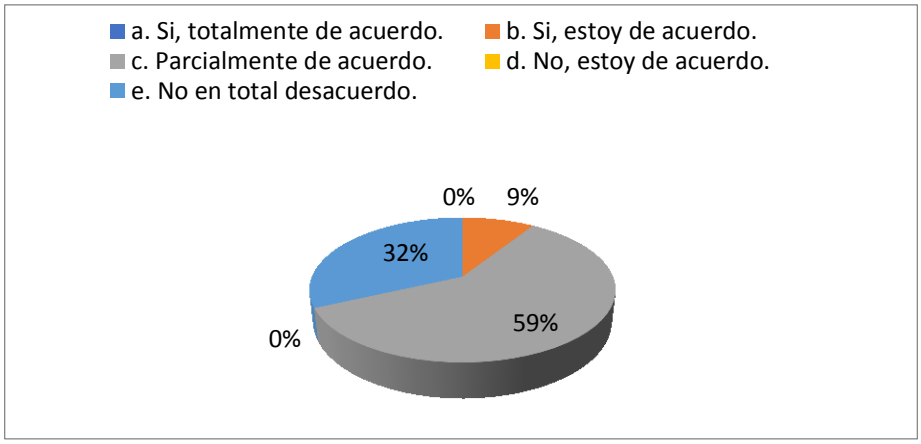
Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.

25. Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	2	9%
c. Parcialmente de acuerdo.	13	59%
d. No, estoy de acuerdo.	0	0%
e. No en total desacuerdo.	7	32%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 25

Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.



Fuente: Elaboración propia

El ítem 25, es uno de los factores que mayormente inciden en la motivación de los empleados, ya que la remuneración que un trabajador recibe por su labor, no solo debe suplir unas necesidades básicas si no que se convierte en un incentivo -dependiendo si es alto o bajo- para que se pueda mantener en la empresa, aunque al trabajador le cueste esforzarse mayormente para recibir más.

Se recomienda a la empresa realizar un estudio de la competencia y cuáles son los salarios que se ofrecen en el mercado para determinados cargos.

Tabla 28

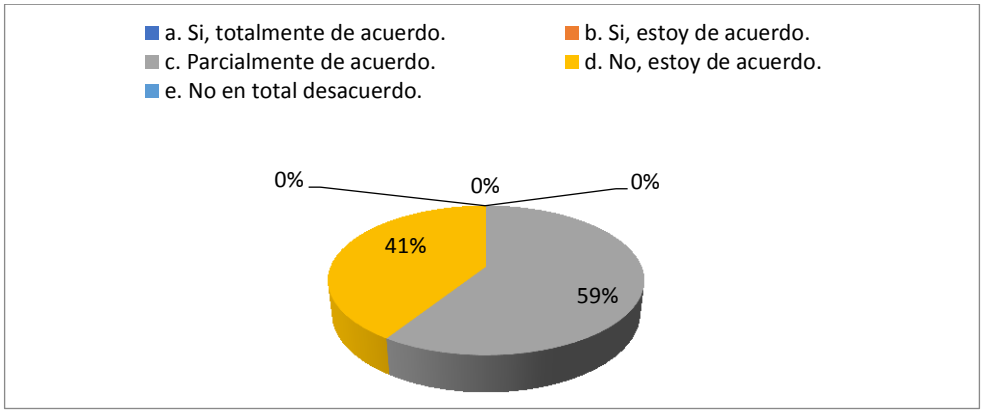
Autocontrol del trabajador sin control de la empresa.

26. Se busca que cada trabajador se controle así mismo, en vez de que siempre sea controlado por la empresa.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	0	0%
c. Parcialmente de acuerdo.	13	59%
d. No, estoy de acuerdo.	9	41%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 26

Autocontrol del trabajador sin control de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

El presente ítem (26), denota dos grupos de empleados con distintos puntos de vistas ya que los de mayor porcentaje que se encuentran parcialmente de acuerdo son el 59% sobre pasando la media de los empleados y que son los que mayor autonomía tienen en la empresa para tomar ese tipo de decisiones de autocontrolarse así mismo en vez de ser controlados por la empresa, mientras que el segundo grupo evidencia en un 41% de los empleados en no estar de acuerdo y el no tener la suficiente autonomía para tomar esas decisiones.

Se recomienda que se identifiquen los grupos y se clasifiquen de acuerdo a los cargos, para poder delegar responsabilidades a los que verdaderamente se dejen dirigir por la empresa.

Tabla 29

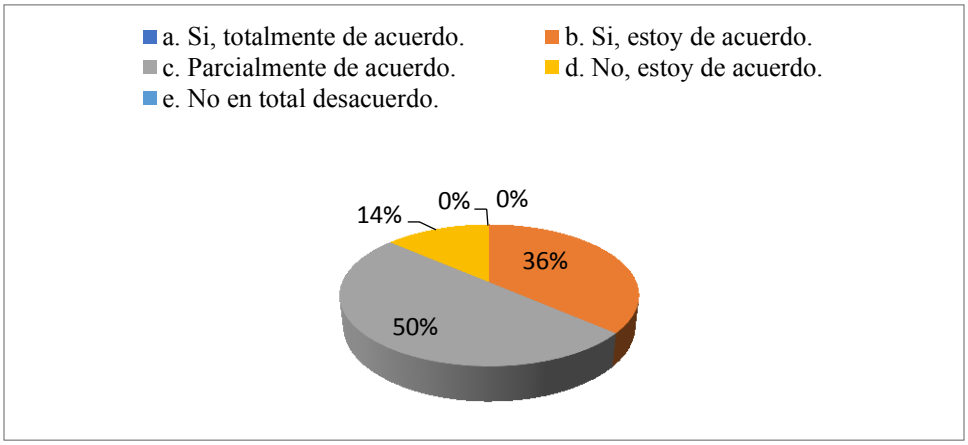
Comprendo claramente que responsabilidades me han asignado.

27. Comprendo claramente que responsabilidades me han asignado.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	8	36%
c. Parcialmente de acuerdo.	11	50%
d. No, estoy de acuerdo.	3	14%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 27

Comprendo claramente que responsabilidades me han asignado.



Fuente: Elaboración propia

Las responsabilidades en una organización van muy ligadas a las funciones y actividades que debe realizar un empleado desde cada área a la que pertenece, si en este ítem (27), se evidencia que la mitad del personal ósea el 50% de los empleados está parcialmente de acuerdo con la afirmación sobre si comprenden que responsabilidades les han asignado, este resultado puede generar una gran preocupación principalmente en los jefes de venta, porque al momento que su personal no sepa cómo vender el producto de la empresa, las perdidas van a ser muy altas, hasta que dicho personal sea cualificado y preparado para ejercer sus actividades. Por otro lado el 36% es consciente de tener claro cuáles son las responsabilidades que se han asignado.

Es recomendable que la empresa busque mecanismos de preparación del personal e invierta el sentido de los resultados que se presentan en dicha afirmación.

Tabla 30

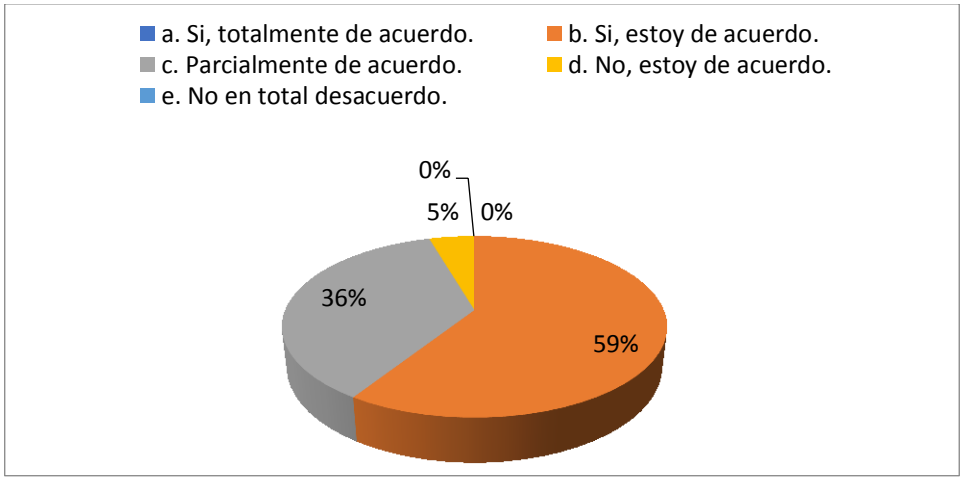
Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.

28. Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	13	59%
c. Parcialmente de acuerdo.	8	36%
d. No, estoy de acuerdo.	1	5%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 28

Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.



