

**Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del  
Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá**

Ana María Torres Ramírez

Francisco Herney Colorado Valencia

Robisson Gaviria Llanos

Asesor

Gonzalo Eduardo Yepes Calderón

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI.

Bogotá D.C Febrero, 2020.

**Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del  
Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá**

Ana María Torres Ramírez - 00000095353

Francisco Herney Colorado Valencia - 00000092210

Robisson Gaviria Llanos - 00000094097

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI.

Febrero, 2020.

## **Agradecimientos**

Damos gracias a Dios todopoderoso, por guiar siempre nuestro camino, abrir nuestro entendimiento, sabiduría y por derramar su Espíritu Santo en nuestras vidas, porque su presencia nos concedió la paciencia y el descanso suficiente en este proceso de preparación en este Posgrado. A ti Dios gracias por estar ahí levantándonos, confiamos en ti y siempre tuvimos la certeza de que con tu ayuda todo estaría bajo control, bajo tu cobertura en todo momento. Finalmente te damos gracias por darnos la oportunidad de respirar, caminar, de ver, palpar, de hablar y por darnos la existencia, amén.

Gracias a nuestras familias, por brindarnos su apoyo emocional permanentemente, por estar ahí siempre con nosotros y saber que contamos con ellos siempre dándonos el empuje y el motivo para triunfar.

Al asesor Gonzalo Yepes por brindarnos su tiempo, su enseñanza, la confianza y la paciencia suficiente para lograr un buen proceso en esta Especialización hermosa de poder compartir y aportar a las organizaciones colombianas en la aplicación de acciones para la minimización de los riesgos y enfermedades laborales.

A las Empresa Sandraagro, porque nos permitieron entrar a sus instalaciones dándonos oportunidad de realizar la investigación, aplicar los instrumentos y poder identificar acciones concretas para su mejora.

A los directivos y docentes de la Universitaria ECCL, por permitirnos cualificarnos como Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo; por comprometerse con la transformación del país, con la generación de conocimientos.

## Tabla de contenido

Introducción .....	9
Resumen.....	12
Abstrac .....	13
1. Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en San Vicente del Caguán Caquetá. ....	14
2. Problema de investigación .....	14
2.1. Descripción del problema .....	14
2.2. Problema de investigación .....	20
3. Objetivos .....	21
3.1. Objetivo general.....	21
3.2. Objetivos específicos .....	21
4. Justificación .....	22
5. Marcos de referencias .....	25
5.1. Estado del arte.....	25
5.1.1. Investigaciones internacionales. ....	26
5.1.2. Investigaciones Nacionales.....	29
5.2. Teórico .....	32
5.2.1. Vinculaciones laborales .....	32
5.2.2. Calidad de vida laboral .....	36
5.2.3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	38

	5
5.2.4. Factores de Riesgo Psicosocial .....	41
5.2.5. Evaluación riesgo psicosocial .....	43
5.2.6. Estrés laboral.....	43
5.2.7. Desempeño laboral.....	45
5.3. Marco legal .....	46
6. Metodológico .....	48
Fases del estudio .....	50
Fase para firma de consentimiento informado y aplicación de Instrumentos.....	50
Fase de Análisis .....	50
Fase de diseño de propuesta.....	51
6.1. Fuentes de la información.....	51
6.1.1. Recolección de la información.....	53
Población.....	53
Muestra. ....	53
Criterios de inclusión .....	54
Criterios de exclusión .....	54
Materiales.....	55
Técnicas. ....	55
Procedimientos.....	55
Cronograma.....	58
6.2. Método para Análisis de la información.....	59

	6
7. Resultados o propuesta de solución .....	60
Análisis e interpretación de los resultados.....	60
Resultados por el objetivo 1.....	60
Resultados por el objetivo 2.....	67
Resultados por el objetivo 3.....	73
Discusión.....	75
Propuesta de solución .....	80
8. Análisis Financiero .....	84
9. Conclusiones y recomendaciones .....	85
Conclusiones.....	85
Recomendaciones .....	87
Referencias.....	88
Apéndices.....	96

### Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma del Proyecto de investigación .....	58
Tabla 2 Frecuencia de participantes por sexo .....	61
Tabla 3 Niveles de Estrés en mujeres .....	62
Tabla 4 Niveles de Estrés en Hombres .....	63
Tabla 5 Niveles de Estrés en cargos de Jefes, Profesionales y Técnicos.....	65
Tabla 6 Niveles de Estrés en cargos auxiliares y operativos. ....	65
Tabla 7 Desempeño laboral de mujeres. ....	68
Tabla 8. Desempeño laboral de mujeres. ....	69
Tabla 9 Desempeño laboral en colaboradores de cargos de jefes, profesionales y técnicos	71
Tabla 10 Desempeño laboral en colaboradores de cargos de auxiliares y operativos. ....	71
Tabla 11 Niveles de estrés y desempeño laboral en colaboradores de Sandragro.....	73
Tabla 12 Presupuesto de la propuesta.....	84

### Lista de gráficas

Grafica 1. Niveles de Estrés.....	61
Grafica 2. Porcentajes de participación por sexo.....	62
Grafica 3. Niveles de estrés por sexo.....	64
Grafica 4. Niveles de estrés comparación según el cargo.....	66
Grafica 5. Desempeño laboral de los colaboradores.....	68
Grafica 6. Niveles de estrés según el cargo. ....	70
Grafica 7. Desempeño laboral según el cargo. ....	72
Grafica 8. Niveles de estrés y desempeño laboral en colaboradores de Sandragro. ....	74
Grafica 9. Tendencia de las Categorías de estres agrupadas .....	74
Grafica 10. Estructura general de las acciones y estrategias de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales. ....	81



## **Introducción**

La presente investigación, se fundamenta en una proposición que no solo se limita a vislumbrar la comprensión de las variables del estrés, sino también realizar el análisis entre variables como los niveles de estrés y el nivel de desempeño de los colaboradores del almacén Sandraagro de San Vicente del Caguán. Para lograr el objetivo general del estudio se realiza la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés divulgado por el Ministerio del Trabajo en convenio con la Universidad Javeriana, estandarizado y evaluado ampliamente en el territorio colombiano y, para la evaluación del nivel de desempeño de los colaboradores se utiliza el formato de evaluación de desempeño diseñado por la empresa y aplicado una vez al año desde hace 4 años.

La realización de este estudio, inicia por el planteamiento del problema, que surge al abordar la temática de estrés laboral que ha sido ampliamente investigada en otros ámbitos del contexto nacional e internacional, pero no directamente en la población a tratar, de ahí la relevancia que tiene esta investigación dado que en la compañía no existen estudios previos que den cuenta de la comprensión de las afectaciones al individuo y como esta se moviliza alrededor de las dinámicas laborales.

Por tanto, el contenido de la investigación se organizó de la siguiente manera:

En primera instancia, abarca la contextualización del problema, descrito a través de la justificación, los marcos referenciales clave en la edificación para un novedoso conocimiento, partiendo de conceptos, diseños, elaboraciones científicas, teóricas y leyes

que sustentaron, ampararon y legitimaron la investigación en su gran magnitud. Se comenzó por el Estado del Arte, que implicó hacer un bosquejo concienzudo en una serie de recorrido bibliográfico de documentos y creaciones científicas, estudios a nivel internacional, nacional que fuesen relacionados con el tema de estrés y riesgo psicosociales, seguido a esto, se continuó con el marco teórico que contiene los tópicos sobre los que se rige la investigación; de esta manera se culmina con el marco legal, donde se evidencian las leyes y reglamentos que amparan a nivel nacional, departamental y regional, que sustentan los riesgos psicosociales a nivel laboral y el modelo metodológico que consta de un paradigma cuantitativo, un tipo y un enfoque de investigación descriptivo y seguido a eso la técnica de recolección de datos y propuesta de solución.

Para efectos de organización, fue necesario realizar un bosquejo minucioso para la matriz categorial, la cual es la parte donde se encuentran hallados implícitamente los elementos de la investigación como, el objetivo general, los objetivos específicos, las fases de investigación y cada una con sus respectivos conceptos, aplicación del cuestionario de estrés de la Bateria de Riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño laboral, las fuentes de información y la técnica.

Por consiguiente, para un segundo paso fue posible avanzar en la recopilación del análisis e interpretación de los hallazgos de la investigación, donde las premisas importantes fueron los resultados de los instrumentos aplicados, cuestionario de estrés de la Bateria de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño laboral a 15 colaboradores del Almacén Sandraagro. Este proceso permitió sistematizar, organizar y extraer paso a paso el

cúmulo de información obtenida, y de ahí llevar a cabo el análisis e interpretación pertinente, teniendo en cuenta para ello la matriz del vaciado de información.

Finalmente, se presenta una serie de conclusiones, recomendaciones y el plan institucional realizado a partir de los resultados encontrados.

## **Resumen**

Teniendo en cuenta la complejidad que representa el abordaje adecuado del nivel de estrés laboral, la presente investigación tiene como objetivo 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. El estudio se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, con enfoque descriptivo, transeccional y de diseño no experimental. Para la recolección de información se utilizaron el cuestionario de estrés de la Batería de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño laboral. Se logró establecer que en un mundo de continuos cambios las organizaciones requieren perfeccionar, reinventarse y hacer una adecuada gestión del cambio para mantenerse competitivos en un medio de múltiples exigencias en donde los altos estándares en productos y servicios no son suficientes para garantizar la continuidad de los negocios. La calidad de vida laboral en la actualidad cobra vital importancia ya que el recurso humano disponible en la organización constituye un pilar fundamental para la consecución de los objetivos empresariales, a partir de este concepto se retoma el control de factores de riesgo psicosociales incluidos los niveles de estrés en los colaboradores que incidan en el desempeño de las labores asignadas por el empleador.

**Palabras Clave:** Estrés, desempeño laboral, riesgo psicosocial y calidad de vida.

**Abstrac**

Taking into account the complexity that the appropriate approach to work stress level represents, the present research aims to explain the influence of stress levels on the work performance of employees of the Sandraagro Warehouse in the city of San Vicente del Caguán Caquetá. The study was developed under the quantitative methodology, with a descriptive, transectional and non-experimental design approach. To collect information, a stress questionnaire from the Psychosocial Risk Battery and job performance evaluation were used. It was established that in a world of continuous change, organizations need to improve, reinvent themselves and make adequate change management to stay competitive in an environment of multiple demands where high standards in products and services are not enough to guarantee the continuity of business. business. The quality of working life at present is of vital importance since the human resource available in the organization constitutes a fundamental pillar for the achievement of business objectives, based on this concept the control of psychosocial risk factors including levels of stress in workers that affect the performance of the tasks assigned by the employer.

Stress, work, psychosocial, quality of life

**Key words:** Stress, job performance, Psychosocial risk and quality of life

## **1. Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en San Vicente del Caguán Caquetá.**

### **2. Problema de investigación**

#### **2.1. Descripción del problema**

Las organizaciones deben comprometerse con la transformación de la calidad de vida de sus funcionarios, de forma que la operativización de los puestos de trabajo se optimice en el tiempo y, por ende, el desarrollo efectivo, eficiente y eficaz de las responsabilidades.

Según Segurado y Agulló (2002) el objetivo primordial de la Calidad de Vida Laboral estriba en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal”(p. 831), permitiendo generar oportunidades de transformación de la calidad de tiempo y por ende de la estabilidad emocional de los colaboradores. Aspectos que generan compromiso y satisfacción con el trabajo, con una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad del trabajador, que propicia una mejor condición de vida en general. (Rodríguez Carvajal y Rivas Hermosilla 2011)

Sandraagro en actualidad es una compañía dedicada a la venta de productos agrícolas, veterinarios, servicio técnico, profesionales en asistencia animal, forestal y de

tecnología solar para el campo, además es líder en la innovación de recursos para hacer la vida del campesino más fácil, el rol que prestan a la población de San Vicente del Caguán, es importante para el desarrollo productivo y social de la comunidad, esto representa una prestación de servicio de manera constante debido a la alta demanda y al compromiso para el cuidado del medio ambiente.

Esta dinámica organizacional ha generado en los colaboradores altos niveles de presión que desencadenan en conflictos internos, fallas en el trabajo en equipo, la productividad que en ocasiones trascienden a la dimensión personal y familiar. Por ende, los inminentes riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores pueden desembocar en lo que en la psicología organizacional llamamos estrés laboral y afectar todas las dimensiones donde este se encuentre.

El estrés laboral es una “enfermedad” tipificada por el Ministerio de Trabajo; los casos presentados por factores asociados con las condiciones laborales, las relaciones personales y las falencias en la comunicación en contextos laborales, sumado por los modelos de jefaturas dictatoriales, de opresión y sumisión, genera riesgos en la vida emocional de los colaboradores, además afecta la articulación, el gozo y la productividad en la empresa.

El estrés laboral se ha convertido en una problemática universal y las afectaciones por lo general forman problemas graves de salud del colaborador y al mismo tiempo propicia un déficit en la economía de las compañías.

El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una

situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla (Stonner. 1994). Las compañías deben dentro de sus componentes de formación promover espacios para fortalecer las capacidades y responder a los requerimientos asumiendo posturas de organización de las prioridades, de esta forma se generan soluciones asertivas y productivas.

Ahora bien, los trabajadores como pilares fundamentales para la productividad y sostenibilidad de cualquier compañía reciben directamente los impactos del estrés laboral, asociado a lo expresado anteriormente, los afectados por diferentes situaciones vivenciadas, por las falencias en la comunicación, en la prestación de servicios a terceros, el entorno hostil y la inoperancia en las aplicaciones de métodos para la atención de los riesgos psicosociales.

Por su parte este estudio explica cómo el estrés afecta el desempeño laboral y conlleva a los colaboradores, a disminuir los niveles de productividad, debilitando su estado emocional, por tal razón se desea identificar los riesgos mediante la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales. (Ministerio de Trabajo, Resolución 2404 2019)

Los resultados en la investigación permitirán alertar a la empresa y tomar acciones para mitigar los riesgos.

Por otro lado, hay que reconocer que el Gobierno Nacional ha reglamentado



acciones para la existencia de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; para corresponder a las necesidades de los entornos laborales y responder a los ejercicios de condicionamientos de los espacios de acuerdo a las capacidades técnicas administrativas, de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el Sistema de Gestión SST. (Ministerio de Trabajo, Resolución 0312 2019)

También la Ley 1616 de 2013, en su artículo 9° respecto a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral establece que “Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores ”.

El proyecto asume la investigación desde factores de riesgos psicosociales con la curiosidad del pensamiento, la capacidad de establecer relaciones, identificación, de reconocer equivocaciones, de caer y levantarse y realizar la pregunta con la seriedad y responsabilidad de quien busca formarse; es decir se constituye en una estrategia que promueve la circulación y la apropiación del conocimiento para la prevención de riesgos en los entornos laborales provocados por el estrés.

Cuando se acerca al tema de los riesgos psicosociales, se encuentra que las

consecuencias que este deja son múltiples y complejas, y por lo mismo, las formas de abordarlo en términos de legislación deberían aumentarse en términos de vigilancia para lograr un acercamiento más directo con las realidades que éste nos presenta; según la II Encuesta de Seguridad y Salud en el Trabajo, presentada por el Ministerio de Trabajo, en Colombia los riesgos psicosociales – estrés- se generan en actividades de atención al público, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono y cambios en los requerimientos de la tarea.

Dentro de las situaciones que mayor estrés generan en los trabajadores colombianos con consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, los especialistas destacan situaciones como:

- El trabajo excesivamente exigente
- Falta de tiempo para completar las tareas
- Falta de claridad sobre la función del trabajador
- Desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia del trabajador.

Sin embargo, también hay factores relacionados como falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo solo, sobre todo si hace cara al público y a clientes, y/o exponerse a la violencia de un tercero recibiendo agresiones verbales.

