

**Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas
Plásticos Industriales SA.**

Adriana Milena Claros Buitrago

Cindy Juliette Fandiño Vásquez

Universidad ECCI

Dirección de Posgrados

Especialización en la Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá D.C, 2022

**Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas
Plásticos Industriales SA**

Adriana Milena Claros Buitrago cod. 112301

Cindy Juliette Fandiño Vásquez cod. 111731

Asesora

July Patricia Castiblanco Aldana

Universidad ECCI

Dirección de Posgrados

Especialización en la Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C, 2022

Agradecimientos

Damos gracias a Dios por permitirnos participar en esta gran experiencia, gracias a nuestras familias, por brindarnos su apoyo emocional, por acompañarnos en este camino y demostrarnos que siempre contamos con ellos. A la asesora July Patricia Castiblanco por brindarnos su tiempo, sus enseñanzas, y experiencia para culminar con éxito este proyecto. A Silplas Plásticos Industriales SA por permitirnos ingresar a sus instalaciones y llevar a cabo la investigación, aplicando los instrumentos, identificando las fortalezas y falencias en el manejo del riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de sus trabajadores. A los docentes de la Universitaria ECCI, por ayudarnos a calificar como Especialistas en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla de Contenido

1.	Titulo	11
2.	Problema de Investigación	11
2.1	Descripción del problema	11
3.	Objetivos	14
3.1	Objetivo general	14
3.2	Objetivos específicos	14
4.	Justificación	15
5.	Marcos de referencia	18
5.1	Estado del arte	18
5.1.1	Internacional	18
5.1.2	Nacional	27
5.2.3	Local	34
5.2	Marco teórico	38
5.2.1	Riesgo Psicosocial	38
5.2.2	Las Organizaciones y el capital humano:	44
5.2.3	Evaluación de desempeño	47
5.3	Marco legal	52
6.	Marco metodológico	56
6.1	Población y muestra	56
6.2	Instrumentos	56
6.3	Procedimiento y técnicas de Obtención de la Información	57
7.	Análisis de resultados	59
7.1	Desempeño Laboral	59
7.2	Nivel de estrés	77
7.3	Influencia del nivel de Estrés en el desempeño laboral.	81
8.	Discusión	91
9.	Conclusiones	94
10.	Recomendaciones	96
11.	Referencias	97
12.	Anexos	104

Lista de tablas

Tabla 1. Comprende los objetivos, procedimientos y las responsabilidades inherentes al cargo.	59
Tabla 2. Aplica los conocimientos y experiencia que posee para desarrollar su trabajo.....	60
Tabla 3. Termina completamente las actividades, de acuerdo con lo especificado, produciendo resultados con un mínimo de errores.	61
Tabla 4. Cumple las normas, instrucciones y reglamentos de la organización.....	62
Tabla 5. Encamina su trabajo hacia la consecución de una meta en común.....	63
Tabla 6. Escucha y acepta las sugerencias de sus jefes y compañeros.	64
Tabla 7. Muestra interés y capacidad por aprender nuevas funciones y/o cargos.	64
Tabla 8. Cumple los compromisos adquiridos en los tiempos establecidos.	65
Tabla 9. Asume las consecuencias de sus acciones o de las personas a su cargo.....	66
Tabla 10. Posee iniciativa para dar solución apropiada a imprevistos derivados de su trabajo. ..	67
Tabla 11. Transmite sus ideas de manera clara y concisa, asegurando que el receptor entiende la información.	68
Tabla 12. Expresa un trato cordial y respetuoso con sus jefes, compañeros y clientes.....	69
Tabla 13. Es abierto y acepta los cambios que se presentan en el desarrollo de su trabajo.....	70
Tabla 14. Sabe guiar a otras personas hacia el cumplimiento de sus labores.	71
Tabla 15. Motiva a otros hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.	72
Tabla 16. Distribuye de forma adecuada el trabajo, aprovechando los recursos y las capacidades de las personas.	72
Tabla 17. Revisa que las tareas asignadas al personal se ejecuten de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos.	73

Tabla 18. Analiza e identifica la mejor alternativa para dar solución a los problemas presentados.	74
Tabla 19. Establece los recursos requeridos y demás elementos necesarios para facilitar el cumplimiento de lo planeado.	75
Tabla 20. Atiende oportunamente las solicitudes de los clientes y da solución eficaz a las inquietudes y quejas.	75
Tabla 21. Cuida y utiliza los elementos de protección que le han sido asignados.	76
Tabla 22. Nivel de estrés por dependencia.	77
Tabla 23. Resultados Nivel de estrés personal administrativo.	78
Tabla 24. Resultados Nivel de estrés personal jefatura.	79
Tabla 25. Resultados Nivel de estrés personal operativo.	80
Tabla 26. Nivel de estrés Vs Desempeño global.	81
Tabla 27. Nivel de estrés personal asistencial Vs desempeño.	82
Tabla 28. Nivel de estrés personal operativo Vs desempeño.	83
Tabla 29. Nivel de estrés personal jefaturas Vs desempeño.	84

Lista de Figuras

Figura 1. Comprende los objetivos, procedimientos y las responsabilidades inherentes al cargo	59
Figura 2. Aplica los conocimientos y experiencia que posee para desarrollar su trabajo	60
Figura 3. Termina completamente las actividades, de acuerdo con lo especificado, produciendo resultados con un mínimo de errores.	61
Figura 4. Cumple las normas, instrucciones y reglamentos de la organización.	62
Figura 5. Encamina su trabajo hacia la consecución de una meta en común.	63
Figura 6. Escucha y acepta las sugerencias de sus jefes y compañeros.....	64
Figura 7. Muestra interés y capacidad por aprender nuevas funciones y/o cargos.....	65
Figura 8. Cumple los compromisos adquiridos en los tiempos establecidos.....	66
Figura 9. Asume las consecuencias de sus acciones o de las personas a su cargo	67
Figura 10. Posee iniciativa para dar solución apropiada a imprevistos derivados de su trabajo. .	67
Figura 11. Transmite sus ideas de manera clara y concisa, asegurando que el receptor entiende la información.	68
Figura 12. Expresa un trato cordial y respetuoso con sus jefes, compañeros y clientes.....	69
Figura 13. Es abierto y acepta los cambios que se presentan en el desarrollo de su trabajo.	70
Figura 14. Sabe guiar a otras personas hacia el cumplimiento de sus labores.....	71
Figura 15. Motiva a otros hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.....	72
Figura 16. Distribuye de forma adecuada el trabajo, aprovechando los recursos y las capacidades de las personas	73
Figura 17. Revisa que las tareas asignadas al personal se ejecuten de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos	73

Figura 18. Analiza e identifica la mejor alternativa para dar solución a los problemas presentados.....	74
Figura 19. Establece los recursos requeridos y demás elementos necesarios para facilitar el cumplimiento de lo planeado.....	75
Figura 20. Atiende oportunamente las solicitudes de los clientes y da solución eficaz a las inquietudes y quejas.....	76
Figura 21. Cuida y utiliza los elementos de protección.....	77
Figura 22. Nivel de estrés por dependencia.....	78
Figura 23. Nivel de estrés personal administrativo.....	79
Figura 24. Nivel de estrés personal de jefatura.....	79
Figura 25. Nivel de estrés personal operativo.....	81
Figura 26. Nivel de estrés por área Vs Desempeño global.....	81
Figura 27. Nivel de estrés personal asistencial Vs desempeño.....	83
Figura 28. Nivel de estrés personal operativo Vs desempeño.....	83
Figura 29. Nivel de estrés personal jefaturas Vs desempeño.....	84

Resumen

Este trabajo surge de la propuesta de verificar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas SA. Tiene como objeto identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores y la forma en que este influye en la ejecución de las labores y el resultado en la consecución de los objetivos corporativos. El método de estudio empleado fue el de paradigma empírico-analítico cuantitativo. Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron: el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de la República de Colombia y el resultado de la última evaluación de desempeño aplicada en la empresa, diseñada a través de la herramienta Google Forms, y consistía en valorar un conjunto de 16 factores, con un consentimiento que permite evaluar preguntas cerradas con única opción de respuesta. Se tomó en cuenta toda la población (a excepción del Gerente General), compuesta por 29 hombres (73 %) y 11 mujeres (27 %). Los cargos ocupados por los encuestados se agrupaban así: 77.5 % personal operativo, 12.5 % cargos de Jefatura y el 10% personal administrativo. Los resultados obtenidos reflejan que no existe una relación significativa entre ambas variables de estudio por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Según los hallazgos los empleados no se ven afectados por el estrés en la realización de sus actividades, no obstante, es importante ratificar este resultado, para ello se recomienda realizar estudios posteriores sobre las variables analizadas.

Palabras Clave: estrés laboral, riesgo psicosocial, evaluación, desempeño.

Abstract

This work arises from the proposal to verify the influence of job stress on job performance in Silplas SA workers. Its purpose is to identify the level of work stress in workers and the way in which it influences the execution of work and the result in corporate objectives. The study method used was the quantitative empirical-analytical paradigm. The instruments used in the present investigation were: the questionnaire for the evaluation of the stress of the psychosocial risk battery of the Ministry of Social Protection of the Republic of Colombia and the result of the last performance evaluation applied in the company, designed with Google Forms tool, and consisted of assessing a set of 16 factors, with a consent that allows evaluating closed questions with just one answer. The entire population was taken into account (with the exception of the General Manager), made up of 30 men (73%) and 11 women (27%). The surveyed were grouped as follows: 77.5% operational personnel, 12.5% Head Positions and 10% administrative personnel. The results obtained reflect that there is no significant relationship between the two study variables, therefore the null hypothesis is accepted. According to the findings, employees are not affected by stress in carrying out their activities, however, it is important to ratify this result, for which it is recommended to carry out further studies on the variables analyzed

Keywords: work stress, psychosocial risk, evaluation, performance.

1. Título

Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA.

2. Problema de Investigación

2.1 Descripción del problema

La revisión bibliográfica realizada sobre el tema de estudio muestra que actualmente el síndrome de estrés laboral impacta positiva o negativamente en el desempeño de los empleados, afectando la obtención de los objetivos estratégicos organizacionales, por tanto, ha tomado mayor relevancia en las organizaciones. Cristóbal (2019) considera que el estrés laboral es un detonante que puede iniciar muchas enfermedades con diversos síntomas como: trastornos digestivos, falta de sueño, dolor de cabeza y tensiones musculares que van deteriorando la calidad de vida de las personas.

De acuerdo con la última encuesta de seguridad y salud en el trabajo realizada por el Ministerio del Trabajo (2013):

Se Incremento del 43% entre 2009 y 2012 el reconocimiento de problemas derivados principalmente de salud mental. Muchos de los diagnósticos referidos son secundarios a diagnósticos de base, generalmente a enfermedades osteomusculares o derivados de accidentes de trabajo, debido a las limitaciones que genera para el desempeño en las actividades de la vida diaria, básicas cotidianas y por ende conlleva a tener restricciones en la participación en los diferentes roles de la persona, por lo que generalmente aparecen trastornos adaptativos y del comportamiento.

De acuerdo con lo anterior, es importante trabajar en estos factores en las empresas colombianas sin importar su tamaño y/o sector económico. Para esta investigación se abordará la

organización Silplas Plásticos Industriales SA, creada el 28 de junio de 2001, por su actual Gerente el señor Carlos Alberto Silva Rodríguez, en la ciudad de Bogotá. Actualmente está ubicada en la Avenida Cll 17 No. 65 75 localidad de Puente Aranda en Bogotá. Tiene por objeto la fabricación y comercialización de productos plásticos para la industria de la construcción, mediante la transformación de material de polipropileno, poliestireno, y ABC por el proceso de inyección, busca que sus productos sean el complemento perfecto para las últimas tendencias de la arquitectura y la decoración, brindando a los acabados de las áreas, un toque moderno y de gran funcionalidad. Sus principales aliados son a nivel de proveedores Químico Plásticos, Cartones América, Plásticos y Bolsas de Occidente, Essentia SA, entre otros y sus principales clientes son constructoras como Marín Valencia, Capital, Constructora Bolívar, y clientes del sector ferretero. Cuenta con 40 trabajadores de los cuales 28 son empleados directos con contrato a término fijo y 12 empleados temporales, y opera por medio de la siguiente estructura organizacional: A la cabeza se encuentra el Gerente General, en la segunda línea se encuentran los mandos medios jefe de producción, jefe de ensamble, jefe de despachos, jefe de recursos humanos y contador, seguidos de asesores comerciales, asistente de facturación, asistente de gerencia, y en la última línea se encuentran operarios de producción, operarios de despachos y operarios de ensamble.

El Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), en la organización fue diseñado e implementado, por un profesional en Ingeniería Industrial que cuenta con el curso de 50 horas, con acompañamiento de una empresa externa y Colmena ARL, no obstante, el ingeniero, no cumple con el perfil mínimo, establecido por el Ministerio de Trabajo en la resolución 0312 (2019), pues no es profesional con experiencia en seguridad y salud en el trabajo, ni cuenta con la licencia. Adicional a esto la empresa no ha tomado en cuenta lo dispuesto por el Ministerio de

Protección Social, actualmente Ministerio del Trabajo en la Resolución 2404 (2019), por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial incluido el estrés laboral. Se evidenció que, en el año 2021 frente a los registros obtenidos en el año 2020, el nivel de ausentismo laboral aumento en un 10% por incapacidad general y en un 6% por falla no justificada. En este orden de ideas se requiere intervenir y aplicar la legislación vigente que permita establecer los niveles de estrés laboral asociados a riesgo psicosocial y para fines de esta investigación evaluar su influencia en el desempeño laboral de la empresa, contribuyendo en la posible mejora de las condiciones laborales y productividad de la compañía.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la organización Silplas Plásticos Industriales S.A, con el fin de aportar información a la compañía que permita la toma de decisiones en beneficio del bienestar laboral y la productividad organizacional.

3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Silplas Plásticos Industriales SA, y analizar los resultados para disminuir la exposición al mismo.

Analizar los resultados de la última evaluación de desempeño realizada en la compañía Silplas Plásticos Industriales S.A con el fin de evidenciar el nivel de productividad del recurso humano en la organización.

Diseñar un plan de intervención que permita minimizar los riesgos generados por el estrés laboral, y así mejorar el bienestar de los trabajadores de la empresa Silplas Plásticos Industriales SA impactando su desempeño.

4. Justificación

Después de la revolución industrial las organizaciones han considerado que la clave del éxito está en los niveles de producción es decir el desempeño laboral de sus trabajadores, sin embargo, para obtener sus resultados se realizaban prácticas poco favorables para la salud física y mental de los empleados.

Es por esto, que la valoración de factores de riesgo psicosocial se debe realizar con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1072 del año 2015 en el Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, parágrafo 2 se establece que: “De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros”.

Igualmente, dar cumplimiento la Resolución 2646 del 17 de Julio de 2008, emitida por el Ministerio de Protección Social (hoy Ministerio del Trabajo), por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Adicional, en el capítulo 1, Artículo 2, establece que el ámbito de aplicación cobija a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no

uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares. Es decir, aplica a toda la población trabajadora independiente de su modalidad de contratación, así mismo aplicar la resolución 2404 del 23 de julio de 2019, por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos.

En la actualidad es importante considerar que el desarrollo organizacional se logra con un capital humano fortalecido y laboralmente capacitado, que genere valor a la compañía y participe en la consecución de los objetivos corporativos. Es por esto por lo que las organizaciones se ven en la necesidad de establecer metas, basadas en competencias, conocimientos y habilidades que contribuyan en el aumento de la productividad, de ahí la importancia de aplicar la evaluación de desempeño.

Chiavenato (2017) define la evaluación de desempeño como “una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor de la excelencia y cualidades de una persona” (p.243). Con base en esto es importante que las compañías a través del departamento de talento humano desarrollen un modelo de evaluación que permita medir el desempeño de los colaboradores, e identificar las fortalezas y debilidades de los empleados y realizar la respectiva retroalimentación con el fin de promover y alcanzar excelentes resultados.

Por lo tanto, en el proyecto de investigación que se lleva a cabo, se aplicara el cuestionario para estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial, este permitirá determinar el nivel de estrés al que está expuesto el trabajador y se utilizará los resultados de la última aplicación de evaluación de desempeño a los empleados de la organización Silplas Plásticos

Industriales S.A, donde se consideraron factores como: conocimiento, sentido de pertenencia, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje y liderazgo; con el objeto de establecer si el estrés laboral puede influir en el nivel de satisfacción y bienestar laboral de los empleados, factores que contribuyen a la disminución de su productividad, creatividad, rendimiento y compromiso para con la empresa. De esta manera los más beneficiados serán directamente los colaboradores puesto que la empresa adquiere un conocimiento base para tomar decisiones según los resultados obtenidos en la investigación.

Este trabajo se realizó en el transcurso de un año para el periodo 2021 y 2022 en la empresa Silplas Plásticos Industriales SA, dedicada a la producción y comercialización de bienes, servicios y procesos industriales, especialmente para el sector de la construcción. Fue fundada en el año de 2001 y actualmente está ubicada en la localidad de Puente Aranda en Bogotá. Se tomará como muestra para el estudio el total de 40 empleados conformado por 29 hombres y 11 mujeres, sus edades oscilan entre los 19 y 65 años.

Como limitaciones se detecta que por temor a consecuencias negativas algunos trabajadores no respondan con veracidad las preguntas realizadas.

Este ejercicio es netamente académico y pretende aportar herramientas a la gerencia de la empresa Silpas Plásticos Industriales SA para la aplicación de estudios y toma de decisiones posteriores.

5. Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

Como un mecanismo para identificar el nivel de estrés laboral al cual se encuentran expuestos los colaboradores de la empresa Silplas Plásticos Industriales S.A y su influencia en el desempeño laboral de los mismos en la organización, se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre las variables objeto de estudio, en un periodo comprendido entre el año 2019 y el año 2022, en un contexto internacional, nacional y local, realizando un comparativo de los instrumentos tomados, los resultados y la manera en que se abordó las variables de estudio.

5.1.1 Internacional

Título: Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote

Autor: Latorre Aranda Susan y Obregon Quinto Enrique Miguel

Institución: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Año: 2018

Resumen: Latorre y Obregón (2018) tuvieron el propósito de realizar una investigación sobre la influencia entre el estrés y el desempeño en los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L. La investigación es un diseño no experimental transaccional y correlacional causal, en total se trabajó con 30 empleados, de los cuales 4 eran mujeres y 26 hombres, se usaron como instrumento dos encuestas para recolectar datos, una correspondía al estrés laboral y otra al desempeño en los trabajadores, las dos encuestas contaban con 20 preguntas tipo escala Likert, como resultados la prueba de estrés obtuvo un nivel de confiabilidad del 0.790 y la de desempeño laboral 0.817 por lo cual los investigadores argumentan que es alta y positiva.

Latorre y Obregón (2018) manifiestan que la encuesta de estrés se dividía entre factores psicológicos y fisiológicos de los cuales el resultado fue: los psicológicos con un 80% y los fisiológicos con un 46,7%. En cuanto al desempeño laboral se determinó un nivel de desempeño laboral alto, con un porcentaje de 66,7%, lo que quiere decir que los trabajadores cumplen con el alcance de todos sus indicadores de producción a pesar de presentar altos niveles de estrés laboral. En conclusión, se determina en la empresa DINO S.R.L, presenta altos niveles de estrés laboral lo cual podría repercutir en la salud de los trabajadores a largo plazo, es posible que este estrés sea causado por procesos organizacionales, uno de los motivos más probables son el exceso de carga laboral y el cumplimiento en los tiempos establecidos. Se aconseja trabajar en el nivel de estrés en los trabajadores pues es de alta probabilidad que a largo plazo no solo se pueda ver afectada la calidad de vida de estos, sino también el desempeño laboral podría desmejorar con el tiempo.

Título: Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los Tecnólogos Médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud.

Autor: Castro Osorio Zarela Rosa

Institución: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Año: 2021

Resumen: Castro (2021) realizó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral con relación al desempeño laboral en Tecnólogos médicos del Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, es una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, es de corte trasversal y no experimental. La investigación se enfocó en aplicar los

instrumentos a la totalidad de la población de la organización la cual contaba con 115 trabajadores activos.

Para recolectar la información Castro (2021) de las dos variables de estudio, aplicó dos cuestionarios basados en preguntas de selección múltiple enfocadas al área a tratar, para la aplicación el cuestionario de estrés fue entregado físicamente a cada trabajador y la encuesta de desempeño solo se entregó a coordinadores es decir jefes con personal a cargo.

La investigación de Castro (2021) concluye que la hipótesis de trabajo es verdadera, es decir que efectivamente existe influencia entre el estrés y el desempeño laboral en la organización y además que esta influencia es negativa. Es decir que a mayores niveles de estrés menor desempeño laboral, el estudio indica que factores como el desgaste emocional y falta de motivación influyen significativamente en el estrés, mientras que otros factores como la insatisfacción por retribución y la insatisfacción del ejercicio profesional no influyen en el estrés.