Fuente: Elaboración propia

El apoyo de las empresas a sus empleados es fundamental para el óptimo rendimiento de las funciones y responsabilidades delegadas a cada trabajador, por lo que la empresa debe disponer de los recursos necesarios para el cumplimiento de todas las actividades asignadas, por lo anterior el panorama de apoyo por parte de la empresa de moda a los trabajadores es de mucho cuidado, ya que el 59% manifiestan si estar de acuerdo con la falta de apoyo en las actividades asignadas y el 36% manifiestan estar parcialmente de acuerdo, dejando un alto grado de falta de compromiso por parte de la empresa de acuerdo a tan claros resultados.

Es claro que la empresa debe identificar cuáles son los recursos y requerimientos que necesitan sus empleados para realizar una labor satisfactoria y que le genere buenos rendimientos.

Tabla 31

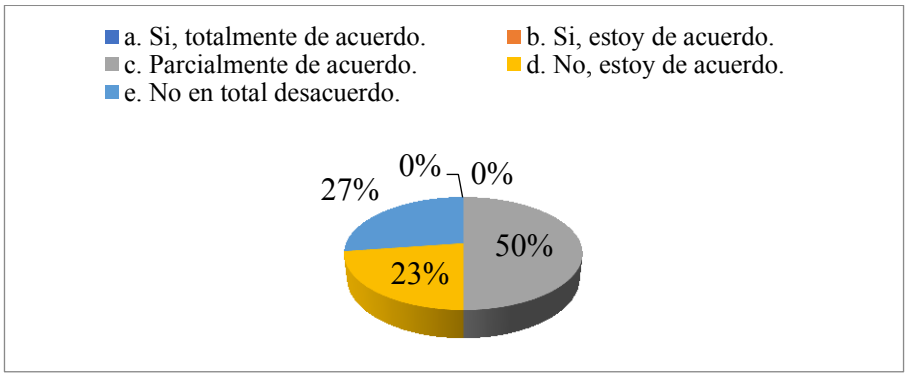
Apoyo de la empresa a los empleados en el desempeño de sus funciones.

29. La empresa apoya la iniciativa que pudiéramos tener en el desempeño de nuestras funciones, aunque esto signifique que cometamos algunos errores al inicio; los cuales serán tolerados.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Sí, estoy de acuerdo.	0	0%
c. Parcialmente de acuerdo.	11	50%
d. No, estoy de acuerdo.	5	23%
e. No en total desacuerdo.	6	27%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 29

Apoyo de la empresa a los empleados en el desempeño de sus funciones.



Fuente: Elaboración propia

El ítem 29 tiene mucha relación con el anterior en cuanto el apoyo por parte de la empresa a los empleados, pero con la diferencia en que aunque tengan errores, que puedan ser tolerados no quiere decir que la empresa se vea obligada a favorecerlos, ya que se puede convertir en un indicador repetitivo entre todos los empleados.

Mientras que el 50% está parcialmente de acuerdo, el 23% y 27% no están el total acuerdo con la afirmación.

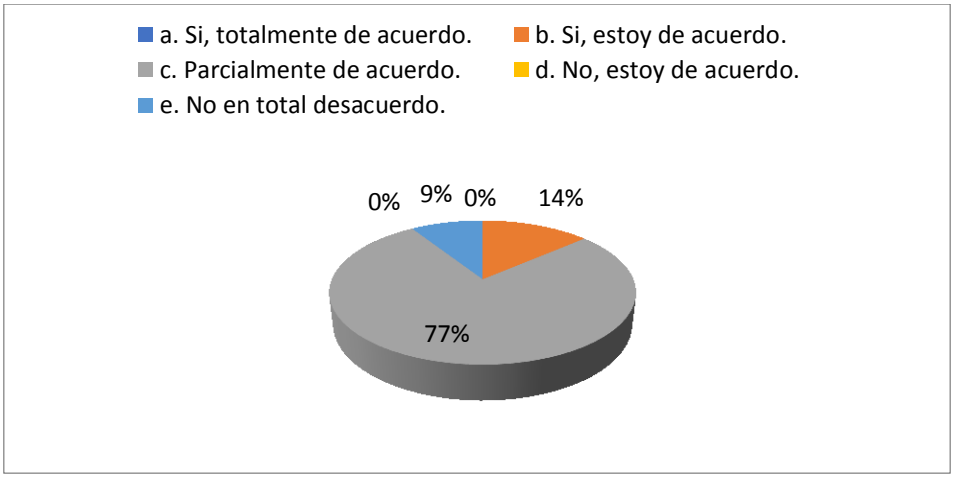
Tabla 32

Las políticas de la empresa incluyen procesos que protejan los derechos del empleado.

30. Las políticas de la empresa incluyen, procedimientos y recursos que nos protejan de injusticia en el trabajo, además de indicarnos a quien acudir o como denunciarlas, llevándose a la práctica estos procedimientos.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	3	14%
c. Parcialmente de acuerdo.	17	77%
d. No, estoy de acuerdo.	0	0%
e. No en total desacuerdo.	2	9%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 30 *Las políticas de la empresa ayudan a proteger los derechos del empleado.*



Fuente: Elaboración propia

La salud y seguridad física y mental de los empleados en una organización son de vital para la protección integral de la vida de cada trabajador, por lo que cada empresa debe adoptar políticas que ayuden a respaldar estos derechos laborales que se gana un empleado. Por lo que el presente ítem (30) busca revelar los beneficios con los que cuenta el empleado en la empresa de moda, donde el 77% están parcialmente de acuerdo en que las políticas de la organización no le garantice laborar en un lugar donde se sientan protegido.

Tabla 33

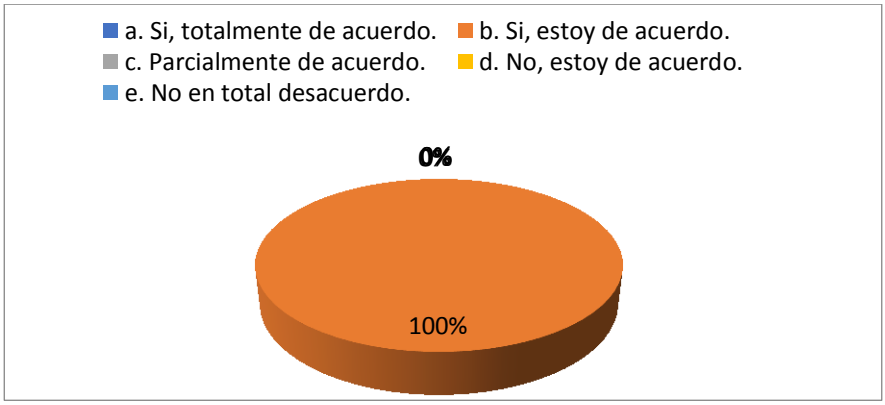
Cumplir con las responsabilidades amerita salir después de la hora habitual.

31. Para el cumplimiento de mis responsabilidades debo salir después de mi hora de salida habitual.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	22	100%
c. Parcialmente de acuerdo.	0	0%
d. No, estoy de acuerdo.	0	0%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 31

Cumplir con las responsabilidades amerita salir después de la hora habitual.



Fuente: Elaboración propia

El ítem 31, evidencia con un 100% de los empleados que si están de acuerdo que para poder cumplir con las responsabilidades asignadas debe salir a deshoras del trabajo. lo que requiere identificar cuáles son esas actividades que extienden las labores del personal hasta después de los horarios acordados en el contrato laboral.

Tabla 34

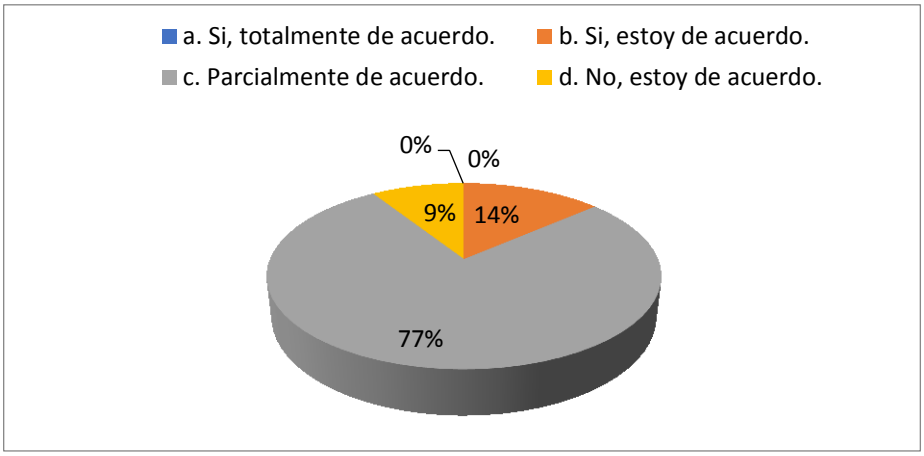
Desarrollar las actividades facilita las pausas activas y relacionar a al equipo de trabajo.

