

Influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de Costatel S.A.

María José M´Causland Indaburo

Eileen Lorena Padilla Altamar

Julia Rosa Pertuz Cantillo

María Claudia Segrera Muñoz

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Nota de los autores. María José M´Causland Indaburo, Eileen Lorena Padilla Altamar, Julia Rosa Pertuz Cantillo y María Claudia Segrera Muñoz. Especialización en Gerencia del Talento Humano, Universidad Jorge Tadeo Lozano Sede Santa Marta, Para información sobre este documento, por favor contáctenos a los correos electrónicos: [Juliar.pertuz@utadeo.edu.co](mailto:Juliar.pertuz@utadeo.edu.co), [Mariac.segreram@utadeo.edu.co](mailto:Mariac.segreram@utadeo.edu.co), [Eileenl.padillaa@utadeo.edu.co](mailto:Eileenl.padillaa@utadeo.edu.co), [Marياج.mcauslandi@utadeo.edu.co](mailto:Marياج.mcauslandi@utadeo.edu.co)

Director Escuela de Administración: Dr. Fernando Lazcano Botero

Director: Ing. Carlos Ernesto Pachón Mantilla

Santa Marta D.T.C.H, Junio de 2019

### **Agradecimientos**

La elaboración de esta investigación no hubiera sido posible sin el interés y compromiso de cada uno de nosotros, sumado al esfuerzo que hemos demostrado y que se ve reflejado en la finalidad total de este; a Dios gracias por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo este proyecto e indudablemente a nuestras familias y amigos que son figuras de apoyo y motivación para cada logro de nuestra formación profesional, y en especial al Ing. Carlos Ernesto Pachón Mantilla, quien amablemente clarificó muchas de nuestras dudas en cada momento de consulta.

### Dedicatoria

Sin duda alguna la vida es un tesoro que debemos apreciar y aprender a descifrar a medida que recorres ese camino, son muchas las formas que DIOS tiene para hablarnos e indicarnos como cumplir cada uno de nuestros sueños y metas. No tengas miedo a escuchar tu interior, a veces solo es necesario el silencio y un poco de riesgo, una decisión bastó para decir Hoy con orgullo lo conseguí, no fue fácil pero aquí estoy, Hoy se lo que quiero y para donde voy, todo esto gracias a ti!

Amor de mi vida, mi HIJA, este título también es tuyo y para ti porque sin ti mi vida seguramente no sería igual, por ti he superado mis propios miedos y expectativas, para que te sientas orgullosa de tu Mamí!

Familia, les regalo este título de Especialista en Gerencia de Talento Humano mi amor, siempre agarrados de la mano. Gracias!

A DIOS elevo mis más sinceros agradecimientos, pues solo de su mano he logrado avanzar en este camino llamado vida, sin el nada de esto sería posible!

A mi hija Vieris Patricia, por regalándome fuerzas para seguir sin importar el tiempo y la hora, por supuesto a mi familia, que siempre han creído en mí, puesto que tomar esta decisión no fue fácil, a los docentes y a la universidad por su buen servicio y el apoyo en cada momento y a ti, gracias!

Formarme como Especialista, siempre fué uno de mis mayores anhelos que sin mis compañeros y todos ustedes seguramente no hubiera sido igual, gracias muchachos porque me permitieron vivir una maravillosa experiencia, cada uno desde diferentes perspectivas, pero juntos y en equipo enfocados y dedicados para llegar hasta el final de este peldaño y por fin ¡podemos decir, lo logramos! **Eileen Lorena Padilla Altamar.**

A mi hija que estuvo en mi vientre durante todo este proceso y aun fuera de él no me abandona en mis últimas semanas, ella mi motivación más grande y fue por ella que pude culminar con éxito este proyecto, la que llena de felicidad mi vida con sus pequeños gestos y su sonrisa. Por ti me mantuve y eres tu Lucía la única dueña de este logro.

A mi esposo, sin tu comprensión y apoyo no hubiera logrado llegar al final, gracias por tu amor y por compartir el viaje de la vida junto a mí porque sé que no habrá otro tú.

A Díos, mi padre y mi madre quienes me dieron la vida y me formaron como persona y profesional a ustedes les debo todo lo que soy hoy, y soy la hija más bendecida por tenerlos como padres. Los amo. **Julia Rosa Pertuz Cantillo**

Agradezco a Dios, por colocarme en el tiempo justo para emprender esta carrera como especialista, por permitirme alcanzar este momento tan especial y soñado en mi vida.

Desde lo más profundo de mi corazón dedico este trabajo a mi esposo, a mi hija, mi madre y mis sobrinos quienes fueron parte clave en este proceso, son los que han estado siempre apoyándome para seguir adelante, son quienes me motivan a luchar por mis metas, a ser mejor persona y profesional cada día. **María Claudia Segrera Muñoz.**

Este trabajo va dedicado con mucho cariño a mis padres por todo el amor, esfuerzo, dedicación y compromiso que me brindan en todo momento, son el motivo y la inspiración para superarme cada día más. A mis hermanos por todo el apoyo incondicional y palabras de aliento que me ayudan a creer plenamente que no hay nada imposible para hacer realidad mis sueños.

**María José M'Causland Indaburo.**

**Tabla de Contenido**

Introducción	14
Diseño teórico	15
Problema de investigación	15
Pregunta de investigación	20
Justificación	20
Objetivos	21
Objetivo general.	21
Objetivos específicos.	21
Marco teórico	22
Diseño metodológico	30
Tipo de investigación	30
Procedimiento investigativo	31
Técnicas e instrumentos	35
Descripción de la organización	36
Análisis de los Resultados	39
Recomendaciones	51
Conclusiones	53
Referencias	55
Anexos	60

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Estrategias para el manejo del estrés .....	29
Tabla 2. Población y muestra.....	32
Tabla 3. Variables independientes .....	33
Tabla 4. Variables dependientes .....	34

### **Lista de figuras**

Figura 1. Ciclo del estrés .....	27
Figura 2. Modelo de tensión estrés .....	28
Figura 3. Organigrama empresa Costatel.....	38

### Lista de Gráficos

Gráfico 1. La Sensación de fatiga o agotamiento. ....	40
Gráfico 2. Comer, beber o fumar más de lo habitual.....	40
Gráfico 3. Influencia de las jaquecas y dolores de cabeza.....	41
Gráfico 4. Respiración entrecortada .....	41
Gráfico 5. Palpitaciones o sudor en las manos .....	42
Gráfico 6. Preocupaciones innecesarias.....	42
Gráfico 7. Frustración en el trabajo .....	43
Gráfico 8. Deseo de renuncia.....	43
Gráfico 9. Insatisfacción laboral .....	44
Gráfico 10. Presión en el trabajo.....	44
Gráfico 11. Exceso de responsabilidades.....	45
Gráfico 12. Poco tiempo para el cumplimiento de las actividades .....	45
Gráfico 13. Exceso de trabajo.....	46
Gráfico 14. Problemas entre los compañeros. ....	46
Gráfico 15. Tecnología necesaria .....	47
Gráfico 16. Insatisfacción por la remuneración. ....	48
<i>Gráfico 17. Limitación para compartir con la familia. ....</i>	<i>48</i>
Gráfico 18. Dificultades con sus jefes .....	49
Gráfico 19. Mala distribución de las cargas laborales .....	50

**Lista de anexos**

Anexo 1. Encuesta de estrés laboral ..... 60

## Resumen

En la actualidad, el estrés producido por las funciones dentro del puesto de trabajo se ha convertido en una de las principales causas que afectan la eficiencia y la eficacia de las funciones que ejercen los colaboradores en una compañía, es por ello que en los últimos años se le ha dado más importancia a las causas para así poder resarcirlas e incrementar el desempeño laboral, evitando riesgos laborales, accidentes de trabajo, incapacidades, entre otros factores.

El presente proyecto de investigación se enfoca en los efectos adversos a la salud que presenta el estrés dentro de trabajo para el grupo de colaboradores de Costatel S.A, empresa que fue constituida en el año 1998, en la ciudad de Santa Marta, y cuyo concepto de negocio es prestar servicios de telefonía básica conmutada local en la ciudad y en el municipio de Dibulla (Guajira). A partir del mes de Enero del año 2018, la empresa ha venido enfrentando de manera constante incapacidades por efectos de estrés producido en los ejercicios de sus funciones dentro del trabajo en el área operativa y técnica. Dentro de los principales estresores presentados al interior del ente económico se identifican la deficiente programación de los turnos laborales tanto en las jornadas ordinarias como en las dominicales y festivos, situación que lleva a la poca disponibilidad de descanso del talento humano, la escasa interacción social y familiar.

Son muchas las enfermedades que surgen debido al estrés laboral y la empresa Costatel S.A., actualmente cuenta con colaboradores que enfrentan algunas de ellas, entre las cuales se pueden mencionar: de tipo gastrointestinal, cardiopatías, afecciones cutáneas, alergias, cefalalgias y en algunos casos hasta cáncer.

Lo anterior, se evidencia en el ausentismo laboral por la prevalencia de funcionarios incapacitados como consecuencia de enfermedades ocupacionales generadas por el estrés, que de no ser manejadas de manera oportuna, producen un alto impacto en la conducta del trabajador,

llegando en ocasiones a tornarse agresivo o desarrollar patologías más graves causantes de grandes trastornos en el desempeño de sus labores diarias, afectando su vida laboral y personal.

La organización ha desarrollado actividades direccionadas para contrarrestar éste efecto con el talento humano de la compañía, pero a pesar de sus intentos, aun no se ha podido combatir eficazmente los efectos que generan el estrés en los empleados y los resultados no han sido positivos hasta el momento.

De acuerdo a lo anterior, en conclusión, con los resultados que arroje la investigación se recurre a la necesidad de tomar medidas en cuanto al desarrollo de estrategias para el talento humano de la compañía que puedan mejorar el bienestar laboral del mismo y reducir esta enfermedad silenciosa y peligrosa como lo es el estrés dentro de los puestos de trabajo.

Teniendo en cuenta que un talento humano sano y satisfecho, contribuye a la mejora continua en los procesos organizacionales, y además una producción eficiente y eficaz dentro de las operaciones de la empresa permitiendo cumplir a cabalidad con los objetivos organizacionales propuestos y el desarrollo del sentido de pertenencia y mayor compromiso por parte de los colaboradores.