Castro (2021) da como recomendación a los directivos y responsables de recursos humanos tomar las acciones necesarias para tratar el estrés laboral que se está presentado en el personal pues se deben implementar programas que mejoren las condiciones de trabajo que generan estrés. También se recomienda crear programas de atención psicológica para el personal de salud por el desgaste emocional que se observa en el personal, se recomienda a los jefes de área supervisar la distribución de la carga laboral pues la investigación muestra niveles altos de estrés laboral por la carga de trabajo.

Título: Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya

Autor: Zabala Vargas Shirley Erika

Institución: Universidad Nacional del Centro de Perú

País: Perú

Año: 2021

Resumen: El estudio de Zabala (2021) se enfocó en visualizar la relación entre estrés laboral y el desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya, fue un estudio de tipo sustantivo descriptivo con un diseño correlacional, como población objeto de estudio se tomaron 67 docentes de la Oroya. Los instrumentos que recolectaron la información fueron escala de diagnóstico de estrés laboral MBI-GS (Zavala 2020) y el cuestionario de desempeño docente (Zavala 2020).

Zabala (2021) concluye en su estudio que existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya. Es decir que, a mayor estrés laboral se aprecia menor desempeño docente y a menor estrés laboral se aprecia mayor desempeño docente, por lo anterior como recomendaciones se indica que se debe promover talleres, módulos, charlas y actividades relacionadas al manejo del estrés laboral, las autoridades educativas deben mantener un ambiente de trabajo de tranquilidad y armonía, se debe promover de forma virtual cursos de capacitación, talleres de actualización y finalmente se sugiere, para posteriores investigaciones, el uso de los instrumentos de evaluación escala de diagnóstico de estrés laboral MBI-GS (Zavala 2020) y cuestionario de desempeño docente (Zavala 2020), debido que según la experiencia del autor del estudio son válidos y confiables.

Título: Estrés y desempeño laborales de los conductores en la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020

Autor: Caballero Mozombite Silvia Verónica y Vásquez Medina LÍ Leticia

Institución: Universidad Nacional del Centro de Perú

País: Perú

Año: 2021

Resumen: La investigación de Caballero y Vásquez (2021) tuvo el objetivo de determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los conductores de Transporte y Turismo Cajamarca S.A, es una investigación básica no experimental, la población utilizada fue de 120 conductores de un total de 174 en toda la empresa, los instrumentos utilizados fueron dos encuestas donde cada uno tomo aspectos relevantes sobre estrés y desempeño.

Caballero y Vásquez (2021) descubrieron después de tabular y revisar los resultados mediante estudios estadísticos que las variables de estudio tienen una correlación negativa media, es decir que no existe una relación significativa entre ambos temas de estudio, por tanto, las dimensiones que comprende el estrés laboral no inciden en su desempeño, según los resultados no son afectados por el estrés en la realización de sus actividades.

Caballero y Vásquez (2021) encontraron que los conductores si presentan importantes niveles de estrés, sin embargo al no estar relacionados en el desempeño se evidencia que los conductores a pesar de sentirse cansados física y emocionalmente, siempre buscan dar un buen rendimiento en sus tareas, mostrando un buen servicio al cliente, cumpliendo metas y objetivos de la empresa, también se evidencia que los conductores están dispuestos a manejar sus situaciones personales y/o laborales de manera eficiente y eficaz lo anterior con el fin de que no perjudique su entorno laboral

Como recomendaciones Caballero y Vásquez (2021) dicen que se debe trabajar en los niveles de estrés laboral mediante talleres psicológicos enfocados a cansancio emocional, también se debe trabajar en promover talleres deportivos para mejorar el trabajo en equipo y disminuir en los trabajadores neurotransmisiones relacionados al estrés, se recomendó crear

técnicas de relajación para los conductores con el fin de mejorar sus emociones y su trabajo en general.

Título: El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Registro Civil de Panamá Centro, Tribunal electoral.

Autor: Morales Vigil Astrid Carolina

Institución: Universidad Metropolitana de Educación

País: Panamá

Año: 2019

Resumen: El trabajo de Morales (2019) brinda un enfoque sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño en los trabajadores de la Dirección regional de registro civil de Panamá Centro. El estudio fue descriptivo, y tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, su población fue de 65 trabajadores sobre un total de 69 del área es decir se trabajó con un 94% de la muestra, lo que representa un nivel importante de confiabilidad. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue CoPsoQ-istas21 versión corta en español.

Morales (2019) manifiesta que una vez aplico los instrumentos se tabularon los resultados por medio de Excel y se realizó un análisis estadístico al respecto, por el cual se establece que no existe correlación entre las variables estrés y desempeño laboral, lo anterior rechaza la hipótesis planteada en la investigación, se evidencia que los trabajadores no muestran relación entre estrés y desempeño. En definitiva, se establece que el estrés no es un factor determinante para los resultados en el desempeño laboral de los sujetos de estudio.

Morales (2019) en sus recomendaciones dice a pesar de que no hay relación entre las variables de estudio, los niveles de estrés altos son de relevancia, por lo anterior se deben realizar

talleres y técnicas de relajación para la disminución del estrés, también que se deben tomar en cuenta otros factores que intervengan con el desempeño del trabajador a parte del estrés, como la comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales entre otros. También se recomienda aplicar el instrumento que se aplicó en esta investigación a todas las áreas de la empresa debido a que solo se tomó la dirección regional, es necesario corroborar si este resultado es igual para todas las áreas de la organización.

Título: El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud.

Autor: Delgado Espinoza Susan Katheryne, Calvanapón Alva Flor Alicia y Cárdenas Rodríguez Karina

Institución: Universidad Nacional de Chimborazo

País: Ecuador

Año: 2020

Resumen: El trabajo de Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020) tuvo el objetivo de establecer la relación entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud en Trujillo, se usó una metodología no experimental, es un estudio correlacional de corte transversal, se trabajó con una población de 98 trabajadores Los resultados obtenidos reflejaron un coeficiente de correlación de Spearman de -0.688 entre el estrés y desempeño laboral, existiendo una alta correlación significativa y negativa, es decir que se confirmó la hipótesis de estudio pues se evidencia correlación.

Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020) a través de su investigación, concluyeron que el estrés en el individuo provoca afectaciones psicológicas y somáticas que impactan directamente en su rendimiento laboral; las que se manifiestan a través de desmotivación, ansiedad y alteración del equilibrio fisiológico u homeostasis al incidir negativamente en él, se recomienda a

la organización trabajar estos factores con el fin de mejorar el desempeño en el trabajo y la salud de los trabajadores.

Título: Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A.

Autor: Rojas Leal José Alberto y Arteaga Salazar María Elena

Institución: Universidad Alonso de Ojeda

País: Venezuela

Año: 2021

Resumen: La investigación de Rojas y Arteaga (2021) tuvo el propósito de determinar la relación entre estrés laboral y desempeño en los trabajadores de Avicarnes de Venezuela, C.A, el estudio fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental, transaccional y de campo, se utilizó como instrumento dos encuestas para la recolección de la información en forma de cuestionarios dicotómicos, es decir de preguntas cerradas. Los resultados se realizaron por medio de estadística utilizando el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados de Rojas y Arteaga (2021) arrojaron que el estrés de los trabajadores es medio-alto con aspectos relacionados con clima organizacional y la sobrecarga de trabajo, los empleados dicen que en la empresa el ambiente organizacional es inadecuado para el cumplimiento de las actividades y que les son asignadas un número mayor no normal de actividades para cumplir a la vez, sin embargo, la mayoría de respuestas de los empleados indican que ellos son capaces de enfrentar situaciones estresantes, como la demanda emocional donde se presume que los trabajadores cuentan con la habilidad de lidiar fácilmente con las emociones que surgen del ejercicio de sus funciones,

Finalmente, en cuanto a la relación entre el estrés laboral y el desempeño Rojas y Arteaga (2021) argumentan que en la empresa Avicarnes de Venezuela, C.A., se logró determinar que el

estrés laboral incide fuerte y positivamente sobre el desempeño laboral, por lo que se logra determinar que el clima organizacional puede influenciar directamente en la manera como cada trabajador realiza el cumplimiento de sus obligaciones, se logró determinar que el estrés presente en la organización no está en su fase más grave, pero de igual forma podría incrementar rápidamente de no aplicarse correctivos necesarios relacionados con el clima organizacional y la sobrecarga de trabajo.

Título: Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes.

Autor: Dueñas Navarrete Freddy Armando

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

País: Ecuador

Año: 2020

Resumen: Dueñas (2020) realizó una investigación cuantitativa, con un método deductivo y de alcance descriptivo correlacional, como instrumentos se aplicaron dos encuestas las cuales permitieron medir el estrés y desempeño laboral de 76 empleados del hospital Natalia Huerta de Niemes. Para la encuesta de estrés se utilizó un instrumento conformado por seis dimensiones las cuales fueron: desgaste emocional, insatisfacción por la retribución recibida, insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la organización, falta de motivación para el desempeño, excesos de demandas laborales y demérito profesional. En cuanto al cuestionario de desempeño fue un instrumento que estuvo conformado por seis dimensiones que son: asistencias y puntualidad, trabajo bajo presión, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo, trabajo en equipo y productividad.

Una vez finalizada la investigación Dueñas (2020) evidenció que, factores como la sobrecarga laboral, falta de retribuciones justas acorde a las funciones y falta de motivación ha dado como resultado que una buena parte de los colaboradores presentan estrés laboral, por lo cual los trabajadores se han visto expuestos a cansancio, agotamiento y fatiga emocional, lo anterior según la correlación del estudio ha repercutido de forma negativa en el desempeño y productividad laboral de los empleados, sin embargo a pesar de la desalentadora conclusión se evidenció que el 60.5% de los colaboradores sustentan un alto grado de interés en poder mejorar de forma continua en su trabajo, son capaces de trabajar sin tener vigilancia de jefes o supervisores reflejando autonomía, factor que influye en el logro y cumplimiento de los objetivos designados.

5.1.2 Nacional

Título: Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia

Autor: Acosta Ramos Adriana Cristina, Jiménez Ruiz Luz Karine, Pulido Edgar Guillermo y Redondo Marín Miladys Paola.

Institución: Universidad Autónoma del Caribe

Año: 2019

Resumen: En este estudio Acosta, Jiménez, Pulido y Redondo (2019) analizan la relación entre el estrés ocupacional y la evaluación de desempeño de los docentes de una universidad en el departamento del Cesar. Utilizaron un método cuantitativo, correlacional de alcance transversal, la población objeto de estudio estaba constituida por 47 profesores de la facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Tomaron un muestreo no probabilístico sujetos voluntarios; del cual el 40% fueron mujeres y 60% hombres. Como instrumentos

aplicaron la ficha sociodemográfica y el cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la protección social, y los resultados de las evaluaciones de desempeño, fueron tomadas de la Oficina de Registro y Control de la Universidad Popular del Cesar, e incluía la autoevaluación, evaluación de los estudiantes, evaluación de los pares y la evaluación del jefe inmediato. Las correlaciones estadísticas fueron calculadas mediante el Statistical Package for Social Sciences o SPSS, versión 23, usaron los estadísticos Tau de Kendal y χ^2 y Rho de Spearman como prueba no paramétrica de asociación entre variables de intervalo. Como resultado del análisis encontraron que el 45% de la población presentó niveles de estrés entre alto y muy alto, el 40% muy bajo y bajo y 15% con un estrés medio. En cuanto a los niveles de desempeño valorados conjuntamente por compañeros, estudiantes y jefes inmediatos presentan promedios entre 89% y 100%. Los resultados correlacionales entre el cuestionario de estrés y evaluación de desempeño no muestran relación significativa manteniendo la hipótesis nula, es decir el nivel de estrés no afecta el desempeño de los docentes en la universidad.

Acosta, Jiménez, Pulido y Redondo (2019) concluyen en su estudio que los resultados no presentan indicador alguno que permita predecir el nivel de estrés. Sin embargo, a pesar del resultado no se puede asegurar que el estrés es un componente aislado, lo que los lleva a afirmar que al encontrar unos niveles de estrés alto, la universidad debe realizar acciones que permitan controlar el riesgo psicosocial; y hacen un llamado a los investigadores sobre el tema de riesgo psicosocial y bienestar laboral a identificar las condiciones que predicen el estrés en el trabajo de los profesores universitarios de la región. Adicionalmente sugieren realizar el estudio con una muestra más amplia y con instrumentos validados en la población colombiana.

Título: La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S

Autor: Hernández Montes Rina Margarita, Fuentes Pitre María José, Martínez Arturo Celmy Zuley.

Institución: Iberoamericana Corporación Universitaria.

Año: 2020

Resumen: El trabajo de investigación de Hernández, Fuentes y Martínez (2020) se enfoca principalmente en obtener información relevante sobre el estrés y su influencia en el desempeño laboral en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S, ubicada en la ciudad de Sincelejo departamento de Sucre. Sus autores seleccionaron esta compañía, porque algunos trabajadores manifestaron alguna vez presentar o padecer estrés laboral y sobre carga laboral. La metodología utilizada fue mixta bajo un enfoque descriptivo con diseño de corte transversal, se tomó como muestra a cinco empleados que correspondía al total de la población objeto de estudio, se aplicaron tres instrumentos el cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT-OMS, un cuestionario de desempeño laboral y una encuesta de preguntas abiertas estos dos últimos de elaboración propia. El cuestionario de estrés laboral cuenta con 25 ítems que permiten evaluar estresores considerando aspectos como: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo. El cuestionario de desempeño laboral consta de 18 preguntas enfocadas en conocer las contribuciones de los empleados a la organización LGM Gestión Empresarial S.A.S, también busca recibir retroalimentación de las personas que laboran en la empresa, referente a los desafíos que enfrentan para realizar su trabajo. La encuesta de preguntas abiertas se componía de nueve cuestionamientos agrupados en tres categorías: presencia y percepción de factores estresores laborales y extralaborales; presencia de conflicto, ambigüedad o sobrecarga; y pretendía a través del contacto directo con el encuestado obtener información de manera espontánea por parte de cada uno de ellos.

Como resultado de la investigación Hernández, Fuentes y Martínez (2020), evidenciaron que el 60% de los empleados posee un desempeño laboral muy alto y el 40% restante posee un desempeño alto, en cuanto a los niveles de estrés en la compañía comprobaron que el 20% de los trabajadores presentaron un nivel intermedio de estrés, mientras que el 80% restante presentan bajo nivel de estrés por lo cual concluyeron que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores no es representativa puesto que la compañía cuenta con empleados que realizan sus actividades rutinarias de manera eficiente. Por último, recomiendan fomentar la calidad de vida laboral y realizar una evaluación periódica a los empleados con el fin de identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual o en grupos de ayuda.

Título: El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional.

Autor: Cardozo Ivonn Mayerlly, Morales María Lucia, Soto Heidi Yuriany, Ayala Nicolle.

Institución: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Año: 2021

Resumen: Cardozo, Manchego, Otalora y Ramírez (2021) en su investigación buscaron identificar el impacto del estrés laboral en el desempeño organizacional, con el objeto de establecer si los trabajadores se ven afectados por el estrés y proponer estrategias que tendieran a mejorar el manejo de este en las organizaciones. En su exploración realizaron una investigación de tipo cualitativo y descriptivo, en donde analizaron datos teóricos y empíricos de 21 fuentes teóricas. Como resultado los autores encontraron que un factor desencadenante del estrés laboral es la presión laboral. La excesiva asignación de tareas o actividades y horarios extensos ocasionan en los empleados preocupaciones que impiden que se desenvuelvan de manera

adecuada en su trabajo generando estrés. Por otro lado, encontraron que el agotamiento laboral o síndrome de burnout está directamente implicado con el desempeño ya que, los empleados que se sienten agotados tienden a tener falencias en el desempeño laboral.

Cardozo, Manchego, Otalora y Ramírez (2021), concluyen que el estrés laboral y el desempeño organizacional si presentan una relación amplia, sin embargo, reconocieron que existen variables alternas que contribuyen con dicha relación, como el agotamiento físico, la falta de motivación y los requerimientos exhaustivos de las organizaciones puesto que estos son componentes desencadenantes de estrés, lo que ocasiona un efecto adverso en el desempeño y productividad de los individuos, por lo tanto, recomiendan implementar estrategias para equilibrar el trabajo de los empleados con su vida social y personal.

Título: El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021.

Autor: Alzate González Sandra María, García Pérez Yakeline, Rojas López Yuliana, Quintero Zuluaga David Alejandro, González Agudelo Jennyfer Zulima

Institución: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Año: 2021

Resumen: Con esta investigación sus autores buscaban identificar el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral del área comercial de la empresa Coomeva en Medellín durante el periodo de abril a junio de 2021, analizando las situaciones y enfermedades más frecuentes que generan niveles de estrés, los procesos que han implementado las organizaciones para mejorar la calidad de vida y su efecto en el desempeño laboral en el área comercial.

Para su estudio Alzate, García, Rojas, Quintero y González (2021), realizaron una investigación de tipo cuantitativa bajo el diseño descriptivo-correlacional. Como instrumento

elaboraron una encuesta en Google Drive compuesta por nueve preguntas, aplicada vía online a hombres y mujeres del área comercial de la compañía, tomando como muestra a 50 empleados que correspondía al total de la población. Como resultado pudieron evidenciar que los factores que más generan estrés en los empleados del área comercial eran la meta de ventas con un 40%, el ambiente laboral con 34%, el líder o el jefe con un 28%, la remuneración con un 26%, la jornada de trabajo con un 22% y la situación que menos genera estrés poca demanda ante mucha oferta con un 10%, lo que demuestra que el desempeño está directamente ligado al nivel de estrés de los trabajadores.

Alzate, García, Rojas, Quintero y González (2021) concluyeron que los principales detonantes del estrés laboral dentro del proceso comercial de Coomeva son las metas laborales, la asignación salarial y la sobrecarga laboral, en cuanto a las principales dolencias manifestadas por los profesionales se destacaron la fatiga, el cansancio, múltiples dolencias corporales y el mal genio; convirtiéndose así en los principales factores a intervenir. Los autores recomendaron incentivar a los empleados de toda la organización sin importar que no pertenecieran al área comercial, por medio de premios o comisiones por el cumplimiento de metas, reconocimientos públicos por su labor entre otros, esto permitirá que los empleados del área comercial alineen los objetivos organizacionales con las metas personales; y el personal del área de staff agilice los procesos que influyan de alguna manera en los objetivos comerciales logrando así disminuir los índices de estrés y sus efectos negativos en los trabajadores, visualizando las metas como retos personales.

Título: El estrés laboral y su influencia en auxiliares de enfermería.

Autor: Niño Silva Magaly, Gallo Ruiz María del Socorro, Ospina Ramírez Yury Stephanny, Gómez Galeano Daniel.

Institución: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Año: 2021

Resumen: Gallo, Gómez, Niño y Ospina (2021) en su estudio analizan e identifican los factores ambientales, organizacionales e individuales que influyen en el estrés en los auxiliares de enfermería del área de neonatos del hospital de Sarare Arauca. Esta investigación surgió de la necesidad de realizar un estudio sobre el estrés laboral, problemática que afectó a los auxiliares de enfermería, quienes se vieron perjudicados en su salud física y mental, adicional sus autores pretendían revelar aspectos externos orientando al personal sobre el manejo del estrés físico y mental, sugiriendo técnicas para liberación de tensión y rendimiento laboral. El trabajo se realizó mediante un estudio cuantitativo, aplicando como instrumentos de recolección de datos: el cuestionario para la evaluación del estrés, la ficha sociodemográfica y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Con un muestreo probabilístico por conglomerado con 10 auxiliares de enfermería que laboraban en el área de neonatos. Los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios demostraron que el estrés laboral influye en el desempeño de los auxiliares de enfermería. En cuanto al estrés evidenciaron que los factores síntomas fisiológicos, comportamiento organizacional e intelectuales presentan nivel de riesgo muy alto con una puntuación de 111.1, 62.5 y 34 respectivamente, mientras que psicosociales con una puntuación de 13.8 presenta un nivel de riesgo medio. Por otra parte, el cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral, muestra que el total de los empleados encuestados manejan altos indicadores de riesgo psicosocial, en liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el 100% de las empleadas presentó un nivel de riesgo muy alto, en el dominio control sobre el trabajo el 60% de las auxiliares presentó un nivel de riesgo muy alto, el 30% el riesgo alto y el 10% riesgo medio,

demandas del trabajo presentó un riesgo muy alto de estrés con un resultado del el 100%, y finalmente en el dominio de recompensas el 50% de las encuestadas presentan un nivel de riesgo muy alto, 30% riesgo alto y el 20% riesgo medio.