Revisando el estado del arte de la investigación respecto factores de riesgos psicosociales expuestos en la evaluación de desempeño y que afecta la productividad y la estabilidad emocional del individuo, se han encontrado otras investigaciones que fortalecieron la concepción teórica y práctica del presente estudio. Entre ellas se destacan

las siguientes: Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional, además las diferentes acciones que generan en el entorno laboral y el contexto global y sus exigencias en las capacidades, desencadenando inseguridad e inestabilidad laboral, propiciando así altos niveles de frustración y desequilibrio emocional que en último redonda en las manifestaciones del estrés laboral y deterioro del profesional y sus habilidades en el cumplimiento de sus funciones.

En la actualidad el estrés laboral es una cuestión que ha tomado importancia y siendo uno de los temas de exigencia de los organismos de derechos de los trabajadores, por los sin número de personas que son afectadas por esta situación.

En Colombia, dos de cada tres trabajadores refieren estar expuestos a factores de riesgo psicosociales durante la jornada laboral completa, a los que se suman factores de este tipo a nivel externo al lugar del trabajo (demasiado tiempo para llegar al lugar de trabajo, violencia en la zona donde queda ubicado su trabajo, no hay mucho tiempo de descanso). Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés. Algunos de los factores que identifican los trabajadores como causales de accidente de trabajo tienen que ver con factores psicosociales tales como: cansancio o fatiga, ritmo acelerado de trabajo y que hay que sacar la producción por encima de todo (2). (Pérez 2011)

Otro de los referentes es la investigación denominada bienestar psicológico: frente a la calidad de vida laboral y el control del estrés, es necesario el cambio constante de las dinámicas en el ambiente de trabajo, que traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. (Durán 1969)

## **2.2. Problema de investigación**

¿Cómo afecta los niveles de estrés en los colaboradores del almacén Sandraagro identificado en la evaluación de desempeño?

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

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

#### **3.2. Objetivos específicos**

Describir los niveles de estrés de los colaboradores a partir de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, de la Batería de Riesgos Psicosociales.

Aplicar la evaluación de desempeño empresarial a los colaboradores del almacén Sandraagro.

Relacionar la evaluación de desempeño con el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales.

#### **4. Justificación**

Los factores de riesgos psicosociales, son reconocidos por el Estado Colombiano mediante la Resolución 2404 de 2019, hoy más que nunca necesitan que las empresas las reconozca como acción importante para salvaguardar y proteger a los trabajadores y asegurar a las compañías, por la invisibilización de responsabilidades en torno a generar condiciones que minimicen los riesgos por el estrés laboral a los trabajadores y contratistas, por la misma inobservancia de los factores de riesgos que son silenciosos, pero que generan progresivamente en los hombres y mujeres debilidades en la productividad en el entorno laboral.

En la Encuestas Nacionales de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, realizada por el Ministerio de Trabajo durante los años 2007 y 2013, (Ministerio de Trabajo, Resolución 2404 2019) se realizó el proceso para la identificar situaciones y factores que ponen en riesgo la estabilidad emocional de los trabajadores en empresas de diferentes actividades económicas y riesgos del país, se identificó la presencia de los factores de riesgos psicosociales como prioritarios por parte de los trabajadores y empleadores. (Ministerio de Trabajo, Resolución 2404 2019). En las aplicaciones de las mismas se evidencio porcentajes significativos de exposición en los factores de riesgos psicosociales; 20% y 33% sentir altos niveles de estrés. Siendo evidentemente necesario consolidar acciones a favor de prevenir, pero ademas cualificar los procesos de identificación, evaluación e intervención de los mismos. (Ministerio de Trabajo, Resolución 2404 2019)

El estrés laboral sin lugar a dudas se ha constituido como la base principal de las consecuencias de no contar con procesos de evaluación de factores de riesgo psicosociales que le permita al empleador focalizar programas, planes y acciones definidas para la prevención y el control de estos factores. Sin embargo, tras la inexistencia de ofertas institucionales o planes de bienestar, que vayan más allá de la inmediatez por las exigencias a reglamentación estatal, sino más bien que responda de forma real a los factores de riesgos. Las repercusiones psicológicas y emocionales son de gran trascendencia en toda la población involucrada, estas se encuentran presentes especialmente en los colaboradores con estrés laboral sin importar su género, edad, etnia, etc.

El estrés ha desempeñado un papel global en el escenario laboral y que hace cada vez más indispensable la investigación que permita establecer mecanismos que ayuden a visibilizar los riesgos psicosociales en los individuos, quienes son expuestos a factores constantes que agudizan la situación de estrés y su estabilidad emocional. Por ende, se requiere que como los profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo se empoderen en el reconocimiento de esta, como una problemática que afecta no solo en los colaboradores de la empresa Sandraagro de la ciudad de San Vicente del Caguán Caquetá, si no en cualquier individuo que esté expuesto a este riesgo en sus condiciones en el rol de trabajador, colaborador, empleado o contratista.

Por otra parte, el impacto de este proyecto se reflejará en la estructuración de nuevos conocimientos en torno a la explicación de los resultados identificados en la evaluación de desempeño a partir de la aplicación del cuestionario de estrés en los

colaboradores de la empresa Sandraagro; lo que posibilita un ejercicio de trabajo práctico para la labor profesional en relación con el ámbito de riesgos psicosociales en Seguridad y Salud en el Trabajo con alta vulnerabilidad en las empresas.

Entre las reacciones emocionales negativas que modifican el estado de ánimo: ansiedad, mal humor, irritabilidad, inseguridad, dificultad para concentrarse, dificultad para tomar decisiones, fluctuaciones en el estado de ánimo, depresión, temor o miedo, trastornos de la alimentación y aislamiento (Rodríguez et al. 2009)

También este estudio se justifica toda vez permite a las entidades de orden público y empresas privadas tener argumentos que permitan trabajar en un tema, al cual no se le ha dado mayor atención a pesar que las situaciones de riesgos psicosociales, han estado allí desde hace mucho tiempo soportando la indiferencia de las empresas y del estado en las falencias frente al control del cumplimiento de la reglamentación.

Finalmente, vale la pena señalar que el adelanto de este estudio es acertado toda vez que permitirá establecer criterios claros de atención en referencia con la problemática tratada, trabajar con las empresas y colaboradores; además proporcionará datos estadísticos reales de falencias identificadas en la evaluación de desempeño a partir de la aplicación del cuestionario de estrés en los colaboradores del Almacén Sandraagro de la ciudad de San Vicente del Caguán Caquetá años 2020, como una manera de prevenir una situación traumática en el rol de talento humano de una compañía y las consecuencias que esta puede traer para la consecución de objetivos empresariales.



## **5. Marcos de referencias**

### **5.1. Estado del arte**

Para indagar acerca del tema: El Estrés Laboral y factores de riesgos psicosociales, es importante hacer un recorrido bibliográfico, que dé cuenta de los estudios que se han llevado a cabo en los contextos internacional, nacional y regional, y que aporten en el diseño tanto de la metodología como en la estructuración del Estado del Arte que soporta el presente estudio.

En este sentido se elabora una lectura detallada de los referentes fundamentales que ponen de manifiesto el abordaje de los trabajadores y los factores de riesgos psicosociales, en un contexto permeado por el estrés laboral. Esta información que se recoge ofrece las bases suficientes para guiar y soportar el desarrollo de la presente investigación, puesto que le otorga nuevas ideas para la estructuración y consolidación de la misma.

En resumidas cuentas, es importante cada uno de los antecedentes que se presentan a continuación, dado que aportan los elementos necesarios para que el investigador tenga una aproximación más cercana de las implicaciones personales y laborales, que acarrea esta problemática.

El estado del arte es una estructura o estrategia importante en los trabajos escritos ya que permite conocer mediante el bosquejo de investigaciones que tan estudiado y relevante ha sido el tema de investigación que se haya elegido, además brinda información sobre cómo sobrellevar pautar o redireccionar la investigación, por ende, estas estrategias deben contener investigaciones tanto del ámbito internacional como nacional para conocer más a

fondo la incidencia de las variables en cada contexto. (Uribe, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior se analizará las investigaciones donde se sustente las variables de la investigación que son los niveles de estrés y el desempeño laboral además estos estudios estarán organizados dependiendo del año y el contexto donde se hayan desarrollado.

### **5.1.1. Investigaciones internacionales.**

Malca (2014) investigó sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA) en Trujillo-Perú, la metodología del estudio es analítico-estadístico con un diseño descriptiva transversal la muestra fue de 6 trabajadores, los instrumentos para evaluar las variables fueron: el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y una ficha técnica que evalúa el desempeño, dentro de los hallazgos se mostró que el 51% muestra niveles bajos de estrés, por su parte el 18% presentaron niveles moderados de estrés y 31% manifestaron tener niveles altos de estrés, dentro de los factores que los empleados evidencian estrés están los siguientes: mucho papeleo en los procedimientos, presión por la presentación de informes y el no sentir respaldo por su equipo de trabajo, respecto a la variable desempeño laboral el 76% consideran que tienen un alto desempeño, el 19% manifiestan tener un nivel medio de desempeño mientras que el 6% consideran que tienen un nivel bajo, de tal manera se pudo concluir que a menor estrés laboral mayor desempeño tendrá el empleado, así como a mayor estrés menor desempeño tendrá el subordinado.

Quispe-Gamio (2016) llevó a cabo una investigación acerca de los niveles de estrés

y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima-Perú, la metodología de la investigación fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo cuya muestra fue 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC), por su parte los resultados indicaron que el 87% (147 participantes) presentaron niveles de estrés bajos, el 8% (13 participantes) niveles moderados y 5% (8 participantes) niveles de estrés severos, por su parte referente al clima laboral los resultados detectaron que 61% (103 participantes) ven en la organización un clima agradable para trabajar, mientras que el 34% (57 participantes) ven en la organización un clima regular para desempeñarse y finalmente el 5% (8 participantes) ven un clima desfavorable en la organización.

López & Gálvez (2016) su estudio se basó en el desempeño laboral y niveles de estrés en enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos en el hospital Almanzor Aguinaga en Chiclayo-Perú, la metodología que se utilizó en el estudio fue cuantitativa, descriptiva de corte transversal cuya muestra fueron 77 enfermeras, por otro lado se aplicaron instrumentos de evaluación como 1 encuesta y 2 cuestionarios (uno de desempeño laboral y el cuestionario de Maslach y Jackson para niveles de estrés) los resultados reportan que el 94% de las enfermeras tienen un desempeño excelente, el 5% indican que tienen un desempeño bueno mientras que el 1% el desempeño es regular, respecto a los niveles de estrés el 100% de la muestra (77 participantes) reportan que están

en niveles bajos de estrés, por lo tanto se deduce que si hay cambios en los niveles de estrés este no determinaría o afectaría el desempeño laboral.

Velásquez & Villavicencio (2016) realizaron un estudio sobre el nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación con el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila en Carchi-Ecuador, la metodología del estudio es observacional de tipo transversal cuya muestra fue de 167 participantes de edades entre 21 a 61 años, de los cuales 120 mostraron algún nivel de estrés a estos participantes se les aplicaron una encuesta que incluyó 2 escalas que miden el nivel de estrés y el desempeño laboral, como resultados se obtuvo primero: en la escala de niveles de estrés se detectó que el 57% tenían bajos niveles de estrés, 28% presentó niveles moderados de estrés y 14% tenían niveles altos de estrés; en cuanto al desempeño laboral el 77% de los participantes mostraron un excelente desempeño mientras que el 23 % presentaron buen desempeño, también de evidencio que el grupo de 21 a 35 años es en el que predomina mayores niveles de estrés, según los resultados mostrados, se deduce que los participantes que presentaron algún signo de estrés van a tener una leve merma en el desempeño laboral.

En Madrid, Martínez Selva J.M, (2004) en su libro “Estrés laboral”, el autor habla que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés. El autor persigue establecer un puente entre la psicología científica, las prácticas y sistemas actuales de

gestión empresarial, con el objetivo de contribuir a disminuir este grave problema y sus consecuencias. El objetivo general de este libro es describir el estrés laboral y sus principales variantes, las formas de prevenirlo, afrontarlo y atenuar sus efectos.

### **5.1.2. Investigaciones Nacionales**

Caballero, Contreras, Vega & Gómez (2017) llevaron a cabo una investigación acerca del Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá-Colombia, la metodología que se utilizó fue la descriptiva-correlacional, por su parte la muestra fue compuesta por 62 trabajadores de los cuales 38 eran mujeres y 24 hombres; los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron el inventario de Bournout de Malash y el cuestionario de la calidad de vida profesional. Referente a los resultados que se hallaron en el inventario de malash se evidenció que hay altos niveles de Realización personal (40%) y bajo niveles de agotamiento emocional (19%) y despersonalización (7%) que son las subescalas características del inventario, por su parte también se evidencio que en la muestra hay un alto porcentaje de participantes que no evidencia el síndrome de burnout 61%. Referente a la otra variable la calidad de vida laboral el cuestionario dejó de manifiesto que los participantes tienen altos porcentajes de motivación intrínseca y la escala de menor ascendencia fue la carga de trabajo, con los resultados ya manifiestos se podría concluir que el cansancio emocional está relacionado de manera positiva con la carga de trabajo mientras que con la motivación intrínseca se relaciona de manera negativa y finalmente la motivación intrínseca se correlaciona positivamente con la realización personal.

Gallego, Ramírez, Rendón & Díaz (2018) estudiaron una investigación acerca del estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales-Colombia, la metodología que utilizaron fue cualitativa, pero en aspectos de análisis de datos se recurrió al método cuantitativo, cuya muestra fue de 33 asesores. Por su parte los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, dentro de los hallazgos se hallaron que el 64% tienen niveles bajos de estrés, el 21% tienen niveles medios de estrés y 15% tienen niveles alto o muy altos de estrés, por otro lado la causa que genera más estrés en los asesores es la falta de unión y la escasa relación y comunicación entre los empleados con un 17.3%; otros componentes que generan estrés entre los empleados es la rotación y el absentismo constante por parte de la empresa.

Sarsosa& Charria (2018) investigaron sobre el estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia, la metodología fue cuantitativa no experimental con un enfoque descriptivo-transversal en una muestra de 595 participantes a los que se les aplicaron el cuestionario de estrés tercera versión del ministerio de protección social, cabe destacar que este instrumento tiene unas subescalas las cuales son: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales. Dentro de los resultados se identificó que el puntaje total de los 595 participantes es 21,7% lo cual indica que la muestra en general se encuentra con un estrés alto, en cuanto a las subescalas los síntomas fisiológicos son los que más generan estrés puntuando en un nivel muy alto, seguido de los

síntomas intelectuales y laborales que se encuentran en un nivel alto, después le siguen los síntomas de comportamiento social con un nivel de estrés medio y finalmente los síntomas psicoemocionales con un nivel bajo de estrés, en términos generales estos resultados reflejan las condiciones laborales del país donde la sobrecarga de trabajo y el trabajo bajo presión y resultados inmediatos es lo que prima.

Acosta, Jiménez, Pulido & Redondo (2019) realizaron una investigación sobre el estrés ocupacional y la evaluación del desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar-Colombia, la metodología que se utilizó fue la cuantitativa correlacional con un alcance transversal cuya muestra fueron 47 docentes de los cuales 40% pertenecían al sexo femenino y 60% al masculino, por su parte los instrumentos de evaluación utilizados fueron un cuestionario para medir el estrés, por otra parte el desempeño de los docentes fue suministrado por la Oficina de Registro y Control de la Universidad Popular del Cesar, referente a los resultados se mostró que el 45% de la muestra presenta niveles de estrés altos o muy altos, el 40% se encuentran con niveles de estrés bajos o muy bajos mientras que el 15% están con un estrés medio, respecto a la variable desempeño se evidenció que los docentes tienen un promedio del 89% de desempeño positivo según estudiantes, docentes y directivos del centro de formación, no obstante cabe mencionar que el nivel de desempeño no predice o influye en el nivel de estrés de los docentes.