32. El desarrollo de las actividades en la empresa me permite tener un espacio para hacer pausas activas y relacionarme con mis compañeros de trabajo.		
a. Si, totalmente de acuerdo.	0	0%
b. Si, estoy de acuerdo.	3	14%
c. Parcialmente de acuerdo.	17	77%
d. No, estoy de acuerdo.	2	9%
e. No en total desacuerdo.	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 32

Desarrollar las actividades facilita las pausas activas y relacionar al equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

El 77% del personal que se encuentran parcialmente de acuerdo en desarrollar actividades, para facilitar un espacio de descanso entre cada jornada o mantener una interrelación con el resto de personas, ayudaría, mientras que el 9% y 14% afirman no estar de acuerdo que se tengan estos espacios y actividades, para el beneficio de los empleados.

Análisis y diagnóstico de matriz DOFA

Luego de la tabulación y del análisis de los resultados, se procedió a realizar el diagnóstico de la matriz DOFA, la cual provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); que traduce fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Ponce, 2006, p.2). La ESCA de ciudad México (2006) establece que el análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

De acuerdo a lo anterior, en el presente proyecto de grado, se utilizó este instrumento como herramienta estratégica que permitió identificar y analizar los factores empresariales que están incidiendo en la generación de estrés de los empleados de STF GROUP S:A. Por lo que las afirmaciones que definen este trabajo, resultan del análisis de la información obtenida por el apoyo del personal encargado, quien maneja información importante de la compañía.

A continuación se presentan los aspectos arrojados por la matriz DOFA coherentes a la variable de la incidencia del estrés en los empleados de la empresa en estudio. Observar la tabla 35.

Tabla 35

Matriz DOFA – Ligada al estrés de la empresa de moda STF Group S.A.

Matriz DOFA - Ligada al estrés laboral	
FORTALEZAS (internas)	**OPORTUNIDADES (Externas)**
1. La compañía cuenta con personal calificado de acuerdo a los cargos a ocupar, siendo estos capacitados para el cumplimiento de sus responsabilidades.	1. La correcta disposición de nuevas tecnologías puede facilitar el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores mediante la educación en las nuevas tecnologías implementadas en la compañía.
2. Los empleados tienen sentido del trabajo, pues la compañía procura la motivación de sus colaboradores en el ámbito laboral, destacando la importante labor que desempeñan, lo que permite que la organización pueda obtener los resultados deseados.	2. La compañía se interesa por la Seguridad y Salud En El Trabajo de sus colaboradores, es por esto que ha implementado su Sistema De Gestión SST en el marco de la prevención de lesiones y enfermedades laborales, el cual se lleva a cabo a través de los subprogramas de seguridad industrial, medicina del trabajo, promoción de la salud y prevención de enfermedades, que abarcan la identificación y control de factores de riesgo laborales como el psicosocial, así como las medidas de manejo operativo de los mismos.
3. Los empleados de la compañía tienen sentido de pertenencia, ya que han acogido los objetivos de la organización como propios, permitiendo que la compañía alcance sus metas.	3. STF Group S.A. cuenta con un sistema de gestión de calidad que permite la mejora continua de sus procesos a través del ciclo P.H.V.A: planificar, verificar, hacer, actuar; el cual es auditado periódicamente de manera interna y externa a través de los entes de control correspondientes.
4. Los empleados impulsan el posicionamiento líder de la organización a nivel nacional desde cada cargo, no sólo a través de su compromiso y responsabilidad sino también con su dinamismo en cada actividad desarrollada.	4. La compañía desarrolla constantemente planes estratégicos para el cumplimiento de las metas establecidas.

5. La compañía cuenta con una gran variedad de productos tal como se ha demostrado con la creación de dos diferentes marcas propias que se han introducido al mercado en los últimos años como los son ELA y TOP ONE que permiten cubrir las demandas de los consumidores, así como la introducción al mercado de la línea Kids y Man.	5. La compañía cuenta con un plan de capacitación que apunta a los conocimientos que debe adquirir el personal tanto en el área comercial como administrativa, así como con el plan de capacitación en SST que es trasversal a todos los procesos de la organización.
6. La compañía genera oportunidad de ascenso y posibilidad de desarrollo para el personal a través del plan carrera, en donde los colaboradores pueden demostrar sus habilidades e intelecto durante el desempeño en sus respectivos cargos, y así mismo cumpliendo con los planes de capacitación que implementa la compañía.	6. Dentro de los planes de formación se realizan actividades de sensibilización al trabajo en equipo con el fin de mantener las relaciones de unidad entre tiendas.
7. Para la compañía es importante el compañerismo entre sus empleados, la confianza y la complementariedad del equipo de trabajo.	7. La compañía, en su departamento de marketing realiza investigaciones estadísticas de la competencia, identificando tanto los precios como la calidad de sus productos verificando tanto la afectación como incremento de las ventas.
DEBILIDADES (Internas)	**AMENAZAS (externas)**
1. Las condiciones locativas del lugar de trabajo son adecuadas, sin embargo, en algunas tiendas existen ciertos factores de seguridad como la falta de antideslizantes y pasamanos en escaleras, falta de luminarias en las bodegas, falta de extintores adecuados al material almacenado, y cableado eléctrico no canalizado, así como el orden y el aseo en algunas bodegas, los cuales se constituyen en posibles generadores de accidentes laborales.	1. A pesar de que la compañía cuenta con planes de incentivos para el personal por el cumplimiento de metas, el constante cambio de estándares y objetivos organizacionales genera inconformismos por parte de los empleados, como por ejemplo la restructuración organizacional de algunas áreas como reducción de costos, lo cual genera temores en cuanto a la estabilidad laboral de los empleados.

2. La compañía realiza el proceso de inducción tanto comercial como en SST para el personal nuevo que ingresa a la compañía, así como reinducción para el personal antiguo; sin embargo, la nueva metodología de capacitación virtual no permite al personal aclarar sus dudas e inquietudes respecto a la temática presentada, generando desconocimiento y desorientación al momento de actuar ante una determinada situación.	2. El ingreso de personal directivo y mandos medios de otros países con otras culturas, provoca diferencias entre los empleados locales, al no sentirse alineados con las mismas ideas y estrategias laborales para el cumplimiento de metas.
3. El volumen y cantidad de trabajo se ajusta de acuerdo a los requerimientos comerciales de la compañía, a pesar de ello éste resulta siendo elevado cuando surgen requerimientos no planificados, que deben ser cumplidos con inmediatez, involucrando la extensión de los horarios de trabajo habituales.	3. Los controles fiscales constantes o auditorías, son llevadas con normalidad en la compañía, sin embargo se realizan muchos controles y auditorías sin previo aviso, los cuales provocan ansiedad en los encargados de tiendas al no poder la preparación suficiente para responder ante la eventualidad.
4. Los perfiles de cargo de la compañía presentan una serie de funciones que debe desempeñar cada puesto junto con el respectivo salario del mismo, pero, debido a los cambios estructurales donde algunos cargos deben ser integrales, teniendo que cumplir funciones adicionales a las naturales del cargo, se presenta un desequilibrio entre las funciones de trabajo a realizar y la remuneración recibida por parte de los empleados.	4. Debido a la reciente expansión del virus Covid-19 que se ha presentado a nivel mundial, se conoce que grandes compañías han tenido afectaciones económicas por el cese de producción, esto ha provocado despidos masivos en la compañía, así como inseguridad en la estabilidad laboral de los empleados.
5. La compañía no ha definido un estilo de liderazgo para las jefaturas que sea uniforme para todo el personal, este aspecto queda reducido como una habilidad individual del trabajador, por lo que en algunas tiendas se vive un ambiente laboral hostil y en otras agradables, por lo cual el estilo de liderazgo de la compañía en general no es efectivo.	5. El aumento en el costo de la materia prima de producción puede llegar a afectar la estabilidad laboral de los empleados, ya que esto compromete la nómina de los colaboradores cuando la empresa no cuenta con un soporte financiero para el manejo de altos costos.