Gallo, Gómez, Niño y Ospina (2021) concluyen que los resultados obtenidos en los dos cuestionarios reflejan que los trabajadores estaban expuestos a altos niveles de estrés, presentando consecuencias a nivel laboral, personal y familiar afectando su salud física y psicológica. Los autores sugieren que, para reducir los altos niveles de riesgo por causa del estrés, se requiere aplicar técnicas de relajación y meditación, prácticas de manejo de respiración y concentración como yoga, adicionalmente adoptar estrategias que fortalezcan el manejo del tiempo, organizando las prioridades, generando espacios para el descanso y aplicación de técnicas de autocontrol.

5.2.3 Local

Título: Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá.

Autor: Torres Ramírez Ana María, Colorado Valencia Francisco Herney, Gaviria Llanos Robisson.

Institución: Universidad ECCI

Año: 2020

Resumen: Torres, Colorado, Gaviria (2020), tienen por objeto explicar la influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro de la ciudad de San Vicente del Caguán Caquetá. La investigación se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, con enfoque descriptivo y de diseño no experimental. La población estaba conformada por 20 trabajadores incluyendo propietarios, personal operativo y administrativo, sus

edades oscilaban entre los 20 y 45 años; como muestra se tomaron 15 personas entre hombres y mujeres. Para la recolección de información se utilizaron el cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la evaluación de desempeño laboral propuesta por los autores del estudio y dividida en dos categorías productividad y conducta laboral. Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que a medida que los niveles de estrés aumentan el resultado de la evaluación de desempeño es regular y cuando el estrés registra como muy alto el nivel de desempeño disminuye considerablemente. El cuestionario de estrés refleja el nivel alto con un 40%, muy alto con un 33%, mientras que el nivel medio tiene un 27%, dentro de esta puntuación resalta que las mujeres reflejan un porcentaje mayor de altos y muy altos niveles de estrés a diferencia de los hombres, que presentan niveles medios y altos. Los resultados generales de la evaluación de desempeño de los colaboradores de la empresa Sandraagro reflejan un desempeño laboral bueno con un 60% y un desempeño laboral regular del 40%, de acuerdo con los resultados obtenidos el estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén Sandraagro,

Torres, Colorado, Gaviria (2020) concluyen que a mayores niveles de estrés los resultados en la evaluación de desempeño son regulares, aunque se evidenció que con niveles medios de estrés los colaboradores cumplen con sus funciones de manera satisfactoria para la empresa, es importante tomar medidas para que la situación no se prolongue puesto que el nivel de estrés medio puede incurrir en la percepción de estrés alto o muy alto y reflejarse en desempeños incluso deficientes.

Título: Factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés que Inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero

Autor: Hormaza Cadena Angélica, Ceballos Rosero Miguel José, Barón Tinjacá José Humberto.

Institución: Universidad ECCI

Año: 2021

Resumen: La investigación de Hormaza, Ceballos y Barón (2021) se basa en la identificación de factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial del servicio de urgencias de la E.S.E Centro Hospital Luis Antonio Municipal de Potosí departamento de Nariño. Este estudio se realizó bajo el paradigma empírico-analítico cuantitativo, los instrumentos aplicados fueron la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y formato de evaluación de desempeño de elaboración de los autores, realizando un análisis correlacional entre los resultados de dichas variables. La muestra se conformó con un total de 24 trabajadores del área de urgencias. Como resultado se evidenció que los factores de riesgo psicosocial tanto internos como externos son determinantes de niveles altos de estrés en los trabajadores, y son generados por aspectos tales como el ambiente, la carga laboral, la situación contractual, el bajo reconocimiento y compensación por el trabajo realizado, sin embargo aunque existen factores prevalentes de estrés en el personal encuestado estos factores no tienen mayor incidencia en el resultado de la evaluación del desempeño laboral aplicada a los empleados, por el contrario, el desempeño tanto laboral como comportamental se encuentra en un nivel sobresaliente.

Una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y de la evaluación de desempeño laboral Hormaza, Ceballos y Barón (2021) concluyen que se presenta un nivel muy alto en los factores de riesgos psicosocial. Un porcentaje considerable de los trabajadores perciben síntomas de estrés que han afectado su salud, por lo

cual recomiendan revisar puntualmente los casos y realizar acompañamiento de tipo individual y seguimiento en un programa de vigilancia epidemiología.

Una vez finalizada la revisión teórica se evidencia que las dos variables de estudio en la mayoría de los casos analizados no tienen alta correlación, pues a pesar de presentar niveles de estrés altos el desempeño laboral no se ve afectado significativamente.

5.2 Marco teórico

A través del marco teórico se realizó un acercamiento a las teorías y conceptos establecidos por diferentes autores abarcando las variables de estudio, para el caso el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Silplas Plásticos Industriales S.A., por lo cual es importante identificar y conceptualizar algunas palabras claves expresadas en el tema y los objetivos.

5.2.1 Riesgo Psicosocial

Para realizar la definición de riesgo psicosocial, es indispensable remitirnos a la historia del mundo y de Colombia. La primera vez que se habló sobre riesgo psicosocial fue alrededor de 1950, año en el cual se estudió por primera vez la medicina del trabajo, las primeras instituciones que se acercaron al concepto fueron la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), exactamente fue en el comité mixto realizado en el año de 1950 donde se dio a entender que era imprescindible fomentar y mantener no solo el bienestar físico y social de las personas, pues también se debía trabajar en el aspecto mental de los trabajadores, además se empezó a hablar de la importancia de prevenir todos los posibles riesgos que ocasionan daños a la salud, al final se llega a la conclusión de que se debe proteger a los empleados en su trabajo así como mantenerlos en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. (Montoya, 2021).

Años más tarde y como lo indica Montoya (2021) a mediados de los años 70 se prenden las alarmas, pues se evidencia que existen consecuencias importantes en los trabajadores cuando no se tratan los riesgos en el aspecto mental y es por ello por lo que en los años 80 aumenta el interés por parte de la academia en conceptualizar los términos y empezar a trabajar en el asunto.

En el año 1982 se originó el término de riesgo psicosocial, sin embargo fue hasta 1983

que los investigadores lograron agrupar la evidencia necesaria para establecer los factores, de esta manera se define el riesgo psicosocial como las interacciones entre trabajo, ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y por otra parte las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo, de esta manera se concluye que las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, son determinantes y tienen gran capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador (Organización Internacional del trabajo OIT, 1986),

Actualmente se reconoce por factores de riesgo psicosocial: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea”. (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, y Méndez Campos 2014).

En 1984 se publicó el documento *“Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”* este texto es de alta relevancia mundialmente porque es el primero que se centra en el problema de los riesgos psicosociales, con evidencia empírica muestra sus efectos y consecuencias sobre la salud de los trabajadores y al final propone alternativas para enfrentarlos dentro de las organizaciones. (Montoya, 2021).

Montoya (2021) dice que la OIT trabajó por muchos años en un documento reconocido a nivel mundial llamado enciclopedia de la salud y seguridad en el trabajo el cual tenía el propósito de difundir conocimiento sobre los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, este documento fue reconocido como una herramienta poderosa y eficaz para luchar contra los accidentes y enfermedades laborales. En el año de 1998 se incluyeron apartados en este documento donde se reflexionaba sobre el impacto de los factores

psicosociales y su influencia en las enfermedades y accidentes en materia laboral.

Montoya (2021) indica que los factores psicosociales relacionados con los aspectos laborales tienen que ver con las condiciones de la organización las cuales pueden ser diversas: factores que incluyen la cultura organizacional, el proceso de liderazgo, el clima laboral todo lo mencionado contribuye a la afectación por riesgo psicosocial ya sea positiva o negativa en la salud de los trabajadores.

Benavides, Martínez, Benach y Jarque (2022) indican en su investigación que la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo está asociada a efectos perjudiciales para la salud, principalmente se asocian con problemas mentales, pero también se pueden presentar problemas cardiovasculares y osteomusculares. Estos hallazgos han impulsado a que se realicen mediciones por medio de distintas encuestas de salud en diferentes países en el mundo las cuales muestran que hay una tendencia ascendente en el número de trabajadores que dicen estar expuestos, estas situaciones invitan a buscar herramientas inclinadas en la prevención.

Gómez, Hernández y Méndez (2014) dicen que todas las empresas necesitan contar con trabajadores motivados y sanos tanto física como psicológicamente para poder sobrevivir y prosperar en la industria, es por ello que las áreas de Gestión Humana deben trabajar en métodos que mejoren la calidad de vida de los trabajadores, por ello las empresas actuales han cambiado la dirección en la mejora de estas condiciones. Por lo anterior los factores de riesgo psicosocial comprenden un aspecto de gran interés en la intervención desde la seguridad y salud en el trabajo para el desarrollo de organizaciones saludables, teniendo en cuenta que toda actividad laboral está acompañada de la exposición a diferentes factores de riesgo psicosocial intralaborales (características del trabajo y de su organización), condiciones extralaborales (aspectos del

entorno familiar, social y económico del trabajador), así como, las condiciones y características individuales del trabajador, elementos interrelacionados, mediante percepciones y experiencias, que llegan a influir en la salud y el desempeño de las personas.

El Ministerio de la protección social (2019) resuelve con la resolución 2404 de 2019 que para realizar un diagnóstico del riesgo psicosocial en Colombia solo se podrá utilizar la batería de riesgo psicosocial pues es un instrumento avalado por psicólogos e investigadores, fue diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana, reúne aspectos intralaborales, extralaborales para la detección del estrés. Se emplean los siguientes instrumentos de la batería mencionada: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés V3 y ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).

Para la evaluación de factores de riesgo psicosocial califica factores intralaborales como: Gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social del trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones de medio ambiente de trabajo, interfase persona-tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos y programas de capacitación y formación permanente. Factores extralaborales como: utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y tipo de transporte, pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda y accesos a servicios de salud. Factores individuales como: información sociodemográfica, condiciones de salud y características de personalidad y estilos de afrontamiento.

Salud y enfermedad mentales

Posada (2013) en su monografía “La salud mental en Colombia” da a entender que el

concepto de enfermedad mental proviene de la ausencia de la salud mental, la OMS define la salud mental como un estado de bienestar en el que la persona tiene la capacidad de afrontar el estrés usual de la vida sin recibir consecuencias negativas a corto, mediano o largo plazo, lo anterior solo puede significar que la promoción de la salud mental es indispensable para prevenir trastornos mentales, es por ello que se debe trabajar de manera separada la salud mental y física para se logre atacar el problema con especificidad.

Posada (2013) indica que en Colombia los trastornos mentales afectan principalmente a niños, adolescentes y adultos jóvenes, por ello la afectación en entornos académicos y productivos es importante, al analizar la problemática se pronostica que en las próximas décadas los trastornos mentales irán incrementando pues los jóvenes de hoy serán los adultos con secuelas en términos de salud mental del futuro, es muy importante trabajar en políticas públicas que aborden la salud y enfermedad mental en el país para mejorar este pronóstico y lograr minimizar afectaciones para la población.

En Colombia hasta el año 2008 se habló por primera vez de la salud mental de las personas, pues el Ministerio de la Protección Social (2008), expide la resolución 2646 definiendo las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Seguidamente el Congreso de Colombia (2013) con la implementación de la ley 1616 la cual da garantía al derecho de la salud mental de los colombianos y colombianas a través del sistema general de seguridad social en salud. Posteriormente el entonces llamado Ministerio de la Protección social (2018) expide el decreto 4886, por el cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental, el decreto en general establece los lineamientos para los integrantes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), para la

protección y promoción de la salud mental de los individuos en todos sus entornos, y por último el Ministerio de Protección Social, actualmente Ministerio de Trabajo expidió la Resolución 2404 (2019), por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual incluye el cuestionario para la evaluación del estrés.

Estrés Laboral

De acuerdo con el tratado de medicina del trabajo Gil, (2012) *“el estrés es un estado de activación autonómica y neuroendocrina, de naturaleza displacentera, que implica un fracaso adaptativo, con cognición de indefensión inmunológica y conductual”* es decir, la situación de estrés se origina cuando el sujeto percibe que su propia seguridad se escapa de su control por los diversos estímulos del entorno. Como consecuencia de lo expuesto, la respuesta individual puede hacerse a través de conductas adaptadas y dirigidas para solucionar el conflicto, o a través de conductas mal adaptativas, de estas últimas se encuentra la aparición de estrés con manifestaciones de ansiedad, depresión, sintomatología psicosomática, disfunciones o claras enfermedades.

En el área de Seguridad y Salud en el trabajo se deben valorar los riesgos del trabajo como se denominan en la ley colombiana “riesgos” en esta medida existen físicos, químicos, mecánicos, biológicos, este tipo de riesgos tienen efectos muy bien establecidos y se trabajan por medio del control, sin embargo, al trabajar en el riesgo psicosocial el trabajo es mucho más complejo porque en ello intervienen aspectos subjetivos, tanto en estímulos como consecuencias diversas. La OIT en su último informe sobre “La salud mental en el trabajo” indica que uno de cada diez empleados de los países industrializados sufre estrés o enfermedades mentales relacionadas con él, lo que confirma su importancia. (Tratado de medicina del trabajo Gil, 2012)

El estrés según el Tratado de medicina del trabajo Gil, (2012) que se genera dentro del trabajo puede tener alta o baja gravedad y esto depende de características cuantitativas y cualitativas, sus características pueden ser: estrés laboral simple, relacionada con la ausencia de gratificación, trabajo traumático: esta se da cuando hay contacto con enfermos críticos o terminales, cuando debe tomar decisiones inmediatas con relación a la propia vida o vida de otros entre otras, desgaste profesional (burnout), en personas con poca participación en la organización de su trabajo, acoso moral o psicológico en el trabajo (mobbing), ocasionado por una o más personas aprovechando la propia organización empresarial.

El estrés es una patología diagnosticada y se encuentra dentro del Manual Diagnóstico y Estadístico de los trastornos Mentales DSM-V, documento en el cual se encuentran todos los trastornos mentales aceptados por psicólogos y psiquiatras, el diagnóstico aparece como trastorno por estrés agudo (308.3), los pacientes con este tipo de diagnóstico deben cumplir unas condiciones de causas, efectos y días en que se presentan para diagnosticados con esta patología.

5.2.2 Las Organizaciones y el capital humano:

Chiavenato (2017) expresa:

Las organizaciones y las personas están en una interacción continua y compleja; necesariamente porque las compañías se encuentran constituidas por personas sin las que no podrían funcionar y a su vez las personas dependen de las empresas para vivir debido a que pasan la mayor parte de su tiempo en ellas. También manifiesta que los individuos, poseen una personalidad propia, lo que los hace diferentes entre sí, dichas diferencias individuales deben ser resaltadas y no eliminadas. Las organizaciones deben valorar a los trabajadores como motores fundamentales de la compañía, capaces de proporcionar inteligencia, talento y aprendizaje factores fundamentales para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de

constantes cambios y desafíos. Así mismo refiere que el capital humano se compone esencialmente por el talento y las competencias de las personas. La capacidad de actuar en diversas situaciones es la competencia de un individuo.

Manifiesta Werther (2019) el papel del capital humano es un factor destacado en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la empresa, así como asegurar la consecución de los objetivos estratégicos y su aporte a los resultados finales.

Ambiente de trabajo:

Chiavenato (2017) argumenta,

Toda empresa desarrolla un intercambio íntimo con el ambiente, de esto depende el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el mantenimiento del recurso humano factores determinantes para alcanzar la eficacia organizacional., y define *“el ambiente de trabajo es el ambiente más cercano y más inmediato a la organización. Cada organización tiene su propio ambiente de trabajo, del cual obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados”*.

Conducta humana

Argumenta Chiavenato (2017) que,

Para percibir la conducta de las personas es necesario comprender que éstas viven y se mueven en un “campo psicológico”, motivado por factores externos e internos que modifican su conducta a través del ciclo motivacional que finaliza con la satisfacción, el fracaso, o la compensación de las necesidades humanas. Las necesidades humanas se clasifican en necesidades primarias y secundarias; las primarias corresponden a las necesidades fisiológicas y de seguridad, mientras que las secundarias se componen de necesidades sociales, de aprecio y de autorrealización. El estado motivacional de las personas origina el clima organizacional y

también es intervenido por éste.

Mercado de recursos humanos

Chiavenato (2017) define:

El mercado de recursos humanos como el conjunto de personas aptas para el trabajo en determinado lugar y en determinada época, el cual se conforma por candidatos reales es decir *“aquellos que están buscando alguna oportunidad, independientemente de que estén o no empleados”* y candidatos potenciales que presentan las condiciones de desempeño satisfactorias, pero no están buscando trabajo.

Rotación y ausentismo de personal

Chiavenato (2017) infiere:

La expresión rotación de personal se utiliza para definir la variación de personal en una organización, es decir el número de personas que ingresan o salen de la compañía. Asimismo, define el ausentismo o absentismo como las ausencias de los empleados en el tiempo en que normalmente deberían estar trabajando por faltas, retardos u otro motivo causado principalmente por enfermedad efectivamente justificada, enfermedad no justificada, inconvenientes de carácter familiar, retardos involuntarios por causas de fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, poca motivación para el trabajo. supervisión precaria de los jefes, políticas inadecuadas de la organización, accidentes laborales.

Puesto de trabajo

Es la unión de tareas u obligaciones con una posición definida en el organigrama de la compañía. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás y entre dos o más personas de la organización definiendo el nivel jerárquico, su subordinación, sus subordinados y

el departamento o división al que pertenece. Así mismo el diseño del puesto especifica el contenido del puesto, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás puestos, con el objetivo de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales del empleado que ocupa el puesto. El diseño del puesto debe considerar un enfoque motivacional es decir permitir que las personas se relacionen como grupo para la realización de ciertas tareas, proyectando el trabajo no solo de manera individual sino como una tarea completa que se divide entre el grupo, esta interacción permite recursos sociales.

A su vez la interacción grupal permite recursos sociales capaces de fortalecer la motivación, el desempeño en el trabajo y la productividad. (Chiavenato, 2017).

Cotejando el perfil de un puesto con el de la persona evaluada se forma una relación entre ambos, la adecuación persona-puesto. Esto hace posible evaluar el desempeño, el potencial, y definir cuáles son las estrategias de formación necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto. (Alles, 2010).

5.2.3 Evaluación de desempeño

Rodríguez Mejía y Martínez (citado por Llanos, García, Delgado y Murillo, 2021).

Mencionan:

La primera evaluación al desempeño se lleva a cabo al inicio del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia cuyo propósito era evaluar el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un método mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, por medio de la cual se origina la obligación a todas las empresas de llevar a cabo sistemas anuales de evaluación a sus empleados.

A su vez Chiavenato (2017) asegura que la aplicación de evaluaciones de desempeño no es nueva, esta se genera desde el momento en que una persona emplea a otra, en función de la relación costo-beneficio. En la Edad Media, en la época en la cual las embarcaciones de vela eran la única forma de transporte, la Compañía de Jesús, fundada por San Ignacio de Loyola, utilizaba un método combinado de informes y notas de las actividades para valorar el desempeño de los jesuitas que predicaban la religión alrededor del mundo, pero fue después de la Segunda Guerra Mundial que se empezó a difundir en las organizaciones los métodos de evaluación de desempeño, aunque inicialmente se enfocó en la eficiencia de las máquinas para aumentar la productividad de la compañía, posteriormente se valoró al empleado gracias a que la Escuela de la Administración Científica favoreció un avance de la teoría de la administración dimensionando en paralelo el trabajo del hombre y de las máquinas.

Werther (2019) define evaluación de desempeño como el proceso que permite medir el rendimiento del trabajador, es decir se evalúa su aporte a la organización, elemento que, determina su permanencia en la empresa. La evaluación de desempeño es un proceso periódico y sistémico que mide el nivel de eficiencia y eficacia de un empleado o equipo en su trabajo.

Manjarrés, A., Castell, R., y Luna, C. (2013) indican:

El desarrollo de un modelo de evaluación del desempeño es una gran herramienta para la organización en especial para el área de gestión del talento humano, puesto que es el departamento encargado de realizar la evaluación de todos los empleados de la compañía. Un modelo de evaluación del desempeño permitirá a la compañía conocer cómo influye cada uno de los empleados en la consecución de las metas organizacionales. Es por esto por lo que el modelo de evaluación de desempeño debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

Define Alles (2010):

Las evaluaciones de desempeño siempre deben hacerse en función de cómo se ha definido el puesto que la persona evaluada ocupa. Si la organización trabaja con un esquema de competencias, evaluará en función de ellas. Las competencias se fijan para toda la empresa en su conjunto y luego por área y familia de puestos. Las personas involucradas son evaluadas considerando las competencias que les corresponden.

A su vez Párraga, L. (2018) argumenta que la evaluación del desempeño evalúa sistemáticamente el trabajo de cada empleado en el desarrollo de las actividades que ejecuta, de las metas y resultados propuestos de acuerdo con el perfil del puesto y posteriormente da retroalimentación al evaluado.