Un estudio sobre satisfacción laboral y niveles de estrés en trabajadores de una institución educativa en el departamento de Nariño, generando como conclusión principal

se evidencian niveles altos de estrés laboral y se confirma la hipótesis de que los docentes se ven afectados por niveles altos de estrés, esta situación se refleja en conflictos interpersonales, discusiones, problemas familiares y dificultades en el trabajo. Yepes, M. y Guerra, N. (2017) se forma que se puede inferir que a nivel general estas afectan las relaciones sociales, la productividad y desempeño laboral.

## **5.2. Teórico**

A través del marco teórico se ejecuta una aproximación a la comprensión anterior de teorías y conceptos establecidos por diferentes autores que desde sus posturas desarrollan pruebas válidas para el conocimiento y asimilación de los temas a abordar, dado que en este caso son el estrés laboral en los colaboradores del Almacén Sandraagro de la ciudad de San Vicente del Caguán Caquetá, por lo tanto es necesario retomar algunas palabras claves e importantes expresadas por el tema y los objetivos.

Se identifican en el presente estudio:

### **5.2.1. Vinculaciones laborales**

Las dinámicas organizacionales de cada empresa, determinan de manera relevante los comportamientos y actitudes de sus empleados, así varios estudios establecen que los recursos laborales mejoran las características del trabajo y a su vez promueven empleados saludables Luthans, Avolio, Avey, y Norman, (2007 citado por Acosta, Salanova&Llorens, 2011); los puestos de trabajo están sustentados y apoyados por “recursos” los cuales son indispensables en organizaciones saludables para la generación del bienestar psicológico



positivo de los empleados (Salanova et. al 2011). Esto se traduce finalmente en calidad de vida laboral. También influye en resultados en los objetivos empresariales (Gallup-Fortune, 2002, citado por Bakker, Demerouti&Xanthopoulou, 2011).

Desde la perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva se habla de las organizaciones saludables las cuales emplean recursos laborales que promueven la generación, aplicación y mantenimiento de las dinámicas organizacionales en el marco de lo positivo. Para esto se da la implementación de recursos laborales los cuales según Demerouti, Bakker, Nechreiner y Shaufeli (2001 citado por Salanova, et al 2011) se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacional es del puesto de trabajo que son funcionales en el sentido de que permiten alcanzar metas laborales, reducir las demandas del puesto y los costes fisiológicos y psicológicos asociados y estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. (2001 citado por Salanova, et al 2011) Estos recursos laborales son determinantes para mitigar los efectos negativos, pero también se habla de los recursos laborales como motivadores lo cual se confirma con la Teoría de la Conservación de los Recursos (COR) de Hobfoll (1989,2001 citado por Halbesleben& Buckley 2004).

Las organizaciones han retomado implementar la búsqueda de entornos saludables, y existen de estas compañías un sin número de artículos y documentación que brindan información para buscar contexto social de cambio y relaciones vinculantes porque; las organizaciones necesitan tener empleados psicológicamente sanos, con altos niveles motivacionales y para poder conseguirlo, las políticas de recursos humanos dentro de las

organizaciones deben estar sincronizadas; por esta razón las organizaciones modernas están cambiando hacia una dirección que se basa cada vez más en el conocimiento psicológico y la experiencia (Salanova&Schaufeli, 2004).

En este sentido es necesario tener en cuenta el papel que juegan las creencias positivas sobre las propias competencias, las relaciones de los ámbitos trabajo-familia, en que se basa el desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, calidad de vida laboral (Luthans, 2002, p. 59, citado por Bakker & Rodríguez 2012). Varios factores son los que intervienen en la construcción de un esquema mental equilibrado y responsable con su propia realidad y su dignificación como individuo por el pleno disfrute de su vida en un entorno organizacional positiva desde la psicología ocupacional. El cual se define como “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas, que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas eficazmente para mejorar el rendimiento en los contextos laborales actuales” (Luthans, 2002, p. 59, citado por Bakker & Rodríguez 2012).

Los puestos de trabajo saludables cuentan con la existencia de ‘recursos’ laborales que son responsables de la generación del bienestar psicológico positivo de los empleados y de la creación de organizaciones positivas; de acuerdo con lo planteado por Bakker y Demerouti (2007, citado por Bakker & Rodríguez, 2012), centrarse en cuestiones positivas también puede ayudar a prevenir o disminuir los daños y riesgos en el lugar de trabajo. Ejemplo, la investigación sobre el modelo de Demandas Recursos Laborales no solo promueven el bienestar, también protegen la salud física y psicológica. (Bakker &Demerouti, 2007 citados por Bakker & Rodríguez, 2012). Consolidar esos recursos

vitales para aquellos que son fundamentales para el direccionamiento organizacional y el desarrollo psicosocial de los trabajadores, posicionando en ellos empoderamiento de sus funciones y de los quehaceres de la empresa y augurando un éxito en las labores y las dinámica, eficiencia, eficacia y productividad en la compañía y, pero además transformación del individuo en la vida personal, familiar y social.

Desde esta postura se retoma el rol relevante de los recursos laborales a nivel de la reducción del impacto negativo de las demandas laborales, y del papel fundamental que los recursos ejercen como motivadores en sí mismos (Bakker, Demerouti, de Boer&Schaufeli, 2003 citados por Torrente, Salanova, Llorens &Schaufeli, 2012). Hobfoll refiere que los recursos se definen como: “aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por los individuos o que sirven para conseguir dichos objetos, características personales o energías que el trabajador valora” (2001, citado por Halbesleben& Buckley, 2004 p.862).

Por su parte Warr menciona que entre los recursos laborales más relevantes están: autonomía en el puesto, oportunidad para el uso de habilidades, claridad de las tareas y del rol laboral, las oportunidades que ofrece el trabajo para el contacto social, la existencia de información y feed-back sobre el trabajo, un salario percibido como “justo” (1987, 1990 citado por Gallego, Mahique s& Salanova, 2000), el acompañamiento del equipo administrativos y toda los que hacen parte de las empresa son responsable de generar habiente organizacionales saludables .

En este sentido Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson y McGrath, afirman que

una organización saludable es la que instituye métodos de trabajo que promueven y mantienen un estado de completo bienestar en los diferentes niveles de los trabajadores, es decir, en aspectos mentales, físicos, y sociales; (2004, citado por Acosta, Salanova & Llorens, 2011) generando así rendimiento y productividad. Es importante tener en cuenta que “el funcionamiento y la estructura de la organización influyen en la salud y el bienestar de las personas inmersas en este ámbito laboral, y a la vez repercute en la eficacia de la organización” (Wilson et al citado por Acosta et al 2011, p 815). Entre las consecuencias para los trabajadores de estas organizaciones saludables, se evidencia el incremento del bienestar, la mejora del clima de trabajo y la reducción de las tasas de absentismo y rotación (1987, 1990 citado por Gallego, Mahiques & Salanova, 2000).

### **5.2.2. Calidad de vida laboral**

La Calidad de Vida Laboral (CVL), ofrecida por una organización y percibida por los empleados como satisfactoria, trasciende positivamente en la salud psíquica, física y emocional de los individuos, impactando favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales (Harter, Schmidt & Keyes, 2002).

Efraty y Sirgy (1990), Harter et al., (2002), en sus investigaciones indican que las organizaciones que generan servicios de calidad a través de apropiadas condiciones de trabajo, como también oportunidades de desarrollo personal para sus empleados son aquellas organizaciones que obtienen mejores ingresos y a la vez impactan positivamente a los individuos, lo que se refleja a nivel social. De esta manera la calidad de los profesionales que caracterizan una organización es una característica fundamental en una

organización eficaz la cual hace parte de las distintas visiones de las organizaciones en la actualidad (Quijano, Cornejo, Yepes & Flores, 2005).

El término CVL, posterior a una revisión teórica demuestra que se ha ido renovando y ampliando, donde se tiene en cuenta aspectos como: bienestar subjetivo, clima laboral, salud en el trabajo, contrato psicológico, entre otros. Sin embargo, investigaciones como las realizadas por Harter et al. (2002); hacen énfasis de manera general en efectos del clima de trabajo en el desempeño, el bienestar subjetivo y consecuencias empresariales, que a la vez coinciden con los objetivos de la CVL puesto que integran y dinamizan de manera armónica variables a nivel personal y organizacional.

De esta manera la calidad de vida laboral compone un avance con respecto al diseño tradicional del trabajo, que se concentraba esencialmente en la especialización y eficiencia para la ejecución de objetivos. Con los diferentes avances sociales, tecnológicos evolucionó para alcanzar objetivos de eficiencia personal y organizacional; con el fin de disminuir los costos por medio de empleados que realizaban trabajos repetitivos y no calificados (Lusthaus, et al, 2002).

Actualmente la CVL también se referencia de carácter positivo de un ambiente laboral con la finalidad básica de crear ambientes laborales excelentes para los empleados, lo que contribuye a generar organizaciones saludables. Los elementos de un programa característico comprenden muchos aspectos como: comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y la participación en el diseño de puestos y los programas de vida laboral (Lusthaus, et al,

2002). hacen énfasis en desarrollo y potencialización de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados. (Lusthaus, et al, 2002).

### **5.2.3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Colombia forma parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde 1919 y ha ratificado diferentes convenios tendientes a garantizar la protección de los trabajadores y prestaciones económicas derivadas de accidentes y enfermedades laborales. (Gómez & Turizo 2016) posicionando la importancia de observar los factores que afecta a los empleados, propiciando riesgos en las labores. En 1904, se habla el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales (Lizarazo et al. 2011). Convirtiéndose en la pionera ley en materia de seguridad ocupacional en Colombia.

Posteriormente, se gestaron otras leyes específicas, como la Ley 9 de 1979 en la que se reconoce que la salud de los trabajadores trasciende la relación patrono y trabajador y se estima que hace parte del desarrollo socioeconómico del país (OIT & OMS, 2005). Seguido se crea la Ley 6 para los servidores públicos y el Código Sustantivo del Trabajo en 1990 para los trabajadores particulares, en ambas se incluye el tema de riesgos profesionales y se determina el pago de prestaciones económicas (Gestor Normativo de la Función Pública) que fundamenta o reglamenta lo derivadas de accidentes y enfermedades laborales. Esta obligación patronal estuvo vigente hasta el Acuerdo 241 de 1967 que reglamentó la prevención de riesgos profesionales, con la obligación para los empleadores de realizar

aportes. Luego, se promulgó Ley 100 de 1993, (OIT & OMS, 2005). Esta normativa determinar en cuestión de los Riesgos Profesionales para gestionar las responsabilidades y procedimientos de prevención de accidente y mucho más a las prestaciones por efecto de las enfermedades laborales. Debido a los compromisos internacionales con la OIT y la preocupación frente al aumento de discapacidades por accidentes y enfermedades laborales en el mundo (OIT & OMS, 2005), Colombia en el año 2012 expidió la Ley 1562, a través de la cual se adecuó la terminología en prevención, de acuerdo a las indicaciones de la citada Organización, para atender las necesidades de los trabajadores a nivel global. (International Labour Office & International Labour Standards Department, 2013) este ejercicio normativo propicio la ampliación de los programas de salud ocupacional por lo que hoy conocemos y encontramos como Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el Trabajo, para propiciar bienestar laboral y definir procesos y seguimientos. Por otra parte, se atiende las recomendaciones orientadas a que “una política nacional en materia de SST proporciona un marco de acción para garantizar que se minimicen en la medida en que sea razonable y factible las causas de los riesgos existentes en el medio ambiente de trabajo nacional.” (International Labour Office & International Labour Standards Department, 2013).

En la actualidad se cuenta con la reglamentación para la puesta en marcha del Sistema de Gestión en la praxis que incluye el Decreto Único del Sector Trabajo, 1072 de 2015, en esta también se encuentra la prorroga mediante el Decreto 171 del 2017, movilizandando acciones significativas para salvaguardar el ejercicio laboral, bajo la

construcción de políticas y reglamentos de trabajo que haya sinergia con el Sistema de Gestión pero además incluyente a las personas vulnerables o en situación de discapacidad.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en “el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, (Congreso de la República de Colombia, 2012), la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.”(Congreso de la República de Colombia, 2012). En el Decreto 1072, los ciclos en que debe proporcionarse este Sistema de Gestión, son definidos de la siguiente forma: “P” de planificar, es decir, las formas de mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores(Presidencia de la República, 2015), para saber que se está haciendo incorrectamente o que se debe mejorar, la “H” de hacer, lo cual es la implementación de las medidas planificadas, la “V” de verificar, que es revisar y analizar esas acciones implementadas (Presidencia de la República, 2015) en los pasos anteriores, y finalmente la “A” de actuar que es realizar esas acciones para buscar siempre el mejoramiento en la seguridad y la salud de los trabajadores (Presidencia de la República, 2015).

El Sistema de Gestión está basado en acciones que buscan la optimización de los procesos que lleven a las organizaciones a formar directrices coherentes para lograr mejorar tanto del punto de vista del contratante, y el trabajador (Presidencia de la República, 2015), y todo lo que interviene en la implementación, ejecución y desarrollo del trabajo, posibilitando disminuir los factores de riesgos que puedan inferir en la Seguridad y la Salud



en el Trabajo. Se ha indicado que dicho sistema debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de él, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (Presidencia de la República, 2015), el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los riesgos con el fin de prevenir los accidentes y las enfermedades laborales, (Presidencia de la República, 2015) y construir entornos seguros que protejan y prevenga los acontecimientos que puede desencadenar una enfermedad o una lesión.

Los Decreto 1111 que establece los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión, hoy abolida por la Resolución 0312 donde tipifica las acciones conforme al número de trabajadores en las empresas para que; desarrollen las acciones propias del Sistema de Gestión de SST de una manera más ágil y se ejecuten actividades más eficaces que impacten en la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas (Presidencia de la República, 2015).

#### **5.2.4. Factores de Riesgo Psicosocial**

La exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo está asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares y osteomusculares. (Benavides et al. 2002). Estos hallazgos han estimulado la medición de estos factores de riesgo en distintas encuestas de salud y condiciones de trabajo de ámbito nacional y europeo, las cuales demuestran una tendencia creciente en el número de trabajadores que declaran estar expuestos a estos factores de riesgo. (Benavides et al. 2002)

estas situaciones invitan a buscar herramientas que propicie planes de intervención para la prevención.

Las organizaciones, para poder sobrevivir y prosperar en un contexto dinámico donde el cambio económico y social son continuos e incluso donde la crisis económica entra en juego, necesitan tener empleados motivados y sanos, tanto física como psicológicamente (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, y Méndez Campos 2014); y surge la necesidad de que se fundamenten políticas en el área de Gestión Humana que apueste por las aperturas de nuevas contexto que propenda por el valor a la dignificación de las labores.

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de una serie de efectos negativos en la salud de estos (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, y Méndez Campos 2014). Acorde a todo lo anterior, las organizaciones modernas están cambiando en una dirección que se basa cada vez más en el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así como en la auto-gestión y la atención a necesidades individuales y colectivas (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, y Méndez Campos 2014), de todos los que integran la organización, es decir empleados y comunidad en general.

Uno de los cambios más significativos en relación a la comprensión del trabajo es la consideración de la concepción biopsicosocial de la salud y de la necesidad de que ésta se promueva en los lugares de trabajo (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, y Méndez Campos 2014). Existe un creciente interés en los denominados factores de riesgos psicosociales, a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral y que tienen

su origen en el terreno de la organización del trabajo y, sus efectos más visibles en los accidentes y enfermedades laborales que cada vez más aumentan al igual que el ausentismo, el estrés, la ansiedad y los desequilibrios emocionales.