6. Cada tienda posee una lista de tareas que se deben cumplir diariamente, sin embargo, el cumplimiento de tareas y requerimientos de última hora por parte de las jefaturas comerciales de marca, terminan entorpeciendo la organización de tareas, haciendo que el tiempo de trabajo se administre inadecuadamente y que no sea efectivo para los empleados.	6. Los constantes cambios y exigencias de la legislación nacional sobre las empresas con respecto a las jornadas de trabajo afectan al empleado, especialmente lo establecido para el pago de horas extras de acuerdo al decreto 1042 de 1978.
7. Debido a los cambios de estructura organizacional, como las fechas de pago, la recarga de funciones y tareas (cargos integrales), la extensión de horas en la jornada laboral, han ocasionado que los empleados hayan experimentado sobrecarga sensorial y mental.	7. La demanda comercial de los productos ofrecidos por la compañía no afecta la estabilidad laboral del empleado, al contrario permite una mayor producción de mercancía, logrando las metas propuestas y hasta llegar a superarlas, ya que lo que busca la compañía es crecer y ser la primera en el mercado.

Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis y discusión

En general podemos afirmar que los resultados arrojados por los instrumentos (cuestionario – Matriz DOFA) utilizados, en la presente investigación se evidencio que dependiendo del tipo de trabajo y cargo desempeñado por cada empleado dentro de la empresa, se tiene una perspectiva diferente de las exigencias, propósitos y metas trazadas por la empresa.

Por lo anterior es válido afirmar que lo que más produce estrés en una empresa, son las exigencias y presiones que tienen los trabajadores por parte de sus jefes, que superan los conocimientos y capacidades del trabajador, donde este tiene oportunidades mínimas para tomar decisiones o ejercer control, también se dificulta tener una comunicación asertiva con el equipo de trabajo y esto genera poco apoyo por parte de los demás.

Una mala organización del trabajo y delegación de responsabilidades de acuerdo a los resultados puede provocar un alto nivel de estrés laboral, esto quiere decir, que se deben definir las responsabilidades acordes a cada cargo y a los sistemas de trabajo, como también a la manera en cómo se gestionan o desarrollan los procesos y procedimientos organizacionales.

Por lo tanto, cuando más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral, o si existe mayor apoyo entre todos o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Entre mayor sea el control que el trabajador tiene sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, más podrá hacer parte de las decisiones que involucren su actividad laboral, como también la probabilidad mínima de que pueda sufrir estrés laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo importante enfocar las estrategias psicoeducativas adecuadas que conllevaran a crear un ambiente de confianza y compromiso, entendiéndose que "la confianza es la esperanza de que otras personas no actuaran de forma oportunistas por medio de palabras,

obras o decisiones" (Stephen, 2004). Es decir, que la confianza es un proceso que se construye con el tiempo entre las personas, lo cual garantiza tranquilidad en aspectos tanto laborales como personales.

Haciendo un análisis más exhaustivo de los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados, se puede decir que:

En ambos instrumentos hay estrecha correlación entre las variables de riesgos laborales, evidenciándose que las instalaciones o tiendas, no cuentan con las condiciones físicas y locativas adecuadas y/o acordes a la labor desempeñada, como falta de antideslizante en varias áreas de alto peligro, poca iluminación, riesgos eléctricos y mecánicos, poco aseo y organización en bodegas etc.

La nueva metodología de capacitación virtual no permite aclarar dudas, no se aclaran los conceptos y el empleado queda con la duda de cómo debe mejorar algún proceso, lo que generar insatisfacción y bajo rendimiento laboral, sumado a ello, las sobrecargas de trabajo ge se han generado de esta modalidad virtual, lo que conlleva al trabajador a mantener altos niveles de estrés.

Otro aspecto de gran relevancia que influye es la inequidad para la entrega de incentivos, los empleados sienten impotencia e insatisfacción debido a que no se les reconoce ni se les remunera sus planes de incentivos, aun con el cumplimiento de sus metas del mes, sienten que no hay equidad y transparencia en el pago de las bonificaciones por cumplimiento.

La reestructuración organizacional (reducción de personal) para optimizar recursos, también es otro fenómeno que evidencia ser generador de estrés, como se pudo observar en los resultados de ambos instrumentos, aspecto que genera temor, miedo, angustia, desesperación, por la poca estabilidad laboral que pueden presentar los empleados.

También se puede aludir que otro factor generador de estrés, que puede estar generando un mal ambiente laboral, son los traslados de empleados que vienen de otros países, imponiendo su cultura, ritmo

y métodos de trabajo diferentes a la cultura nuestra, creencias y estilos de comunicación poco asertivos, lo que indica que los empleados mantienen poca motivación y sentido de pertenencia y fidelidad hacia su labor y hacia la compañía.

Se evidencia también, que los manuales de funciones no están bien estructurados, reflejando unas actividades que deben cumplirse, y en la práctica no se manejan como está estipulado en el manual de dichas funciones, ya que se asignan tareas que no están contempladas en dicho manual de funciones, sobrecargando al personal con más trabajo, y más tiempo de lo pacto inicialmente en su contratación.

Adicionalmente, se puede inferir que la compañía no ha definido un estilo de liderazgo para las jefaturas que sea uniforme para todo el personal, este aspecto queda reducido como una habilidad individual del trabajador, por lo que en algunas tiendas se vive un ambiente laboral hostil y en otras agradables, por lo cual el estilo de liderazgo de la compañía en general no es efectivo.

Todo lo descrito anteriormente, se refleja en la falta de control de los riesgos psicosociales de los empleados, otro aspecto preponderante, reflejado en los resultados de los instrumentos aplicados, lo que perjudica la salud, la vida laboral y personal del trabajador, la cual influye en su salud física y mental, lo que podría generar conflictos internos ya que los empleados no se sienten cómodos con el ambiente laboral negativo, debido a la alta presión y la falta de reconocimientos, trayendo como consecuencia bajo rendimiento laboral.

Por último, se puede decir que la compañía STF GROUP S.A., debe tomar medidas correctivas y preventivas respecto a las variables o factores que inciden o influyen en la generación de estrés en sus empleados, por lo tanto para dar cumplimiento al último objetivo específico, se plantea la siguiente propuesta: Estrategias educativas innovadoras para minimizar el nivel de estrés de los empleados de la compañía de moda STF GROUP S.A., que mitiguen o eliminen esos factores generadores de estrés.

A continuación se presenta el contenido de la propuesta:

Propuesta de estrategias educativas innovadoras para minimizar el nivel de estrés de los empleados de la compañía de moda STF Group S.A.

A continuación se relacionan las propuestas estratégicas, partiendo de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos identificando los siguientes factores generadores de estrés laboral en los empleados de la compañía de moda STF Group S.A. de Cartagena.

La propuesta está estructurada de la siguiente manera: Nombre de la propuesta, Justificación, objetivo general, metodología. Por lo tanto se procede a describir de acuerdo a la estructura las distintas propuestas:

Hábitos y estilos de vida saludables.

Los estilos de vida saludable hacen parte de una tendencia moderna de salud, básicamente se basa en la prevención y promoción de la salud de enfermedades generadas por el estrés desde cualquier tipo de entorno, principalmente el estrés en el entorno laboral, dichos hábitos también son alterados en malos hábitos alimenticios, dicha tendencia se genera por una declaración de la organización mundial de salud.

Justificación.

La presente propuesta está enfocada en impactar de manera didáctica y lúdica los factores generadores de estrés, que vienen afectando los hábitos y estilos de vida saludables de los encuestados (Empleados de la compañía de moda STF Group S.A.), donde se identificaron los siguientes factores: La imposibilidad de conciliar el sueño, dolores de cabeza, sensación de cansancio, tendencia de comer más de lo habitual y tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana**,** dichos factores identificados en los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento (Encuesta) arrojaron algunas percepciones de carácter negativo. Por lo que se hace

necesaria la implementación de dicha propuesta de hábitos de vida saludable, permitiendo un mejoramiento en la vida y el bienestar laboral del empleado.

Objetivo

Proponer una estrategia que permita impactar de manera didáctica y lúdica los factores generadores de estrés, que afectan los hábitos y estilos de vida saludables de los empleados de la compañía de moda STF Group S.A.

Metodología

Para el desarrollo exitoso de la presente propuesta es importante trabajar de manera colaborativa con el área encargada de los programas de bienestar laboral y para generar un mayor impacto en los factores incidentes de malos hábitos de vida saludables provocados por el estrés laboral, por lo anterior, dicha propuesta con el apoyo de bienestar laboral busca:

- La estrategia inicia con el desaprender para aprender, la cual se trata de identificar a los empleados afectados por los factores ya descritos, y hacer grupos de tres, para que se expresen de qué manera combaten los factores que les afectan y que cada integrante aprenda de manera distinta como combatir dichos traumas provocados por cada situación, de esta forma aprenden algo nuevo y desaprenden lo que hacían y no les generaba resultados positivos.
- Identificar las herramientas y recursos que dinamicen el trabajo colaborativo entre la disposición del personal a participar y el área responsable de ejecutar las actividades propuestas.
- A través de un profesional en psicología con experiencia en estrategias de enseñanza y aprendizaje de actividades lúdicas, que pueda generar un ambiente interactivo de lluvia de

ideas y procedimientos a seguir para llevar al participante a desarrollar actitudes para emprender unos hábitos y estilos de vida saludable.