**Palabras claves:** estrés laboral, clima organizacional, talento humano

### **Abstract**

At present, the stress produced by the functions within the workplace has become one of the main causes that affect the efficiency and effectiveness of the functions performed by employees in a company, that is why in recent years Causes have been given more importance in order to compensate them and increase work performance, avoiding occupational risks, work accidents, disabilities, among other factors.

This research project focuses on the adverse health effects of stress within work for the group of collaborators of Costatel SA, a company that was established in 1998, in the city of Santa Marta, and whose concept of business is to provide local switched basic telephony services in the city and in the municipality of Dibulla (Guajira). As of January 2018, the company has been constantly facing disabilities due to the effects of stress produced in the exercises of its functions within the work in the operational and technical area. Among the main stressors presented to the interior of the economic entity are the poor programming of work shifts in the ordinary days as well as in the Sunday and holidays, a situation that leads to the limited availability of rest for human talent, scarce social interaction and family.

There are many diseases that arise due to work stress and the company Costatel SA, currently has employees who face some of them, among which can be mentioned: gastrointestinal type, heart disease, skin conditions, allergies, headaches and in some cases up Cancer.

This is evident in absenteeism at the prevalence of staff disabled as a result of occupational diseases generated by stress, which, if not handled in a timely manner, produce a high impact on the worker's conduct, sometimes leading, to become aggressive or to develop

more serious pathologies causing major disorders in the performance of their daily tasks, affecting their work and personal life.

The organization has developed directed activities to counteract this effect with the human talent of the company, but despite its attempts, it has not yet been possible to effectively combat the effects that generate stress on employees and the results have not been positive until the moment.

According to the above, in conclusion with the results of the research, it is necessary to take measures regarding the development of strategies for the human talent of the company that favor the improvement of the labor welfare of the company and reduce this silent and dangerous disease as it is the stress within the jobs.

Taking into account that a healthy and satisfied human talent, contributes to the continuous improvement in organizational processes, and also an efficient and effective production within the company's operations allowing to fully comply with the proposed organizational objectives and the development of the sense of belonging and greater commitment on the part of the collaborators.

**Keywords:** work stress, organizational climate, human talent

## **Introducción**

Actualmente el estrés laboral se ha convertido en uno de los problemas más frecuente que afecta a la sociedad, todo este debido a los cambios que enfrentan los individuos en su vida diaria ya sea en el contexto personal o profesional. Desde el punto de vista laboral existen una serie de factores, entre los cuales cabe mencionar, la exigencia de superiores, largas jornadas, la toma de decisiones, muchas responsabilidades, entre otras que conllevan a tener más presión y pueden ser fuente causante del estrés en el ámbito organizacional.

Debido a todos estos factores mencionados anteriormente, los colaboradores se ven afectados en su salud emocional y física influyendo en el desempeño de sus funciones dentro de la organización, es por esto la importancia de identificar el estrés laboral y sus consecuencias a nivel personal como profesional, siendo la productividad el aspecto más afectado.

Es importante tener en cuenta que el estrés laboral en las organizaciones ocasiona una disminución en la producción, ya sea en términos de calidad, cantidad o ambas, la necesidad de realizar una supervisión del personal de trabajo, el crecimiento de inconformidades por parte de los usuarios, las malas relaciones interpersonales y por último la falta de descanso luego de las extensas jornadas laborales. Todos estos fenómenos se están presentando actualmente en Costatel, la cual es una empresa de Telecomunicaciones de la costa encargada en soluciones en telefonía fija y acceso a internet; para verificar los aspectos mencionados anteriormente para el desarrollo de la investigación se procede a la aplicación de encuesta para validar las variables de la problemática, se realiza la interpretación de los resultados, una conclusión y recomendaciones de la investigación realizada en esta organización.

## **Diseño teórico**

### **Problema de investigación**

A través del tiempo se ha comprobado que el estrés laboral afecta a el individuo de diferentes formas, cabe resaltar que algunas de ellas son: los riesgos laborales, la motivación, el buen desempeño, la productividad, así como la salud física y psicológica de las personas, convirtiéndose de esta manera en un enemigo fatal para las empresas, ya que puede llegar a causar pérdidas significantes.

Cuando se habla de estrés, según los antecedentes esta palabra se deriva de la ciencia física, la cual se identifica como una representación de la fuerza que se emplea en un objeto causándole consecuencias que pueden ir desde su desfragmentación o ruptura hasta su destroz total, sin embargo, en otras ciencias el estrés tiene un sentido totalmente diferente, como por ejemplo, en la Psicología, se le define como hechos donde se presentan situaciones que pueden llegar a afectar tan fuertemente al individuo, haciendo que este agote sus ímpetus, hasta el punto de no poder enfrentarlos (Cano, 2002).

También es tratado como una enfermedad laboral, detectada en las organizaciones a través del tiempo, ha sido conceptualado de acuerdo a cierta investigación realizada por diferentes profesionales de la ciencia, por lo que uno de los conceptos más relevantes lo precisa como:

El estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad. Estas alteraciones son causadas principalmente

por factores que se relacionan de manera directa con el contorno profesional, logrando al extremo de afectar tanto su desempeño en su área laboral, que llega a un punto donde no puede ni lograr realizar sus diferentes funciones en su puesto de trabajo, las cuales venía desempeñando durante años de manera satisfactoria. (Miralles, 2003, p. 2).

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2016), el término estrés laboral se define como:

La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Laboral Red Regional de biblioteca OIT para América Latina, 2016, p. 1, citado en: Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. p.62).

Con el pasar de los años, el estrés laboral se ha catalogado como uno de los conceptos de mayor interés investigativo, por lo cual cada día aumenta su importancia en las organizaciones, y normalmente es relacionada con el trabajo y/o las funciones que desempeña una persona; tanto así, que los resultados de encuestas realizadas a nivel mundial sobre las condiciones, eficiencia y eficacia en el trabajo, señalan que el estrés es un factor muy relevante en cuanto al desarrollo óptimo de las labores realizadas por los colaboradores de una organización. En la actualidad es

muy frecuente que los trabajadores sufran trastornos emocionales en su entorno laboral, por lo cual las emociones se identifican como factores de riesgos sicosociales, debido a que afectan de alguna manera las condiciones de salud del trabajador.

En una organización las causas del estrés pueden ser generadas por una demanda de trabajo excesivo, la falta de control sobre el trabajo y el desequilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, así como otros factores o estresores que han de tenerse en cuenta según estudios realizados por diferentes autores, por lo que en este caso se abordará desde la perspectiva laboral a fin de proteger la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. Es de gran importancia lograr determinar a tiempo estas sintomatologías alineadas con el estrés, para así poder evitar las terribles consecuencias que puedan producir, ya que no sólo afecta directamente al trabajador, sino también se vería perjudicada el futuro de toda la empresa.

A nivel organizacional, estos problemas conllevan a un abatimiento de labores organizacionales, ocasionando dificultades por el desgaste de los colaboradores, (Newstrom, 2013, citado por Félix, García y Mercado, 2015), los empleados atribuyen sus equivocaciones a otros, alterándose e irritándose frecuentemente, lo que les ocasiona desconcentración, poca productividad, alta rotación del personal, hasta elevarse el ausentismo, impactando en el desempeño laboral, productividad, hasta generar decisiones de renuncia o algunos otros casos despido por parte del empleador.

El presente proyecto de investigación estudia los efectos que está causando el estrés laboral en un grupo de colaboradores de Costatel S.A.

El estrés laboral fue detectado a raíz de una situación que se presentó al interior de la entidad con un selecto grupo de trabajadores encargados del área técnica y operativa en el mes de Enero del año 2018, quienes además de presentar altos índices de incapacidades por

enfermedades, también alegaron las dificultades que presentan desde hace determinado tiempo en el manejo de los turnos y horarios extendidos en días dominicales, así mismo informaron de sus pocas opciones para compartir con sus familias y realizar diferentes actividades, porque aunque no laboran todos los domingos, estos deben permanecer disponibles para acudir a los turnos si es el caso, generándoles situaciones traumáticas, así como problemas personales, familiares, y afectando su buen desempeño laboral.

Otro de los factores que actualmente influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa, tal como se mencionó en el párrafo anterior, son las extensas jornadas laborales, lo que le impide a los empleados muchas veces, que cumplan con las responsabilidades asignadas, situación a la que se le suman algunos otros factores como: la falta de liquidez, exceso de clientes, poco personal en el área, falta de capacitaciones y ausencia de espacios recreativos, etc., todo esto ha demostrado que el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo no se está cumpliendo en su totalidad. Así como se denota una deficiencia en la programación de las horas extras y dominicales, generando un sin número de efectos individuales y patologías de diversas índoles en los colaboradores, alterando su comportamiento y disminuyendo la productividad, igualmente los diferentes riesgos, como los físicos, químicos o ergonómicos que perjudican la salud del trabajador, también los riesgos psicológicos como el estrés laboral, pueden llegar a originar a mediano y largo plazo enfermedades peligrosas. (Vargas y Marín, 2000. Citado por Linares, 2013).

Es alarmante como el estrés influye de manera negativa en la salud de las personas, que los padecimientos físicos cada vez aumentan más y como consecuencias se desarrollan enfermedades gastrointestinales (úlceras y colitis), cardiopatías, afecciones cutáneas, alergias, cefalalgias y en algunos casos hasta cáncer, enfermedades que hoy por hoy repercuten en la salud

de los trabajadores; en el caso de la empresa Costatel S.A. se pueden evidenciar en el alto índice de incapacidades por enfermedades generales producidas por estrés, que si no son manejadas adecuadamente pueden impactar de forma violenta o llegar a desarrollar patologías más graves en los trabajadores, generándoles grandes trastornos en el desempeño de sus labores diarias, afectando su vida laboral y personal.