Por factores de riesgo psicosocial se entiende: “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)

#### **5.2.5. Evaluación riesgo psicosocial**

El reconocimiento de que los factores de riesgo psicosocial requieren ser evaluados sistemáticamente, surge en un contexto de transformaciones sociales, políticas y legislativas que acentúan el interés por fomentar la salud en los trabajadores. (Charria, et al 2011)

Se destaca la injerencia de organismos públicos como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (eu-osha) o el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (insht) en España (Charria, et al 2011), y el Ministerio de la Protección Social en Colombia con la Resolución 2646 de 2008, la cual establece responsabilidades para la identificación, evaluación, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial. (Charria, et al 2011)

#### **5.2.6. Estrés laboral**

El estrés laboral es un fenómeno de índole mundial por las altas cifras de prevalencia que tiene, las cuales lo convierten en un problema de salud pública por el impacto que genera en los aspectos económicos, sociales, políticos y de salud. Debido a esta situación, el estrés laboral es considerado hoy en día como la enfermedad del siglo

XXI. (Muñoz-Torres y Casique-Casique s. f.)

El estudio del estrés laboral y sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores y sobre la productividad de las organizaciones es en la actualidad un tema de interés central para las sociedades y para los gobiernos (Monte 2013). Producto se visibilizo el problema debido a las reclamaciones y demanda en exigencia a tratamientos profesionales de la salud mental por las afectaciones personales y para las organizaciones que ha significado inversiones y gastos de recursos. Esta demanda se ha visto incrementada en la última década, lo que ha potenciado que la investigación haya alcanzado un estatus relevante dentro de la Psicología, originando áreas de conocimiento y disciplinas específicas para su estudio, como la Psicología de la Salud Ocupacional, junto a espacios de intervención profesional dedicados a la prevención e intervención en materia de riesgos psicosociales en el trabajo. (Monte 2013)

Estrés es un término ambiguo y su definición ha sido revisada en varios estudios indicando la falta de consenso sobre una definición (McGrath, 1976). Sin entrar en ese debate, el estrés ha sido definido como un desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad del individuo de dar respuesta a esas demandas en condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias negativas percibidas (McGrath, 1976). Los riesgos psicosociales forman parte del proceso de estrés laboral, pues son fuentes de estrés laboral, o estresores. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él (Quick y Tetrick, 2002). (Monte

2013)

La teoría del contrato psicológico puede contribuir a un análisis más contextualizado del estrés (Gakovic y Tetrick, 2003; Rousseau, 2005) y se vincula a los acuerdos del trabajador y jefes o grupo de trabadores. El convenio que inicia con una serie de pliegos peticiones sobre los comportamientos y/ conducta en la empresa, que brinde confían al empleador o contratante. Durante el desarrollo de la relación, las promesas pueden cumplirse o no. (Gracia, Silla, Peiró y Fortes, 2006). Es fundamental que los acuerdos pactados se cumplan, de esta forma complace los intereses y visiones del contratante. Cuando esto se interpreta como algo intencional, surge un sentido de violación del contrato psicológico, acompañado de irritación y frustración. Esta experiencia está significativamente relacionada con la salud y el bienestar (Gracia, Silla, Peiró y Fortes, 2006).

#### **5.2.7. Desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona (Chiavenato, García Madariaga, y Villamizar 2000). Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que generalmente determina la organización de acuerdo con las metas de cada proceso y que fortalece con la descripción y análisis de los puestos de trabajo de cada empresa. (Chiavenato, García Madariaga, y Villamizar 2000)

La alta Dirección o Dirigente de las organizaciones o empresas deben propiciar políticas dignas y de verificación del rendimiento o desempeño laboral a todo el personal designada a la sesión de Gestión Humana. La evaluación del desempeño ha dado lugar a innumerables demostraciones en favor y a otras sin duda en contra. Sin embargo, poco se ha hecho para comprobar, de forma real y metódica, sus efectos (Chiavenato, García Madariaga, y Villamizar 2000). El reclutamiento del personal es un ejercicio para la identificación de la idoneidad en las habilidades para la transformación y el correcto funcionamiento para la productividad de la empresa.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son: escalas gráficas, elección forzada, investigación de campo, comparación por pares, frases descriptivas y métodos mixtos. En cualquiera de estos métodos, la entrevista de evaluación del desempeño con el empleado evaluado constituye el punto principal del sistema (Chiavenato, I. (2007)

### **5.3. Marco legal**

La siguiente investigación se soporta a partir del Ley 776 de 2002, por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. (Correa 2002)

Artículo 1° del Decreto-ley 1295 de 1994 dice que; un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, o como consecuencia de ellos se incapacite, se invalide o muera, tendrá derecho a que este Sistema General le preste los servicios asistenciales y le reconozca las prestaciones económicas por ley. (Correa 2002)

También el Decreto 1443 de 2014, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), donde, además, en la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa (Presidencia de la República, 2015), que respondan a la dinámica productiva de la misma y a los condicionamientos de la ley y al sistema.

Artículo 5°. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). El empleador o contratante debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que debe ser parte de las políticas de gestión de la empresa (Presidencia de la República, 2015), que alinee a las dependencias, colaboradores y formas o tipos de contratación. Esta política debe ser comunicada al Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda de conformidad con la normatividad vigente (Presidencia de la República, 2015).

Posteriormente, es de gran importancia mencionar a lo que hace alusión la Resolución 0312 de 2019, por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, (Presidencia de la República, 2015) que deben reconocer sus actividades y acciones de acuerdo al número de colaboradores y clasificación de los riesgos según la escala de valoración.

Ahondando más en lo anterior, es necesario hacer mención a lo contemplado en la Resolución 2404 de 2019, por el cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, guía técnica general para la promoción, prevención, e intervención de los factores de riesgos; en que en últimas es la línea que

direccionará este proyecto en la aplicabilidad en la empresa Sandraagro.

Adicionalmente, esta norma promueve la formación integral los trabajadores que contribuye a su desarrollo físico, psicológico, social y espiritual, a su vez la vinculación a la participación activa en los derechos laborales; igualmente menciona los derechos y deberes de los trabajadores, que refieren, realizar proceso y actividades para la prevención de riesgos laborales.

Por consiguiente, esta ley ha sido de gran importancia para los trabajadores, ya que ampara la igualdad de los mismos en todos los contextos es por eso que se la retoma para esta investigación, teniendo en cuenta que los jóvenes en la actualidad necesitan de la ayuda de otros entes para el reconocimiento de sus valores y fortalezas como tal.

## **6. Metodológico**

Las diferentes investigaciones, necesitan de un apoyo metodológico basado en esquemas que orienten la naturaleza del estudio y que suministren a su vez alternativas ajustadas al cumplimiento de los objetivos presentados en el recorrido del proceso.

La presente investigación es **cuantitativa**, puesto que parte del paradigma empírico analítico (Habermas, citado por Gutiérrez, 2014), que se enmarca en una postura propia del método científico, hipotético deductivo, particularista y orientada a resultados (Khun, 1970).

Esta investigación es cuantitativa porque el estudio está orientado a explicar los resultados en las evaluaciones de desempeño en relación con los niveles de estrés en los



colaboradores del almacén Sandraagro de San Vicente del Caguán. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos a partir de la aplicación de dos instrumentos.

Además, la investigación es **descriptiva**, porque se requiere información del área que se analizará, con ella podremos formularnos las preguntas importantes para la obtención de datos que se desean saber acerca como afecta los niveles de estrés en los colaboradores del almacén Sandraagro.

De igual manera, el método de investigación Descriptivo plantea los elementos o factores esenciales que hacen parte de un fenómeno del estrés dado. De esta forma se inferiré sobre la realidad concreta de la identificación de las afectaciones individuales que genera los niveles de estrés en los colaboradores del almacén Sandraagro, en el año 2020.

Dicho estudio permitirá emitir un resultado pertinente, por lo tanto, desde el método Descriptivo se trabajará la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de las variables y subvariables del fenómeno del estrés laboral.

Aproximarse a la descripción de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de sus actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, de la Batería de Riesgos Psicosociales, la evaluación de desempleo laboral y sobre

la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Van Dalen y Meyer, 1981, p.132)

### **Fases del estudio**

La investigación se desarrollará en tres fases que da cuenta del proceso desde su formulación, aplicación de instrumentos, resultados y acciones a emprender como propuesta de solución.

#### **Fase para firma de consentimiento informado y aplicación de Instrumentos**

Antes de la Aplicación de los instrumentos se procede a firmar consentimiento informado para que los participantes aprueben su accionar en investigación de forma voluntaria y posterior relacionados; cuestionarios de estrés de la Bateria Psicosocial y la evaluación de desempeño labora los 15 colaboradores despeñan cargos como veterinarios y técnicos de campo, impulsores de productos, personal de servicios generales, auxiliares de bodegas y administrativos en el Almacén Sandraagro.

#### **Fase de Análisis**

Esta una vez aplicados los dos instrumentos antes mencionados a los 15 colaboradores del Almacén Sandraagro, se realizará tabulación y análisis de cada las preguntas, y poder representar las reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el

tipo de síntomas dado por el mismo cuestionario y como esta se evidencia en el desempeño laboral visibilizado por la aplicación de la encuesta de desempeño.

### **Fase de diseño de propuesta**

En esta se realiza una propuesta que dé solución a la situación encontrada tras el cruce de las encuestas aplicada, el cuestionario de estrés de la Batería de riesgo psicosociales y el esquema de evaluación de desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro, y determinar con quienes se aplicará el proyecto de forma voluntaria, luego de la socialización de los resultados encontrados y la importancia del proceso que les ayudará a mejorar el manejo del estrés que desencadenan enfermedades y activa los riesgos psicosociales.

#### **6.1. Fuentes de la información**

Sandraagro viene desarrollando con mayor responsabilidad dentro del programa de SG-SST un cronograma que busca atender de manera integral la mayor parte las necesidades que puedan presentar sus colaboradores en aspectos intra laborales y extra laborales, teniendo como principio el bienestar general del equipo de trabajo que en último caso es el bienestar de la organización; es porque se han venido desarrollando actividades que van enfocadas a crear climas laboral, es más sanos en comunicación organizacional, confianza entre los miembros de la compañía, acciones enfocadas en el reconocimientos de las narrativas de los compañeros y jefes para un mayor conocimiento del que trabajo. Sin embargo, se pudo observar que falta gran camino por recorrer ya que la última encuesta

de comunicación organizacional realizado en el mes de marzo dio como resultados las siguientes conclusiones

Cuando se realizó el trabajo, el taller sobre clima y cultura laboral se pudo observar que el equipo en general trabaja bien pero uno de los causantes de mayor presión y detonantes de estrés laboral son la premura con que deben hacer las cosas, dando respuesta a las demandas que surgen de un momento a otro según ellos (en dialogo que se tuvo el 14 de marzo a las 19 pm) les genera estrés el hecho de aplazar algunas tareas que son importantes por atender cosas urgentes , y saber que aún deben entregar con prontitud lo que dejaron de hacer. También es importante decir que en ocasiones se sienten estresados cuando son citados por el jefe o por los dueños de la empresa porque piensan en que les van a llamar la atención por alguna razón.

#### Misión

Somos una empresa dedicada a brindar asistencia y soluciones técnicas a las necesidades de nuestros campesinos, que redunden en el mayor grado de bienestar y las mejores condiciones para su unidad productiva.

#### Visión

En el 2022 Almacén Sandra Agro será reconocida por su aporte al desarrollo del campo caqueteño, logrando los más altos estándares de calidad en sus productos y servicios.

### **6.1.1. Recolección de la información**

#### **Población.**

La empresa Sandraagro es un almacén dedicado a la comercialización y distribución de productos veterinarios, asistencia técnica y profesional en veterinaria, agronomía y tecnología amigable con el medio ambiente, ubicado en la zona norte del departamento de Caquetá, en el Municipio de San Vicente del Caguán. Con 17 años en el mercado Sandraagro está conformado por un equipo de trabajo de 20 personas incluyendo propietarios, administrativos y personal operativo. En general es una población joven que oscila en edades entre 20 y 45 años de edad, todos oriundos de la región. El grupo de trabajo es muy diverso en varios aspectos como la personalidad, nivel de escolaridad, disposición de servicio y despeño laboral.

#### **Muestra.**

De todo el equipo de trabajo se tomaron 15 personas entre hombres y mujeres quienes cumplían con los criterios de inclusión para realizar la investigación, este grupo de colaboradores manifestaron la disposición de la información para la investigación académica a realizar los 15 participantes desempeñan cargos como veterinarios y técnicos de campo, impulsores de productos, personal de servicios generales, auxiliares de bodegas y administrativos.

El muestreo intencional, de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2008), se caracteriza por tratar al máximo de mantener la representatividad de las muestras,

incluyendo grupos típicos (como los participantes que tienen contacto con el público del Almacén Sandraagro), y se puede utilizar en el presente estudio descriptivo.

De esta forma, para el caso del Almacén Sandraagro, se trabajó con un grupo de personas dedicadas a la comercialización y distribución de productos veterinarios, asistencia técnica y profesional en veterinaria, agronomía y tecnología amigable con el medio ambiente. Es así como se contó con una muestra de quince personas para el estudio.

### **Criterios de inclusión**

Para esta investigación se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Llevar más de 6 meses vinculado a la empresa.

Ser mayor de edad.

Firma de consentimiento informado para el análisis de la información por terceros no vinculados a la empresa.

Responder a todas las preguntas del cuestionario de estrés propuesto y evaluación de desempeño.

No ser parte del equipo gerencial

### **Criterios de exclusión**

Para esta investigación se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Por tener menos de 6 meses de vinculación con la empresa

Ser menor de edad.

Pertenecer a la gerencia.

Participante con cuestionario incompleto.

No firmar el consentimiento informado.

### **Materiales**

Para esta investigación se utilizaron los siguientes materiales:

Cámara fotográfica, computadores, impresoras y hojas de papel tamaño carta, lapiceros.

### **Técnicas.**

Para esta investigación se utilizaron observación seleccionando aquellos factores y situación determinante para 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, con datos confiables.

### **Procedimientos**

**Cuestionario para la evaluación del estrés** tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales. En este se destaca la labor desarrollada con este tipo de instrumento por parte del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Pontificia Javeriana quien la determina que es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.(Gómez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D. & Perilla, L. E. 2016 )

#### **Validez y confiabilidad**

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su

correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario. La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ( $p = 0,001$ ). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test-retest y su resultado fue significativo ( $r = 0,851$ ;  $p = 0,005$ ). Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.



**Aplicar de la evaluación de desempeño laboral.** Propuesto por el equipo responsable de la investigación y fue dividida en dos niveles los cuales recogen aspectos vitales para el cumplimiento de los objetivos de una organización.

Productividad con variables tales como: responsabilidad, conocimiento del trabajo utilización de recursos, calidad, oportunidad. Conducta laboral enfocada en: actitud de servicio, compromiso institucional, confianza, iniciativa y relaciones interpersonales

La evaluación es cuantitativa con una escala remediación equivale de 0,0 a 10 siendo este último el mayor puntaje. En donde se recomienda que un colaborador supera la evaluación cuando su puntaje es 8 o superior a este, el evaluado que no llegue a este puntaje debe automáticamente ingresar al plan de mejora según las necesidades descubiertas por el mismo instrumento.

Se recomienda que la aplicación de la evaluación de desempeño debe ser desarrollada por los líderes de cada área con el apoyo de coordinador del SG-SST; y para el desarrollo fueron en esta ocasión fueron realizadas por tres líderes (jefe de personal, jefe de contabilidad y gerente).

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Anón s. f.)