- Evaluar los conocimientos adquiridos en la actividad y retroalimentación de resultados.
- Recomendaciones finales a participantes.
- Reconocimiento de incentivos teniendo en cuenta los estímulos para aumentar la productividad y desempeño, que maneja el programa de bienestar laboral de la empresa.
- **Duración:** Aplicación de 12 horas por cada zona o región de funcionamiento de la compañía, dividida en 4 jornadas de 3 horas.

Propuesta de calidad de vida laboral como estrategia para disminuir el estrés.

La calidad de vida laboral expresada por Baitul (2012; 18) "se basa en la percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, condiciones físicas y relaciones interpersonales con el equipo de trabajo", lo que da como resultado condiciones negativas o positivas, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa.

Justificación.

Esta propuesta encierra los factores que hacen referencia a las condiciones físicas del lugar de trabajo, a la relación interpersonal entre compañeros y jefes y subordinados, la comunicación asertiva entre las diferentes líneas de mando de la compañía, el cumplimiento de horarios laborales y el cumplimiento de metas. En este sentido y de acuerdo las percepciones obtenidas por parte los Empleados de la compañía de moda STF Group S.A., donde después de identificar dichos factores se pensó en la propuesta en mención para mitigar el impacto del estrés

generados por los factores mencionados con algunas percepciones de carácter negativo. Por lo que se propone la implementación de estrategias que generen mejor calidad de vida laboral.

Objetivo

Proponer una estrategia que permita mejorar las condiciones laborales de los empleados de la compañía de moda STF Group S.A. de Cartagena, con respecto a los factores identificados de calidad de ambiente de trabajo, relaciones interpersonales entre los empleados, comunicación y dedicación de tiempo a las actividades asignadas de acuerdo a los horarios establecidos.

Metodología

Para generar las estrategias de incentivar el trabajo y generar ambientes sanos para las actividades laborales, Kim y Ryu (2015) "enfatizan en lo vital que es establecer relaciones directas entre variables como, por ejemplo, la salud física y mental del trabajador, la actuación profesional en términos de desempeño y la entrega de resultados".

En este sentido, se indicaran las fases correspondientes a una propuesta creativa que permite la integración de todo el personal involucrado en el estudio, por lo tanto se relacionan dichos pasos.

- **Fase 1**. Conformación de un comité de convivencia en caso de no existir en la compañía, con el fin de hacer seguimiento a los distintos factores generadores de inconformidad que generan el estrés en los empleados respecto a las condiciones y calidad laboral.
- **Fase 2**. Construcción de un plan de cualificación y charlas para dar a conocer la compañía a los empleados, generando un sentido de pertenencia de la misma, partiendo de los componentes de planificación estratégica (Misión, Visión, objetivos estratégicos, valores y

políticas). Lo anterior permitirá conducirse de acuerdo a las exigencias y políticas establecidas por la compañía, sin afectar la integridad del empleado.

- **Fase 3.** A través de miembros experimentados de la compañía se hagan seguimiento a las condiciones del lugar de trabajo (Iluminación, ambiente acondicionado, herramientas y recursos necesarios en el lugar de trabajo) que pueda generar un ambiente productivo, poniendo en marcha los procedimientos establecidos por la compañía.
- **Fase 4.** Desarrollar medios de comunicación interna, que genere una articulación asertiva de la información que se divulga en los medios utilizados por la compañía para generar mejor articulación de los procesos y se mantenga un ambiente donde los lineamientos organizacionales de la compañía sean conocido por todos.
- **Fase 5.** Para mejorar los tiempos establecidos laborales u horarios de salida, hace una medición de las actividades o funciones teniendo en cuenta las variables de tiempo/movimiento, para asignar metas diarias a cumplir, sin que afecte, los tiempos de pausas activas, meriendas y salidas del empleado. Lo anterior optimizaría los tiempos y no permitir desfases en las horas de salida del personal, y deje de convertirse en un generador de estrés laboral.
- **Fase 6.** En cuanto al cumplimiento de metas sin afectar las condiciones laborales del empleado, se desarrollen un ciclo de capacitaciones practicas donde se capacite al empleado y ponga en práctica en los mismos tiempos, el conocimiento recibido, acerca de venta persuasiva, expresión oral y comunicación asertiva con los clientes.
- **Fase 7.** Utilización del ciclo PHVA para mantener esta propuesta en continuo mejoramiento de acuerdo a lo establecido en la compañía desde su puesta en marcha, para

  Planear: Teniendo en cuenta el estado actual de la compañía se debe partir de un objetivo

marcado. Analizar cuál es el problema a dar solución y definir el plan de acción. Desde el **Hacer** después de estar claro de la planeación hecha, es importante que se establezcan y definan las acciones que se desarrollarán en el plan trazado para a continuación, ponerlas en marcha. **Para Verificar** es necesario revisar el cumplimiento de los objetivos y cuales quedan pendientes por desarrollar, medir los tiempos y progreso de cada estrategia planteada, analizar los resultados obtenidos y contrastarlos con la información que se maneja antes de poner en marcha las acciones. En caso de no cumplirse lo propuesto, no se podrá avanzar y volver al principio. En el **Actuar** en caso de que las acciones que proyectaste logren cumplir con los objetivos, se requiere estandarizarlas para fijarlas en los procesos de mejora continua, pensando que cada una de las acciones la podrás utilizar para pensar cómo hacerlo mejor la siguiente vez.

- **Duración:** Aplicación de 2 meses por cada zona o región de funcionamiento de la compañía, dividida en 8 jornadas de 3 horas.

Propuesta de estímulos y de incentivos a empleados.

La ley 909 del año 2004, en el parágrafo único del articulo 36 alude: "Que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar planes de Bienestar e incentivos de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente ley".

Justificación.

Esta propuesta de estímulos e incentivos se convierte en un derecho adquirido para el empleado que al ejercer sus actividades laborales con excelencia, la compañía como estrategia de

motivación, lo estimula para que continúe generando los mejores resultados, por lo anterior la compañía de moda STF Group S.A. de Cartagena, dentro de su programa de bienestar laboral contempla algunos estímulos o incentivos, pero de acuerdo a los resultados obtenidos de este factor, se requiere mayor cumplimiento en otorgar este tipo de premios motivacionales de forma equitativa sin importar cuál sea la posición jerárquica del empleado. Por lo que se propone la implementación de una estrategia que involucre la participación general de los empleados a ser beneficiarios de estos estímulos o incentivos, dentro de los cuales se identifican dos tipos de incentivos, los incentivos no pecuniarios y los incentivos monetarios.

Objetivo

Proponer una estrategia que permita otorgar reconocimientos por el buen desempeño de los empleados, propiciando así una cultura de trabajo el cual deberá estar orientado a la excelencia, a la calidad y productividad.

Metodología

Para generar las estrategias de incentivos motivacionales a los empleados, es importante identificar cuáles son los incentivos de tipo monetario y cuáles no. En este sentido, se indicaran el procedimiento que corresponda a cada tipo de incentivos.

- Conforme a lo establecido por la compañía con respecto a los incentivos y estímulos, se sugiere que el área responsable establezca un método de seguimiento para la entrega oficial de los mismos, a través de la obtención de la firma que registra el beneficiario, y que dichos incentivos sean entregados de forma equitativos, de acuerdo a lo expresado en los principios organizacionales.

- Establecer en la políticas de bienestar laboral que se asigne un día a fin de mes donde se pueda hacer reconocimiento, a los empleados por su esfuerzo laboral de excelencia, de la misma manera estimular a los empleados que durante todo el mes vigente que cumpla años, se les haga un reconocimiento grupal a través de un día o medio día compensatorio, o un reconocimiento a través de los medios de comunicación interna de la compañía, sea por el reconocimiento del esfuerzo laboral o por ser el mes de su cumpleaños.
- Establecer dentro de los reconocimientos no monetarios los cuales son conformados por un conjunto de programas flexibles, dirigidos a reconocer individualmente a los empleados por su desempeño en niveles de excelencia, a continuación se sugieren los siguientes:
    - Programas de turismo social (viáticos, estadía y gastos de alimentación, planes turísticos,).
    - Día compensatorio.
    - Plan vacacional escogido.
    - Actividades socioculturales y recreativas.
    - Estacionamiento pagado por la empresa.
    - Cena para dos en un restaurante reconocido.
    - Mejoramiento en las dotaciones de la oficina (silla, computador, literatura).