Es así como la empresa, advierte que el máximo rendimiento, motivación y el buen desempeño de los colaboradores se llegaría a obtener, si se llegara a lograr un punto de equilibrio entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales de los empleados, que los está afectando actualmente, se deduce que cuando el estrés aumenta el desempeño laboral disminuye, lo cual influye de manera directa en la disminución de su rendimiento, generando insatisfacción a ambos frentes (empleados y empleador), es decir, que se le debe dar una mayor importancia a este tema y tratarlo como si fuera una amenaza para la organización y de esta forma buscar que se apliquen los correctivos adecuados para convertirlo en una oportunidad, motivando a los empleados y haciendo que estos aúnen esfuerzos con sus empleadores para trabajar en conjunto por los objetivos de la organización.

Con base a los factores anteriormente mencionados, se propone esta investigación con el fin de entender y determinar cada una de las variables, así como las causas y consecuencias que generan el estrés laboral en la organización y que ha venido afectando el desempeño normal de los colaboradores en los últimos años.

### **Hipótesis de Investigación**

H0: El estrés laboral se presume cómo una de las enfermedades que afecta la salud física de los colaboradores de la empresa Costatel S.A.

H1: El estrés laboral no es uno de los factores que afecta el buen desempeño laboral de los colaboradores, ya que existen otras causas como los retrasos e incumplimiento en los pagos de nómina y deficiente coordinación en el área de Talento Humano de la empresa Costatel S.A.

### **Pregunta de investigación**

1. ¿Cuáles son las causas del estrés laboral que afectan el desempeño en las actividades de los colaboradores de la empresa Costatel S.A.?
2. ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Costatel S.A.?
3. ¿Cómo se puede eliminar el estrés laboral para alcanzar el equilibrio entre el bienestar personal y laboral de los colaboradores de la empresa Costatel S.A.?

### **Justificación**

El estrés es uno de los causantes de numerosas enfermedades, tanto físicas como mentales, lo padecen desde niños hasta ancianos, está presente en la vida diaria y si se llega a controlar, se puede conseguir un mejor estilo y calidad de vida, de aquí la importancia para prevenir y controlar esta afectación que actualmente puede ser de gran gravedad para las personas. El estrés laboral perjudica directamente el desempeño y productividad de los colaboradores manifestándose en ausencias laborales, depresión, ansiedad, agotamiento o pérdida de interés en las actividades dentro de la empresa.

Es importante controlar el estrés y proporcionar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales, para así poder desarrollar las funciones diarias de una manera óptima y eficaz.

El presente proyecto de investigación aborda el estrés laboral y en particular la relación que este tiene con la problemática del desempeño de las actividades laborales de los

colaboradores de una organización, lo cual actualmente es una problemática muy frecuente, y por ello es necesario identificar el motivo que lo provoca, las causas específicas y las consecuencias de esta situación que no es atendida de forma oportuna en la mayoría de los casos.

En la empresa objeto del estudio, se ha evidenciado una baja productividad en el desempeño de los colaboradores, quienes han manifestado en diferentes oportunidades que se sienten abrumados y agotados por diferentes factores presentados en la empresa y que los están afectando tanto física, como emocional y psicológicamente en el rendimiento de las actividades laborales que deben realizar en los horarios de trabajo. Es por estos motivos que se propone realizar esta investigación que no solo afecta a esta empresa sino a muchas otras; esta situación puede desencadenar pérdidas económicas para la empresa por su baja productividad y en sus colaboradores generar patologías asociadas con esta problemática.

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

Identificar cual es la influencia del estrés laboral en el desempeño de las funciones de los colaboradores de la empresa Costatel S.A.

### **Objetivos específicos.**

- Conocer los factores influyentes en el estrés laboral de los colaboradores.
- Establecer la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Describir cuáles son los signos más comunes de estrés laboral que están afectado a los colaboradores de la empresa.

### **Marco teórico**

El desarrollo de las actividades laborales que dan cumplimiento a las funciones establecidas en las organizaciones de los distintos sectores de la economía, a diario se enfrentan a una serie de factores contextuales que afectan su rendimiento, los cuales, se presentan tanto en su ámbito empresarial como en su entorno social, como lo manifestó López (2017), al plantear que de acuerdo a diversos autores, el clima laboral funge como elemento que facilita y favorece la calidad laboral; en algunos casos, referenciando a López (2014), dentro de los agentes estresores, se identifican la sobrecarga laboral, los conflictos laborales y de roles, la presión laboral, la inseguridad laboral, la ausencia de cohesión y apoyo en los equipos de trabajo, la pérdida de derechos adquiridos, ocasionándoles deterioro en la salud.

Como se observa, en la actualidad el talento humano en las organizaciones enfrenta diversidad de factores de su contexto, los cuales se convierten en grandes desafíos debido a los múltiples cambios que se experimentan en el entorno, tanto empresarial como social del trabajador; esta situación, motiva a realizar la fundamentación teórica del estrés laboral, dentro del contexto interno en el cual se desenvuelven los trabajadores, los cuales, pueden ser de tres dimensiones:

- Macro, es decir, aquellas políticas laborales tanto nacionales como internacionales orientadoras de la economía.
- Meso, determinada por las diversas condiciones y políticas a nivel organizacional, llegando estas a determinar las condiciones laborales tales como normas, programas, acciones, entre otras.
- Micro, las cuales, se pueden considerar como aquellas condiciones que se relacionan con el área, sección, departamento o puesto de trabajo, pudiéndose

nombrar entre otros aspectos, el perfil laboral, la disciplina, el estado de la infraestructura, el tiempo establecido por proceso o actividad a ejecutar.

Ante lo anteriormente descrito, es esencial que al interior de las organizaciones se le dé mayor importancia al aspecto humanístico de la administración, buscando con ello, obtener del talento humano todo su interés por el crecimiento empresarial, a partir de su desarrollo personal, el cual, deberá ser fomentado por las directivas institucionales con la promoción de diversas acciones estratégicas para el bienestar social establecidas para tal fin, como son los programas de capacitación, las integraciones formales e informales con la participación de cada uno de los miembros de los equipos de trabajo, dándole una mayor motivación a estos a fin de fortalecer la unión y orientación de sus acciones hacia la consecución conjunta de las metas y objetivos del ente económico, en simultaneidad con los de cada uno.

Para ello, los empresarios como líderes de su organización deben poseer empatía frente a sus dirigidos convirtiéndolos en sus seguidores y colaboradores donde la comunicación, la motivación y las relaciones humanas son factores esenciales para el eficiente funcionamiento empresarial, orientados bajo un norte estratégico definido, siendo la visión uno de los elementos más valiosos para alcanzar los resultados que desde un inicio, esperan obtener tanto inversores como administradores de la empresa, no solo con la utilización de recursos físicos y financieros, sino también, es necesario el apoyo, ayuda y compromiso de sus colaboradores.

Lo anterior, lleva a pensar en la necesidad de evitar la presencia de agentes estresores en las empresas, y con ello, los riesgos laborales en la salud del talento humano, debiendo fomentar un excelente clima laboral basado en la cultura organizacional, el compromiso, la calidad en las relaciones humanas, la comunicación, la motivación permanente, así como de un ambiente laboral propicio para el desarrollo de las actividades y funciones, dando al capital humano, como

activo fuerte que tiene una empresa, el mayor cuidado y atención en su salud, más cuando este, se consolida como el eje principal del sistema productivo empresarial.

En este sentido, y, sobre la base que todo sistema se desenvuelve en un entorno, Chiavenato (2011) establece que el “ambiente es todo lo que rodea a un sistema y sirve para proporcionarle los recursos necesarios para su existencia” (p.41), por tanto, el sistema es reciproco en los resultados con el entorno laboral en se desenvuelve cada organización.

De acuerdo con Chiavenato (2011; p. 42) El entorno laboral es el contexto más inmediato a la entidad; en otras palabras, es el ambiente definido de cada entidad y, en las cuales se observa un mismo ambiente laboral, des el que se generan los ingresos económicos empresariales así como se producen los gastos o resultados de la misma; en otras palabras, en el ambiente laboral convergen tanto la demanda (clientes o usuarios de bienes y servicios) como la oferta (proveedores de recursos); en el ambiente laboral se desarrollan los distintos procesos empresariales y define su influencia, éste precisa los vínculos de autoridad y de subordinación en referencia a los aspectos ambientales que se acaban de describir.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, Chiavenato (2011), citado en Álvarez et al (2008) afirma que:

La temática sobre el clima organizacional muestra la influencia del entorno sobre el ámbito motivacional de las partes interesadas, de manera que puede ser descrita como la cualidad o propiedad del entorno corporativo que viven sus integrantes y que influye notablemente en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales dentro del entorno de la organización, es decir, a los aspectos de la empresa que causan diferentes tipos de motivación en los colaboradores El emprendedor crea las organizaciones para adaptarse a los cambios integrales y poder

alcanzar objetivos. Las organizaciones obtienen del entorno los recursos y la información necesaria para ser sostenibles en el tiempo, y en él colocan los resultados de las operaciones realizadas. Los que pueda presentar este entorno influyen en alto grado con lo que sucede en el campo organizacional. El entorno la unión integral de elementos y casusas de carácter físico, químico que ejercen influencia sobre el ser humano y que le suministra los recursos necesarios para su existencia, “el clima de laboral es la lista de requisitos que tiene una persona para desenvolverse en su puesto de trabajo, que directa o indirectamente influyen en su salud y bienestar. (p. 17).

En la actualidad, el estrés laboral tiene un efecto importante en las personas productivas y es una temática que las organizaciones han descuidado durante mucho tiempo.