Afirma Juárez (2015) La evaluación de desempeño es un proceso gerencial clave en el manejo del recurso humano, y permite alinear los objetivos de los puestos con la misión, fines y estrategias de la organización, para esto es importante definir estándares de desempeño claros, sensatos y precisos acorde con la naturaleza, el dinamismo del puesto, las personas y la cultura organizacional.

Orozco y Castillo (2017) expresan en su estudio:

Para que una compañía alcance su máximo rendimiento es importante utilizar herramientas de evaluación de desempeño, puesto que con los resultados obtenidos se puede identificar las necesidades de los empleados y así determinar las estrategias a seguir. Los sistemas de evaluación de desempeño evolucionan constantemente, anteriormente se enfocaban en imponer objetivos a los empleados, presionando a los mismos a realizar constantes esfuerzos para lograrlos. Actualmente la tendencia ha cambiado, las organizaciones se enfocan en evaluar las competencias y conductas de los trabajadores, con el fin de lograr el mayor rendimiento y el

incremento de utilidades de la compañía; para esto es indispensable la comunicación, el diálogo y que exista continuamente una retroalimentación positiva, así mismo, que se permita la formación y el desarrollo de los trabajadores, el aprovechamiento de las competencias de los empleados es lo que proporcionará éxito a las organizaciones.

En cuanto a la responsabilidad en la evaluación del desempeño Chiavenato (2017), expone, que está depende de la política de recursos humanos de la organización y puede atribuirse *“al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis alternativas implica una filosofía de acción”*. (p.244).

Aguilar Soto, J. H. (2016), deduce:

Un programa de evaluación del desempeño genera beneficios a corto, mediano y largo plazo siempre y cuando este bien planeado, coordinado y ejecutado. Los principales beneficiarios son: los trabajadores, los jefes, la organización y la comunidad.

Chiavenato (2017) argumenta que los métodos de desempeño varían de una compañía a otra, porque cada una construye su propio sistema para evaluar el desempeño de los empleados, de acuerdo con el nivel jerárquico, los objetivos específicos, características y áreas de trabajo del personal de la organización. Los principales métodos de desempeño son:

Método de escalas gráficas: Permite medir el desempeño de los trabajadores con factores ya definidos y graduados, utiliza un formulario de doble entrada en donde las líneas horizontales simbolizan factores de evaluación de desempeño y las columnas representan los grados de variación de dichos factores.

Método de elección forzada: Evalúa el desempeño de las personas a través de frases alternativas que describen los tipos de desempeño individual.

Método de investigación de campo: Es aplicada por el jefe o supervisor inmediato con asesoría de un especialista en evaluación de desempeño a través de la entrevista con los subordinados, en ella se evalúan y se registran las causas, orígenes y motivos del desempeño fundamentado en el análisis de hechos y situaciones.

Método de incidentes críticos: Esta técnica le permite al jefe inmediato observar y registrar los hechos extraordinariamente positivos y los negativos del evaluado.

Método de comparación por pares: Este método permite comparar a los empleados de dos en dos.

Método de frases descriptivas: El evaluador describe las frases que caracterizan el desempeño positivo o negativo de los colaboradores.

Establece Alles (2010):

El análisis del desempeño de un individuo es una herramienta para dirigir y supervisar el personal. Entre sus principales objetivos se destaca el desarrollo personal y profesional de los empleados, el incremento constante de los resultados de la organización y la disposición adecuada del recurso humano. Existen cuatro modelos de evaluación de desempeño por competencias:

Evaluación de Desempeño Laboral 90°: Es realizada por los supervisores a los subordinados y combinan objetivos y competencias.

Evaluación de Desempeño Laboral 180°: En esta evaluación se relaciona la calificación dada por el jefe inmediato y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de las metas y competencias propias del puesto.

Evaluación de Desempeño Laboral 270°: En esta medición los trabajadores miden a su jefe inmediato.

Evaluación de Desempeño Laboral 360°: Permite que el trabajador sea evaluado por jefes, pares y colaboradores como clientes o proveedores.

De acuerdo con la revisión bibliográfica, para toda organización sin importar su tamaño es relevante evaluar el desempeño de sus empleados, logrando de esta manera alinear los objetivos estratégicos de la compañía con la eficiencia de sus trabajadores. Sin importar el método utilizado la retroalimentación al evaluado reduce las discordias entre el superior y el subordinado generando un ambiente laboral amable lo que contribuye a la reducción de los niveles de estrés laboral.

5.3 Marco legal

Para efectos de la presente investigación se abordó la normatividad legal vigente en Colombia relacionada con seguridad y salud en el trabajo específicamente en riesgo psicosocial.

En los años 50, en Colombia la Presidencia de la Republica emite el (Decreto ley 2663,1950) su finalidad es lograr *“la justicia en las relaciones que surgen entre {empleadores} y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”*. En el Título V define los elementos que constituyen o no salario, y el lugar y tiempo de pago. A su vez el Titulo VI define la jornada de trabajo, y en el Titulo 8, capítulo II, artículo 200 se establece la importancia de prevenir las patologías originadas por el trabajo, sus causas y consecuencias.

En el año de 1979 se origina la (Ley 9, 1979) *“Por la cual se dictan medidas sanitarias”*. En el título III se menciona por primera vez el concepto de Salud ocupacional. Posteriormente se expide la (Resolución 2400,1979) *“Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo”*. En el Capítulo II, se enumeran

las obligaciones del empleador, dentro de las cuales se destaca proveer y mantener el medio ambiente ocupacional en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, desarrollar programas de medidas preventivas, establecer un servicio médico y aplicar a los empleados exámenes psicofísicos, exámenes periódicos y asesoría medico laboral, además llevar una completa estadística medico social.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con el (Decreto ley 1295,1994) determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, lo define como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.

En el año 2006 se identifica el acoso laboral en el trabajo, emitiéndose la (Ley 1010, 2006) *“Por medio 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”*. Esta ley define, previene, corrige y sanciona las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, en general todo ultraje a la dignidad de las personas en la relación laboral. A su vez la (Resolución 734,2006) establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la (Ley 1010 de 2006). El Artículo uno manifiesta que *“Los empleadores deberán elaborar y adaptar un capítulo al reglamento de trabajo que contemple los mecanismos para prevenir el acoso laboral, así como el procedimiento interno para solucionarlo.”*

En el año 2008, con la (Resolución 2646, 2008) se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación

del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, manifestando que “*Los empleadores deben evaluar los factores psicosociales del trabajo, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora*”.

Se debe usar un instrumento validado por el país para su medición, la información obtenida debe ser confidencial y bajo el cumplimiento de la ley de protección de datos personales, la información debe ser actualizada anualmente y determino que las empresas que no apliquen dicha norma corren el riesgo de una sanción como lo describe la misma resolución en su artículo dos.

El Ministerio de trabajo con la (Resolución 652, 2012) establece que toda empresa pública o privada debe conformar y mantener en funcionamiento el comité de convivencia laboral, dictan otras disposiciones sobre su conformación, funciones y en general la prevención del acoso laboral, modificada parcialmente por el Ministerio de Trabajo con la (Resolución 1356, 2012).

El Congreso de Colombia en pro de fortalecer la salud mental expide la (Ley 1616, 2013) cuyo objeto es garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental a la población colombiana, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental.

Con la expedición del (decreto 1072, 2015) el Ministerio de trabajo emite el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo; en su capítulo seis define las directrices de obligatorio cumplimiento para todas las empresas públicas y privadas del país, sin importar su tamaño, en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST). Su objeto es prevenir las lesiones y enfermedades que puedan ser causadas por las condiciones de trabajo a las cuales están expuestos los trabajadores, reduciendo al mínimo el número de accidentes y enfermedades laborales que se puedan generar.

En el año 2018, El Ministerio de Salud y Protección social expide el (decreto 4886, 2018), por el cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental, el decreto en general establece los lineamientos para los integrantes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG- SST), para la protección y promoción de la salud mental de los individuos en todos sus entornos.

En el año 2019 se actualiza la medición y evaluación del riesgo psicosocial y se establece un único instrumento medidor por ello el Ministerio de Trabajo emite la (resolución 2404, 2019), por la cual se adopta la batería como instrumento 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, así como los protocolos específicos y se dictan otras disposiciones para la periodicidad de aplicación, el resguardo de la información especificando lo que no se debe hacer con la información de la batería, debido a que es información confidencial del empleado, al igual que los exámenes médicos de ingreso. Adicionalmente relaciona las acciones pertinentes para intervenir y controlar factores como agotamiento laboral, acoso laboral, manejo de situaciones de duelo, estrés postraumático, estrés agudo y depresión.

6. Marco metodológico

La presente investigación es cuantitativa puesto que utiliza información medible y de tipo descriptiva debido a que para el estudio se realiza una serie de encuestas con el fin de obtener la información y se selecciona unas variables y se mide cada una de ellas independientemente, de forma tal de describir lo que se investiga. Cauas, D. (2015).

Es decir, la investigación se desarrollará bajo el paradigma empírico-analítico cuantitativo, y las variables que son objeto de estudio son cuantificadas de tal forma que con los resultados obtenidos se pueda comprobar la hipótesis. Lo anterior basado en el ciclo del paradigma empírico analítico, donde se identifica el problema, se plantea una hipótesis, se designan tácticas de investigación, se aplican los instrumentos y de esta manera se obtienen, analizan e interpretan los resultados.

6.1 Población y muestra

La presente investigación, está dirigida a los empleados de la empresa Silplas Plásticos Industriales S.A, ubicada en la ciudad de Bogotá en donde la población estudio está integrada por un total de 40 trabajadores, de los cuales 11 son mujeres y 29 hombres, sus edades oscilan entre los 19 y 65 años.

Para el estudio se abarcará toda la población (a excepción del Gerente General), la cual está integrada por 5 jefes de diferentes áreas, 4 colaboradores administrativos y 31 operarios que conforman la organización, por tanto, se unificaron las competencias de los puestos de trabajo y se recopilan las características que se tomaron para la información.

6.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son: el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de la

República de Colombia (Anexo 1) y el resultado de la última evaluación de desempeño aplicada en la empresa, la cual se realizó a través de una encuesta, en abril del 2022, diseñada a través de la herramienta Google Forms, y consistía en evaluar un conjunto de 16 factores que contenían preguntas cerradas con única opción de respuesta, (Anexo 2) y fue enviada a cada jefe a través de su correo electrónico.

6.3 Procedimiento y técnicas de Obtención de la Información.

Los instrumentos se aplicaron en las instalaciones de Silplas Plásticos Industriales SA de forma presencial utilizando los formatos impresos del cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial, con previa autorización mediante el consentimiento informado a cada participante del ejercicio (Anexo 3). Una vez obtenidas las encuestas de los cuestionarios de estrés, se tabularon los datos en un archivo de excel según indicaciones de la batería de riesgo, en cuanto a la evaluación de desempeño se tomaron los resultados obtenidos en la última evaluación de desempeño aplicada en la compañía, analizó la relación entre las dos variables, se elaboró y presento el informe y por último se elaboró el programa de intervención.

Se llevo a cabo en las siguientes fases o etapas:

Etapas I: Revisión bibliográfica de los temas estrés y desempeño laboral. se revisaron diversas fuentes bibliográficas e investigaciones anteriores referentes a las variables de estudio.

Etapas II: Elección del método: se estableció realizar una investigación cuantitativa bajo el paradigma empírico-analítico.

Etapas III: Sensibilización: espacio para hablar sobre la importancia de la evaluación, resolver dudas o inquietudes.

Etapas IV: Cronograma: se acordó el día y hora del encuentro con los colaboradores de Silplas Plásticos Industriales SA, para la aplicación del cuestionario de evaluación de estrés, y

se solicitó al área de Gestión Humana de la organización el resultado de la última evaluación de desempeño.

Etapa V Consentimiento informado: firma de aprobación o no para la participación en el proceso.

Etapa VI: Aplicación: diligenciamiento de los cuestionarios evaluativos a la población de Silplas Plásticos Industriales SA, a excepción del Gerente General.

Etapa VII Análisis: posterior a la realización de la intervención se transcriben la información recolectada y se analiza.

Etapa VIII Resultados: procesamiento y análisis de datos, para creación de informe a la compañía sobre los resultados globales obtenidos, a fin de no vulnerar la confidencialidad de los participantes y se diseña el programa de intervención para la organización.

Etapa IX Informe: se presentó el informe final con la conclusión y los resultados obtenidos y el programa de intervención a la Gerencia de Silplas Plásticos Industriales SA.

7. Análisis de resultados

Después de recopilar la información de los resultados entregados por parte de la organización sobre su última medición de desempeño laboral, se evidencia lo siguiente:

En la evaluación generada en el año 2021 se evaluaron en total 40 empleados, y verificando el listado del personal que diligenció el formulario de la evaluación del estrés para esta investigación, se evidencia que los participantes son los mismos. La población estaba compuesta por 29 hombres equivalente al 72.5 % de la población y 11 mujeres equivalente al 27.5 %. Los cargos ocupados por los encuestados se agruparon así: 77.5 % personal operativo, 12.5 % cargos de jefatura y el 10 % personal administrativo.

A continuación, se mostrarán los resultados que describen los hallazgos por cada área de la empresa, se reflejará un promedio de los resultados de todos los empleados por cada nivel y factor evaluado, lo anterior con el fin de evidenciar de manera grupal y por cada nivel, el consolidado de las competencias y las falencias encontradas.

7.1 Desempeño Laboral

Tabla 1.

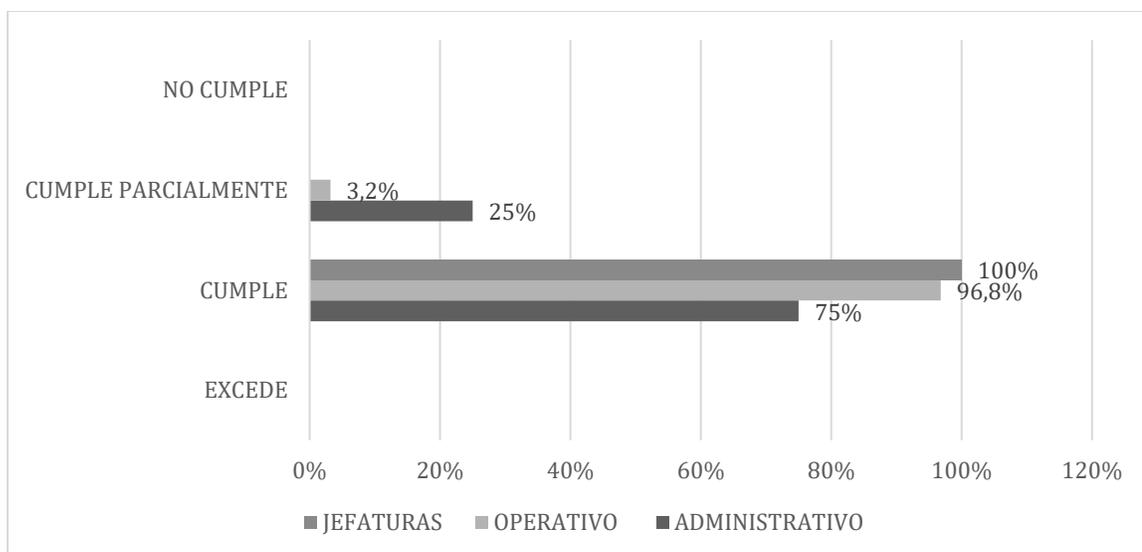
Comprende los objetivos, procedimientos y las responsabilidades inherentes al cargo.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple	
			parcialmente	No cumple
Administrativo		75%	25%	
Operativo		96,8%	3,2%	
Jefatura		100%		

Nota: Elaboración propia (2022).

Figura 1.

Comprende los objetivos, procedimientos y las responsabilidades inherentes al cargo.



Nota: En la gráfica se puede evidenciar que el personal de jefatura tiene un 100% en cuanto el conocimiento de los objetivos y responsabilidades propias del cargo, no obstante, el área administrativa solo cuenta con un 75% y el área operativa con un 96.8%. Elaboración propia (2022).

Tabla 2.

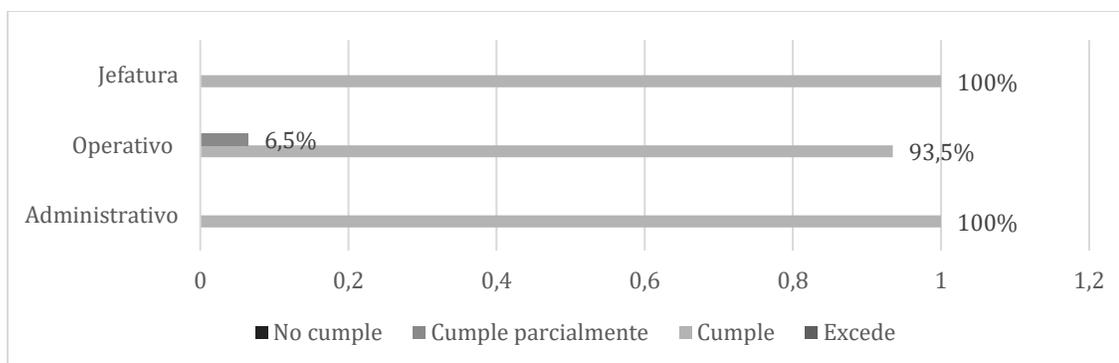
Aplica los conocimientos y experiencia que posee para desarrollar su trabajo.

Áreas	Cumple			
	Excede	Cumple	parcialmente	No cumple
Administrativo		100%		
Operativo		93,5%	6,5%	
Jefatura		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 2.

Aplica los conocimientos y experiencia que posee para desarrollar su trabajo



Nota: Se evidencia en la gráfica que el personal de jefatura y administración aplica sus conocimientos y experiencia en un 100%, mientras que el área operativa solo lo hace en un 93.5%. Elaboración propia (2022).

Tabla 3.

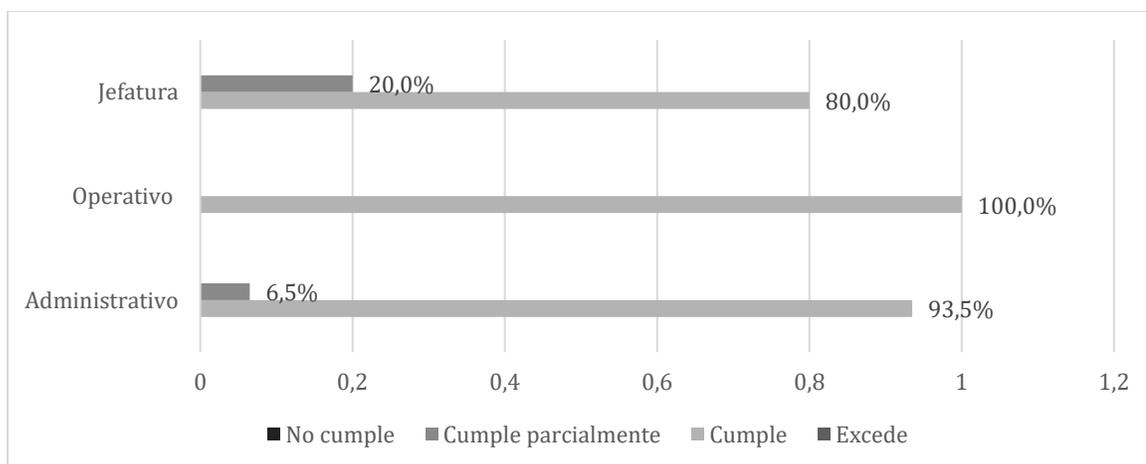
Termina completamente las actividades, de acuerdo con lo especificado, produciendo resultados con un mínimo de errores.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		93,5%	6,5%	
Operativo		100,0%		
Jefatura		80,0%	20,0%	

Nota: Elaboración propia

Figura 3.

Termina completamente las actividades, de acuerdo con lo especificado, produciendo resultados con un mínimo de errores.



Nota: Se evidencia en esta grafica que el área operativa cumple al 100% con las actividades y tareas asignadas, sin embargo, el área administrativa y de jefatura cumplen parcialmente con un 93.5% y el 80% respectivamente.

Elaboración propia (2022).

Tabla 4.