- Aplicación del ciclo PHVA para mantener esta propuesta en continuo mejoramiento de acuerdo a lo establecido en la compañía, desde el **Planear,** el **Hacer, La Verificación y** el **Actuar.**
- **Duración:** Aplicación de 12 horas por cada zona o región de funcionamiento de la compañía, dividida en 4 jornadas de 3 horas.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación que tiene como objetivo principal la identificación de factores organizacionales que generan estrés en los empleados de la empresa de moda STF GROUP S.A en la ciudad de Cartagena, a través de los instrumentos de investigación utilizados donde permitieron identificar las percepciones personales de cada empleado y la identificación de los aspectos utilizados por la compañía que generan estrés laboral, al utilizar una matriz DOFA aplicada a los procesos, procedimientos y políticas de la compañía, a través de una serie de interrogantes que evaluaron cada aspecto de la compañía incluidas en el DOFA diseñado.

Por lo anterior al realizar el análisis de resultados de los dos instrumentos aplicados se evidenció que ciertas dimensiones ligadas al estrés laboral identificadas, propias de cada persona fueron percibidas de manera negativa por los empleados, los cuales fueron identificados como: La imposibilidad de conciliar el sueño, dolores de cabeza, sensación de cansancio, tendencia de comer más de lo habitual, tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana**,** las condiciones físicas del lugar de trabajo, la relación interpersonal entre compañeros, jefes y subordinados, la comunicación asertiva entre las diferentes líneas de mando de la compañía, el cumplimiento de horarios laborales, el cumplimiento de metas y los estímulos e incentivos a los empleados por el esfuerzo y desempeño laboral.

Posterior a la obtención de los resultados y el análisis realizado, se procede a las acciones de identificación de los estresores laborales, para esbozar las estrategias o propuestas de mejora para impactar en los factores identificados. Por lo que se desarrollaron tres propuestas donde se agruparon los distintos estresores divididos en las tres propuestas.

En este orden de ideas, cada propuesta fue diseñada con una metodología que se ajusta a las políticas de la compañía y del área encargada del bienestar laboral, a quienes se les otorga la responsabilidad de que si la empresa adopta implementar las estrategias, se encarguen de su ejecución y seguimiento, utilizando el modelo de mejora continua PHVA.

Las actividades relacionadas con tendencias al estrés son suficientes para provocar cambios y trastornos en los enfoques organizacionales, lo que genera bases para que los factores de estrés no se repitan en el momento en que los trabajadores vuelven a su ambiente normal de trabajo. También el estrés laboral puede afectar la actividad y rendimiento del trabajador, generando graves consecuencias, tanto a nivel personal y de salud, como a nivel profesional.

Las personas presentan límites y deben aceptarlos, ya que no existe la perfección sino las cosas bien hechas. Cuando se siente desbordado tanto físicamente como emocionalmente se debe pedir ayuda. Además tener claro que el compañerismo y la solidaridad son muy importantes (Herran, 2016; 68).

Recomendaciones

El estrés ha llegado a convertirse en una amenaza para organizaciones, ya que la lleva generar pérdidas económicas, debido a la masiva ausencia de empleados incapacitados por enfermedades producto de dicha enfermedad, y a su vez baja la productividad de la misma.

Por lo anterior, a continuación se relacionan las siguientes recomendaciones que sirvan de prevención para enfrentar el fenómeno del estrés laboral:

Al analizar los resultados de los instrumentos aplicados y detección de los factores estresantes con mayor percepción negativa, se determinaron las propuestas estratégicas a sugerir para mitigar el fenómeno en la compañía de moda STF GROUP S.A en la ciudad de Cartagena, las cuales servirán para tomar los correctivos necesarios para la mitigación del estrés laboral en los empleados de la dicha compañía, especialmente los jefes de tienda y vendedores.

En este sentido el fomentar un estilo de vida saludable dentro de la compañía, se ha convertido en una necesidad evidente para evitar los riesgo de una enfermedad laboral en los trabajadores, porque es lamentable que conociendo que algún miembro de la compañía empieza a manifestar síntomas de irritabilidad, enfermedades constantes, ansiedad, entre otras manifestaciones de enfermedades ligadas al estrés laboral, caiga en riesgos por una enfermedad profesional, y en algunos casos ser hospitalizados por no haber tomado las medidas necesarias ya sea por no saber qué hacer o por negligencia (Herran, 2016; 68).

También se recomienda tener hacer una revisión de los perfiles de cargo, e identificar las funciones que pueden estar generando dificultades a los empleados al momento de ejecutar las actividades. También evaluar de manera práctica de qué forma las personas están ejecutando las tareas, si se tienen que forzar para realizar ciertas actividades se recomienda aplicar evaluaciones de desempeño que permitan identificar las sobrecargas laborales.

Se debe tener en cuenta que todos los programas de incentivos manejados por la compañía cumplan con el propósito de dar bienestar laboral a los empleados de manera equitativa, sin distinción jerárquica.

"Es importante establecer programas de reconocimiento y control de los estresores laborales; en cuanto a los relativos de la demanda del trabajo y características de las personas".

Todo tipo de exigencias y características del trabajo y de la organización que pueden ser desencadenantes del estrés "infrautilización de habilidades, ambigüedad de roles, conflicto de roles, programas de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, repetitividad, ritmo de trabajo, inseguridad y promoción, sobrecarga de trabajo".

Por otro lado es importante aprender a observar las características de las personas ya que nadie es de carácter estático y reactivo con respecto a las demandas laborales del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona priman muchas veces sobre su propia salud en muchos casos, en la generación de estrés.

Referencias Bibliográfica

Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud. *Revista Costarricense de Salud Pública,* 1-7.

Atalaya, M. P. (2014). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Revista de investigación*, 25-36.

Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. Global. *Journal Of Management And Business Research, V. 12*, Pag. 18.

BANCHS, R., GONZÁLEZ, P., & MORERA, J. (2006). *Estrés laboral.* San Salvador: Escuela de Ingeniería.

Bresó, E. (2008). Taller: "Del Burnout al Engagement". *Sistema de Estudios de Posgrado*. Universidad de Costarica.

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.* Trillas.

Calabrese, & Corrigan. (2005). Beyond Dementia Praecox: Findings from Long-Term Follow-up Studies of Schizophrenia. In R. Ralph and P. Corrigan (Eds.). *Recovery in Mental Illness: Broadening Our Understanding of Wellness. Washington.* DC: American Psycholog.

Calabrese, M. G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Revista colombiana de Anestesiología*.

Cooper, C., & Payne, R. (1978). *Estrés en el trabajo.* Londres: John Wiley.

Crespo, M. (2005). Factores generadores de estrés. Un caso concreto.

Dinero (2019). Crece el estrés laboral en el mundo. (2019). *Dinero*.

Dinero, R. (2010). Crece el estrés laboral en el mundo. *Dinero*, 1.

Dinero. (2014). Principales generadores de estrés laboral en Colombia. *Dinero*.

Dongil-Collado, E. (2008). *Reestructuración cognitiva: un caso de estrés postraumático.* . Obtenido de Ansiedad y Estrés.: https://webs.ucm.es/info/seas/comision/tep/tep/index.htm

Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional De Administración*.

Friedman, H., & Booth-Kewley, S. (1987). Personality, Type A Behavior, and Coronary Heart Disease: The Role of Emotional Expression. *Journal of Personality and Social Psychology.*, 53(4): 783-792.

Friedman, M. (1977). Type A behavior pattern: some of its pathophysiological component. *Bull. N. Y Acad. Med.*, 53(7): 593-604.

Gutiérrez Strauss, A. M., & Viloria Loria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*.

Hay Group (2012) Empresarios colombianos quieren mejorar las condiciones laborales; Tomado de : http://www.haygroup.com/co/press/details.aspx?id=33241.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Fundamentos de investigación.* Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F: McGraw-Hill.

Herrán, J. (2016). *Diagnóstico del estrés laboral empresa Continental de concentrados E.U. en la ciudad de Villavicencio.* Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores.

Isotools. (2015). *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA.* Obtenido de Blog Calidad y Excelencia: https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/

Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-19.

Kim, M., & Ryu, E. (2015). Structural equation modeling of quality of work life in clinical nurses based on the culture-work-health model. *Journal of Korean Academy of Nursing, v. 45*(6), pag. 879-889.

l., S. (2008). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. . *Institute of Work, Health & Organisations.* .

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del Trabajo y el estrés* (Vol. III). Francia: Organización Mundial de la salud (OMS).

Martínez, K. (2018). *Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones Ltda.* . Bogotá.

Maslach, C. &. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. *onsulting Psychologists Press*.

McLeod, S. (2017). Type A Personality. . Disponible en https://www.simplypsychology.org/personality-a.html.