## Cronograma

Tabla 1

### *Cronograma del Proyecto de investigación*

		<b>CRONOGRAMA DE INVESTIGACION</b>																																															
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	FEB 2020				MAR 2020				ABR 2020				MAY 2020				JUN 2020				JUL 2020				AGO 2020				SEP 2020				OCT 2020				NOV 2020										
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
1	Planteamiento Problema	Realizar la formulación de La propuesta de investigación	■	■																																													
2	Documento de investigación	Formulación del documento de Investigación		■	■	■	■	■	■	■																																							
3	Permisos para aplicación	Solicitud de autorización para aplicación de las pruebas dentro de la empresa									■	■	■	■	■	■	■	■																															
4	Aplicación de instrumentos	Aplicación de cuestionario de estrés laboral													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																							
5	Aplicación de instrumentos	Aplicación de evaluación de desempeño													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																							
6	Tabulación de los resultados	Se consolidan las pruebas y se tabulan los resultados, generando gráficas y tablas para analizar información																									■	■	■	■																			
7	Análisis de resultados	Con las tablas y graficas generadas en la tabulación se procede hacer un análisis contrastando las fuentes teóricas, relacionando las variables del estudio y confirmando las hipótesis planteadas en la primera fase del proyecto																													■	■	■	■															
8	Entrega del documento final	Con todo el insumo de información se consolida el documento final.																																	■	■	■	■											
9	Sustentación	Conforme a las disposiciones de la universidad se socializa los resultados finales de la investigación.																																					■	■	■	■							

## **6.2. Método para Análisis de la información**

Con los cuestionarios aplicados a los colaboradores, se ingresan los datos al programa Excel en donde según la parametrización de cada cuestionario nos arroja unos porcentajes y unas gráficas. En el caso del cuestionario de estrés se obtendrá los porcentajes en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales. Estas categorías están dentro de los criterios muy bajo, bajo, medias, altas y muy altas.

En cuanto a la evaluación de desempeño nos arroja datos en dos categorías que es productividad y conducta laboral. En la categoría de productividad se va a evaluar responsabilidad, conocimiento del trabajo, utilización de recursos, calidad y oportunidad, finalmente, en la categoría de conducta laboral a evaluar, actitud de servicio, compromiso institucional, confianza, iniciativa y relaciones interpersonales. Las puntuaciones van desde 0.0 a 10. La evaluación es aceptable cuando la calificación general es igual o superior a 8. En las gráficas nos permiten visualizar el desempeño del colaborador en los diferentes factores evaluados.

## **7. Resultados o propuesta de solución**

### **Análisis e interpretación de los resultados**

#### **Resultados por el objetivo 1.**

Describir los niveles de estrés de los colaboradores a partir de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, de la Batería de Riesgos Psicosociales.

Para describir los niveles de Estrés en los colaboradores de Sandraagro, se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana.

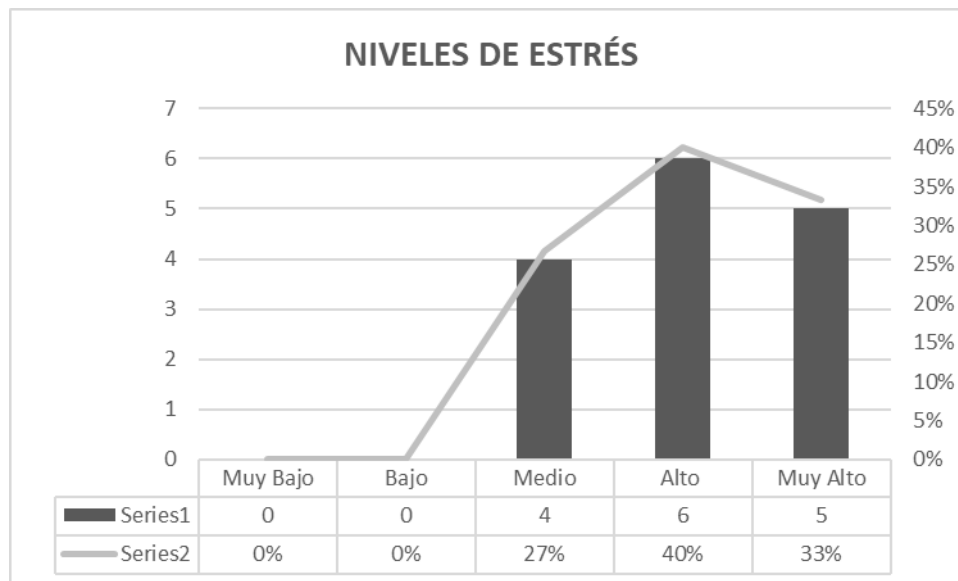
El cuestionario consta de 31 ítems que evalúan síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales.

Los participantes respondieron los ítems de acuerdo a una escala Likert que incluía los conceptos siempre, casi siempre, a veces, nunca. Posteriormente se realizó la calificación de los ítems, se obtuvo un puntaje bruto total y una transformación del mismo. Estos resultados se interpretan de acuerdo a los niveles Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

De acuerdo a lo anterior, los resultados en el cuestionario de Estrés aplicado a los colaboradores de Sandraagro se relacionan a continuación.

Los resultados generales en el cuestionario de estrés reflejan que más de la mitad de los datos se encuentran agrupados en los rangos Alto con un 40% y Muy alto con un 33%, mientras que el nivel medio tiene un 27%. Los niveles de estrés dentro de los colaboradores

de la empresa Sandraagro son predominantemente Altos, evidenciados en la siguiente gráfica.



Grafica 1. Niveles de Estrés

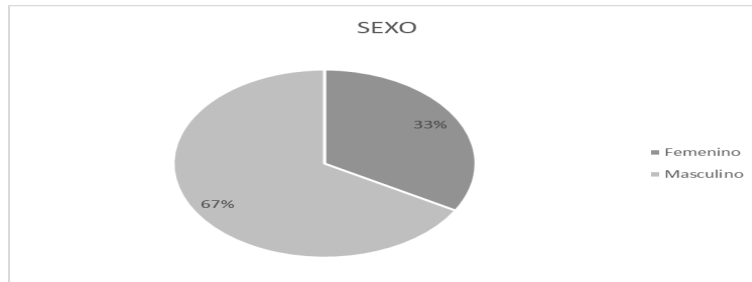
En relación con el sexo de la población objeto de estudio de la empresa Sandraagro se evidencio que del 100% de los participantes el 33% son mujeres a comparación con los participantes masculina que corresponde al 67%.

Tabla 2

*Frecuencia de participantes por sexo*

SEXO		
Femenino	5	33%
Masculino	10	67%
Total	15	100%

Fuente: elaboración propia



*Grafica 2. Porcentajes de participación por sexo*

En relación con los niveles de estrés reportado por las mujeres de la empresa Sandraagro se evidencia que el 60% de las colaboradoras presentan niveles Muy Altos de Estrés, así mismo, se evidencia que el segundo dato representativo es el 40% que reportan niveles Altos de Estrés.

Esta información estadística permite inferir que el comportamiento de los datos en relación a los niveles de estrés de las mujeres de la empresa Sandraagro tiene una tendencia a aumentar, lo que significa que los niveles de estrés pueden seguir aumentando.

Tabla 3

*Niveles de Estrés en mujeres*

NIVELES DE ESTRÉS MUJERES		
Muy Bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	2	40%
Muy Alto	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a los niveles de estrés en los hombres de la empresa Sandraagro se evidencia que los datos se reparten en el rango medio y alto cada uno con un 40%, mientras que, para el nivel Muy alto, se encontró que el 20% del total de los colaboradores de la población masculina. Esta información permite inferir que el comportamiento de los datos tiene una predisposición a mantenerse estables con una leve tendencia a aumentar en los niveles de estrés.

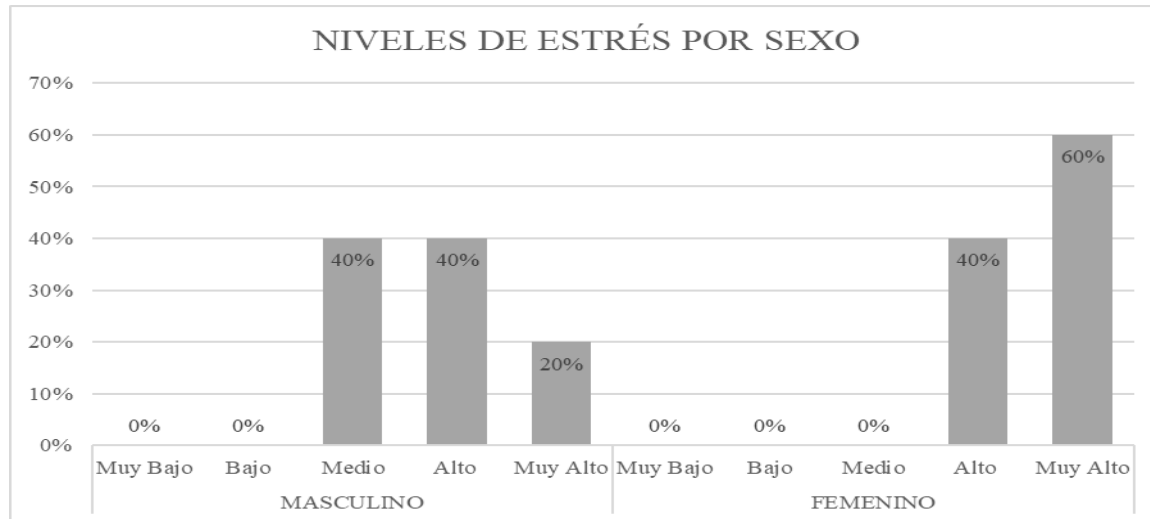
Tabla 4

*Niveles de Estrés en Hombres*

NIVELES DE ESTRÉS HOMBRES		
Muy Bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	4	40%
Alto	4	40%
Muy Alto	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: elaboración propia

Comparando los niveles de estrés entre hombres y mujeres de la empresa Sandraagro se puede evidenciar que en proporción las mujeres tienden a reportar niveles más altos de estrés en comparación con los hombres. De esta manera, en mujeres más de la mitad de los datos en los niveles de estrés se reportan como niveles muy altos, mientras que en los hombres más de la mitad de los datos están en niveles medios y altos.



Grafica 3. Niveles de estrés por sexo

Como información adicional que nos permite analizar el cuestionario de estrés en la tercera versión, encontramos los niveles de estrés de los colaboradores dependiendo del nivel jerárquico de los cargos que desempeñan.

Dentro del cuestionario define la siguiente información sobre los perfiles de cargos: un grupo que incluye jefes, profesionales o técnicos y son aquellos colaboradores que desempeñan cargos de dirección, jefatura o con alto dominio de técnica y conocimiento. En el otro grupo están los auxiliares y operativos que son los colaboradores que desempeñan cargos que no requieren conocimientos especiales pero que requieren una destreza particular.

De esta manera se encontró que en los jefes, administrativos y técnicos mantienen niveles de estrés entre los rangos medio y alto con un porcentaje de 38% en cada nivel, mientras que en el nivel Muy alto se encuentra el 25% de los datos.



Tabla 5

*Niveles de Estrés en cargos de jefes, Profesionales y Técnicos*

NIVELES DE ESTRÉS EN CARGOS JEFES, PROFESIONALES Y TECNICOS		
Muy Bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	3	38%
Alto	3	38%
Muy Alto	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a los niveles de estrés en cargos auxiliares y operativos se evidenció que están en su mayoría en la escala Muy alto y alto con el 43% para cada uno respectivamente, mientras que en nivel medio solo se reportó el 14%.

Tabla 6

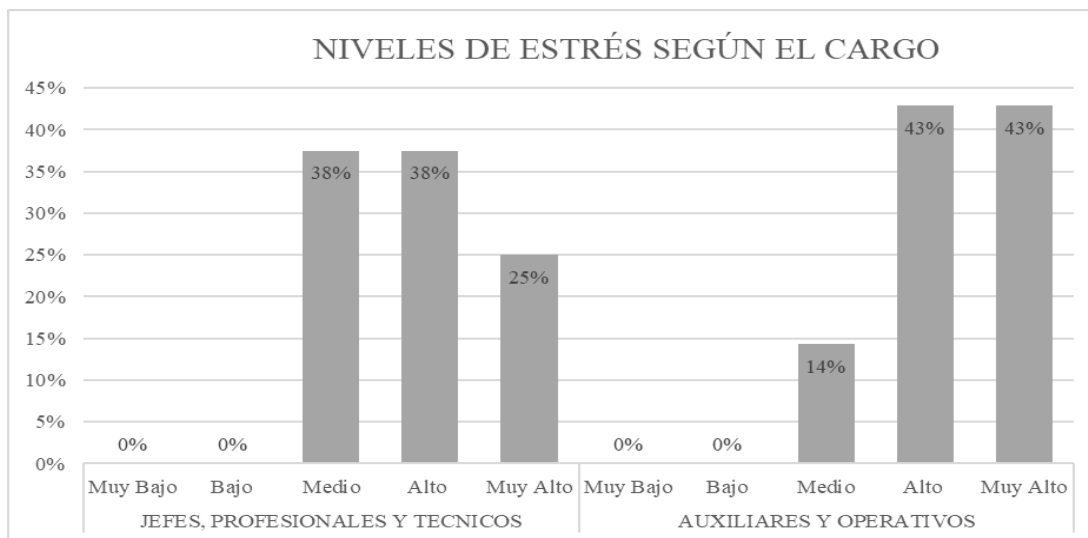
*Niveles de Estrés en cargos auxiliares y operativos.*

NIVELES DE ESTRÉS EN CARGOS AUXILIARES Y OPERATIVOS		
Muy Bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	1	14%
Alto	3	43%
Muy Alto	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: elaboración propia

Al comparar los Niveles de Estrés en cargos de jefes, administrativos y técnicos y los cargos auxiliares y operativos se puede deducir que en el primer grupo de colaboradores los

indicadores de niveles de estrés se mantienen entre en nivel medio, pero tienen tendencia a aumentar, mientras que en el segundo grupo de colaboradores es evidente que los niveles de estrés son muy altos y los datos mantiene la tendencia hacia estos niveles.



Grafica 4. Niveles de estrés comparación según el cargo

**Resultados por el objetivo 2.**

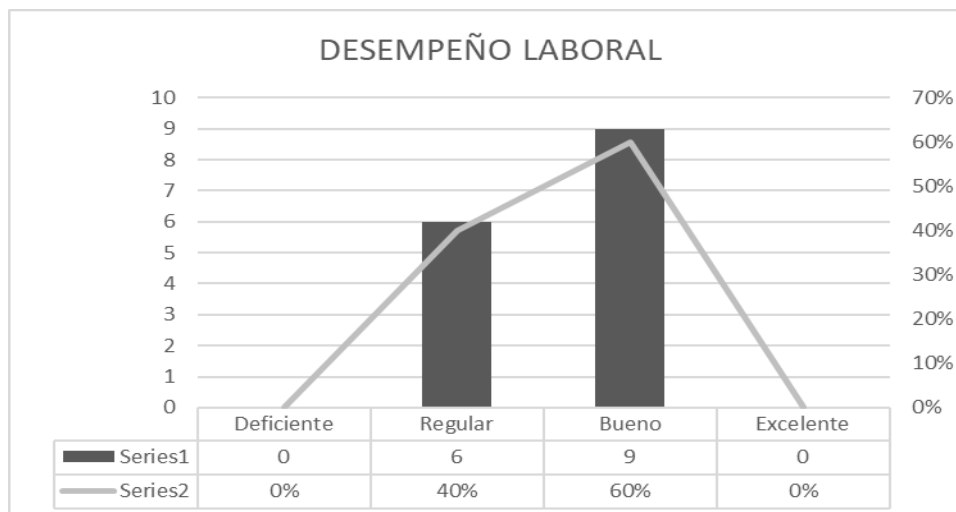
Aplicar la evaluación de desempeño empresarial a los colaboradores del almacén Sandraagro.