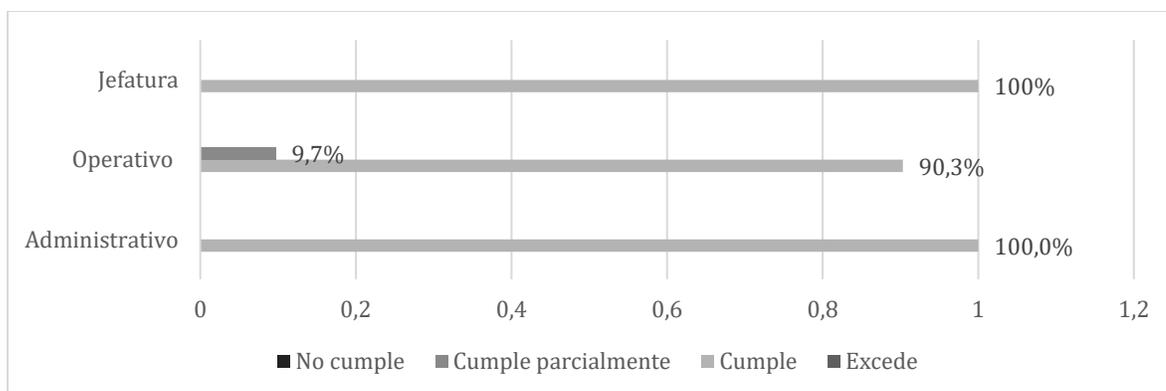
Cumple las normas, instrucciones y reglamentos de la organización.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		100,0%		
Operativo		90,3%	9,7%	
Jefatura		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 4.

Cumple las normas, instrucciones y reglamentos de la organización.



Nota: Se refleja en esta grafica que el personal de jefatura y administrativo conoce y cumple con el reglamento de la empresa en un 100%, a diferencia del área operativa que cumple con el 90.3%. Elaboración propia (2022).

Tabla 5.

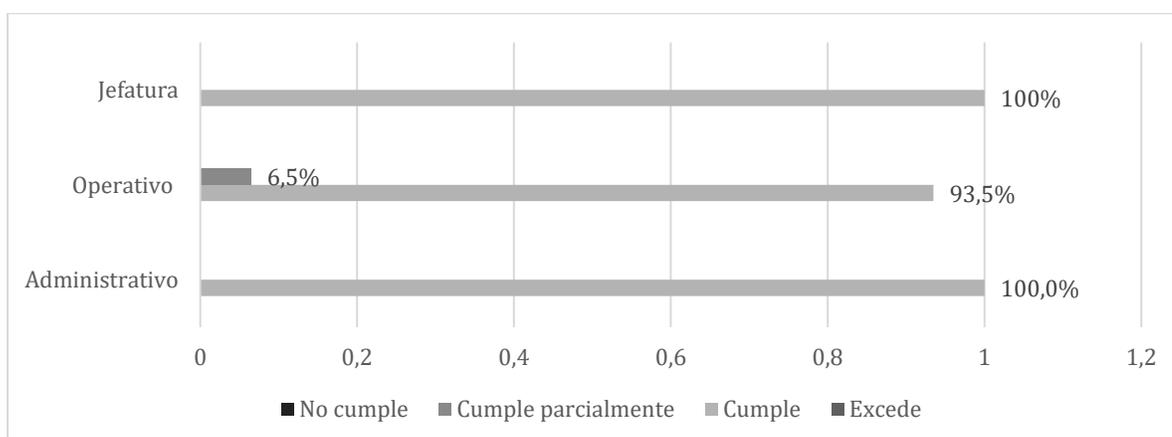
Encamina su trabajo hacia la consecución de una meta en común.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		100,0%		
Operativo		93,5%	6,5%	
Jefatura		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 5.

Encamina su trabajo hacia la consecución de una meta en común.



Nota: La gráfica anterior muestra que el personal operativo encamina su trabajo hacia la consecución de una meta en común en un 93.5% y el área administrativa y de jefatura en un 100%. Elaboración propia (2022).

Tabla 6.

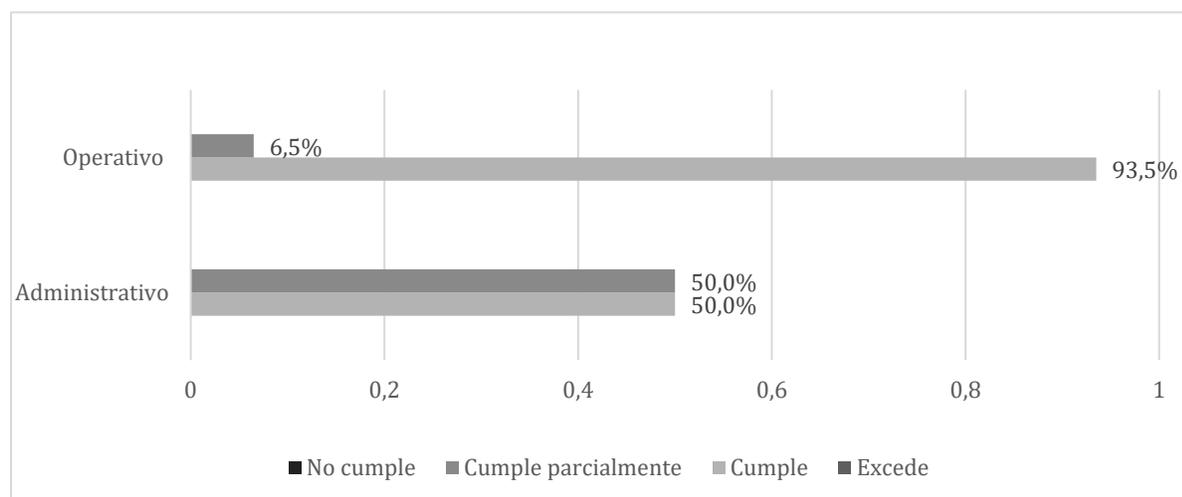
Escucha y acepta las sugerencias de sus jefes y compañeros.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		50%	50%	
Operativo		93.5%	6.5%	

Nota: Elaboración propia

Figura 6.

Escucha y acepta las sugerencias de sus jefes y compañeros.



Nota. Se refleja en la gráfica que el personal operativo acepta las órdenes y sugerencias de sus jefes y compañeros con un 93.5%, a diferencia del área administrativa con un 50% de receptibilidad. Elaboración propia (2022).

Tabla 7.

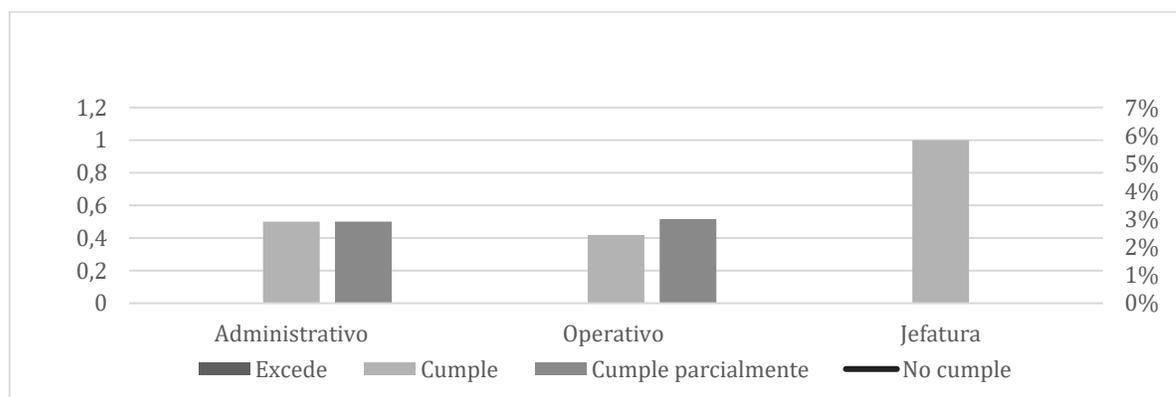
Muestra interés y capacidad por aprender nuevas funciones y/o cargos.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple	
			parcialmente	No cumple
Administrativo		50%	50%	
Operativo		41.9%	51.6%	6.5%
Jefatura		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 7.

Muestra interés y capacidad por aprender nuevas funciones y/o cargos.



Nota: Se evidencia en la gráfica que los empleados del área administrativa con un 50% y el área operativa con 42%, presentan poco interés por adquirir nuevos conocimientos y aprender nuevas funciones, en comparación del área de jefatura con un 100% de cumplimiento. Elaboración propia (2022).

Tabla 8.

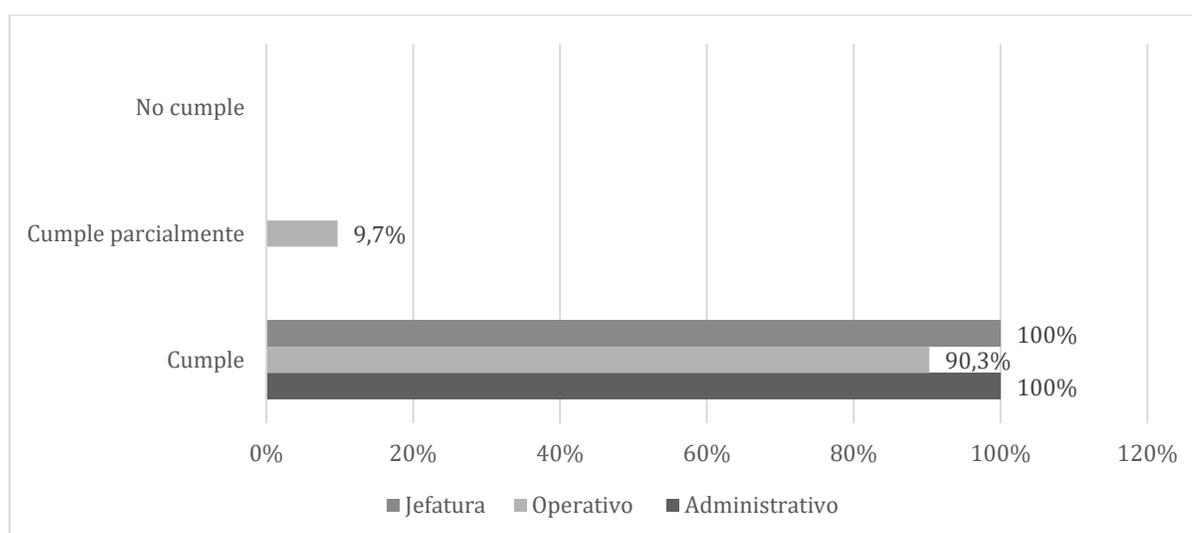
Cumple los compromisos adquiridos en los tiempos establecidos.

Áreas	Excede	Cumple		
		Cumple	parcialmente	No cumple
Administrativo		100%		
Operativo		90,3%	9,7%	
Jefatura		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 8.

Cumple los compromisos adquiridos en los tiempos establecidos.



Nota: En la gráfica anterior se muestra que los colaboradores del área de jefatura y administrativo cumplen con las tareas asignadas en un 100%, mientras que el área operativa solo lo hace con el 90.3%. Elaboración propia (2022).

Tabla 9.

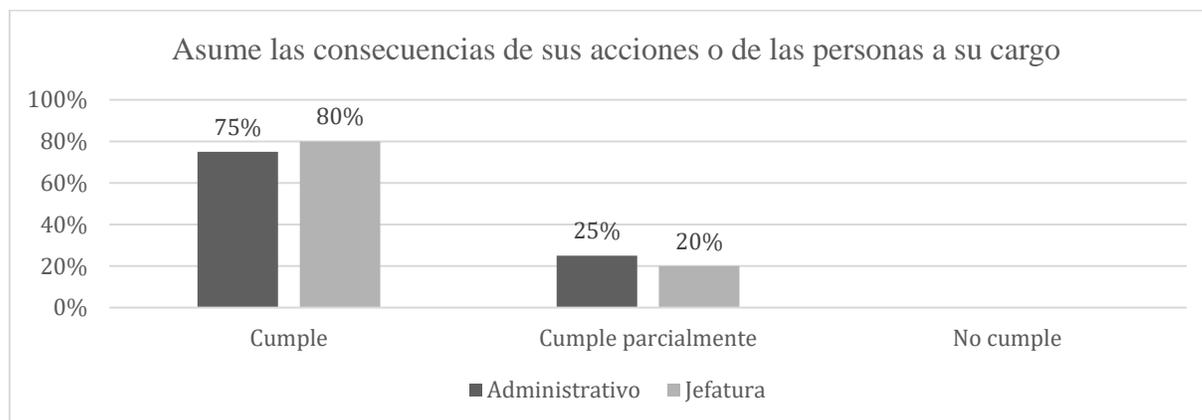
Asume las consecuencias de sus acciones o de las personas a su cargo.

Áreas	Excede	Cumple		
		Cumple	parcialmente	No cumple
Administrativo		75%	25%	
Jefatura		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 9.

Asume las consecuencias de sus acciones o de las personas a su cargo



Nota: Se refleja en la gráfica anterior que los trabajadores del área administrativa con un 75% y jefatura con el 80% son responsables de sus acciones y de las personas a su cargo. Elaboración propia (2022).

Tabla 10.

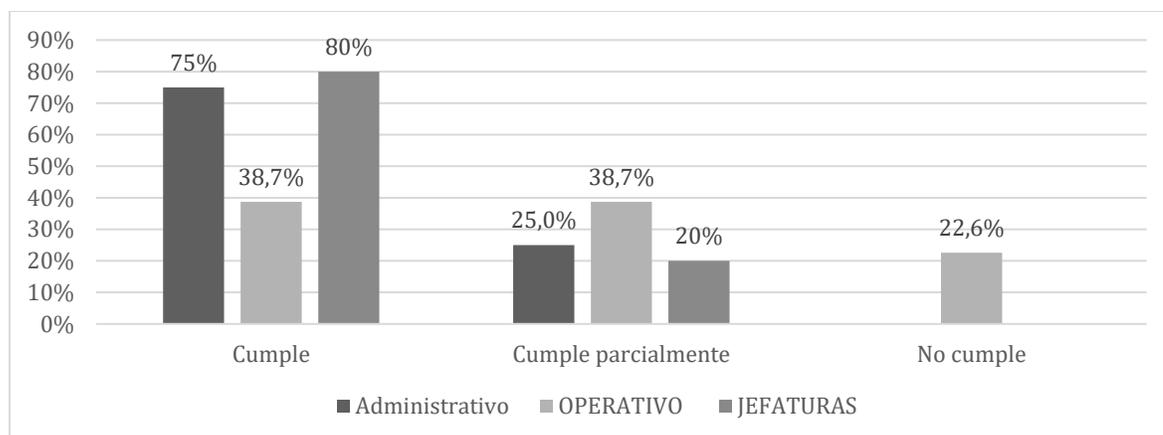
Posee iniciativa para dar solución apropiada a imprevistos derivados de su trabajo.

Áreas	Excede	Cumple		
		Cumple	parcialmente	No cumple
Administrativo		75%	25,0%	
Operativo		38,7%	38,7%	22,6%
Jefaturas		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 10.

Posee iniciativa para dar solución apropiada a imprevistos derivados de su trabajo.



Nota. El cumplimiento para el factor de proactividad es de 80% para jefatura, 75% para administrativo y 38.7% para operativo. Elaboración propia (2022).

Tabla 11.

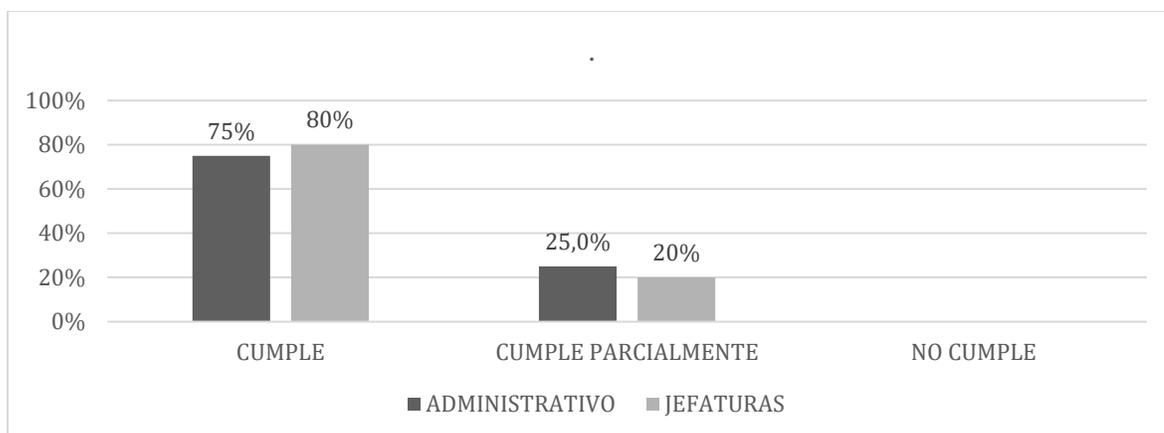
Transmite sus ideas de manera clara y concisa, asegurando que el receptor entiende la información.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		75%	25,0%	
Jefaturas		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 11.

Transmite sus ideas de manera clara y concisa, asegurando que el receptor entiende la información.



Nota. En la gráfica el área administrativa con un 75% y jefatura con el 80%, transmiten sus ideas de manera clara y precisa. Elaboración propia (2022).

Tabla 12.

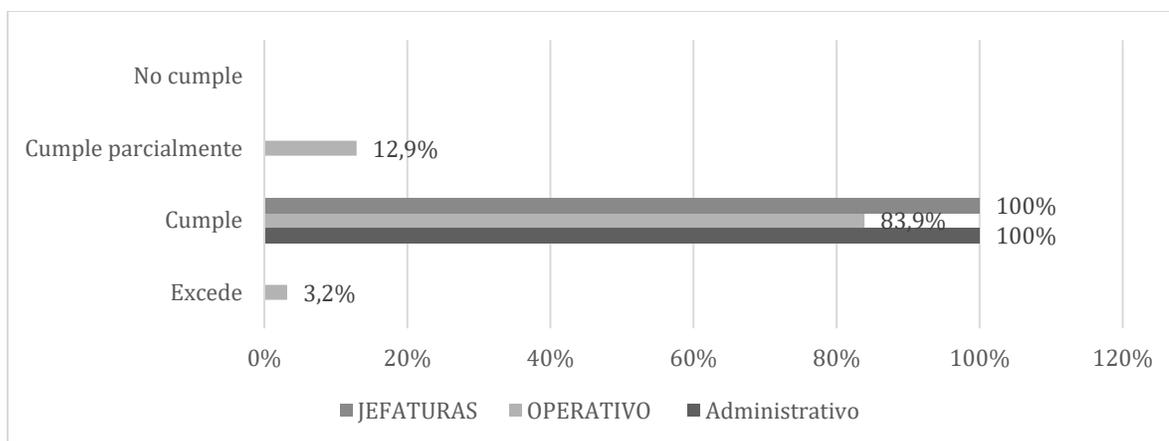
Expresa un trato cordial y respetuoso con sus jefes, compañeros y clientes.

Áreas	Excede	Cumple		
		Cumple	parcialmente	No cumple
Administrativo		100%		
Operativo	3,2%	83,9%	12,9%	
Jefaturas		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 12.

Expresa un trato cordial y respetuoso con sus jefes, compañeros y clientes.



Nota: En la gráfica se muestra que el personal administrativo y de jefatura de la empresa tiene un trato cordial y respetuoso hacia los jefes, compañeros y clientes, sin embargo, el área operativa presenta un cumplimiento medio con el 83.9%. Elaboración propia (2022).

Tabla 13.

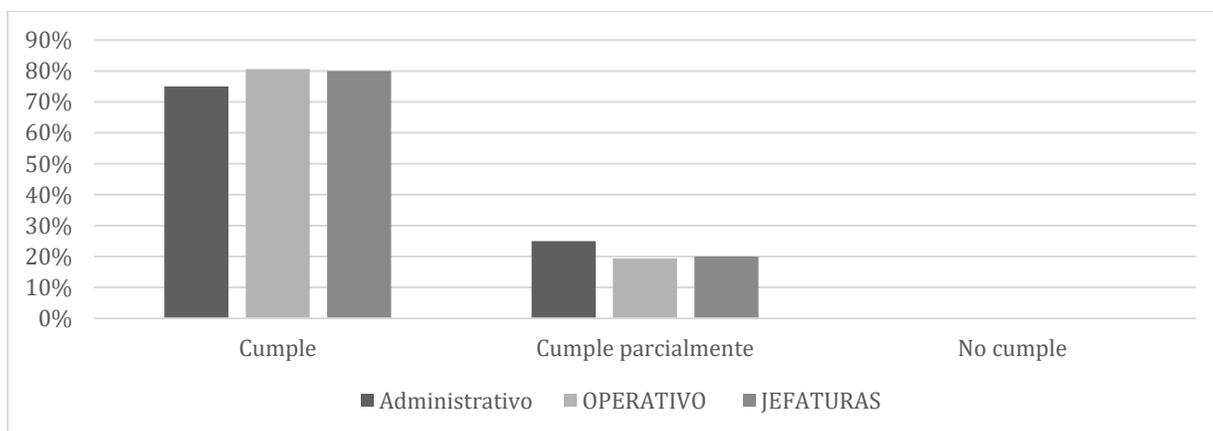
Es abierto y acepta los cambios que se presentan en el desarrollo de su trabajo.

Áreas	Cumple			
	Excede	Cumple	parcialmente	No cumple
Administrativo		75%	25,0%	
Operativo		80,6%	19,4%	
Jefaturas		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 13.