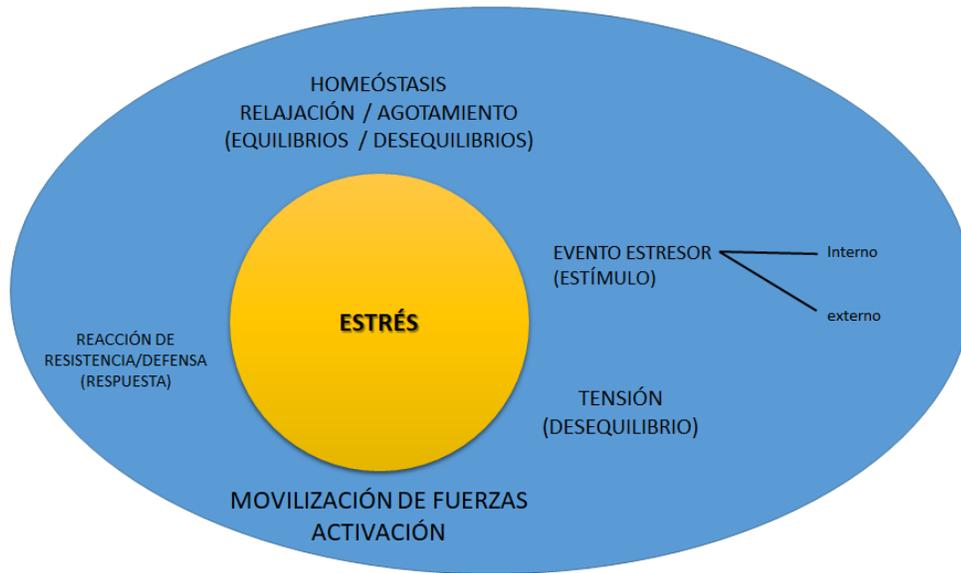
De acuerdo con por Cheremis (1980), el estrés es “el principal agente productor del Burnout, síndrome que se presenta como un proceso de acomodación psicológica entre el funcionario o colaborador con estrés y el trabajo o labor agente estresor”, llevando en últimas a la presencia de una patología crónica del mismo, el cual, está conformado por aptitudes y percepciones negativas hacia los compañeros de trabajo y hacia su perfil como profesional, así como por la sensación de sentir cansancio mental. Esta particularidad sucede con mayor frecuencia en el talento humano de sectores administrativos y operativos, causado por la unión talento humano -organización. Sin embargo, no sería completa el diagnóstico del síndrome si no se describe el contexto económico, social y laboral en el cual se encuentra (Faura, 1990).

El estrés laboral Jacob (2004, p. 63) manifiesta que el estrés laboral es producido en la adaptación del talento humano y su respuesta a la alta presencia de requerimientos y tensiones en el trabajo, esforzándose de forma aguda y continua en el tiempo, y en el cual se presenta una excesiva precisión y rigidez que ocasionan sustanciales riesgos de adquirir trastornos en la salud

cuyas consecuencias repercuten en el desempeño y la calidad en que se entregue el producto y/o servicio. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) citada por (Moreira, 2012, p. 27) “el estrés y el agotamiento se presenta con mayor frecuencia, produciendo efectos psíquicos: ansiedad, depresión, enfermedades psicosomáticas y trastornos neuróticos, motivados por la gravedad de los pacientes.” En tal sentido, se deduce que estrés laboral por décadas y en la actualidad ha sido foco de atención puntual en las compañías, no solo por su repercusión sobre el talento humano, sino también por las consecuencias a nivel corporativo a razón del análisis de las consecuencias del deterioro por falta de asistencia o atención, abandono del puesto y ausentismo de los trabajadores, costos laborales por enfermedades laborales o simplemente por despidos. Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (2006) estipula:

El estrés laboral se genera cuando no existe una correcta sincronización con las exigencias del trabajo, el clima organizacional, las habilidades y necesidades del talento humano. La prolongación del estrés laboral ha sido vinculada a graves consecuencias patológicas en la salud que incluyen trastornos músculo-esqueléticos, cansancio mental, personal deprimido, enfermedades ocupacionales, violencia dentro del trabajo en incluso llegar a atentar contra su propia vida. (p. 9 – 10).

De acuerdo con Atalaya (2001), el estrés se convierte en un agente productor de desequilibrios de tipo físico para el organismo, llevando a quien lo padece a realizar mayores esfuerzos para superarlos, sin embargo, se es propenso al padecimiento de enfermedades como la gastritis u otro tipo de enfermedades que causan afecciones degenerativas en órganos como el corazón, vasos sanguíneos, riñones, entre otros. Así mismo, Durán (2010), precisa éste fenómeno como la “respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.” (p. 74)



*Figura 1.* Ciclo del estrés

Fuente: Durán (2010, p. 74).

Recuperado de <https://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/285/146>

Ya en el entorno laboral, Atalaya (2001), citando a Stonner (1994), define al estrés como “la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por encima de sus capacidades y recursos para enfrentarla” (p. 26); para Durán (2010) el estrés laboral se origina como un “desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo.” (p.76).

Con fundamento en la anterior definición, de acuerdo con Davis y Newstrom (1991), tomado de (Atalaya, 2001, p. 27), los elementos causantes del estrés en el ámbito laboral se encuentran en aquellas situaciones en las cuales, existe “agotamiento emocional y apatía al trabajo”, llegando a un estado donde su principal efecto es el no sentir capacidad para alcanzar los objetivos corporativos propuestos tanto empresariales como personales. Los principales síntomas de éste fenómeno en un trabajador, son la aparición de quejas permanentes,

otorgamiento de los errores que cometa en cumplimiento de sus funciones o actividades a otras personas, presenta irritabilidad en su conducta, bajo nivel de control sobre sus impulsos, produciendo en ellos la idea de renunciar a su empleo o a la búsqueda de nuevas oportunidades laborales o de estudios. (p. 27).

Durán (2010), otorga al estrés laboral la responsabilidad directa tanto de enfermedades (comunes y mortales) en la clase trabajadora en el presente siglo, lo que se denota en el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral.

Ante esta situación, es recomendable a directivas de las organizaciones iniciar procesos de identificación del estrés laboral en sus empresas para así emprender campañas de prevención y promoción de la salud ocupacional en aras de modificar todo tipo de aspecto que pueda convertirse en agente estresor dentro de las instalaciones del ente económico. (p. 27).

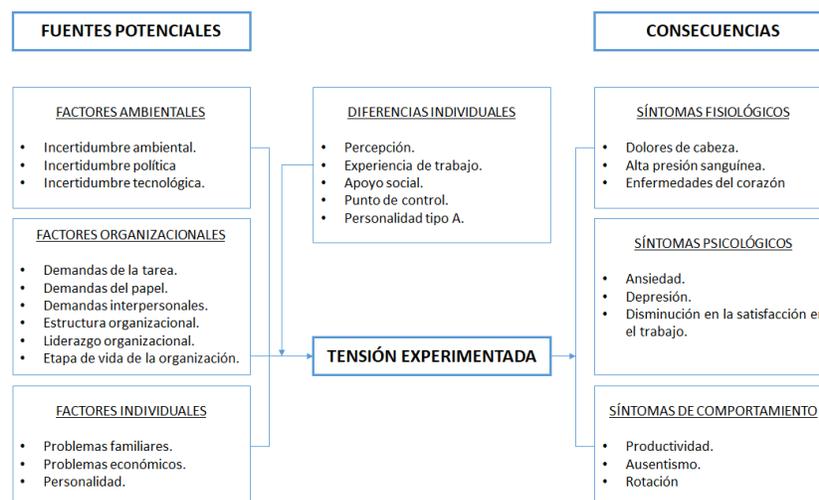


Figura 2. Modelo de tensión estrés

Fuente: Cooper & Payne, (1978), citado por Atalaya (2001, p. 28). Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Existen diversas estrategias para afrontar el estrés laboral, las cuales tienen como objetivo alcanzar un excelente nivel de calidad, productividad y un aumentar el rendimiento de los colaboradores, siendo éstas:

Tabla 1.  
Estrategias para el manejo del estrés.

<b>Enfoques estratégicos</b>	<b>Técnica</b>
	Gerenciar el tiempo Actividad física Ejercicios de relajación Soporte social Bioretroalimentación Transformación de la conducta Free Day Acompañamiento Psicológico
	Elección y asignación del personal Construcción de metas Remodelación del puesto Toma de decisiones Programa de comunicación organizacional Bienestar laboral Revisión de Matriz de Riesgos sicosociales Soporte social Acompañamiento y tratamiento para los empleados que sufren estrés emocional Implementación de la Responsabilidad social

Fuente: Atalaya (2001, págs. 32 – 34).

## **Diseño metodológico**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es mixta, lo que permite identificar y describir de manera cualitativa las incidencias que tiene esta enfermedad en el desempeño del talento humano de la empresa Costatel S.A, como factor contextual para el tratamiento de los procesos que se realizan en la organización. De esta manera, al implementar el método mixto, basados en los conceptos de Hernández citado por Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista (2014, p. 532), la investigación tiene como finalidad “utilizar las fortalezas de las investigaciones cualitativa y cuantitativa, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.”

Con fundamento en lo anterior, de acuerdo con Hernández-Sampieri & Mendoza (2008), citados por Henández-Sampieri et al (2014), el método mixto en la presente investigación se constituye en una serie de procesos constantes, experimentales y críticos que alcanzan diversidad de acciones realizadas durante la elaboración de la información (cualitativa y cuantitativa) relativa al estrés laboral, la cual fue posteriormente analizada e interpretada que permitieron el entendimiento del problema de estudio, llegando a formular las conclusiones finales.

En este sentido, al seleccionar la investigación mixta, los autores del presente estudio, lograron contextualizar la alta influencia que ejerce el estrés en el desempeño de las funciones del talento humano de la compañía de Costatel S.A, obteniendo una visión amplia, profunda y completa del problema de investigación, generando de esta manera, nuevos conocimientos sobre el tema.

El estudio realizado fue orientado bajo el método multivariable de Investigación Conclusivo-Descriptivo-Transversal, el cual, siguiendo a Arias, (2012, p. 24), permitió la caracterización, el conocimiento de la estructura y el comportamiento, siendo fundamental, de

acuerdo con Bernal (2010) reseñar los hechos o situaciones referentes al estrés laboral que inciden en las funciones realizadas por los trabajadores de Costatel S.A, procesos que permitieron la identificación de las incidencias de esta enfermedad en la población objeto del estudio, se procede a realizar un estudio de la información adquirida iniciando con la descomposición de la misma, es decir, separando cada una de las incidencias y efectos identificados para estudiarlos de manera individual (Bernal, 2010, 60).

Los investigadores estudiaron la analogía formada por las siguientes variables: el estrés laboral (variable independiente) y el desempeño de los colaboradores (variable dependiente) motivo de investigación.