Para dar respuesta a este objetivo se aplicó la evaluación de desempeño a los colaboradores, la cual está dividida en dos niveles. En el primero se evalúa la productividad mediante las siguientes sub escalas: Responsabilidad, Conocimiento del trabajo, Utilización de recursos, Calidad y Oportunidad. El segundo nivel se evalúa la conducta laboral a través de las siguientes subescalas: Actitud de servicio, Compromiso institucional, Confianza, Iniciativa y Relaciones interpersonales.

Cada una de las subescalas se evalúa de 1 a 10 y se genera una ponderación que finalmente arroja un valor por el total de la evaluación de desempeño. Este resultado se traduce en los siguientes niveles de 0 a 3.9 Desempeño deficiente, de 4.0 a 7.9 Desempeño Regular, de 8.0 a 9.9 Desempeño Bueno y si el colaborador saca puntaje 10 significa un Desempeño Excelente.

A partir de la aplicación de la evaluación de desempeños se obtuvieron los siguientes resultados.

Los resultados generales de la evaluación de desempeño de los colaboradores de la empresa Sandraagro reflejan que la mayoría tiene un desempeño laboral Bueno con un 60%, seguido de un desempeño laboral Regular del 40%, los resultados están centralizados en estos dos criterios ya que no se presentaron datos en los conceptos deficientes ni excelentes.



Grafica 5. Desempeño laboral de los colaboradores.

En relación a los resultados de evaluación de desempeño de las mujeres de la empresa Sandraagro se puede concluir que un 40% obtuvo desempeño Laboral Regular en comparación con el 60% que obtuvo un desempeño Bueno. La tendencia de los datos permite inferir que el desempeño laboral de las mujeres es bueno,

Tabla 7

*Desempeño laboral de mujeres.*

DESEMPEÑO LABORAL DE MUJERES		
Deficiente	0	0%
Regular	2	40%
Bueno	3	60%
Excelente	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a los resultados de la evaluación de desempeño de los hombres de la empresa Sandraagro se concluyó que el 40% de los colaboradores tienen un desempeño laboral Regular en comparación con el 60% de los colaboradores que tiene un desempeño laboral Bueno. La tendencia de los datos permite inferir que el desempeño laboral de los hombres es Bueno.

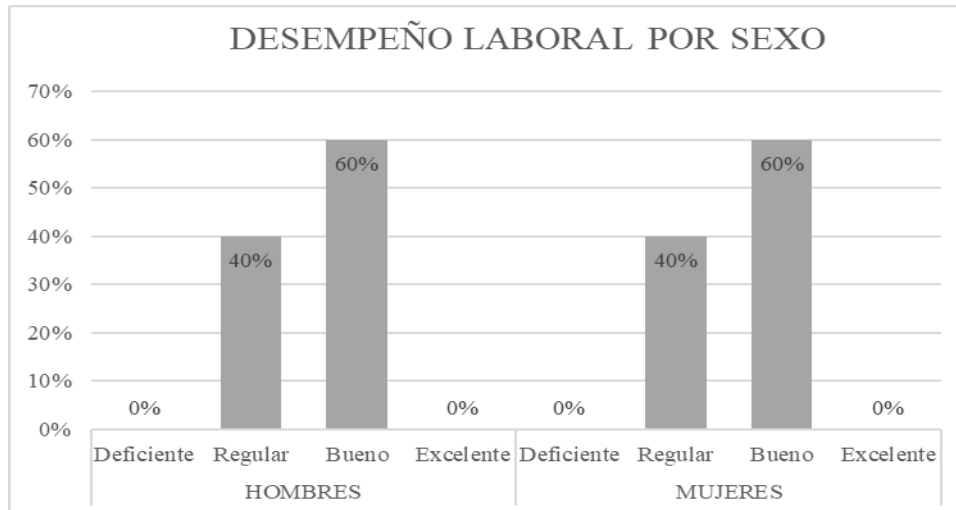
Tabla 8.

*Desempeño laboral de mujeres.*

DESEMPEÑO LABORAL DE HOMBRES		
Deficiente	0	0%
Regular	4	40%
Bueno	6	60%
Excelente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: elaboración propia

Al comparar los resultados en el desempeño laboral de hombres y mujeres colaboradores de Sandraagro, se puede inferir que los resultados son iguales para hombres y mujeres al reflejar el desempeño Bueno con un 60% y Regular con 40%, también se puede concluir que los datos están agrupados mayormente en las escalas centrales, sin reportar desempeños deficientes ni excelentes.



Grafica 6. Niveles de estrés según el cargo.

También se realizó el análisis de los resultados de desempeño en relación al cargo que desempeñan en la empresa bajo las mismas categorías del cuestionario de estrés, es decir, un grupo que incluye jefes, profesionales o técnicos y son aquellos colaboradores que desempeñan cargos de dirección, jefatura o con alto dominio de técnica y conocimiento. En el otro grupo están los auxiliares y operativos que son los colaboradores que desempeñan cargos que no requieren conocimientos especiales pero que requieren una destreza particular, y se obtuvieron los siguientes resultados

Los colaboradores que desempeñan cargos de jefes, profesionales o técnicos en la empresa Sandraagro obtuvieron un resultado en la evaluación de desempeño predominantemente Bueno con un 63% seguido de una evaluación Regular con el 38%.

Tabla 9

*Desempeño laboral en colaboradores de cargos de jefes, profesionales y técnicos*

DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS JEFES, PROFESIONALES Y TECNICOS		
Deficiente	0	0%
Regular	3	38%
Bueno	5	63%
Excelente	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: elaboración propia

Así mismo, los colaboradores que desempeñan cargos de auxiliares y operativos en la empresa Sandraagro obtuvieron un resultado en la evaluación de desempeño mayormente en el criterio de Bueno con un 57% seguido de la evaluación Regular con un 43%.

Tabla 10

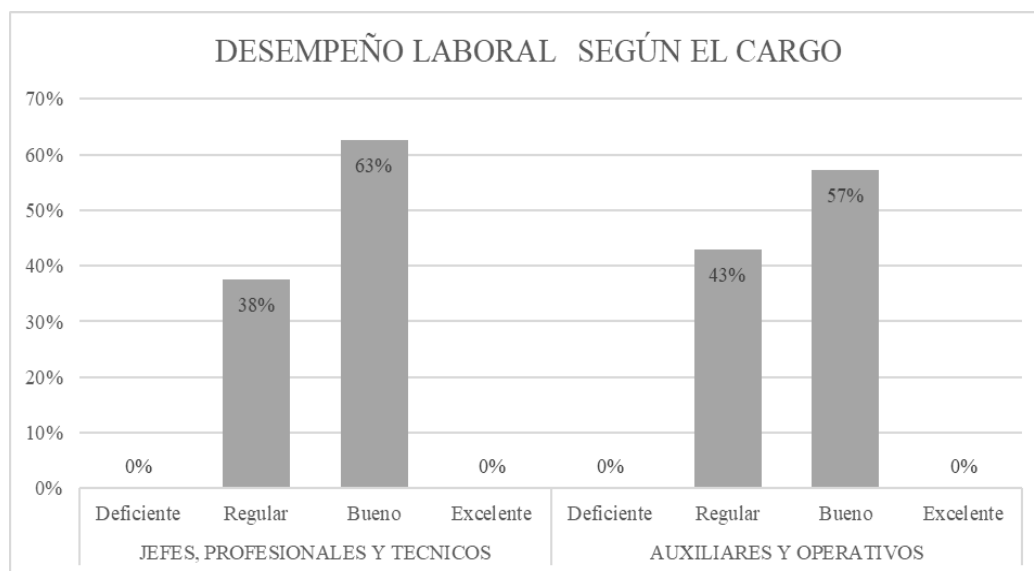
*Desempeño laboral en colaboradores de cargos de auxiliares y operativos.*

DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS AUXILIARES Y OPERATIVOS		
Deficiente	0	0%
Regular	3	43%
Bueno	4	57%
Excelente	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: elaboración propia

Al comparar los resultados entre estas dos categorías en las evaluaciones de desempeño de los colaboradores de la empresa Sandraagro se pudo analizar que aquellos que desempeñan cargos de jefes, profesionales y técnicos tienen mejores resultados puntuando con un 63% en el concepto Bueno a comparación del 57% de los auxiliares y

operativos, mientras que tienen un 38% en el concepto regular en comparación del 43% del otro grupo. En general, se evidencia que los datos se agrupan en las categorías Regular y Bueno sin dispersión de los datos hacia los conceptos de Deficiente o Excelente.



Grafica 7. Desempeño laboral según el cargo.



### Resultados por el objetivo 3.

Relacionar la evaluación de desempeño con el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales.

Para responder este objetivo se realizó la tabulación de los resultados considerando las dos variables de estudio, es decir, los niveles de estrés agrupados en cinco conceptos y el resultado de la evaluación de desempeño agrupada en cuatro conceptos.

Se observó que los colaboradores de Sandraagro presentan Altos y Muy Altos niveles de estrés con un total de once personas mientras que los niveles medios solo tenemos 4 personas y los niveles muy bajo y bajo no tiene incidencia. En cuanto a evaluación de desempeño podemos observar que hay más personas con una evaluación Buena en comparación con los que tienen una evaluación regular.

Tabla 9. Niveles de estrés y desempeño laboral en colaboradores de Sandraagro

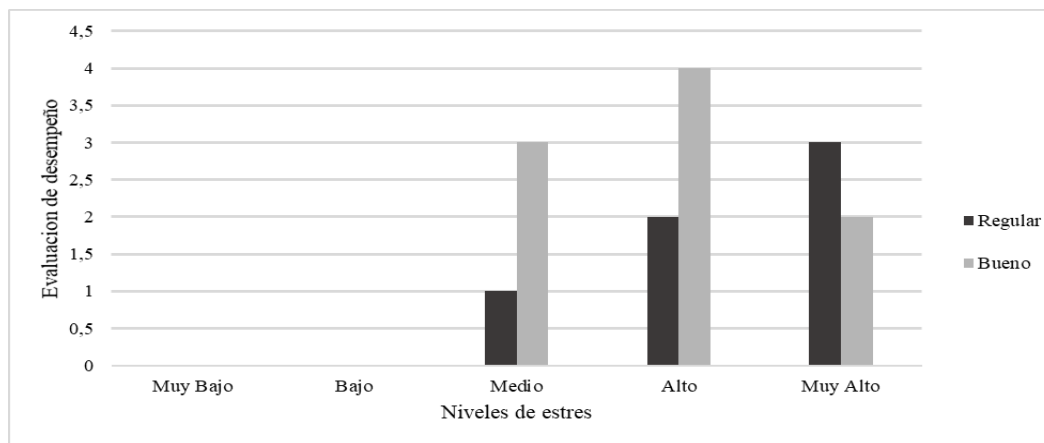
Tabla 11

*Niveles de estrés y desempeño laboral en colaboradores de Sandraagro*

VARIABLES		NIVELES DE ESTRÉS					TOTAL
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
EVALUACION DE DESEMPEÑO	Deficiente	0	0	0	0	0	0
	Regular	0	0	1	2	3	6
	Bueno	0	0	3	4	2	9
	Excelente	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

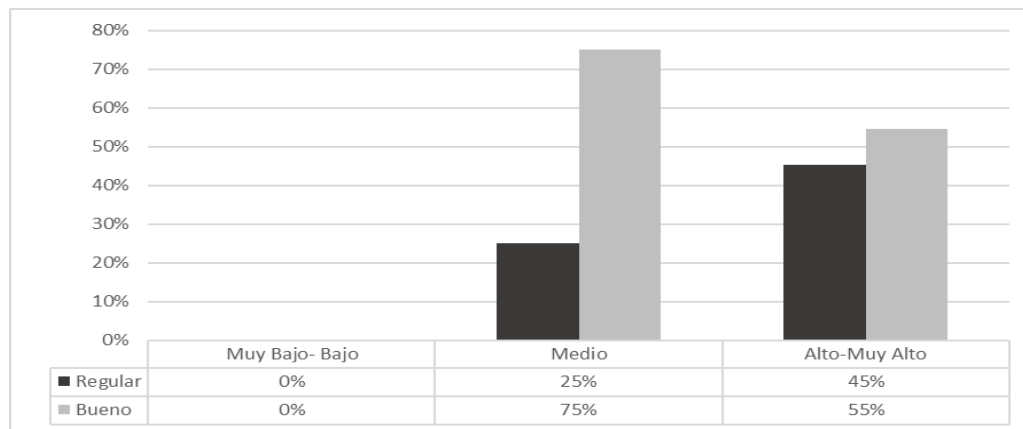
Fuente: elaboración propia

Gráficamente podemos ver que a medida que los niveles de estrés aumentan así mismo aumenta el concepto de evaluación de desempeño regular y cuando el estrés puntúa como Muy Alto el desempeño bueno que se mantenía disminuye considerablemente.



Grafica 8. Niveles de estrés y desempeño laboral en colaboradores de Sandragro.

La grafica que se expone a continuación configura un análisis detallado en tendencia de tres categorías los niveles de estrés; la primera categoría los resultados Muy Bajo y Bajo, la segunda categoría en Medio y la tercera en Alto y Muy Alto.



Grafica 9. Tendencia de las Categorías de estrés agrupadas

## **Discusión**

El estrés se pudo definir como la respuesta del organismo a cualquier cambio o demanda. Los efectos del estrés laboral abarcan reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador. Cuando el estrés laboral se acumula y se mantiene en el tiempo hablamos de estrés crónico. Si este se torna excesivo superando la tolerancia del organismo puede desencadenar en una serie de situaciones que pueden generar un impacto muy importante produciendo desgaste en la salud, bajo desempeño laboral, repercusión en la seguridad del paciente, repercusiones en la vida familiar y social. Para efectos de discutir los resultados obtenidos en la investigación retomaremos la hipótesis inicial en donde planteamos que los niveles de estrés afectan al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sandraagro.

Para efectos de hacer un análisis más detallado se consolidó los resultados de la investigación en el gráfico 9. Se agruparon los niveles de estrés en tres categorías: la primera categoría los resultados Muy Bajo y Bajo, la segunda categoría en Medio y la tercera en Alto y Muy Alto.

El primer elemento de análisis son los resultados en la evaluación de desempeño catalogado como Regular, observando que a niveles medios de Estrés los colaboradores de la empresa tienen un desempeño laboral regular con un 25% mientras que a niveles Altos y Muy Altos de estrés ese porcentaje aumenta considerablemente hasta llegar al 45%, lo que confirmó la hipótesis al constatar que los resultados en las evaluaciones de desempeño

marcan una tendencia a aumentar en el concepto regular. Por otra parte, si analizamos los resultados de desempeño como Bueno se evidenció que mientras el nivel de estrés es medio los resultados en la evaluación de desempeño tienen una puntuación del 75% pero conforme aumentan los niveles de estrés este concepto disminuye reportando en el Nivel Alto y Muy Alto con un porcentaje de 55%.

Como se puede evidenciar, en la gráfica a mayores niveles de estrés la diferencia (distancia porcentual) entre los resultados de desempeño regulares y buenos, van disminuyendo de manera que, si en un escenario hipotético evaluáramos un nivel superior de estrés mucho más agresivo, podríamos intuir que la que el desempeño regular sobrepasa el desempeño bueno e incluso podríamos ver reflejado algún dato en el desempeño deficiente.

Los resultados de nuestra investigación aportan a las teorías existentes en relación al desempeño laboral y el estrés, de esta manera, Marta Duran (2010) afirma que uno de los efectos claros del estrés laboral es la disminución de producción, en cantidad y/o calidad; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes, en conclusión, los efectos los niveles altos de estrés afectan directamente sobre el rol de las personas dentro de la organización, por esta razón en la actualidad el estrés está en la primeras líneas de investigación como un intento de controlar los efectos devastadores que incluso se pueden sobrepasar a los

ámbitos del ser humano como su vida familiar, social y personal. El impacto de situaciones estresantes sobre el bienestar físico y mental del individuo puede ser substancial o extremo como es el caso del suicidio o arritmias cardíacas. Los cambios conductuales que pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés abarcan estados de nerviosismo, decaimiento corporal, tensión física y problemas cardíacos.