Es abierto y acepta los cambios que se presentan en el desarrollo de su trabajo.



Nota: Se evidencia en la gráfica que, en el factor de receptividad al cambio, el área administrativa presenta un 75%, operativo con un 80.6% y jefatura con el 80%, lo que requiere una acción de mejora. Elaboración propia (2022).

Tabla 14.

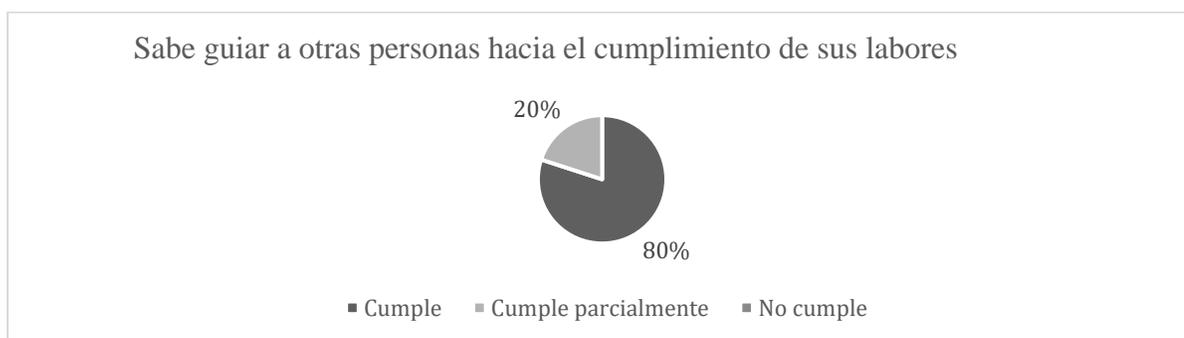
Sabe guiar a otras personas hacia el cumplimiento de sus labores.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Jefaturas		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 14.

Sabe guiar a otras personas hacia el cumplimiento de sus labores.



Nota: Se indica en la gráfica que el área de jefatura con un 80% guía en una misma dirección y de manera adecuada a los colaboradores al cumplimiento de sus labores y objetivos organizacionales. Elaboración propia (2022).

Tabla 15.

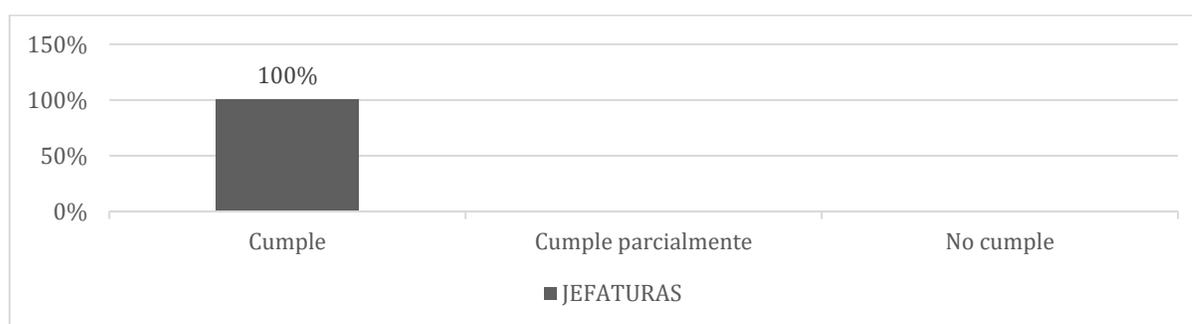
Motiva a otros hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Áreas	Cumple			
	Excede	Cumple	parcialmente	No cumple
Jefaturas		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 15.

Motiva a otros hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos



Nota: Se evidencia en la gráfica que los jefes de las diferentes áreas motivan constantemente a su equipo al cumplimiento de los objetivos propuestos en el desarrollo de sus labores con un cumplimiento del 100%.

Elaboración propia (2022).

Tabla 16.

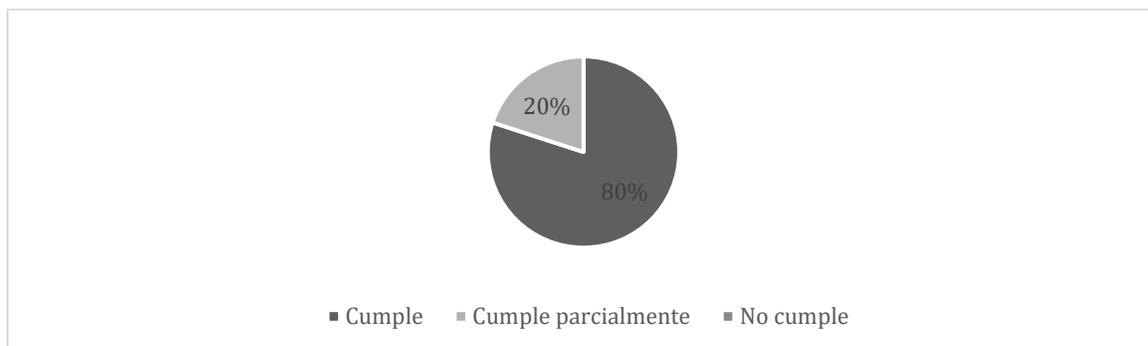
Distribuye de forma adecuada el trabajo, aprovechando los recursos y las capacidades de las personas.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Jefaturas		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 16.

Distribuye de forma adecuada el trabajo, aprovechando los recursos y las capacidades de las personas



Nota: Se evidencia en la gráfica que los jefes de las diferentes áreas utilizan un 80% de los recursos que ofrece la organización y distribuye de manera equitativa el trabajo entre los empleados con el 80% de cumplimiento.

Elaboración propia (2022).

Tabla 17.

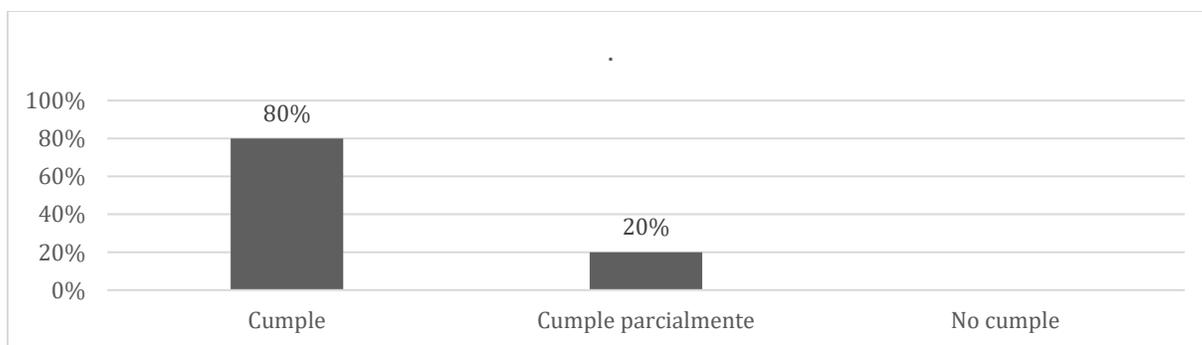
Revisa que las tareas asignadas al personal se ejecuten de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos.

Áreas	Excede	Cumple		
		Cumple	parcialmente	No cumple
Jefaturas		80%	20%	

Nota: Elaboración propia

Figura 17.

Revisa que las tareas asignadas al personal se ejecuten de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos.



Nota: Se refleja en el gráfico que el área de jefatura realiza un control del 80% en las tareas asignadas a cada colaborador y su ejecución dentro de los tiempos solicitados. Elaboración propia (2022).

Tabla 18.

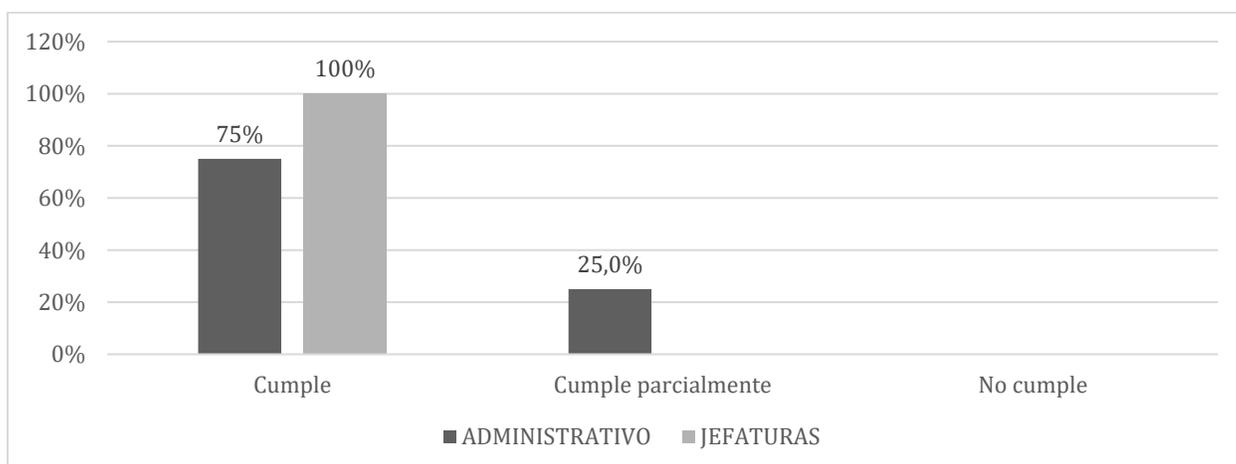
Analiza e identifica la mejor alternativa para dar solución a los problemas presentados.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		75%	25,0%	
Jefaturas		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 18.

Analiza e identifica la mejor alternativa para dar solución a los problemas presentados.



Nota: El gráfico muestra que el área administrativa con el 75% y el área de jefatura con el 100% identifican y eligen las mejores opciones para dar solución oportuna a los problemas presentados. Elaboración propia (2022).

Tabla 19.

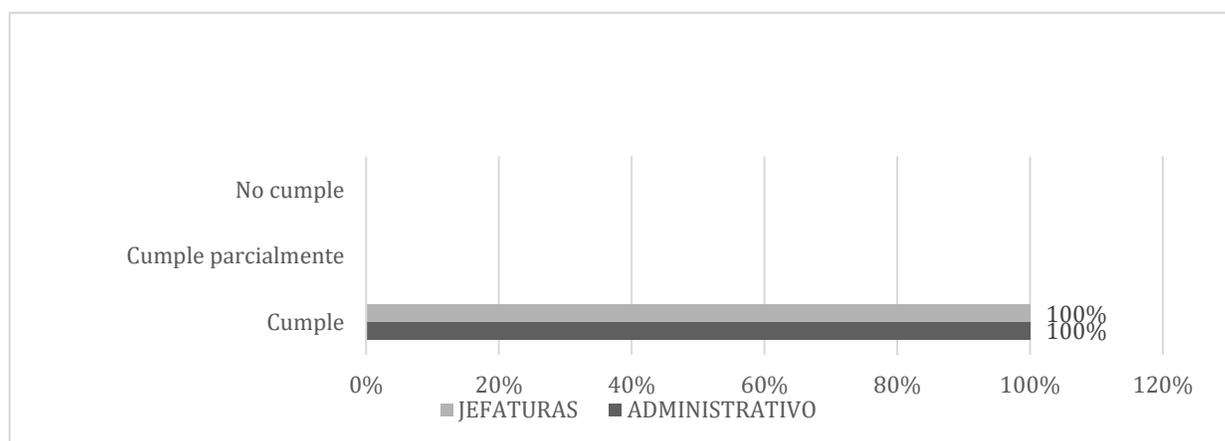
Establece los recursos requeridos y demás elementos necesarios para facilitar el cumplimiento de lo planeado.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		100%		
Jefaturas		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 19.

Establece los recursos requeridos y demás elementos necesarios para facilitar el cumplimiento de lo planeado.



Nota: La grafica ayuda a determinar que tanto el área de jefatura como el administrativo planean y organizan adecuadamente los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, con el 100% de cumplimiento.

Elaboración propia (2022).

Tabla 20.

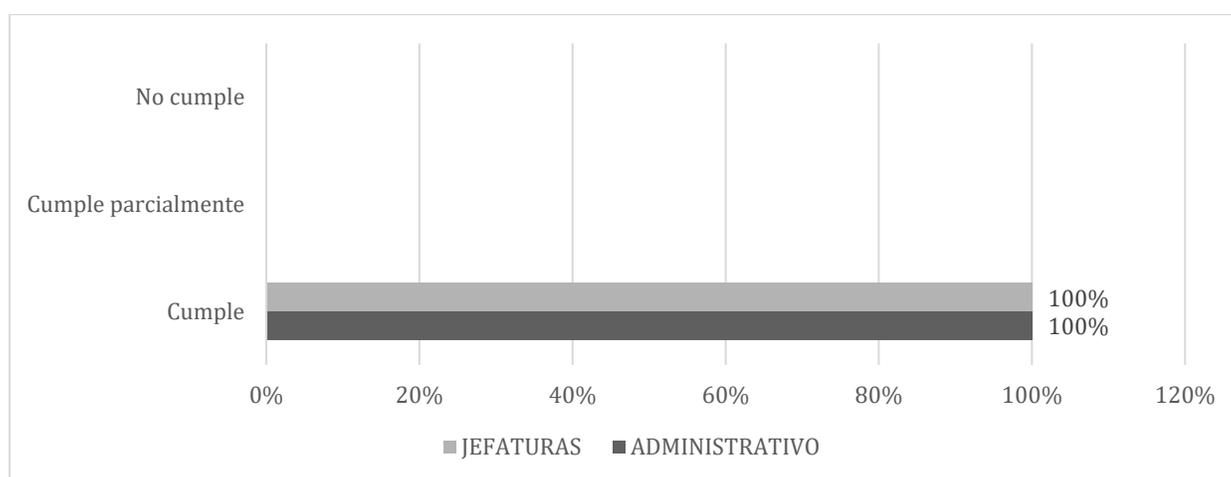
Atiende oportunamente las solicitudes de los clientes y da solución eficaz a las inquietudes y quejas.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		100%		
Jefaturas		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 20.

Atiende oportunamente las solicitudes de los clientes y da solución eficaz a las inquietudes y quejas.



Nota: El gráfico demuestra con el 100% que el área administrativa y de jefatura ofrece un excelente servicio al cliente ya que atienden oportunamente los requerimientos y dan pronta solución a las inquietudes presentes.

Elaboración propia (2022).

Tabla 21.

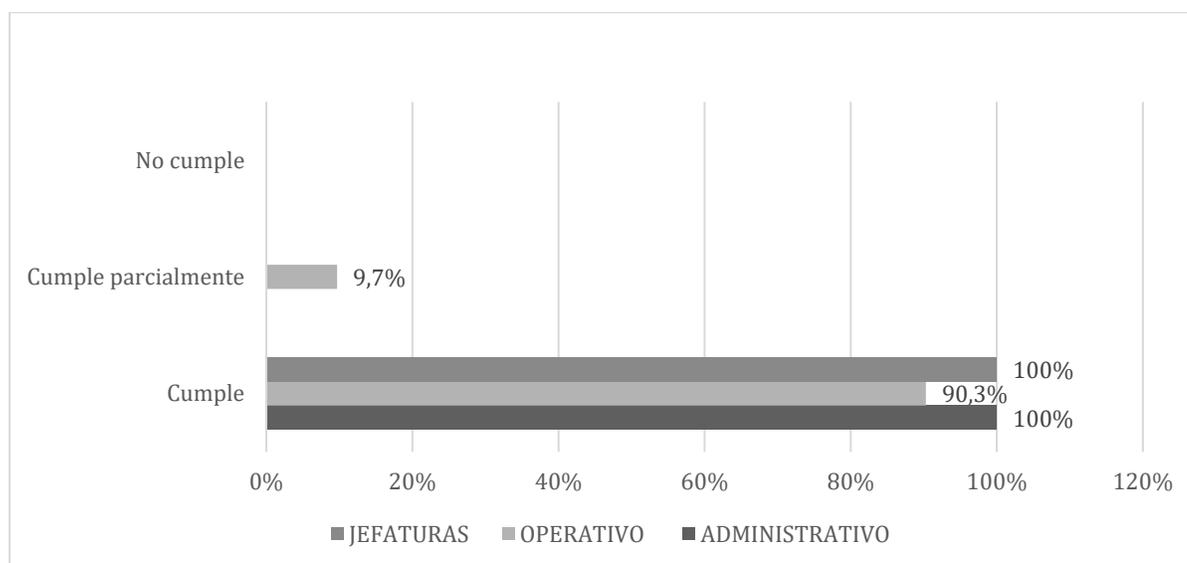
Cuida y utiliza los elementos de protección que le han sido asignados.

Áreas	Excede	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Administrativo		100%		
Operativo		90,3%	9,7%	
Jefaturas		100%		

Nota: Elaboración propia

Figura 21.

Cuida y utiliza los elementos de protección.



Nota: Con el 100% de cumplimiento el personal de administración y jefatura de la organización conoce la importancia de utilizar y cuidar los elementos de protección que han sido asignados para el desempeño de sus actividades y la disminución de riesgos laborales, sin embargo, el área operativa solo presenta el 90,3% de cumplimiento. Elaboración propia (2022).

7.2 Nivel de estrés

Tras la transformación de las puntuaciones directas a los baremos de la batería de riesgo psicosocial formulario de estrés, se presentan los resultados globales bajo los niveles de riesgo establecidos, de la empresa Silplas Plásticos Industriales S.A.

Tabla 22.

Nivel de estrés por dependencia.

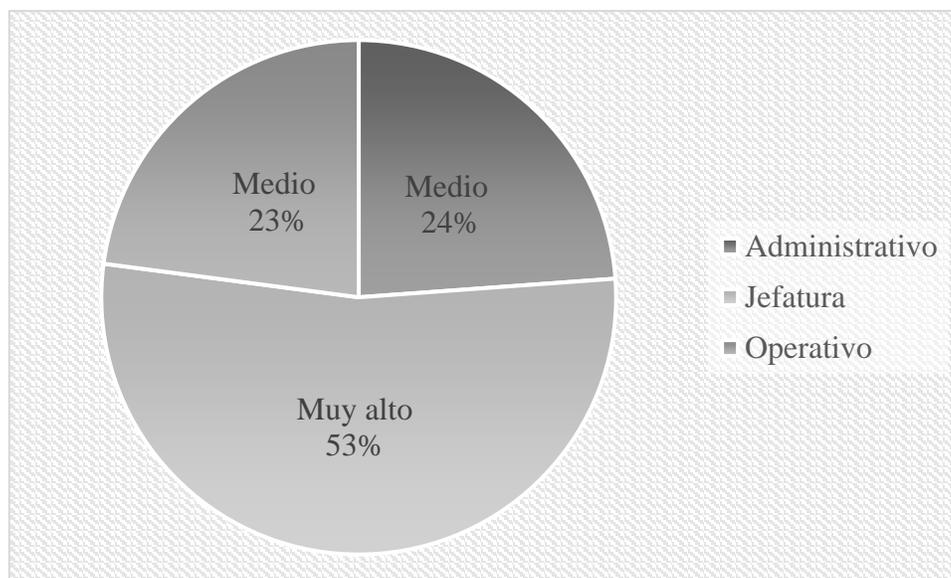
Dependencia	Baremo	Nivel
Administrativo	13,3	Medio
Jefatura	29,6	Muy Alto

Operativo	12,7	Medio
-----------	------	-------

Nota: Elaboración propia

Figura 22.

Nivel de estrés por dependencia.



Nota: De acuerdo con los resultados del gráfico las dependencias administrativo y operativo presentan un nivel de estrés medio con un 24% y un 23% respectivamente, mientras que jefatura refleja un nivel de estrés muy alto con un porcentaje del 53%. Elaboración propia (2022).

Tabla 23.

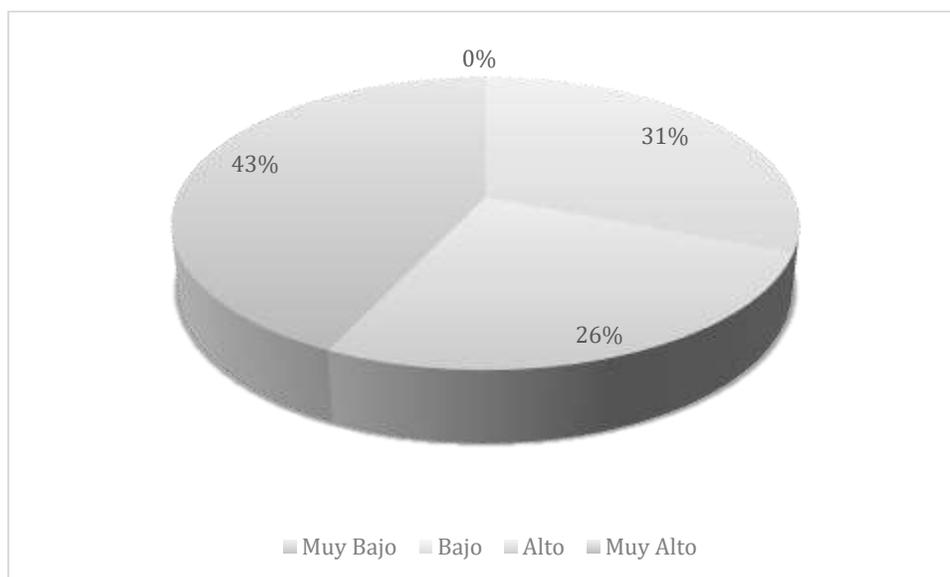
Resultados Nivel de estrés personal administrativo.