### **Procedimiento investigativo**

Esta investigación se realizó en un entorno complejo, es decir, según la situación del problema y sobre el cual se construyó la hipótesis, en el ámbito empresarial o instalaciones de la empresa escogida para este estudio, se consideró complejo porque no solo se quería analizar, sino también diagnosticar y posteriormente entrar a dar recomendaciones y soluciones al problema que persiste en la empresa Costatel S.A., la idea fue realizar un proyecto que fuera más allá de un análisis, puesto que la investigación inicialmente fue enmarcada por unas posibles variables cualitativas (*porque se quiere conocer el fenómeno social de los colaboradores*) y cuantitativas, porque efectivamente la información será tratada y procesada a medida que se vaya realizando su recolección por medio de algunos instrumentos que se utilizan para este tipo de situaciones.

**Campo.** Se aplica a esta investigación para determinar los problemas en el entorno donde se desarrollan los hechos, fenómenos, acontecimientos sociales y naturales, que se llegan a

presentar en este tipo de empresas, generando dificultades en su entorno y trastornos en el clima organizacional.

**Aplicada.** En este caso lo que se quiere es resolver problemas que son de resorte práctico en este tipo de situaciones.

**Bibliográfica.** Porque para el desarrollo de la investigación, también existió la necesidad de ser documentada, para lo cual ha sido necesario el apoyo de libros, documentos empresariales, documentos privados, revistas, internet, leyes, decretos, etc.

### **Población y Muestra.**

**Delimitación.** El universo motivo de estudio de este trabajo, estuvo conformado por directivos, administrativos, operarios y técnicos, de Costatel S.A. detectando de alguna manera el punto crítico y se determinó que son estos los colaboradores que en su mayoría han tenido que protagonizar en diferentes áreas, los inconvenientes y quejas, generadas por alto índice de riesgo psicosocial, afectando directamente el clima organizacional, incluyendo de esta manera distintos aspectos que han generado un alto índice de afectación, el cual se ha derivado como una consecuencia del estrés laboral. Por lo anterior, se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 2.  
Población y muestra

Cantidad	Área	Muestra	%
19	Administrativos y operativos	19	42
15	Técnicos	15	33
11	Directivos	11	25
Total 45		45	100

Fuente: Elaboración Propia

**Variable independiente: El estrés laboral.**

Tabla 3.  
Variables independientes

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems
La respuesta del trabajador está soportada positiva o negativamente de forma psicológica o fisiológica directamente relacionada con la labor que desempeña.	• <b>Positiva</b>	Le gusta su profesión, lo que hace, tiene excelente hoja de vida, no tiene quejas de la empresa, no tiene inconveniente de ninguna clase.	¿No presenta ningún tipo de dificultad en el trabajo?
	• <b>Negativa</b>	Olores, ruidos, falta de material, impuntualidad de los pagos, problemas entre compañeros, problemas personales.	¿Conoce cuáles son los riesgos laborales en su trabajo? ¿Ud. está expuesto a riesgos laborales en su trabajo?
	• <b>Psicológica</b>	Agotamiento emocional. Problemas familiares, drogadicción,	¿Se siente emocionalmente agotado?
	• <b>Fisiológica</b>	alcoholismo, tabaquismo, depresión.  Problemas digestivos, respiratorios, circulatorios, musculares, accidentes laborales, accidentes externos.	¿Tiene problemas personales que le impiden concentrarse en su trabajo?  ¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés laboral? ¿Siente Ud. que la presión laboral que tiene en el trabajo, se refleja en su salud física?

---

*Fuente: Elaboración propia.*

**Variable dependiente: El desempeño laboral, incapacidades, horas extras.**

Tabla 4.  
Variables dependientes

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítem
Cuál es el comportamiento que observa por parte de sus compañeros y jefes en el área donde desarrolla sus labores.	• Actividad laboral donde desempeña sus funciones (espacio).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutinarias</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Agradables</li> <li>• Desagradable, no le gusta, lo hace por necesidad.</li> </ul>	¿Qué grado de importancia le doy a mis actividades de trabajo diarias, como lo califico?
	• Comportamiento de sus compañeros y jefes frente a sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en área de labor.</li> <li>• Oficina administrativa donde están los jefes.</li> </ul>	<p>¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades laborales?</p> <p>¿Le produce estrés el comportamiento de sus jefes o compañeros, hasta el grado de afectarlo en su desempeño diario?</p>
Las extensas jornadas laborales repercuten en el desempeño de sus actividades.	• Personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tengo familia</li> <li>• No me afecta</li> <li>• Poco tiempo</li> <li>• Tiempo insuficiente</li> <li>• Demasiado tiempo</li> <li>• Están bien programadas las horas extras.</li> </ul>	<p>¿Las jornadas extras le han generado problemas familiares por falta de tiempo?</p> <p>¿Cree Ud. que son muy extensas las horas extras?</p> <p>¿Ha tenido dificultades con sus jefes por las horas extras?</p>
	• Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No está conforme porque nunca le asignan horas extras.</li> <li>• Se siente recargado con muchas horas extras.</li> <li>• Lo que más le interesa es producir, así que prefiere trabajar el doble.</li> </ul>	<p>¿Cree Ud. que ha mayor horas extras que le asignen, mejor será su ingreso al mes?</p> <p>¿Prefiere trabajar horas extras que quedarse en casa?</p> <p>¿Tiene dificultades con sus compañeros por las horas extras?</p> <p>¿Cree Ud. que cuentan con el personal suficiente para cumplir las horas extras?</p>

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítem
Las incapacidades afectan el desempeño laboral y disminuye la productividad de los trabajadores porque les toca realizar rotación constante del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le ha presentado dificultad por enfermedades virales que le impiden asistir a su lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muchas veces</li> <li>Algunas veces</li> <li>Pocas veces</li> <li>Nunca</li> </ul>	¿Se incapacita frecuentemente por enfermedad?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajo está mal distribuido que le ha tocado enfermarse a propósito para poder descansar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mal distribuido</li> <li>Bien distribuido</li> <li>Mal distribuido y algunas veces me ha afectado.</li> <li>Bien distribuido y nunca me ha afectado.</li> </ul>	¿Las cargas laborales de su área están mal distribuidas y afectan su salud? ¿Ha tenido dificultades con sus jefes por exceso de trabajo, por lo cual le toca incapacitarse para descansar?
Estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuántas veces le ha tocado incapacitarse el último año laboral para salvaguardar su salud física.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 20 veces.</li> <li>Entre 10 y 20 veces</li> <li>Entre 5 y 10 veces</li> <li>Entre 0 y 5 veces</li> </ul>	¿En el año 2018, cuántas veces se incapacitó por enfermedad diagnosticada por causa del estrés laboral?

*Fuente: Elaboración propia.*

### Técnicas e instrumentos

#### Encuesta sobre Estrés Laboral y Desempeño para Colaboradores de la Empresa Costatel

La encuesta se aplicó de manera presencial a los 45 colaboradores de la empresa en el mes de Abril del 2019. La intención de la encuesta era medir los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores.

#### Instrucciones

La encuesta está conformada por 27 ítems cuya finalidad principal es evaluar los síntomas, sentimientos y actitudes de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales, los cuales deben responderse según la escala Likert que es descrita de la siguiente manera: Nunca= 1 Casi nunca= 2 Pocas veces= 3 Casi siempre=4 Siempre=5.

#### Objetivo

Conocer los niveles de estrés laboral en los colaboradores y la influencia que estos tienen en su desempeño.

### **Descripción de la organización**

El desarrollo telefónico de la empresa Costatel S.A, se inició en el año 2009, con una red establecida en el municipio de Dibulla (Guajira) y su corregimiento más importante Míngueo, con la instalación de una central telefónica totalmente digital con una capacidad de 480 líneas telefónicas. En el siguiente año, la operación de la empresa se expandió hacia el Municipio de Santa Marta (Magdalena), brindando un servicio por medio de tecnología inalámbrica y fija de última generación, en donde actualmente tiene una cobertura en diferentes barrios periféricos de la ciudad.

#### **Misión**

Costatel S.A, mejora la calidad de vida de los usuarios ofreciendo servicios de telefonía local, eficaces e innovadoras de comunicaciones, superando las expectativas de los diferentes clientes y/o usuarios, desarrollando la organización con estándares de calidad y servicio, contando con Talento Humano calificado y comprometido con la organización, y así mismo ayudando y comprometidos con el mejoramiento continuo.

#### **Visión**

La empresa Costatel S.A, será para el año 2022, la mejor opción en el departamento del Magdalena y en el municipio de Dibulla (Guajira) en la prestación de servicios de telefonía local por su calidad en el servicio y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, manteniendo altos estándares de calidad y creando valor de forma permanente.

#### **Valores**

- Calidad
- Competitividad e Innovación
- Confianza

- Oportunidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Servicio

### **Políticas de Calidad**

Calidad para Costatel S.A, es generar compromiso de parte de la alta dirección con el fin de implementar un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la atención de los diferentes clientes y la mejora continua, con el fin de poder lograr la satisfacción de los usuarios con servicios que cumplan sus diferentes expectativas y a la vez generen valor, cumpliendo a su vez con la reglamentación legal vigente, para así poder promover el crecimiento y el desarrollo de la empresa en cada uno de los diferentes procesos.

### **Objetivos de calidad:**

Aumentar la satisfacción de cada uno de nuestros diferentes clientes brindando todos nuestros servicios con un alto grado de calidad, que son constituidos por la organización y basados por las normativas legales vigentes. Dentro de los objetivos de calidad se pueden mencionar los siguientes:

- Optimizar la cobertura del servicio de Internet que se presta en el departamento del Magdalena.
- Incrementar los niveles de competencias de cada uno de los empleados de la organización.
- Velar por el cumplimiento y ejecución total del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
- Mejorar la rentabilidad de la organización.