Min Protección, S. (2007). *Primera Encuesta Nacional de condiciones de salud y de trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.*

Minztberg, H. (1993). *Estructuras en cinco: Diseñando organizacione efectivas.* Englewood: Prentice Hall.

Monje Álvarez, C. A. (2011). *Libro didáctico de metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa.* Neiva: Universidad Surcolombiana.

Naranjo, p., & María, L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de estrés en el ámbito educativo. *Vol. 33*(núm. 2), pp. 171-190.

Peiro, J., & Rodríguez, I. (Enero-abril de 2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. (C. G. Psicólogos, Ed.) *vol. 29*(No. 001.), pp. 68-82.

Pérez, J. (agosto de 2017). *Trata el estrés y programación neurolingüística.* (2da. Tomado de: https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf ed.). Madrid, Provincia de Castellón, España: Editorial universitaria Ramón Areces.

Rentería, J., E, F., & Tenjo, A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Colombia. . *Vol. 5*(No. 01), Pág. 161-175.

Rosenman, R., & Friedman, M. (1977). Modifying type a behavior pattern. *Journal of Psychosomatic Research*, 21(4): 323-331.

Salud, L. O. (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who. int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf

Salud, O. M. (1948). *Constitución de la Organización Mundial.* Obtenido de http://www.who. int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf

Salud, O. M. (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*.

Salud, O. M. (25 de Noviembre de 2019). *La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf

Sandin, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. 3(1)*, pág. 141-157.

Timio, M. (1983). *Las clases sociales y enfermedad. Introducción a una epidemiología diferencial.* (3a. ed.). México: Editorial Nueva Imagen.

Vera-Nicol, R. J., Navas-Montes, Y., & Guales-Dumes, I. M. (2017). Principales factores de riesgo labores que afectan a los trabajadores de la salud. *Dominio de las ciencias*, 105-130.

Vilca Ccoa, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015.* (U. N. Altiplano, Ed.)

ANEXOS

Anexo A. *Encuesta de Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores*

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA PSICOLOGÌA
Encuesta Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores

Fecha_____
Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta y analice su situación actual.
- Seleccione una opción de respuesta del 1 al 6, de acuerdo a la siguiente escala:
  1- Nunca
  2- Casi Nunca
  3- Pocas veces
  4- Algunas veces
  5- Algo frecuente
  6- Muy frecuente

¿Presenta alguna de las siguientes situaciones?

1. Imposibilidad de conciliar el sueño 1__2__3__4__5__6__
2. Dolores de cabeza. 1__2__3__4__5__6__
3. Sensación de cansancio extremo. 1__2__3__4__5__6__
4. Disminución del interés sexual. 1__2__3__4__5__6__
5. Respiración entrecortada o sensación de ahogo. 1__2__3__4__5__6__
6. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual. 1__2__3__4__5__6__
7. Temblores musculares – tics nerviosos 1__2__3__4__5__6__
8. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. 1__2__3__4__5__6__

9. Tendencias a sudar o palpitaciones. 1__2__3__4__5__6__

10. Disminución del apetito. 1__2__3__4__5__6__

En las siguientes afirmaciones responda teniendo en cuenta la escala descrita.

11. Las políticas de la empresa me generan recarga laboral.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo.

12. En la empresa, cuando se delegan responsabilidades, tareas o decisiones existe una repartición equitativa.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo.

13. Generalmente culmino las funciones que me delegan después del tiempo previsto.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo.

14. Los procedimientos de la organización permiten que se obtengan resultados de la forma más simple posible, en vez de entrampar y complicar las funciones.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo.

15. Mi jefe no permite la participación en la toma de decisiones porque cree que él mismo es capaz de tomarlas sin la ayuda de sus empleados.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo

e. No, en total desacuerdo

16. Estoy obligado a ejecutar actividades con las que no estoy muy capacitado pero debo realizarlas para lograr el cumplimiento de las metas.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

17. Me delegan responsabilidades sin tener en cuenta mis capacidades, sin considerar factores como el interés por aprender que tengo.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

18. Mi jefe al delegarme responsabilidades pone a mi disposición la información y los recursos necesarios que me permitan desarrollarlas sin inconvenientes.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo.
   e. No, en total desacuerdo

19. Se me informa si mi departamento está alcanzando los objetivos que esperaba lograr.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

20. Mi jefe se reúne conmigo para conversar acerca de mi desarrollo dentro de la empresa y de los objetivos profesionales a largo plazo que tenga.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo.
   e. No, en total desacuerdo

21. Puedo encontrar, a través de la comunicación, el sentido que tiene mi esfuerzo personal y cómo éste encaja y contribuye al progreso de la empresa.

a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo

22. Se acostumbra estimular al trabajador mediante premios, por su buen trabajo, y se le corrige con castigos
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo

23. Recibo reconocimientos por haber realizado un buen trabajo dentro de mi equipo.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo.
e. No, en total desacuerdo

24. En mi actual puesto hago un trabajo reñido, sintiéndome mal y desmotivado por ello.
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo

25. Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo

26. Se busca que cada trabajador se controle a sí mismo, en vez de que siempre sea controlado por la empresa
a. Sí, totalmente de acuerdo.
b. Sí, estoy de acuerdo.
c. Parcialmente de acuerdo.
d. No, estoy de acuerdo
e. No, en total desacuerdo

27. Comprendo claramente qué responsabilidades me han asignado.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

28. Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

29. La empresa apoya la iniciativa que pudiéramos tener en el desempeño de nuestras funciones, aunque esto signifique que cometamos algunos errores al inicio; los cuales serán tolerados.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

30. Las políticas de la empresa incluyen procedimientos y recursos que nos protejan de injusticias en el trabajo, además de indicarnos a quién acudir o cómo denunciarlas, llevándose a la práctica estos procedimientos.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

31. Para el cumplimiento de mis responsabilidades debo salir después de mi hora de salida habitual.
   a. Sí, totalmente de acuerdo.
   b. Sí, estoy de acuerdo.
   c. Parcialmente de acuerdo.
   d. No, estoy de acuerdo
   e. No, en total desacuerdo

32. El desarrollo de las actividades en la empresa me permite tener un espacio para hacer pausas activas e relacionarme con mis compañeros de trabajo.
   Sí, totalmente de acuerdo.
   Sí, estoy de acuerdo.
   Parcialmente de acuerdo.

No, estoy de acuerdo
No, en total desacuerdo

NOTA: Los datos suministrados en esta encuesta serán utilizados netamente para fines académicos y se mantendrá la confidencialidad necesaria para evitar situaciones que generen inconformidad entre los funcionarios de la entidad.

Agradecemos suministrar los siguientes datos personales:

Edad: _____

Grado: _____

Área o dependencia donde labora: _____

Nivel de estudio: Técnico ( ) Tecnólogo ( ) Profesional ( ) Especialización ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )

Nivel laboral: Directivo ( ) Jefe de sección ( ) operativo ( ) Auxiliar ( )

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Unión Libre ( )

Escala salarial: _____

Anexo B1. *Cuadro 1 de 2, de tabulación y resultado de encuesta de Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores.*

ENCUESTA DE DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES CAUSANTES DEL ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES.

1.Imposibilidad de conciliar el sueño.						2.Dolores de cabeza.						3.Sensación de cansancio.						4.Disminución del interés sexual						5. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.					
1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.
		1							1						1						1						1		
			1								1						1				1					1			
		1							1						1					1					1				
		1								1					1					1						1			
			1							1						1					1					1			
		1									1					1					1						1		
		1						1						1						1					1				
		1							1					1						1					1				
		1							1						1					1					1				
		1						1						1					1							1			
		1							1					1					1						1				
		1							1						1					1				1					
		1							1					1						1				1					
			1						1						1						1			1					
				1							1						1					1						1	
	1								1						1					1					1				
		1							1						1					1						1			
		1							1						1					1						1			
		1							1					1						1						1			
			1						1						1						1						1		
		1							1					1					1					1					
		1							1					1						1				1					
0	1	16	4	1	0	0	0	2	15	2	3	0	0	8	10	2	2	0	3	12	6	1	0	5	6	7	3	1	0
0%	5%	73%	18%	5%	0%	0%	0%	9%	68%	9%	14%	0%	0%	36%	45%	9%	9%	0%	14%	55%	27%	5%	0%	23%	27%	32%	14%	5%	0%
100%						100%						100%						100%						100%					

6. Tendencia de comer.						7.Temblores musculares.						8.Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.						9.Tendencias a sudar o palpitaciones.						10.Disminución del apetito.					
1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.	1. nunca	2. Casi nunca	3. pocas veces	4.Algunas veces	5.Algo frecuente	6.Muy frecuente.
		1							1					1						1						1			
				1				1							1						1					1			
	1						1								1				1							1			
			1				1								1						1					1			
		1							1						1					1						1			
		1							1						1					1							1		
			1				1							1					1						1				
		1					1							1						1						1			
	1					1									1				1								1		
		1						1							1					1					1				
	1							1						1					1								1		
			1					1						1						1						1			
			1			1								1							1				1				
		1						1							1						1					1			
			1							1						1					1						1		
			1				1							1					1							1			
		1					1							1						1						1			
		1							1						1						1					1			
		1						1							1					1						1			
			1						1						1						1					1			
			1			1								1							1				1				
		1				1								1					1							1			
0	3	10	8	1	0	4	6	6	5	1	0	0	0	10	11	1	0	0	6	8	8	0	0	0	4	14	4	0	0
0%	14%	45%	36%	5%	0%	18%	27%	27%	23%	5%	0%	0%	0%	45%	50%	5%	0%	0%	27%	36%	36%	0%	0%	0%	18%	64%	18%	0%	0%
100%						100%						100%						100%						100%					

Anexo B2. *Cuadro 2 de 2, de tabulación y resultado de encuesta de Diagnostico de los factores organizacionales causantes del estrés en los trabajadores.*

ENCUESTA DE DIAGNOSTICO DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES CAUSANTES DEL ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES.