Baremo	Nivel
Muy Bajo	0%
Bajo	31%
Alto	26%
Muy Alto	43%

Nota: Elaboración propia

Figura 23.

Nivel de estrés personal administrativo.



Nota: El 69% de la población perteneciente a la dependencia administrativo presentan unos niveles de estrés muy alto y alto frente a un 31% con niveles de estrés bajos o muy bajos. Elaboración propia (2022).

Tabla 24.

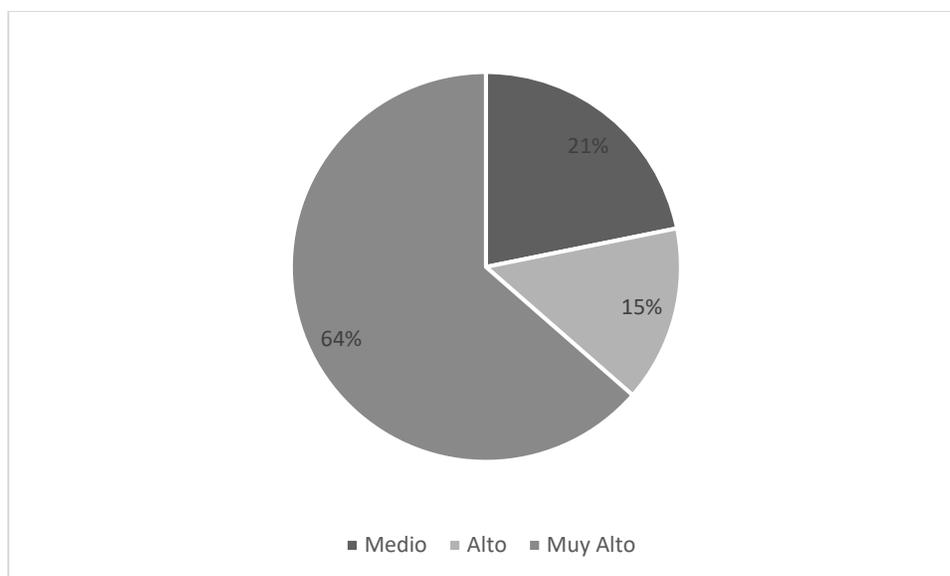
Resultados Nivel de estrés personal jefatura.

Baremo	Nivel
Muy Bajo	
Medio	22%
Alto	15%
Muy Alto	64%

Nota: Elaboración propia

Figura 24.

Nivel de estrés personal de jefatura.



Nota: El 79% de la población perteneciente a la dependencia jefatura presenta unos niveles de estrés muy alto y alto frente a un 21% con niveles de estrés medio. Elaboración propia (2022).

Tabla 25.

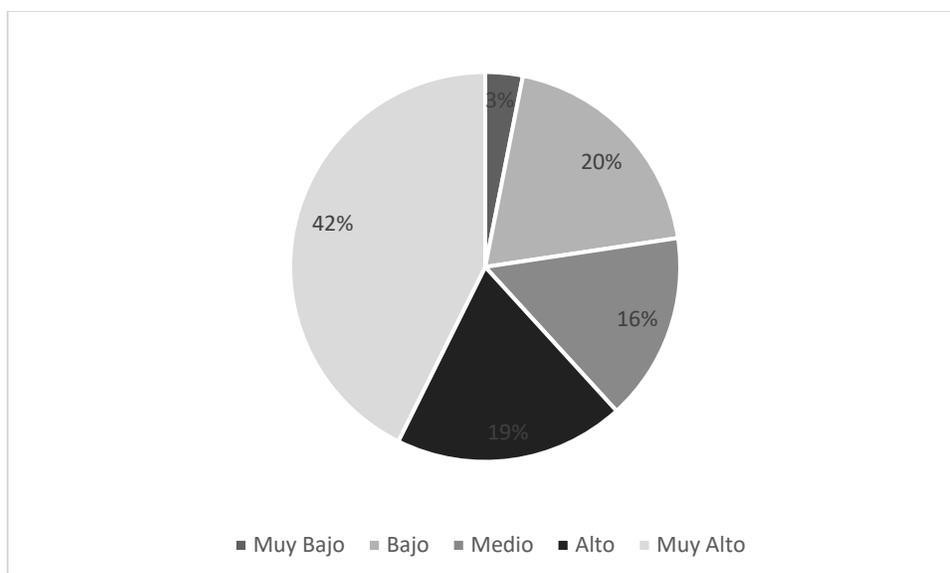
Resultados Nivel de estrés personal operativo.

Baremo	Nivel
Muy Bajo	3%
Bajo	20%
Medio	16%
Alto	19%
Muy Alto	43%

Nota: Elaboración propia

Figura 25.

Nivel de estrés personal operativo.



Nota: El 61% de la población perteneciente a la dependencia operativo presentan unos niveles de estrés muy alto y alto, el 16% nivel medio, y un 23% con niveles de estrés bajo y muy bajo. Elaboración propia (2022).

7.3 Influencia del nivel de Estrés en el desempeño laboral.

Tabla 26.

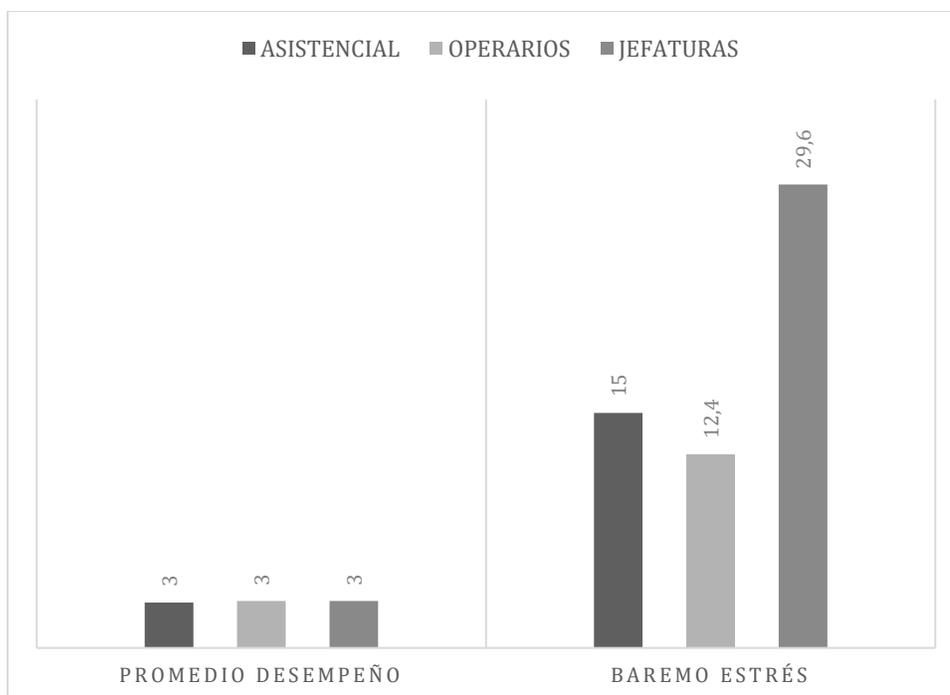
Nivel de estrés Vs Desempeño global

Área	Promedio Desempeño	Desempeño	Baremo Estrés	Nivel de Estrés
Asistencial	3	Cumple	15	Medio
Operarios	3	Cumple	12,4	Medio
Jefaturas	3	Cumple	29,6	Muy alto

Nota: Elaboración propia

Figura 26.

Nivel de estrés por área Vs Desempeño global.



Nota: Los resultados reflejados en el gráfico muestran que el total de población presentan unos niveles de estrés entre medio y muy alto, sin embargo, a pesar de esto el nivel de desempeño del total de los empleados cumplen.

Elaboración propia (2022).

Tabla 27.

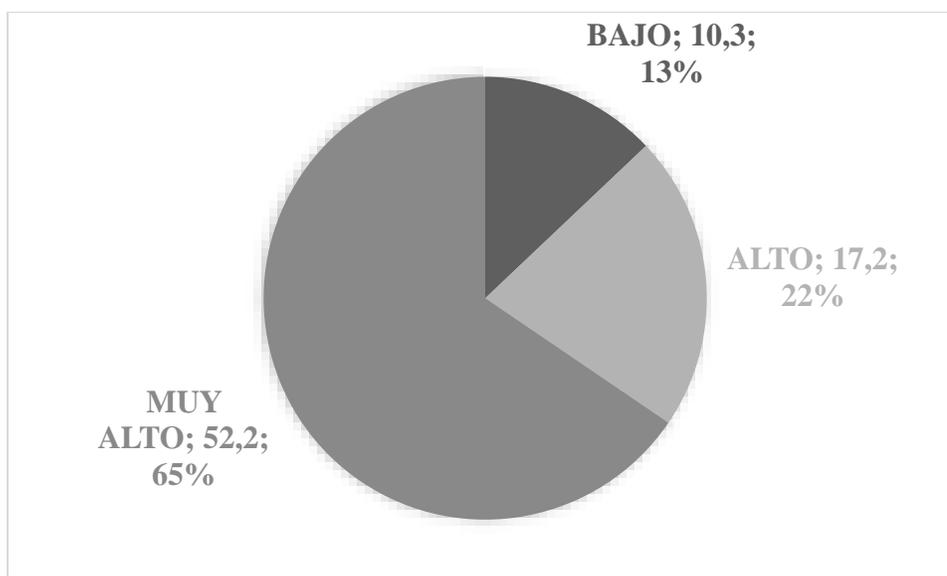
Nivel de estrés personal asistencial Vs desempeño.

Cargo	Promedio desempeño	Desempeño	Baremo estrés	Nivel de estrés
Administración	3	Cumple	9,6	Bajo
Administración	3	Cumple	0	Muy bajo
Administración	3	Cumple	11	Bajo
Administración	3	Cumple	17,2	Alto
Administración	2	Cumple parcialmente	28,5	Muy alto
Despachos	3	Cumple	23,7	Muy alto

Nota: Elaboración propia

Figura 27.

Nivel de estrés personal asistencial Vs desempeño.



Nota: El 87% de la población asistencial presenta unos niveles de estrés Alto o Muy alto, frente a un 13% con niveles Bajos. Elaboración propia (2022).

Tabla 28.

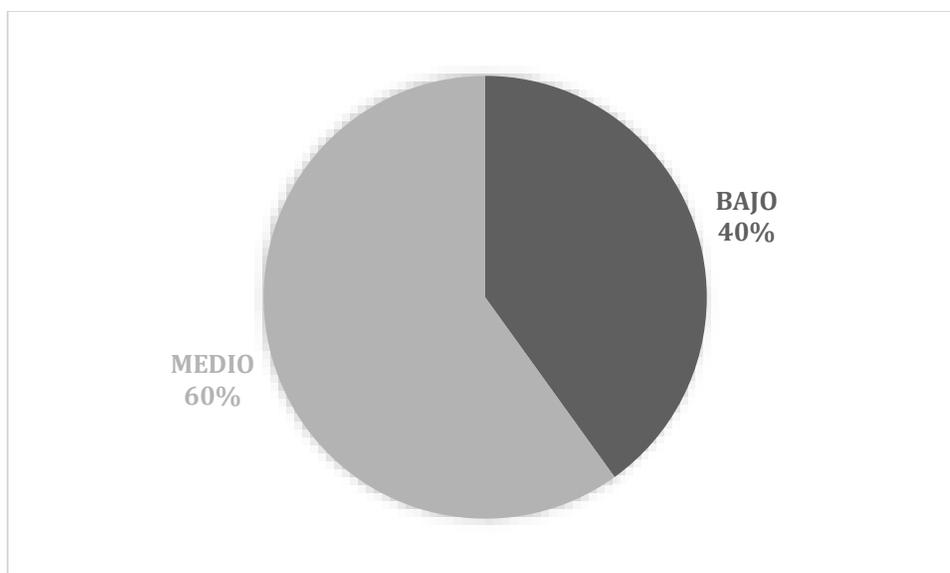
Nivel de estrés personal operativo Vs desempeño.

Cargo	Promedio desempeño	Desempeño	Baremo estrés	Nivel de estrés
Operario despachos	3	Cumple	15,2	Medio
Oerario ensamble	3	Cumple	16,3	Medio
Operario inyeccion	3	Cumple	10,5	Bajo

Nota: Elaboración propia

Figura 28.

Nivel de estrés personal operativo Vs desempeño.



Nota. El 60% de la población asistencial presenta un nivel de estrés Medio, frente a un 40% con niveles Bajos.

Elaboración propia (2022).

Tabla 29.

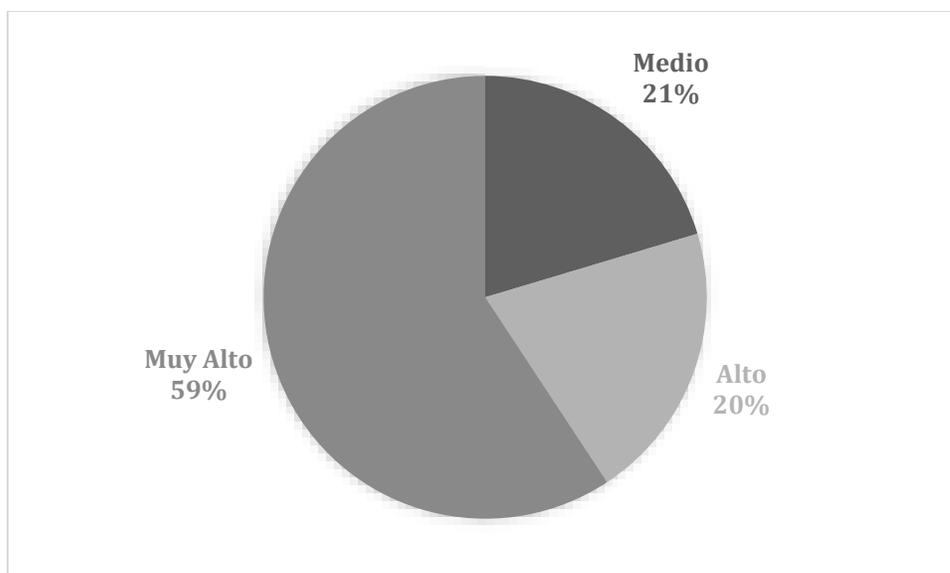
Nivel de estrés personal jefaturas Vs desempeño.

Area	Promedio desempeño	Desempeño	Baremo estrés	Nivel de estrés
Coordinador ensamble	3	Cumple	21,6	Alto
Jefe de contabilidad	3	Cumple	16,6	Medio
Jefe de despachos	3	Cumple	41,1	Muy alto
Jefe de planta y mantenimiento	3	Cumple	15,7	Medio
Jefe recursos humanos	3	Cumple	52,9	Muy alto

Nota: Elaboración propia

Figura 29.

Nivel de estrés personal jefaturas Vs desempeño.



Nota: La grafica muestra que el 79% del personal de jefatura presenta un nivel alto y muy alto, frente a un 21% con nivel medio. Elaboración propia (2022).

Dando cumplimiento al tercer objetivo de esta investigación a continuación se describe el plan de intervención sugerido por los investigadores del presente estudio a la empresa Silplas S.A.

Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial Silplas Plásticos Industriales SA

Objetivo		
Generar un programa que permita a los trabajadores de Silplas SA, identificar, prevenir e intervenir sobre los riesgos psicosociales derivados de su labor, a través de la implementación de medidas eficaces y oportunas, con el fin de prevenir estrés y posibles efectos negativos para la salud.		
Parámetro a medir	Meta	Indicador
Cumplimiento	Cumplir al menos con el 85% del programa	(No. de Actividades Ejecutadas / No. de Actividades Programadas) x 100

Asistencia	Asegurar la asistencia de al menos un 85% del personal expuesto	(No. de personas capacitadas /No. de personas programadas para capacitación) x100
Recursos necesarios	Riesgo/impacto controlado	Justificación
<p>Se requiere disponer de los siguientes recursos:</p> <p>Humanos: profesional en seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Proveedores: se debe contar con profesional en psicología especialista en seguridad y salud en el trabajo, la asesoría de la aseguradora de riesgos laborales (ARL), caja de compensación, empresa promotora de salud (EPS), área de recursos humanos y encargado del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, Coach de liderazgo empresarial.</p> <p>Recursos técnicos y tecnológicos: computador, proyector y sonido para la realización de las actividades del programa.</p> <p>Financieros: se debe contar con los recursos económicos para el programa que deben establecerse con el presupuesto a las actividades del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, los cuales están destinados al pago de profesionales y el desarrollo del programa.</p> <p>Tiempo: para la realización de actividades y capacitación.</p>	Riesgo Psicosocial	<p>El presente programa de intervención psicosocial se aplica partiendo de los resultados obtenidos del trabajo de grado:</p> <p>"Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA", con el fin de prevenir el estrés originado por el trabajo permitiendo un alto nivel de desempeño laboral. Teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial se puede ocasionar por diversas causas, es importante abordarlo de manera oportuna, partiendo del planteamiento de acciones de intervención sobre condiciones relacionadas con el trabajo y dentro de esta aquellas propiamente derivadas de la manera personal en que se decide hacer el trabajo, continúa con las relaciones interpersonales entre compañeros, el trabajo en grupo, y el liderazgo. Este programa está dirigido a operarios, jefes y personal de apoyo, teniendo como objetivo el fortalecimiento de sus niveles de comunicación, confianza y acuerdos entre pares y líderes, promoviendo el</p>

		trabajo en equipo, movilizando la estrategia y mejorando los niveles de comunicación interna, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, teniendo como resultado un equipo en sintonía, sinérgico y comprometido.
--	--	---

Actividades

Actividades		Responsable	Meses	Evidencias
Planear	Reunión con la ARL para la programación de agenda y revisión de recursos de reinversión.	Encargado SST y ARL	Enero y Junio	Acta de reunión y Plan de trabajo Riesgo Psicosocial
	Revisión y análisis de ausentismo, morbilidad, diagnósticos de salud y exámenes periódicos	Encargado SST y Recursos Humanos	Enero y junio	Informe de ausentismo por Riesgo Psicosocial con Resultados
	Plan liderazgo: Establecer plan de capacitaciones con líderes de la organización.	Encargado SST y Recursos Humanos	Enero y Junio	Acta de reunión con HSEQ y líderes
	Revisión del diagnóstico de condiciones de Salud enfocado a riesgo psicosocial.	Encargado SST	Enero y Junio	Diagnóstico de Condiciones con Resultados último periodo
Hacer	Actualización y divulgación de la normatividad vigente y enfocada al cumplimiento de la Resolución 2646	Encargado SST y Psicólogo especialista	Febrero	Acta de revisión y registros de divulgación
	Acciones de comunicación, difusión y	Encargado SST y Psicólogo	Marzo	Registros de asistencia

	sensibilización hacia la aplicación de la prueba, aplicación de la batería de riesgo psicosocial.	especialista		
	Reunión con todo el personal para dar instrucción de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial así como del diligenciamiento del consentimiento informado	Encargado SST y Psicólogo especialista	Marzo	Encuestas diligenciadas, lista de asistencia de participación y consentimientos informados
	Aplicación del instrumento, batería de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social.	Encargado SST y Psicólogo especialista	Abril	Informes con resultados
	Procesamiento de la información Tabulación y digitación de encuestas e instrumento, batería de riesgo psicosocial.	Psicólogo especialista	Mayo	Informes con resultados
	Análisis de la información, elaboración del Informe con las conclusiones e identificación de casos específicos con altos niveles de riesgo psicosocial	Psicólogo especialista	Mayo	Informes con resultados
	Realización de recomendaciones de	Psicólogo especialista	Mayo	Matriz actualizada

intervención			
Actualización matriz de peligros, enfocada a riesgo psicosocial	Encargado SST	Mayo	Informe de resultados
Análisis de entrevistas realizadas con líderes, Identificación de necesidades actuales y requerimientos puntuales.	Encargado SST y Coach	Junio	Lista de asistencia
Actividades de integración, recreación y deporte	Recursos Humanos y Caja de Compensación.	Febrero, junio y diciembre	Lista de asistencia
Capacitación: manejo del estrés.	Encargado SST, ARL y caja de compensación	Todos los meses de enero a diciembre	Lista de asistencia
Plan liderazgo: capacitación creación de equipos en sintonía, Trabajo en equipo, Conectividad, Desarrollo de equipos, Manejo de situaciones difíciles (resolución de conflictos).	Recursos Humanos y Coach de liderazgo empresarial	Junio, agosto y septiembre	Lista de asistencia
Plan liderazgo: capacitación Manejo efectivo del	Recursos Humanos y Coach de	Febrero,	Lista de asistencia

	tiempo	liderazgo empresarial	mayo y noviembre	
	Plan liderazgo: capacitación Estilo de liderazgo – Líder Inspirador, conectividad, Impacto e influencia Retroalimentación efectiva Seguimiento al desempeño	Recursos Humanos y Coach de liderazgo empresarial	Julio, agosto y septiembre	Lista de asistencia
	Capacitación: Estilos de vida saludable	Recursos Humanos y EPS	Septiembre	Lista de asistencia
	Plan liderazgo: capacitación comunicación Asertiva, desarrollo de empatía, escucha activa Indagación Apreciativa, comunicación verbal y no verbal	Recursos Humanos y Coach de liderazgo empresarial	Febrero, marzo y septiembre	Lista de asistencia
Verificar	Realización de seguimiento para dar cumplimiento de las actividades anteriores.	Encargado SST	Abril, junio y noviembre	Presentación
Actuar	Re agendamiento y ajustes a las actividades no realizadas.	Encargado SST	Abril, julio, septiembre	Plan de Acción

8. Discusión

Esta investigación surgió con el objeto de identificar los factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA, partiendo de la aplicación del instrumento de evaluación de la Bateria de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo validada por la universidad Javeriana de Bogotá, específicamente el cuestionario para la evaluación del estrés y tomando los resultados de la última evaluación de desempeño aplicada en la organización.