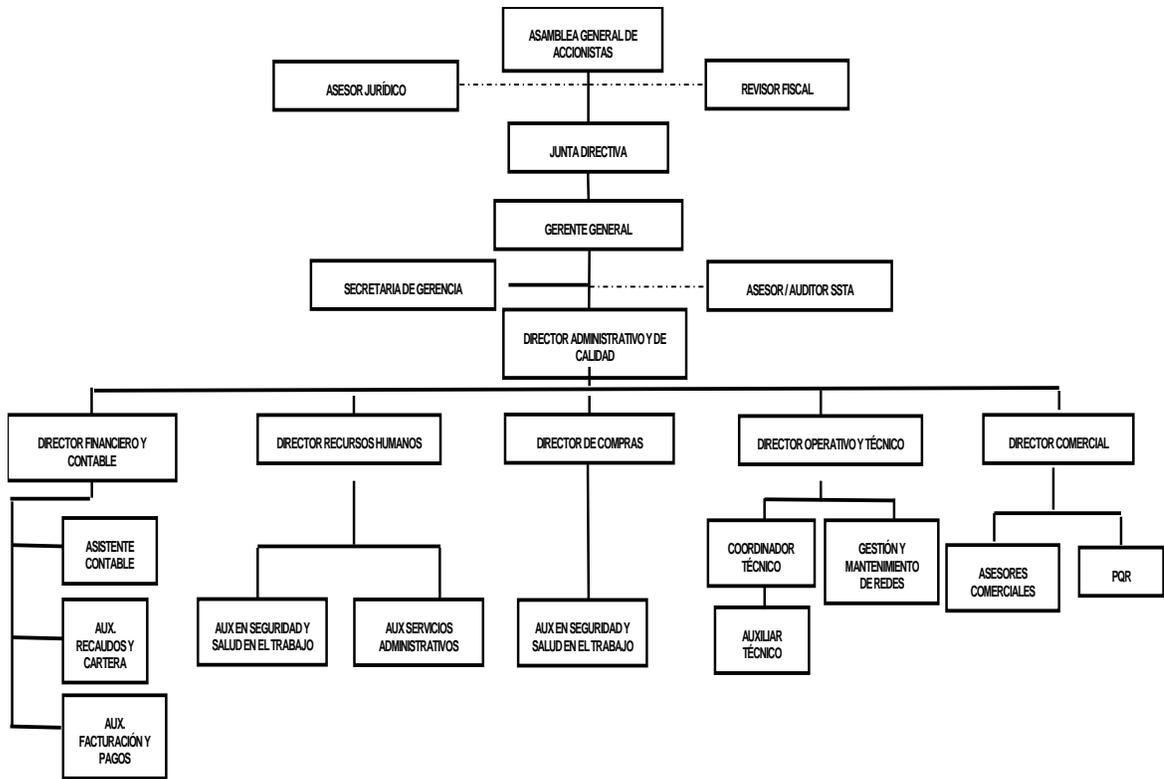


Figura 3. Organigrama empresa Costatel  
Fuente: Costatel S.A.

## Análisis de los Resultados

En el marco del proceso investigativo el procedimiento de análisis de los resultados de las encuestas practicadas al personal de la organización Costatel S.A., permitieron identificar, acorde con lo manifestado por Chiavenato (2011) en Álvarez et al (2008; p. 17), aquellos factores que influyen sobre el talento humano y que le producen a éste, directa o indirectamente, en su salud y en la calidad de vida, estrés laboral, a través del instrumento de medición expuesto en la presente investigación.

Uno de los factores encontrados en el estudio, fue la dificultad de conciliar el sueño. Mediante el análisis realizado, se pudo determinar, acorde a la respuesta suministrada por la población muestra, que esto poco influye en el estrés laboral de los colaboradores, al destacar que el mayor de los porcentajes se concentra en factor de influencia casi nunca y pocas veces (Véase Gráfico 1).

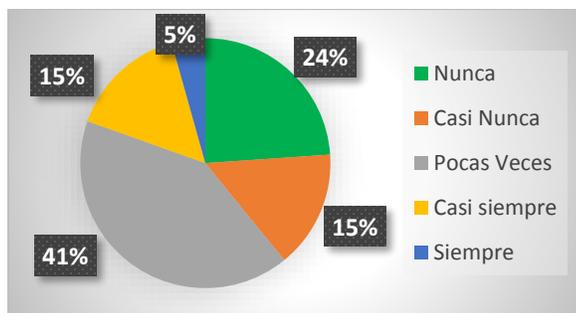


Gráfico1. La conciliación del sueño.

Fuente: La investigación.

Sin embargo, de acuerdo a lo observado, uno de los factores que más influye en el estrés laboral de los empleados de la empresa Costatel, es la sensación de fatiga y agotamiento de la jornada laboral. De acuerdo a la evaluación hecha a los empleados, donde se observa un alto porcentaje de presentación de éste factor (Véase Gráfico 2), a raíz de esto se generan necesidades de fumar y beber (Véase Gráfico 3), acompañado de jaquecas y dolores de cabeza con un gran

porcentaje de sintomatología expresada por los empleados encuestados (Véase Gráfico 4), infiriendo esta situación por el cumplimiento de los resultados del personal operativo aludiendo que lo más recomendable es implementar que dentro de la jornada de trabajo se deba establecer un tiempo corto de merienda y de pausas activas

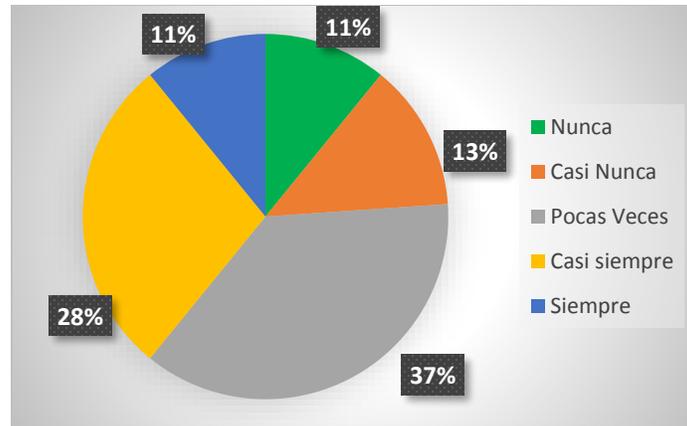


Gráfico 1. La Sensación de fatiga o agotamiento.  
Fuente: La investigación.

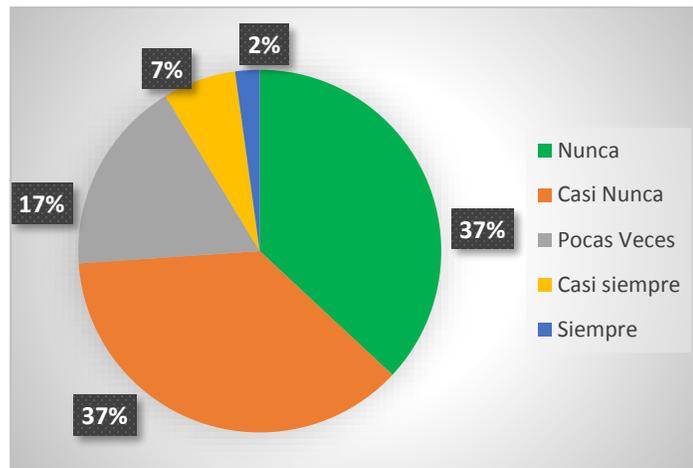


Gráfico 2. Comer, beber o fumar más de lo habitual.  
Fuente: La investigación.

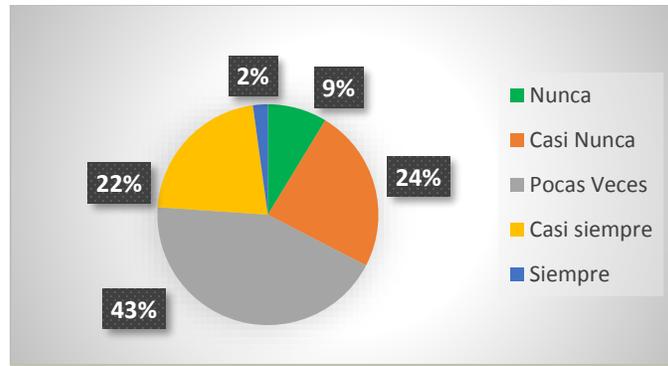


Gráfico 3. Influencia de las jaquecas y dolores de cabeza.

Fuente: La investigación.

Otro factor a destacar en ésta investigación es la respiración entrecortada o sensación de ahogo (Véase Gráfico 5) resaltando que la gran mayoría del personal encuestado no presenta ésta sintomatología, pero teniendo en cuenta que hay un porcentaje reducido al cual le afecta y se debería investigar más a fondo si esto es causado por el estrés o problemas en el sistema inmunológico que puedan presentar este pequeño segmento de empleados, además, como se muestra en el Gráfico 6. Un bajo segmento de la población encuestada de los empleados de la empresa Costatel presenta palpitaciones y sudoraciones en las manos, lo cual nace la necesidad de estudiar posible estrés crónico en éste pequeño segmento y las preocupaciones innecesarias (Véase gráfico 7).

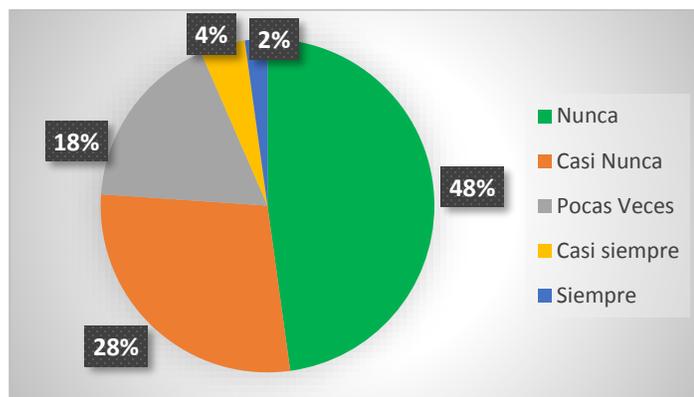


Gráfico 4. Respiración entrecortada

Fuente: La investigación.