Al hacer un análisis de las características de los colaboradores del Almacén Sandraagro, participantes en el estudio, se pudo observar que son personas adultas, provenientes de diferentes contextos del municipio San Vicente del Caguán, los cuales presentan altos niveles de estrés y que es relacional con la evaluación de desempeño.

En la actualidad se puede afirmar que el alto nivel de estrés de los colaboradores del Almacén Sandraagro son de tendencia ascendentes sobretodo en el caso de las mujeres en un nivel muy alto, lo que se evidencia a partir del análisis de la aplicación del cuestionario; para el caso de los hombres se proporciona en el rango medio. Es necesario reconocer los factores de riesgos psicosociales en la compañía, de forma que se visibilicen y se generen intervenciones de prevención (Benavides et al. 2002)

Otro dato importante a tener en cuenta es que, si bien es cierto que un alto porcentaje de nivel de estrés muy alto lo expone las mujeres del Almacén Sandraagro el nivel jerárquico jefes, administrativos y técnicos, según los datos estadísticos con un porcentaje de 38% media y alta, evidenciando en auxiliares y operarios, las condiciones de vulnerabilidad en los esquemas de trabajo, en la exposición muy altas de riesgos psicosociales. Siendo imprescindible reconocer en los entornos laborales que el estrés

laboral es un tema de salud pública por el impacto que genera en los aspectos económicos, sociales, políticos y de salud y que requiere puesta en marcha acciones importante para prevenir y/o atender esta cuestión.

Según el ordenamiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) toda que establece la necesidad de desde panorama de mayor proporción al descrito para prevenir situaciones de riesgos y los psicosociales no son ajenos a estos, siendo importante que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST desarrolle proceso lógico para atender este tipo de situaciones, con constante seguimiento y la evaluación y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo y por ende su calidad de vida.

En el Decreto 1072 de 2015, es clara la intención de cuidar la salud de los trabajadores, por lo cual se exige la integración de un adecuado sistema de gestión en el marco del ciclo PHVA, con la finalidad de apoyarse en acciones de mejora y un adecuado control y manejo de riesgos, con indicadores, medidas de prevención y control

Al respecto, es fundamental observar que cuando existe el reconocimiento de la relevancia de los factores de riesgos psicosociales, de debe activar acciones de atención tanto internas como externa en el sector, lo que se evidencia que es necesario la afiliación a una aseguradora de riesgos laborales y a una entidad prestadora de salud como requisito mínimo para atender estas prioridades. En este sentido, de acuerdo con el Código

Sustantivo de Trabajo, determinan acciones de las aseguradoras de riesgo laborales que dé cumplimiento con el aseguramiento del colaborador.

Por otra parte, uno de los hechos que más llama la atención en los resultados de la investigación es; que la mayor parte de los colaboradores estas expuesto a los muy alto niveles de estrés, que consecuencias sobre la calidad de vida laboral y s la productividad de las organizaciones y que es evidente en los resultados estadísticos de la aplicación de la evaluación de desempeño laboral.

Todo lo anterior conlleva a conocer y a tratar de abordar los grandes desafíos que enfrentan las compañías en el abordaje de los riesgos psicosociales en estos contextos de altos niveles de estres, por la complejidad y la invisibilización de estos riesgos, que exigen conocimiento, participación y análisis programático desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo que exhorta a mucho más compromiso, reflexión, investigación y análisis.

### **Propuesta de solución**

Como se discutió ampliamente en el apartado anterior, el estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén Sandraagro, por lo que a partir de los resultados obtenidos en esta investigación consideramos oportuno generar una propuesta de intervención que aporte a disminuir los niveles de Estrés Laboral y que finalmente se reflejen en la productividad de la empresa y contribuyan a la calidad de vida de los colaboradores.

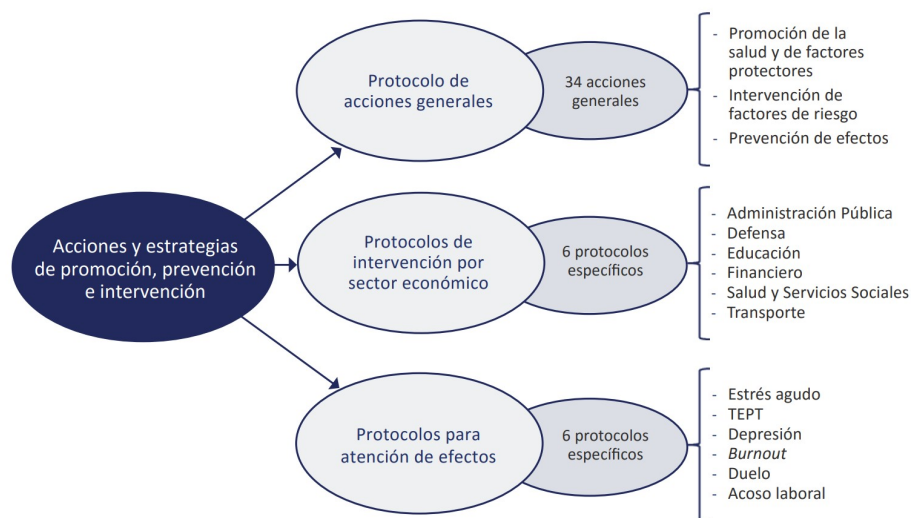
Para esta propuesta es importante enfatizar en que el Estrés Laboral está inmerso dentro del programa de prevención del Riesgo psicosocial que debe tener todas las empresas públicas y privadas en el marco del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El riesgo psicosocial está reglamentado por Resolución 2646, Decreto 1477 y Resolución 2404 en donde es obligatorio hacer la identificación y valoración del Riesgo Psicosocial y mediante esta información la empresa debe implementar un programa de intervención. El ministerio de protección social emitió una Guía Técnica General para Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora.

El objetivo de esta guía es principalmente orientar a los empleadores en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones.



De manera general la Guía técnica propone el siguiente esquema el cual se debe ajustar a las necesidades de cada organización y de acuerdo a los resultados de la identificación y valoración del riesgo. Para implementar este programa se retomó principalmente el Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral Reacción a estrés agudo.



Grafica 10. Estructura general de las acciones y estrategias de promoción, prevención e intervención de factores psicosociales.

Fuente: Tomado de la Guía Técnica General. Ministerio de Protección Social

La propuesta de intervención incluye las siguientes actividades

### **Actividades de prevención primaria**

La prevención primaria hace referencia a las medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o problema de salud mediante el control de los factores causales y los factores predisponentes o condicionantes (OMS, 1998). La actividad más

importante para lograr el objetivo de la prevención primaria son las de psicoeducación a los colaboradores. En el caso de la empresa Sandraagro y teniendo en cuenta que los niveles de Estrés son Altos y Muy altos sugerimos un plan de capacitaciones con las siguientes temáticas: a. estrés laboral, en donde se incluya definición, causas y efectos en la salud; b. Entrenamiento en técnicas de relajación individual y a nivel grupal; c. Entrenamiento en la autorregulación de emociones; y d. Estrategias de afrontamiento.

### **Actividades de prevención secundaria**

Las actividades de prevención secundaria están orientadas al diagnóstico precoz de la enfermedad sin que tengan manifestaciones clínicas. Significa la búsqueda en sujetos “aparentemente sanos” de enfermedades lo más precozmente posible. El diagnóstico temprano, la captación oportuna y el tratamiento adecuado, son esenciales para el control de la enfermedad.

Para la empresa Sandraagro las actividades en este nivel serian: a. Realizar la aplicación del cuestionario para la Evaluación del estrés laboral tercera versión por lo menos cada seis meses para analizar el comportamiento del Estrés en los colaboradores; b. Identificar los colaboradores que requieren apoyo psicosocial básico para el manejo de estrés, después de la jornada de psicoeducación se realizará monitoreo sobre los casos puntuales que tenían niveles de estrés Muy Altos y verificar si persiste esta valoración para generar un plan más detallado para cada colaborador en donde se puede incluir la remisión a tratamiento médico; c. La empresa deberá implementar apoyo psicosocial adicional en donde se identifiquen posibles estresores psicosociales asociados a la labor de los

colaboradores, con el resultado de esta actividad la empresa genera un plan de acción a corto plazo y verifica la efectividad de las acciones con la aplicación nuevamente del Cuestionario de Estrés.

### **Actividades de prevención terciaria**

Se refiere a acciones relativas a la recuperación de la enfermedad clínicamente manifiesta, mediante un diagnóstico acertado el tratamiento y la rehabilitación física, psicológica y social en buscando reducir de este modo las mismas. Si la empresa identifica ausentismo causado por estrés laboral deberá generar un plan detallado conforme las recomendaciones médicas para la recuperación y reincorporación asertiva del colaborador. Este proceso lo debe apoyar el área de gestión humana.

Todas las actividades deben tener una evaluación y retroalimentación con el fin de lograr el objetivo final de este programa que es impactar positivamente en la calidad de vida laboral de los colaboradores y mejorar los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño que aplica anualmente la empresa.

## 8. Análisis Financiero

Tabla 12

*Presupuesto de la propuesta*

ACTIVIDADES DE PREVENCION PRIMARIA						
	Actividad	Duración	Participantes	Recursos		Financieros
				Humanos	Físicos	
1	Estrés laboral en donde se incluya definición, causas y efectos en la salud	3 horas a la semana.	15	Psicólogo o enfermera especialista en SST	Salón con espacio amplio, videobeam, papelería para actividad dinámica	\$ 500.000
2	Entrenamiento en técnicas de relajación individual y a nivel grupal	3 horas a la semana.	15	Psicólogo o enfermera especialista en SST	Salón con espacio amplio, videobeam, papelería para actividad dinámica	\$ 600.000
3	Entrenamiento en la autorregulación de emociones	3 horas a la semana.	15	Psicólogo o enfermera especialista en SST	Salón con espacio amplio, videobeam, papelería para actividad dinámica	\$ 600.000
4	Estrategias de afrontamiento.	3 horas a la semana.	15	Psicólogo o enfermera especialista en SST	Salón con espacio amplio, videobeam, papelería para actividad dinámica	\$ 600.000
ACTIVIDADES DE PREVENCION SECUNDARIA						
1	Aplicación de cuestionario de Estrés tercera versión	1 hora por aplicación	15	Psicólogo especialista en SST	Salón con espacio amplio, papelería de la prueba, lapiceros para cada participante	\$ 375.000
2	Atención psicosocial por trabajador, mínimo 5 sesiones por cada uno.	1 hora por sesión	5	Psicólogo especialista en SST	No Aplica	\$250.000 por cada trabajador
3	reunión de asesoría para determinar el programa de apoyo psicosocial adicional	2 hora	5	Psicólogo especialista en SST	salón amplio para reunión.	\$ 70.000
ACTIVIDADES DE PREVENCION SECUNDARIA						
1	Asesoría para determinar el plan de rehabilitación y reingreso de colaborador según el caso	4 horas	5	Psicólogo especialista en SST	No Aplica	\$ 200.000

Fuente: elaboración propia

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Los resultados y contrastación teórica que se hizo en el presente estudio, posibilitaron llegar a las siguientes conclusiones.

Los colaboradores de la empresa Sandraagro en su totalidad, tantos cargos jefes profesionales y técnicos presentan niveles medios y Muy Altos de estrés, mostrando una diferencia en los cargos operativos y auxiliares, que reflejan un nivel de estrés con tendencia predominante de alto y muy altos. Entre ellos las mujeres muestra un porcentaje mayor de altos y muy alto niveles de estrés a diferencia que los hombres, que presentan niveles medios y altos.

Los resultados en el desempeño laboral evidenciado en la aplicación de la evaluación de desempeño se identifican tendencias similares entre hombres y mujeres en el rango regular y buena en su desempeño.

Los jefes, profesionales y técnicos tienen mejores resultados de desempeño que los auxiliares y operativos.

En general el desempeño laboral de todos los colaboradores es bueno, evidenciando un 60% en la aplicación de los instrumentos.

Por lo tanto, las evaluaciones de desempeño de los colaboradores de la empresa Sandraagro se calificaron en el rango de Bueno, sin presentar datos en los extremos de la evaluación, es decir, deficientes o excelente. sin embargo, esta evaluación esta seguida de la valoración regular, la cual se sugiere tenga un plan de acción bien estructurado que

permita mejorar dicho resultado. Por ende, consideramos que es indispensable en la propuesta de intervención incluir las acciones del protocolo de prevención y actuación frente al estrés agudo en el entorno laboral emitida por el Ministerio Trabajo como una herramienta para mitigar los efectos negativos que el estrés genera en los colaboradores impactando finalmente en las evaluaciones de desempeño de la empresa ya que los efectos negativos del estrés se manifiestan en síntomas fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales.

La influencia que tiene los niveles de estrés sobre los resultados en el desempeño laboral evidenciado en la aplicación de la evaluación de desempeño, los resultados muestran que tanto hombres y mujeres presentan la misma tendencias regular y buena en su desempeño esto permite pensar que los riesgos psicosociales deben ser priorizados con el fin de intervenir y controlar los efectos negativos que generan en los trabajadores por la cuestión de la calidad de vida y su desarrollo personal y al mismo tiempo los efectos en la productividad de la compañía, que para este caso es la prestación de prestación de servicio y ventas.

La investigación nos permitió concluir que a mayores niveles de estrés los resultados en la evaluación de desempeño tienden a ser regulares, aunque se evidenció que con niveles medios de estrés los colaboradores aun cumplen con sus funciones de manera satisfactoria para la empresa, esta situación no se debe prolongar en el tiempo ya que ese nivel de estrés medio, después puede incidir en la percepción de estrés alto o muy alto y verse reflejado en desempeños incluso deficiente.

## **Recomendaciones**

Es fundamental que los resultados de este estudio sirvan como base para adelantar otras investigaciones y a su vez se fortalezcan procesos académicos en las universidades con programas en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Diseñar el programa o manual para la identificación y valoración de los riesgos en donde estén incluidas las evaluaciones de riesgo psicosocial y la periodicidad con las que se van a realizar, es decir, aplicar la Batería de Riesgo Psicosocial con las cuatro escalas. En este documento se deben especificar la ruta de atención a seguir si se presenta casos que requieran mayor atención.

Diseñar el programa o manual para la aplicación de las evaluaciones de desempeño con el fin de precisar el procedimiento y socializarlo con los colaboradores. Retroalimentar las evaluaciones de desempeño con los trabajadores y los directivos para verificar que las escalas miden con precisión lo que se requiere y generar planes de acción que impacten en el desempeño de los colaboradores.

Fortalecer programa de bienestar laboral para incluir actividades que vayan directamente relacionados con el estrés laboral, ya que es evidente que la empresa Sandraagro presenta altos niveles del mismo.

Analizar y ajustar el manual de funciones para identificar sobrecargas laborales en los cargos de los auxiliares y operativos de la compañía o evaluar la inclusión de nuevo personal que apoye las funciones de los cargos mencionados.

## Referencias

Acosta A.C., Jiménez L.K, Pulido E.G & Redondo M.P. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*. 17(1), 24-33.

Acosta, H., Salanova, M. & Llorens, S. (2011) ¿Qué prácticas organizacionales saludables son más frecuentes en las empresas? Un análisis cualitativo. *Fòrum de recerca* 16. 811-825.

Anón. s. f. «Por estrés, 40% de los empleados en Colombia sufre trastornos mentales | RCN Radio». Recuperado 8 de marzo de 2020 (<https://www.rcnradio.com/salud/por-estres-40-de-los-empleados-en-colombia-sufre-trastornos-mentales>).

Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13 (41), 135-142. Disponible en: [http:// www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl).

Bakker, A. & Rodríguez A. (2012) Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*. 26, (1), 62-65.