Como resultado del análisis, se demuestra que: en el área administrativa, de acuerdo con los catorce factores evaluados en la evaluación de desempeño, se evidenció que en las competencias: sentido de pertenencia, relaciones interpersonales, planificación y organización, servicio al cliente y uso de elementos de protección personal, se cumple al 100%, en contraposición a conocimiento del cargo, calidad del trabajo, colaboración y trabajo en equipo capacidad de aprendizaje, responsabilidad, proactividad, capacidad de comunicación, receptividad al cambio y toma de decisiones, que requiere implementar un plan de acción para alcanzar el 100%, puesto que su cumplimiento está entre el 50% y 93%. Por otra parte, los resultados del cuestionario para la evaluación del estrés demuestran que el 69% de la población perteneciente a esta dependencia presentan unos niveles de estrés entre alto y muy alto.

En el área operativa se evaluaron diez factores, de los cuales fortaleza en conocimiento del cargo y calidad del trabajo presentan un cumplimiento entre el 95% y el 100%, se requiere fortalecer sentido de pertenencia, colaboración y trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje, responsabilidad, proactividad, relaciones interpersonales, receptividad al cambio, y uso de elementos de protección personal, los cuales arrojan niveles bajos de cumplimiento, en algunos

casos inferior al 50%. En cuanto al nivel de estrés se encontró que el 61% de la población presentan unos niveles de estrés entre muy alto y alto.

En el área de jefatura, se refleja cumplimiento del 100% en las competencias de conocimiento del cargo, sentido de pertenencia, colaboración y trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje, relaciones interpersonales, toma de decisiones, planificación y organización, servicio al cliente y uso de elementos de protección personal, sin embargo en calidad del trabajo, responsabilidad, proactividad, capacidad de comunicación, receptividad al cambio, liderazgo y supervisión, requieren un plan de mejora puesto que el nivel de cumplimiento no alcanza el 95%. Revisando el nivel de estrés el 79% de la población perteneciente a la dependencia jefatura presenta unos niveles de estrés muy alto y alto frente a un 21% con niveles de estrés medio.

Los resultados obtenidos reflejan que no existe una relación significativa entre ambas variables de estudio por lo tanto se acepta la hipótesis nula: “El estrés laboral no influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA”. Según los hallazgos los empleados no se ven afectados por el estrés en la realización de sus actividades, no obstante, es importante ratificar este resultado, para ello se recomienda realizar estudios posteriores sobre las variables analizadas.

De acuerdo con lo anterior se puede afirmar que a pesar de que los empleados de Silplas Plásticos industriales S.A, cumplen con los objetivos de su puesto de trabajo, el alto nivel de estrés en los colaboradores en general es de tendencia ascendente, lo que se evidencia a partir del análisis de la aplicación del cuestionario, esto hace que sea necesario reconocer los factores de riesgo psicosocial en la compañía, de forma que se visibilicen y se generen acciones de prevención. Esto podría repercutir en la salud de los trabajadores a largo plazo, es posible que este estrés sea causado por procesos organizacionales, uno de los motivos más probables son el

exceso de carga laboral y el cumplimiento en los tiempos establecidos. Se aconseja trabajar en el nivel de estrés en los trabajadores pues es de alta probabilidad que a largo plazo no solo se pueda ver afectada la calidad de vida, sino también el desempeño laboral podría desmejorar con el tiempo. (Latorre y Obregón, 2018).

9. Conclusiones

Una vez analizados los resultados obtenidos tanto de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial y de la evaluación de desempeño laboral, se puede concluir que existe una alta posibilidad de prevalencia de riesgos psicosociales en los empleados de Silplas Plásticos Industriales S.A., puesto que un número considerable de los trabajadores perciben síntomas de estrés con una frecuencia importante y cuya respuesta se manifiesta en las condiciones de salud.

Los resultados de la evaluación de desempeño, reflejan que Silplas S.A., requiere crear un plan de acción que contribuya a mejorar y fortalecer las habilidades de sus colaboradores, es por ello que se sugiere crear un programa de formación y capacitación que potencialice dichas competencias y mejore el desempeño de los trabajadores, dando prioridad a capacidad de aprendizaje, proactividad, trabajo en equipo y liderazgo factores que mostraron falencias en un número considerable de empleados, esto contribuirá al control y disminución de los factores generadores de estrés laboral.

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés, y los de la evaluación de desempeño laboral de 90° a los empleados de Silplas Plásticos Industriales SA, requieren de observación y acciones sistémicas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, tal como lo indica la Resolución 2646 de 2008, con base en la guía técnica de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, como también con base a protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral, a fin de dar cumplimiento a la Resolución 2404 de 2019.

En cuanto a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de estrés y de desempeño laboral se ratifica que es necesario implementar planes de acción que permitan mitigar el riesgo psicosocial, puesto que al aumentar los factores generadores de estrés puede incrementarse las afecciones en salud física y mental afectando los niveles de desempeño pasando de medio a bajo o muy bajo.

10. Recomendaciones

Se recomienda aplicar la batería de riesgo psicosocial en su totalidad como lo establece la Resolución 2404 de 2019 e intervenir de acuerdo con los resultados, los casos que así lo requieran creando un programa de vigilancia epidemiológica.

Generar espacios de integración, recreación y deporte fomentando la participación de los colaboradores con el fin de disminuir los signos y síntomas del estrés laboral.

Desarrollar programas de gimnasia laboral, enfocadas a la activación física y estimulación mental, con el objetivo de reducir el sedentarismo a partir de ejercicios de relajación muscular para el control del estrés.

Se sugiere gestionar alianzas que impacten en el bienestar del trabajador y su entorno con las instituciones pertinentes (Caja de compensación familiar, EPS y ARL) la posibilidad de ofrecer programas de apoyo a los trabajadores que impacten en los niveles de riesgo percibidos.

Realizar periódicamente un análisis de información sobre aspectos de salud física, reportes de ausentismo laboral o accidentalidad, entre otros, que permitan identificar el impacto individual de los niveles de riesgo en el trabajador.

Fomentar el compromiso con el plan de mejora desde los líderes hacia los trabajadores y poder mitigar los riesgos psicosociales evidenciados.

Consolidar el liderazgo en el área de jefatura por medio de programas de coaching permitiendo a los jefes adquirir herramientas aptitudinales que les facilite guiar e incentivar a los subalternos en el cumplimiento de las actividades dentro de los plazos exigidos, distribuyendo de forma adecuada el trabajo, aprovechando los recursos y capacidades del equipo de colaboradores.

11. Referencias

- Acosta, A. C., Ruiz, L. K. J., Marin, M. R., & Guerrero, E. G. P. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. *Encuentros*, 17(1), 24-33.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6860592>
- Aguilar Soto, J. H. (2016). Implementación de una aplicación web para mejorar la gestión del proceso de evaluación de desempeño del recurso humano de la Caja Municipal de Paita. Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/636/IND-AGU-SOT-2016.pdf?sequence=1>
- Alles, M. A. (2010). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos Aires, Argentina, Argentina: Ediciones Granica. Recuperado de <https://elibro.net/en/ereader/uniagustiniana/66695?page=33>
- Alzate González, S. M., García Pérez, Y., Rojas López, Y., Quintero Zuluaga, D. A., & González Agudelo, J. Z. El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril–junio de 2021. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43533>
- Benavides, F.G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J.M., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J.. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16(3), 222-229. Recuperado en 18 de junio de 2022, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=es&tlng=e

- Caballero Mozombite, S. V., & Vásquez Medina, L. L. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca SA, Moyobamba 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58895>
- Cardozo, I. M. A., Morales, M. L. M., Soto, H. Y. O., & Ayala, N. R. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Poliantea*, 16(28), 8-12.
- Castro Osorio, Z. R. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los Tecnólogos Médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71655>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. Recuperado de:
- Cristobal, E. C. Z. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011
- Dueñas Navarrete, F. A. (2020). Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. <http://201.159.223.180/handle/3317/15629>
- Gallo Ruiz, M. D. S., Gómez Galeano, D., Niño Silva, M., & Ospina Ramírez, Y. S. (2021). El estrés laboral y su influencia en auxiliares de enfermería. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3032/EL%20ESTR%C3%89S>

[%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20AUXILIARES%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf?sequence=7&isAllowed=y](#)

Gil, Fernando (2012) Tratado de medicina del trabajo. Elsevier Masson (Ed., 2)

Gómez Rojas, Paola, Hernández Guerrero, Julia, & Méndez Campos, María Doris. (2014).

Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Ciencia & trabajo, 16(49), 9-16. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>

Hernández Montes, R. M., Fuentes Pitre, M. J., & Martínez Arturo, C. Z. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial SAS. Recuperado de:

<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/handle/001/1061/La%20influencia%20del%20estr%20E9s%20laboral%20en%20el%20desempe%20F1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%20F3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf;jsessionid=FF4A90C7EF7EAA20BF7DC95420E719CE?sequence=1>

Hormaza Cadena, A. M., Ceballos Rosero, M. J., & Barón Tinjacá, J. H. (2021). Factores de riesgo psicosocial determinantes del estrés que Inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de la ESE Centro Hospital Luis Antonio Montero. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1273>

<https://www-ebooks7-24-com.recursoselectronicos.uniagustiniana.edu.co/?il=5207.page=210>

Juárez Hernández, J. O. (2015). Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones. México, D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/en/ereader/uniagustiniana/39377?page=265>.

- Latorre Aranda, S., & Obregón Quinto, E. M. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO SRL, Nuevo Chimbote, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28664>
- Leal, J. A. R., & Salazar, M. E. A. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, CA. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1-16. <http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492>
- Llanos, A., Garcia, Y., Delgado, S., & Murillo, D. (2021). Identificar las Falencias en los Métodos de Evaluación del Desempeño Laboral, que tiene la Compañía DIHEGO LTDA, para Realizar una Propuesta de Mejora a Dichos Métodos. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41829>
- Manjarrés, A., Castell, R., & Luna, C. (2013). Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias Performance Evaluation Model Based on Competencies. *Ingeniare*, (15), 11-29. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/598>
- Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-V. Barcelona: Masson. AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (APA). (2013).
- Montoya, Cesar. (2021) Riesgos psicolaborales. Ediciones de la U: Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S8k1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=que+es+riesgo+psicosocial&ots=6TvWevFAf9&sig=-AB9CFjgz-24TinLzi951a3Bres#v=onepage&q=que%20es%20riesgo%20psicosocial&f=false>
- Morales Vigil, A. C. (2019). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Registro Civil de Panamá Centro, Tribunal*

electoral (Doctoral dissertation, Panamá: Universidad UMECIT, 2019.).

<https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1990>

Orozco, I. R., y Castillo, F. A. (2017). Evaluación del Desempeño. ICADE BUSSINES SCHOOL, 9-26. Recuperado de

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/24119?show=full>

Párraga-Zambrano, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en ciencias administrativas, económicas y contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(9), 37-52. Recuperado de

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/52>

Posada, José A. (2013). La salud mental en Colombia. Biomédica , 33 (4), 497-498. Recuperado el 18 de junio de 2022, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572013000400001&lng=en&tlng=es.

Torres Ramírez, A. M., Colorado Valencia, F. H., & Gaviria Llanos, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/831>

Werther, W. (2019). Administración de capital humano. Recuperado de: <https://www-ebooks7-24-com.recursoselectronicos.uniagustiniana.edu.co/?il=9242.page=207>

Zavala Vargas, S. E. (2021). Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6613>

Decreto 1072 de 2015 (Ministerio del Trabajo) Por medio del cual se emite el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

- Decreto 1295 de 1994 (con fuerza de ley). Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. 24 de junio de 1994, D.O No. 41405.
- Decreto 2663 de 1950 (con fuerza de ley). Compilado en la Edición Oficial del Código Sustantivo de Trabajo. 9 de septiembre de 1950. D.O. No. 27407.
- Decreto 4886, de 2018 (Ministerio de Salud y Protección social). Por el cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental.
- Ley 1010 de 2006. Por medio 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. 23 de enero de 2006. D.O. No. 46160.
- Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013. D.O. No. 48680.
- Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias. 16 de julio de 1979. D.O. No. 35308.
- Resolución 0312 de 2019 (Ministerio del Trabajo). Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
- Resolución 1356 de 2012 (Ministerio de Trabajo). Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012
- Resolución 2400 de 1979 (Ministerio de trabajo y seguridad social). Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- Resolución 2404 de 2019 (Ministerio de Trabajo). Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus

Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

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

Resolución 652 de 2012 (Ministerio de trabajo). Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Resolución 734 de 2006 (Ministerio de la Protección Social). Por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006

12. Anexos

Anexo 1. Cuestionario para la evaluación de estrés.

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS
TERCERA VERSIÓN**


Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 2. Instrumento para la evaluación de desempeño.

0010 1421 Evaluación de desempeño jefe/a.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO JEFATURA

El objetivo de esta investigación es implementar un sistema de evaluación de desempeño efectuado a lo largo de los PLASTICOS INDUSTRIALES SA, con el fin de mejorar los resultados del mismo basados en la organización, por tal razón se le solicita a usted como evaluado responder las siguientes preguntas de la encuesta, que permitirán identificar factores como: conocimiento, eficiencia, habilidades, conductas y estilo de trabajo en equipo entre los demás aproximadamente entre 15 -16 minutos de su tiempo.

Los resultados de estudio serán analizados e interpretados y serán parte integral del trabajo de grado de Adriana Herrera Cordero y Diana Paola Sánchez, estudiantes de la especialización en Gerencia Estratégica de Empresas hechas de la Universidad Simón Bolívar. Una vez recopilada la información se presentará un informe con fines académicos y el aporte de este instrumento para fortalecer el desempeño de los empleados de la organización.

La participación es libre y voluntaria, y sus datos serán manejados de manera confidencial dentro de la aplicación y con fines únicamente académicos.

Objetivos

1. Autorizo mi participación en la actividad de Evaluación de Desempeño y el instrumento de datos dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y del Decreto 1077 de 2015

Marca solo un óvalo

SI AUTORIZO SI A O INOPORTUNO

NO AUTORIZO

2. NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADO *

3. CARGO DEL EVALUADO *

4. AREA DE LA QUE SE DESEMPEÑA EL EVALUADO *

Marca solo un óvalo

PLANTA

INGENIERIA

SERVICIOS

ADMINISTRACION

5. NOMBRE DEL EVALUADOR *

6. CARGO DEL EVALUADOR *

7. FECHA DE EVALUACION *

Formato: DD-MM-AAAA

8. PERIODO A EVALUAR *

Fecha a la que se refiere *

0010 1421 Evaluación de desempeño jefe/a.

Definición de apuro que considere adecuada, calificando cada apuro y/o habilidad de manera imparcial, considerando las siguientes opciones: EXCEDE: Supera considerablemente las expectativas o estándares basados en objetivos definidos para la posición. CUMPLE: Logra satisfactoriamente los objetivos definidos para la posición. CUMPLE PARCIALMENTE: Presenta los desempeños en el cumplimiento y obtiene de los objetivos de la organización. NO CUMPLE: El desempeño no refiere a los estándares relacionados con los objetivos de la organización, es inferior por tanto requiere implementar un cambio.

REFERENCIA DE LA EVALUACIÓN

REVISIÓN DEL DESEMPEÑO
Factores Evaluados

CONOCIMIENTO DEL CARGO

9. 1. Comprende los objetivos, procedimientos y las responsabilidades inherentes al cargo.

Marca solo un óvalo

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

10. 2. Aplica los conocimientos y experiencia que posee para desarrollar su trabajo. *

Marca solo un óvalo

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

0010 1421 Evaluación de desempeño jefe/a.

4. AREA DE LA QUE SE DESEMPEÑA EL EVALUADO *

Marca solo un óvalo

PLANTA

INGENIERIA

SERVICIOS

ADMINISTRACION

5. NOMBRE DEL EVALUADOR *

6. CARGO DEL EVALUADOR *

7. FECHA DE EVALUACION *

Formato: DD-MM-AAAA

8. PERIODO A EVALUAR *

Fecha a la que se refiere *

0010 1421 Evaluación de desempeño jefe/a.

CALIDAD DEL TRABAJO

11. 3. Termina completamente las actividades, de acuerdo con lo especificado, produciendo resultados con un mínimo de errores.

Marca solo un óvalo

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

SENTIDO DE PERTENENCIA

12. 4. Cumple las normas, instrucciones e implementos de la organización. *

Marca solo un óvalo

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

4012_1411 Evaluación de competencias laborales

13. 5. Encuentra su trabajo frente a la consecución de una meta en común. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

14. 6. Muestra interés y capacidad por aprender nuevas funciones y/o cargas. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

RESPONSABILIDAD

15. 7. Cumple los compromisos adquiridos en los tiempos establecidos. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

Nombre completo del evaluado: _id:

4012_1411 Evaluación de competencias laborales

16. 8. Assume las consecuencias de sus acciones o de las personas a su cargo. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

PRODUCTIVIDAD

17. 9. Posee iniciativa para dar solución apropiada a imprevistos derivados de su trabajo. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN

18. 10. Transmite sus ideas de manera clara y concisa, asegurando que el receptor entienda la información. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

Nombre completo del evaluado: _id:

4012_1411 Evaluación de competencias laborales

RELACIONES INTERPERSONALES

19. 11. Expresa un trato cordial y respetuoso con sus jefes, compañeros y clientes. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

RECEPTIVIDAD AL CAMBIO

20. 12. Se abierto y acepta los cambios que se presentan en el desarrollo de su trabajo. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

LIDERAZGO

Nombre completo del evaluado: _id:

4012_1411 Evaluación de competencias laborales

21. 13. Sabe guiar a otras personas hacia el cumplimiento de sus labores. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

22. 14. Motiva a otros hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

23. 15. Distribuye de forma adecuada el trabajo, aprovechando las fortalezas y las capacidades de las personas. *

Marca solo un ítem:

EXCEDE

CUMPLE

CUMPLE PARCIALMENTE

NO CUMPLE

SUPERVISIÓN

Nombre completo del evaluado: _id:

Anexo 3. Consentimiento informado.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
MEDICIONES FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

La aplicación de los siguientes cuestionarios tiene como objetivo realizar el diagnóstico de Riesgo Psicosocial y/o Fatiga, Carga y Estrés Laboral para identificar, evaluar, prevenir e intervenir los riesgos que puedan desencadenar estos factores en efectos negativos en el desempeño laboral y la salud de los trabajadores.

Esta evaluación se realizará a través de:

- FICHA DE DATOS GENERALES
- CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES
- CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES
- CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS (Tercera Versión)

Una vez este recopilada la información, se analizará y se dará la socialización y las medidas de control correspondientes.

En el cumplimiento de los objetivos propuestos, toda la información recopilada será sometida a reserva por parte de la empresa, conforme a lo establecido en la legislación vigente (Ley 1090 de 2006). Los expertos evaluadores garantizan el compromiso de usar la información única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Yo, _____ identificado
(a) con documento No. _____, desarrollando mis funciones
en la empresa SILPLAS PLASTICOS INDUSTRIALES S.A, he comprendido la
metodología y el objetivo del estudio en mención:

Luego de comprender la metodología y objetivo de estudio, diligenciaré los
cuestionarios garantizando la veracidad de la información:

SI _____ NO _____

FIRMA: _____ FECHA _____
CC