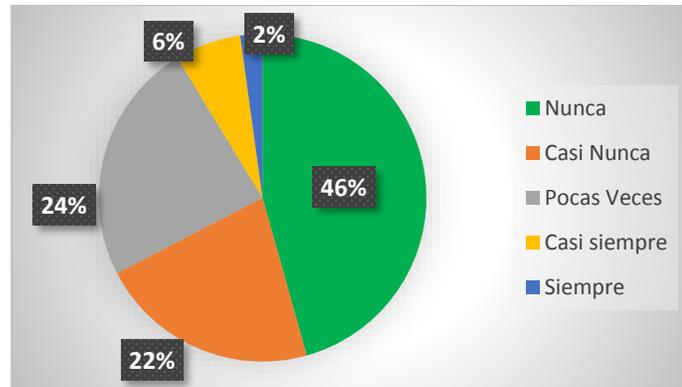


Gráfico 5. Palpitaciones o sudor en las manos  
Fuente: La investigación

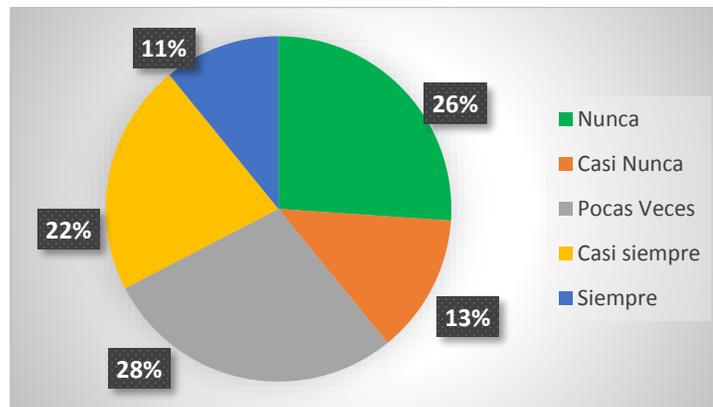


Gráfico 6. Preocupaciones innecesarias.  
Fuente: La investigación

En cuanto al sentimiento de frustración en el trabajo, la investigación desarrollada permitió determinar que este factor, 'Nunca' ha influido en el estrés laboral del talento humano de Costatel S.A., en un gran porcentaje muestra que no influye entre los factores de estrés laboral por lo que se determina que el talento humano de la compañía siente una alta motivación personal y una gran confianza en las capacidades que poseen para desempeñar con buena aptitud sus funciones dentro de sus cargos, tal como lo muestra el gráfico 8. Dado lo anterior, también se puede concluir que el factor del pensamiento de renuncia al cargo que desempeña y a la empresa Costatel S.A. no es causa directa del estrés dentro de la empresa (Ver Gráfico 9).

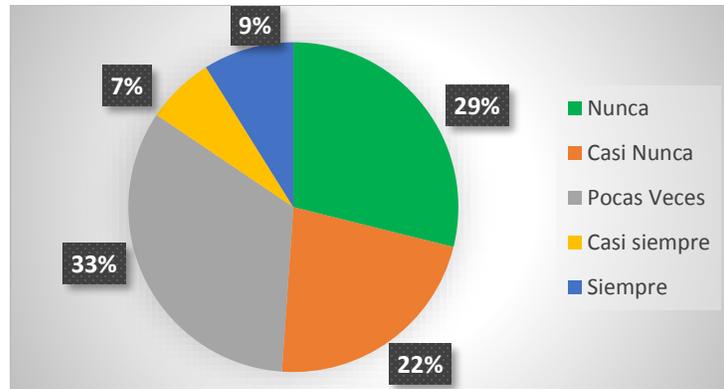


Gráfico 7. Frustración en el trabajo  
Fuente: La investigación.

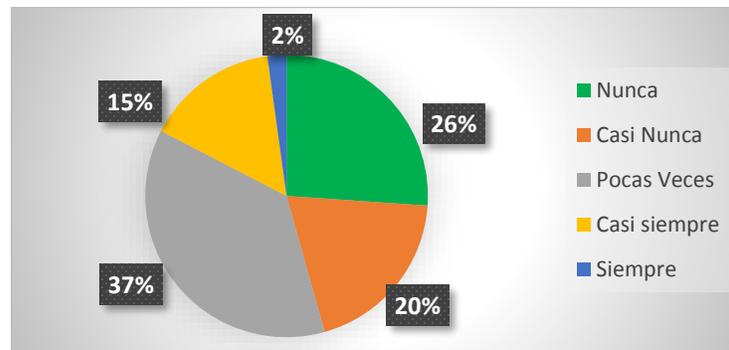


Gráfico 8. Deseo de renuncia.  
Fuente: La investigación.

Sin embargo, se observa que un factor que puede ser de vital importancia en este ejercicio, es la insatisfacción con el trabajo. Ante la situación de estrés laboral que puedan haber padecido los colaboradores de la empresa objeto de estudio, se logró determinar que el 28 por ciento 'Nunca' ha presentado insatisfacción laboral; sin embargo, se observa que el 22 por ciento manifestó estar insatisfecho 'Casi Siempre' y un 4 por ciento 'Siempre'; 'Pocas Veces' el 28 por ciento y 'Casi Nunca', el 18 por ciento. Como puede observarse, el estrés laboral genera diverso tipo de reacciones entre los colaboradores de la empresa Costatel S.A., siendo la insatisfacción en el trabajo, tornándose éste factor en un estado emocional, como establece Miralles (2003, p. 2), caracterizándose por el alto nivel de ansiedad y angustia, e imposibilitándole para enfrentar la situación. (Ver Gráfico 10). Lo anterior sumado a la presión que sienten los

colaboradores de Costatel S.A. en el trabajo. Otro tipo de efecto que produce el estrés, de carácter emotivo y psicológico, es la sensación de presión que sufren las personas que se enfrentan al estrés laboral; por ello, al indagar en la organización, la encuesta aplicada permitió determinar que sólo el 22 por ciento de la población analizada ‘Nunca’ se ha sentido presionado; un 20 por ciento ‘Casi Nunca’; un 26 por ciento ‘Pocas Veces’; otro 17 por ciento ‘Casi Siempre’ siente presión, mientras que el 15 por ciento restante, manifestó sentirse presionado ‘Siempre’. (Ver Gráfico 11): Esto muestra como necesidad flexibilizar las estrategias de metas y direccionar mejor al talento humano en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

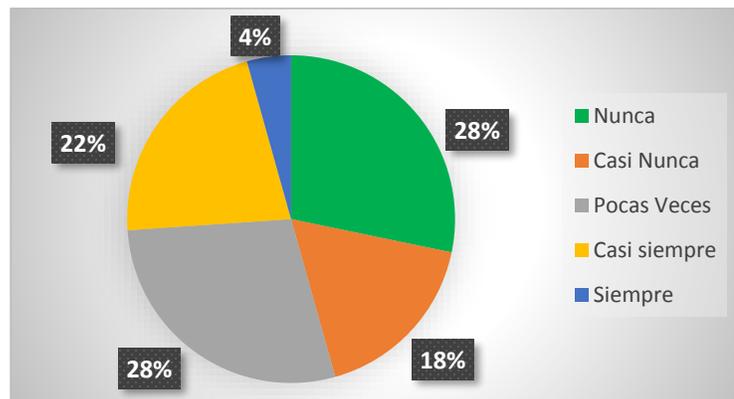


Gráfico 9. Insatisfacción laboral  
Fuente: La investigación.

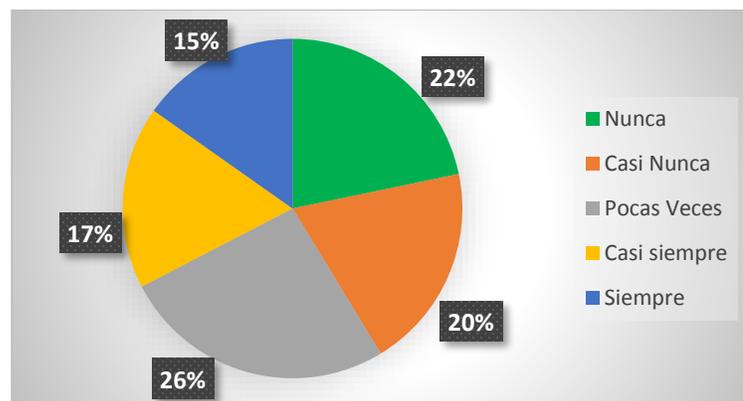


Gráfico 10. Presión en el trabajo  
Fuente: La investigación

Otro aspecto identificado en la entidad como agente estresor al generar preocupaciones en sus colaboradores, es la responsabilidad que se les asigna a éstos en el desarrollo de sus actividades laborales; en este sentido, que la mayoría de los encuestado presenta este factor como muestra de estrés laboral dentro de la empresa. (Ver Gráfico 12), resaltando que no es factor el cumplimiento de sus responsabilidades teniendo en cuenta el tiempo de realización de las mismas (Véase Gráfico 13) y mayor porcentaje de preocupación en las incidencias en cuanto al desempeño laboral (Ver Gráfico 14).

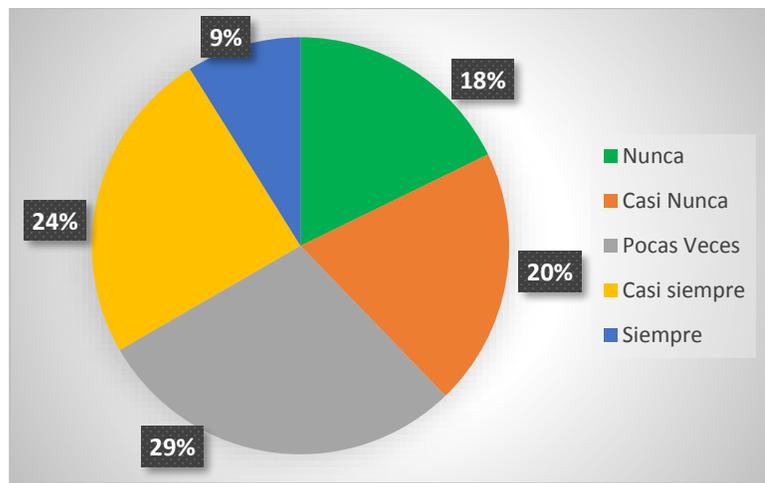


Gráfico 11. Exceso de responsabilidades  
Fuente: La investigación

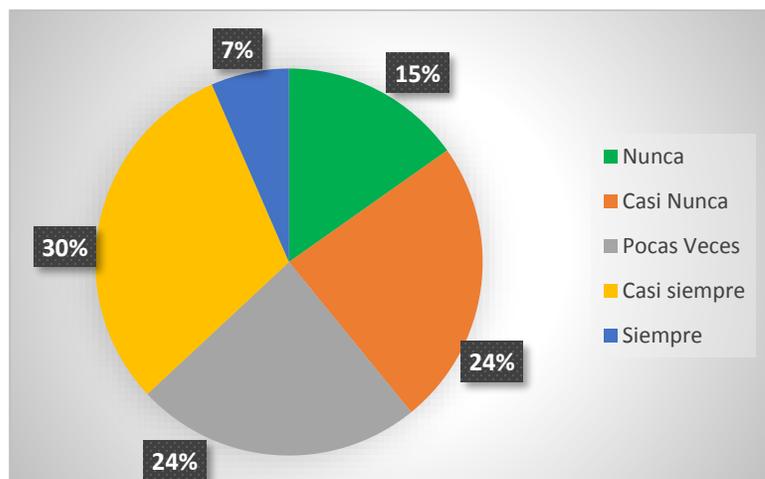


Gráfico 12. Poco tiempo para el cumplimiento de las actividades  
Fuente: La investigación