Benavides, F. G., D. Gimeno, J. Benach, J. M. Martínez, S. Jarque, A. Berra, y J. Devesa. 2002. «Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas». *Gaceta Sanitaria* 16:222-29.

Caballero I.M. Contreras F. Vega E.P & Gómez J.J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1) 87-105.



Correa, María Isabel Restrepo. 2002. «MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO». (45):4.

Dinero. s. f. «Principales generadores de estrés laboral en Colombia». *causas del estrés*

*laboral en Colombia*. Recuperado 8 de marzo de 2020

(<http://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788>).

Durán, María Martha. 1969. «BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA

CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL». *Revista Nacional de*

*Administración* 1(1):71-84.

Elera-López, A.S. & Gálvez-Páucar, J.A. (2016). Desempeño laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga asenjo; 2015. (Tesis de especialización). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.

Fernández Ospina, Eliana, Angélica María Tenjo, y M. Ana Fernanda Uribe Rodríguez.

2009. «Identificación de factorespsicosociales de riesgoen una empresa de producción». *Diversitas* 5(1).

Gallego, C.F, Ramírez N.X., Rendón M.M, Diaz J. (2018). El estrés laboral y su afectación

en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales.

Universidad libre.

Gallego, E., Mahiques, J. &Salanova,. M. (2000). Validación del modelo vitamínico de

Warr mediante regresión no paramétrica localmente ponderada. *Psicothema*, 12 (1),

135-139.

- Gil-Monte, Pedro R. 2009. «Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública». *Revista Española de Salud Pública* 83:169-73.
- Gil-Monte, Pedro R. 2012. «Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional». *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 29:237-41.
- Gomez, N. & Turizo, F. (2016). Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. *Revista CES Derecho* Volumen 7 No. 2 Julio-Diciembre / 2016
- Gómez Rojas, Paola, Julia Hernández Guerrero, y María Doris Méndez Campos. 2014. «Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería». *Ciencia & trabajo* 16(49):9-16.
- Gonzales, Roberto Rodríguez, Yamila Roque Doval, y Osana Molerio Pérez. 2002. «Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento». *Revista Internacional de Psicología* 3(01):1-19.
- Guerrero, Juan, y York Iván Puerto Barrios. 2007. «Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial». *Revista Colombiana de Psicología* 16(0):203-34.
- Harter, J., Schmidt, F. & Hayes, T. (2002). Relación a nivel de unidad de negocios entre la satisfacción del empleado, compromiso de los empleados, y los resultados empresariales: Un meta-análisis, *Diario de Psicología Aplicada*, 87 (2), 268-279.
- Lizarazo, Cesar, J. Martínez Fajardo, Shyrle Berrio, y L. Quintana. 2011. «Breve historia de la salud ocupacional en Colombia».

Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. & Plinio, G. (2002).

Organizational Assessment: A Framework for Improving Performance. Estados Unidos de América. IDB bookstore.

Malca S. (2014). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA) agencia de Pacasmayo en el periodo 2013. (Tesis de especialización). Universidad nacional de Trujillo-Perú.

Mamani-Encalada, Antonia, Roxana Obando-Zegarra, Ana María Uribe-Malca, y Maritza

Vivanco-Tello. 2007. «Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia». *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería* 3(1).

Ministerio de Trabajo, Resolución 0312 2019}. s. f. «Resolución 0312 de 2019 ▷

Actualizada ▷ SafetYA®».

[https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219\\_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf](https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf). Recuperado 8 de marzo de 2020

(<https://safetya.co/normatividad/resolucion-0312-de-2019/>).

Ministerio de Trabajo, Resolución 2404. 2019. «Resolución 2404 de 2019».

*saludocupacional*. Recuperado 8 de marzo de 2020

(<https://www.saludocupacional.com.co/single-post/2019/07/29/Resoluci%C3%B3n-2404-de-2019>).

Monte, Pedro R. Gil. 2013. «Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional.» *INFORMACIO PSICOLOGICA* 0(100):68-83-83.

Muñoz-Torres, Teresita de Jesús, y Leticia Casique-Casique. s. f. «Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería». 4.

P, María Atalaya. 2001. «El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo». *Industrial Data* 4(2):25-36.

Peiró, José M. s. f. «ESTRÉS LABORAL, LIDERAZGO Y SALUD ORGANIZACIONAL». 16.

Pérez, Eduin Jaime Posada. 2011. «La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos». *Revista CES Salud Pública* 2(1):66-73.

Quijano, S., Cornejo, J.M., Yepes, M. & Flores, R. (2005). La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida. *Anuario de Psicología*, 36 (1), 7-36.

Quispe-Gamio S.H. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima. (Título de grado). Universidad autónoma del Perú. Lima-Perú.

Rodríguez Carvajal, Raquel, y Sara de Rivas Hermosilla. 2011. «Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención». *Medicina y Seguridad del Trabajo* 57:72-88.

- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., Llorens, S. & Schaufeli, W. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, Burnout y *Engagement*: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicología Social Aplicada*. 11 (1), 69-90.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El *Engagement* de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*. 261 (62), 109-138.
- Salanova, M., Bresó, E. & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del *Engagement*. *Ansiedad y estrés*. 11 (2-3), 215-231
- Sarsosa-Prowesk K & Charria-Ortiz V.H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 20(1):44-52.
- Serna, Luis Fernando Correa, Carmen Eugenia Dávila Guerrero, y Gerardo Burgos Bernal. s. f. «ALEJANDRO GAVIRIA URIBE Ministro de Salud y Protección Social». *Salud mental* 47.
- Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S. & Schaufeli, W. (2012). Teams make it work: How teamwork *Engagement* mediates between social resources and performance in teams. *Psicothema*. 24, (1), 106-112.
- Uribe, J. (2005). La investigación documental y el estado del arte como estrategias de investigación en ciencias sociales en la investigación en ciencias sociales. *Estrategias de investigación*. Bogotá: Ediciones Universidad Piloto de Colombia.

Velázquez F.D & Villavicencio D.A. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. (Tesis de título). Pontificia universidad católica del Ecuador.

Vieco Gómez, Germán F., y Raimundo Abello Llanos. 2014. «Factorespsicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo». *Psicología desde el Caribe* 31(2):354-85.

Gestor Normativo de la Función Pública. s. f. «Decreto 2663 de 1950 - EVA - Función Pública». Recuperado 2 de diciembre de 2020 (<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>).

Gómez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D. & Perilla, L. E. (2016), Perilla, L. E. (2016), Viviola Gómez, y Diego Castrillón. s. f. «ESTANDARIZACIÓN DE UNA BATERÍA PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES EN TRABAJADORES COLOMBIANOS». 19.

Rh, Chia V. s. f. «• Mostrar los pros y los contras de la evaluación del desempeño. • Indicar cómo se construye un proceso, dinámico y flexible de la evaluación del desempeño. • Señalar las nuevas perspectivas de la evaluación del desempeño.» 30.

Rodríguez, José Antonio Piqueras, Victoriano Ramos Linares, Agustín Ernesto Martínez González, y Luis Armando Oblitas Guadalupe. 2009. «Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física». *Suma Psicológica* 16(2):29.

Anón. s. f. «Deusto - UPIICSA XVII, VII, 50-5.pdf».

Van Dalen, D. B y Meyer, W. J. (1981). *Manual de Técnica de la Investigación Educativa*. Madrid: Paidós.

Moreno, E. (2013). *Metodología de investigación*. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com.co/2013/08/que-es-el-universo.html>

Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*.

México: McGraw-Hill.

Guba, L. y. (1985). En *Metodología de tipo descriptivo* (págs. 36-38).

[http://es.wikipedia.org/wik/desplazamiento\\_forzado](http://es.wikipedia.org/wik/desplazamiento_forzado). (s.f.).

## Apéndices

### Apéndice A

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**  
República de Colombia



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.				

## Apéndice B



### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

\* Marcar la prorroga que se evalúa al empleado

Fecha

Nombre empleado

Cargo

Jefe Inmediato

No.1	D	M	A	hora
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DIA DE RETROALIMENTACIÓN

#### Definición de la calificación

**10**  
Durante el periodo evaluado se identifica en el Colaborador un nivel de cumplimiento de metas que va mucho más allá de las exigencias razonables de desempeño, especialmente en áreas críticas de responsabilidad.

**8,0 a 9,9**  
Durante el periodo evaluado el Colaborador demuestra de manera clara en su desempeño que cumple con los requerimientos del cargo en términos de productividad en cuanto a calidad y cantidad, que se exigen.

**4,0 a 7,9**  
Durante el periodo evaluado se identifica en el Colaborador la habilidad de completar la mayoría de las tareas. Sin embargo, la necesidad de mejoramiento y desarrollo en su desempeño es claramente necesaria.

**0,0 a 3,9**  
Durante el periodo evaluado, el desempeño del colaborador está obviamente por debajo de los requerimientos del cargo, aun cuando se encuentra bajo supervisión cercana.

Sr. Evaluador, de acuerdo a su concepto respecto del desempeño del evaluado teniendo en cuenta los ítems descritos en la columna "FACTORES DE DESEMPEÑO", seleccione un valor entre "0" y "10" en la columna "CALIFICACION".

FACTORES DE CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN	PONDERACION	PUNTAJE
P R O D U C T I V I D A D	<b>RESPONSABILIDAD:</b> El colaborador realiza las funciones y deberes propios del cargo (Manual de Funciones) sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.		15%	0
	<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO:</b> El colaborador aplica las habilidades y los conocimientos identificados al momento de su contratación, para el cumplimiento de las actividades y funciones del cargo.		15%	0
	<b>UTILIZACION DE RECURSOS:</b> El Colaborador emplea apropiadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.		10%	0
	<b>CALIDAD:</b> El Colaborador realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos de sus jefes inmediatos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.		10%	0
	<b>OPORTUNIDAD:</b> El colaborador entrega las tareas, trabajos e informes, de acuerdo con la programación previamente establecida.		10%	0
C O N D U C T A L	<b>ACTITUD DE SERVICIO:</b> El Colaborador atiende los requerimientos de sus clientes internos (compañeros, superiores jerárquicos, Jefes inmediatos) con eficiencia y efectividad.		15%	0
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b> El Colaborador asume y transmite los valores organizacionales ( <i>Servicio, Integridad, Comunicación, Lealtad, Confianza, Crecimiento Continuo</i> ) y en su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia con la empresa.		10%	0
	<b>CONFIANZA:</b> El Colaborador genera confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.		5%	0
	<b>INICIATIVA:</b> El Colaborador resuelve los imprevistos de su trabajo, demuestra iniciativa en el desarrollo de sus tareas y aporta mejoras a su puesto de trabajo.		5%	0
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b> El Colaborador establece y mantiene comunicación con usuarios superiores, compañeros y colaboradores, generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.		5%	0
			<b>100%</b>	<b>0</b>

Firma del Evaluador

Firma del Evaluado

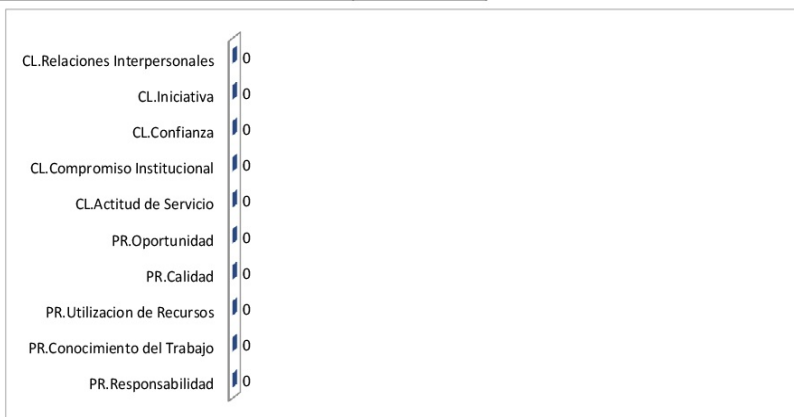
#### Conclusión

Prorrogar Contrato de Trabajo  SI  NO

Considerando el resultado de la evaluación, marcar con una X, si el contrato se prorrogó o no.

Firma del Evaluador

FACTORES DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE
PR.Responsabilidad	0
PR.Conocimiento del Trabajo	0
PR.Utilizacion de Recursos	0
PR.Calidad	0
PR.Oportunidad	0
CL.Actitud de Servicio	0
CL.Compromiso Institucional	0
CL.Confianza	0
CL.Iniciativa	0
CL.Relaciones Interpersonales	0



Interpretacion:

**Puntaje Total:** 0

**PLAN DE ACCION Y SEGUIMIENTO**

*Esta sección se diligencia solo en caso en el que se decida prorrogar el Contrato de Trabajo y la calificación se encuentre entre "4,0 y 7,9"*

Aspectos a Mejorar	Acciones de Mejora

*Elija máximo cinco (5) aspectos a mejorar del colaborador evaluado con los correspondientes Planes de Acción, a los cuales deberá hacerle seguimiento durante los tres meses siguientes del Contrato de Trabajo.*

Firma del Evaluador	Firma del Evaluado
---------------------	--------------------

## Apéndice C

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Señor/a:

Usted ha sido invitado/a a participar en la investigación **"INFLUENCIA DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ALMACÉN SANDRAAGRO EN EL DEPARTAMENTO CAQUETÁ**, dirigido por el docente **Mg. Gonzalo Eduardo Yepes Calderón**, de la **UNIVERSIDAD ECCI**. El objetivo de esta investigación es 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.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación, porque hace parte de la muestra objeto de estudio.

Su participación es voluntaria, consistirá en permitimos aplicar dos instrumentos de recolección de información (evaluación de desempeño laboral y el cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales, que se realizará en con su participación durante el periodo de investigación el cual culminará en octubre de 2020

Su participación en esta investigación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental y es voluntaria. Usted puede negarse a participar o dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento del estudio sin que deba dar razones para ello ni recibir ningún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de compensación o beneficio. Cabe destacar que la información obtenida en la investigación será **confidencial y anónima**, y será guardada por el investigador (a) responsable en dependencias de la Universidad y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Una vez finalizado la investigación los y las participantes tendrán derecho a conocer los resultados del mismo para lo cual se realizarán presentaciones en el mismo establecimiento con los principales resultados a los participantes.

La participación es totalmente confidencial, ni su nombre, ni ningún tipo de información que pueda identificarla aparecerá en los registros del estudio, ya que se utilizarán códigos. El almacenamiento de los códigos estará a cargo del investigador (a) responsable.

Usted no se beneficiará de participar en este estudio, sin embargo, la información que pueda obtenerse a partir de su participación será de utilidad para Elaborar una propuesta que dé solución a las afectaciones identificadas en relación a las "INFLUENCIA DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ALMACÉN SANDRAAGRO EN EL DEPARTAMENTO CAQUETÁ. El participar en este estudio no tiene costos para Usted y no recibirá ningún pago por estar en este estudio. Si Ud. desea, se le entregará un informe con los resultados de los obtenidos una vez finalizada la investigación.

Ud. puede negarse a participar en cualquier momento, lo cual no la perjudicará ni tendrá consecuencias para Usted, tampoco le afectará en física ni emocionalmente. El retirarse del estudio no le representará ninguna sanción o riesgo para usted.

Si tiene dudas o consultas respecto de la participación en la investigación puede contactar a los investigadores responsables de este estudio, Ana María Torres Ramírez, Francisco Hemey Colorado Valencia y Robisson Gaviña Llanos quien estudian en la Universidad ECCI, a los números celulares: 3167783820, 3188680457 y 3218804432 email: hemey26colorado@hotmail.com, o dirigirse personalmente a Cl. 4A No. 630 barrio el centro en San Vicente del Caguán.

Parte del procedimiento normal en este tipo investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello le solicitamos contestar y devolver firmada la hoja adjunta a la brevedad.

Acepto: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_

Agradezco desde ya su colaboración, y le saludo cordialmente.