CUESTIONARIO	RESPUESTA	ENCUESTADOS																					# de respuestas	% por respuestas	% total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
11. Las políticas de la empresa me generan recarga laboral	a. Si, totalmente de acuerdo.														1	1				1	1	1		5	23%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1				1	16	73%	
	c. Parcialmente de acuerdo.			1																				1	5%	
	d. No, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
12. En la empresa, cuando se delegan responsabilidades tareas o decisiones existe una repartición equitativa.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1																						1	5%	
	c. Parcialmente de acuerdo.				1		1				1						1			1	1		1	7	32%	
	d. No, estoy de acuerdo.			1		1		1	1	1		1			1									7	32%	
	e. No en total desacuerdo.		1										1	1		1		1	1			1		7	32%	
13. Generalmente cumplo las funciones que me delegan después de lo tiempo previsto.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1	1	1	1	1		1		1	1	1		1			1		1	1		1	1	15	68%	
	d. No, estoy de acuerdo.						1		1						1			1			1			5	23%	
	e. No en total desacuerdo.												1			1								2	9%	
14. Los procedimientos de la organización permiten que se obtengan resultados de la forma más simple posible, en vez de entrampar y complicar las funciones.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1	1	1	1	1	1	1		1					1		1		1	1			1	12	55%	
	d. No, estoy de acuerdo.								1		1	1		1							1			5	23%	
	e. No en total desacuerdo.												1			1		1		1		1		4	18%	
15. Mi jefe no permite la participación en la toma de decisiones porque cree que el mismo es capaz de tomarlas sin la ayuda de sus empleados.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.												1					1						2	9%	
	c. Parcialmente de acuerdo.		1													1						1		3	14%	
	d. No, estoy de acuerdo.	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1		1	1			1	16	73%	
	e. No en total desacuerdo.																	1						1	5%	
16. Estoy obligado a ejecutar actividades con las que no estoy muy capacitado pero debo realizarlas para lograr el cumplimiento de las metas.	a. Si, totalmente de acuerdo.																	1						1	5%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1		1	1	1	1			1				1	1				1		1		1	11	50%	
	c. Parcialmente de acuerdo.		1					1	1		1	1					1			1		1		7	32%	
	d. No, estoy de acuerdo.												1	1					1					3	14%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
17. Me delegan responsabilidades sin tener en cuenta mis capacidades, sin considerar factores como el interés por aprender que tengo.	a. Si, totalmente de acuerdo.																	1						1	5%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1			1	1	1		1			1		1	1	1			1		1			11	50%	
	c. Parcialmente de acuerdo.			1				1	1		1		1							1		1	1	8	36%	
	d. No, estoy de acuerdo.		1							1														2	9%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
18. Mi jefe al delegarme responsabilidades pone a mi disposición la información y los recursos necesarios que me permitan desarrollar lo sin inconvenientes.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.						1																	1	5%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1				1	1	1	1	1	17	77%	
	d. No, estoy de acuerdo.															1	1	1						3	14%	
	e. No en total desacuerdo.												1											1	5%	
19. Se me informa si mi departamento esta alcanzando los objetivos que esperaba lograr.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	20	91%	
	c. Parcialmente de acuerdo.																	1						1	5%	
	d. No, estoy de acuerdo.												1											1	5%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
20. Mi jefe se reúne conmigo para conversar acerca de mi desarrollo dentro de la empresa y de los objetivos profesionales a largo plazo que tenga.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	19	86%	
	c. Parcialmente de acuerdo.												1			1		1						3	14%	
	d. No, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
21. Puedo encontrar, a través de la comunicación, el sentido que tiene mi esfuerzo personal y como este encaja y contribuye al progreso de la empresa.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1		1	1	1		1	1	1									1	1			1	10	45%	
	d. No, estoy de acuerdo.						1				1	1					1							4	18%	
	e. No en total desacuerdo.		1										1	1	1	1		1			1	1		8	36%	
22. Se acostumbra a estimular al trabajador mediante premios, por su buen trabajo, y se le corrige con castigo.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.			1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	17	77%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1	1										1			1								4	18%	
	d. No, estoy de acuerdo.																	1						1	5%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
23. Recibo reconocimientos por haber realizado un buen trabajo dentro de mi equipo.	a. Si, totalmente de acuerdo.						1																	1	5%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	18	82%	
	c. Parcialmente de acuerdo.																							0	0%	
	d. No, estoy de acuerdo.											1						1						2	9%	
	e. No en total desacuerdo.															1								1	5%	
24. En mi actual puesto hago un trabajo rehúso, sintiéndome mal y desmotivado por ello.	a. Si, totalmente de acuerdo.															1								1	5%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.		1		1	1					1	1	1	1				1	1		1			10	45%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1		1			1	1	1	1							1			1		1	1	11	50%	
	d. No, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
25. Es justa la remuneración que recibo por el trabajo que realizo.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.								1				1											2	9%	
	c. Parcialmente de acuerdo.		1	1	1	1	1	1	1			1	1			1			1	1	1		1	12	55%	
	d. No, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	e. No en total desacuerdo.	1									1				1	1		1	1				1	7	32%	
26. Se busca que cada trabajador se controle así mismo, en vez de que siempre sea controlado por la empresa.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	c. Parcialmente de acuerdo.		1		1	1	1	1	1	1		1		1				1		1	1	1		12	55%	
	d. No, estoy de acuerdo.	1		1							1		1		1	1	1		1					9	41%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
27. Comprendo claramente que responsabilidades me han asignado.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.		1		1	1	1					1		1							1	1		8	36%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1		1				1	1	1			1		1	1			1	1	1			11	50%	
	d. No, estoy de acuerdo.										1						1	1						3	14%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
28. Cuento con escaso apoyo para realizar las funciones que se me delegan.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.		1			1		1			1	1	1	1			1	1	1		1	1	1	12	55%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1		1	1		1	1			1					1				1				8	36%	
	d. No, estoy de acuerdo.								1															1	5%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
29. La empresa apoya la iniciativa que pudiéramos tener en el desempeño de nuestras funciones, aunque esto signifique que cometamos algunos errores al inicio: los cuales serán tolerados.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	c. Parcialmente de acuerdo.		1	1	1	1	1	1	1	1	1			1			1						1	11	50%	
	d. No, estoy de acuerdo.											1				1				1	1		1	5	23%	
	e. No en total desacuerdo.	1											1		1			1	1			1		6	27%	
30. Las políticas de la empresa incluyen, procedimientos y recursos que nos protejan de injusticias en el trabajo, además de indicarnos a quien acudir o como denunciarlas, llevándose a la practica estos procedimientos.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.		1		1			1																3	14%	
	c. Parcialmente de acuerdo.	1		1		1	1			1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	17	77%	
	d. No, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	e. No en total desacuerdo.															1					1			2	9%	
31. Para el cumplimiento de mis responsabilidades debo salir después de mi hora de salida habitual.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	100%	
	c. Parcialmente de acuerdo.																							0	0%	
	d. No, estoy de acuerdo.																							0	0%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	
32. El desarrollo de las actividades en la empresa me permite tener un espacio para hacer pausas activas y relacionarme con mis compañeros de trabajo.	a. Si, totalmente de acuerdo.																							0	0%	100%
	b. Si, estoy de acuerdo.												1				1						1	3	14%	
	c. Parcialmente de acuerdo.		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		17	77%	
	d. No, estoy de acuerdo.	1									1													2	9%	
	e. No en total desacuerdo.																							0	0%	