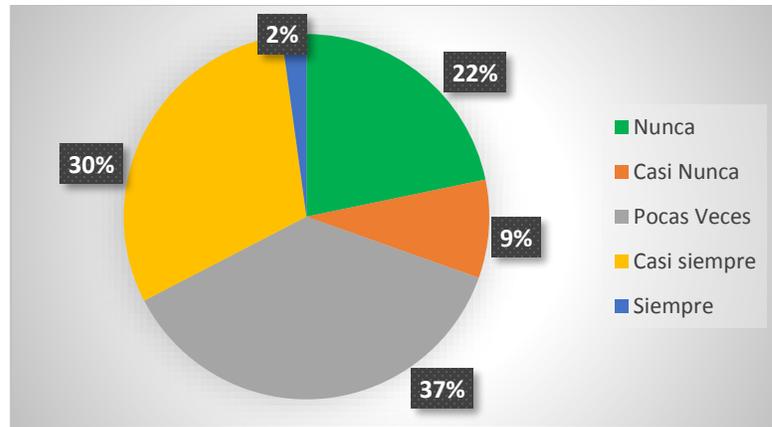


Gráfico 13. Exceso de trabajo.

Fuente: La investigación

Otro factor a determinar dentro de las problemáticas del estrés laboral en de la empresa Costatel S.A, es el manejo de las relaciones interpersonales dentro del clima laboral en que se desenvuelve, determinando el estudio que en su mayoría no existe problemas con los compañeros de trabajo, teniendo en cuenta que un pequeño segmento de la población encuestada los presenta (Ver Gráfico 15).

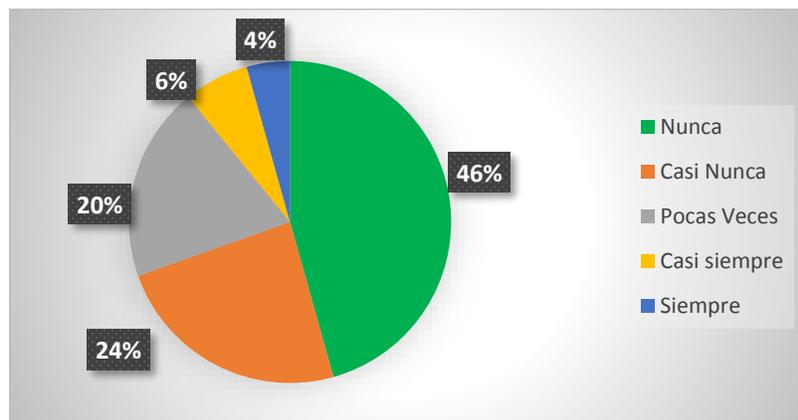


Gráfico 14. Problemas entre los compañeros.

Fuente: La investigación.

Al indagar sobre la ejecución de las actividades con el uso de la tecnología en la empresa Costatel S.A., con el fin de mejorar la eficiencia del desempeño del talento humano que labora en la organización, el 9 por ciento manifestó ‘Nunca’ haber tenido o contado con la tecnología

necesaria; un 6 por ciento expresó ‘Casi Nunca’; para un 20 por ciento pocas veces han contado con tecnología para cumplir con sus actividades; un 30 por ciento estuvo de acuerdo en manifestar ‘Casi Siempre’ utilizan tecnología; mientras, el 35 por ciento restante respondió ‘Siempre’ contar con la tecnología requerida para el cumplimiento de sus actividades empresariales. (Ver Gráfico 16), lo cual indica que dentro de las estrategias organizacionales para el talento humano de la compañía se debe tener en cuenta el soporte tecnológico y capacitación en la misma.

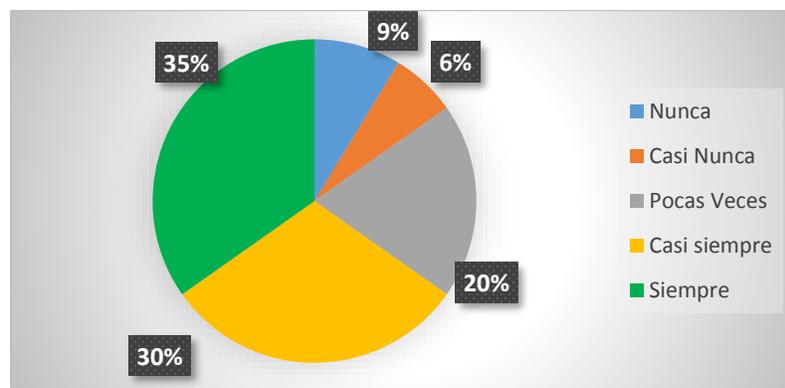


Gráfico 15. Tecnología necesaria  
Fuente: La investigación.

Un factor importante de analizar en cuanto al estrés laboral de los empleados, es la Remuneración laboral acorde a sus esfuerzos; Los resultados obtenidos durante el proceso investigativo demuestran el inconformismo que tiene el talento humano en cuanto a la remuneración de sus esfuerzos laborales, (Ver Gráfico 17), por lo tanto se deben emplear estrategias que no impliquen el aumento salarial, sino otros beneficios en especie que los motiven a realizar sus funciones con entusiasmo, además de la flexibilización en sus horarios puesto que presentan dentro de sus inconformidades en el ejercicio de sus funciones, la mayoría limitación en el tiempo que este tiene para su familia y amigos. (Ver Gráfico 18).

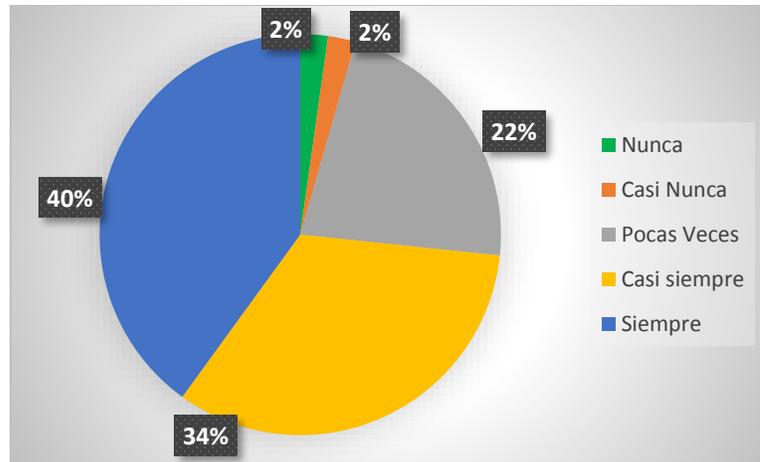


Gráfico 16. Insatisfacción por la remuneración.

Fuente: La investigación.

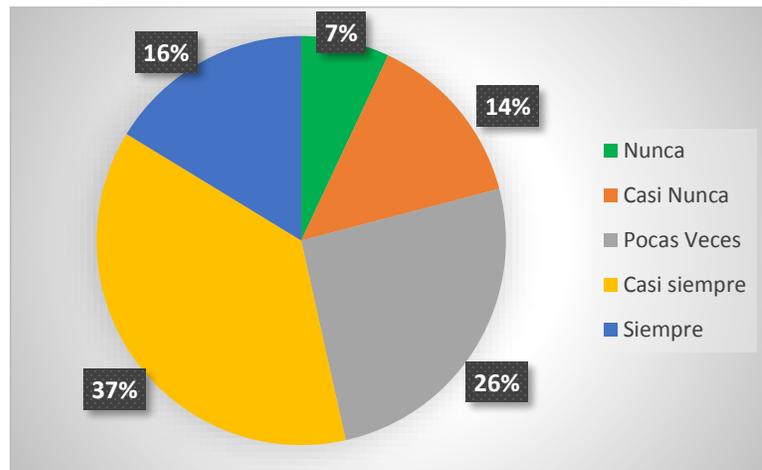


Gráfico 17. Limitación para compartir con la familia.

Fuente: La investigación.

De acuerdo con el 22 por ciento de la empresa Costatel S.A., el exceso de trabajo ‘Nunca’ afecta su desempeño laboral; para un 9 por ciento ‘Casi Nunca’ se ve afectado su desempeño laboral por el exceso de trabajo; ‘Pocas Veces’ afecta el exceso de trabajo su desempeño laboral, según el 37 por ciento; para un 30 por ciento ‘Casi Siempre’ el exceso de trabajo afecta su desempeño laboral; y, ‘Siempre’ se da esta situación, para el 2 por ciento de los trabajadores encuestados.

El talento humano de Costatel S.A. que presenta dificultades con sus jefes por el exceso de trabajo generando en ellos la incapacidad laboral como estrategia de descanso; Los resultados de la investigación permitieron determinar que en un 37 por ciento de los encuestados ‘Nunca’ han presentado dificultad con sus jefes; un 24 por ciento expresó ‘Casi Nunca’; para un 22 por ciento no se presenta dificultad o conflicto alguno con sus jefes que los lleve a incapacitarse para poder descansar; mientras que el restante 17 por ciento estuvo de acuerdo en reconocer que esta situación se presenta ‘Casi Siempre’. (Véase Gráfico 19), por lo cual se requiere capacitación en desarrollo humano a los jefes de la compañía.

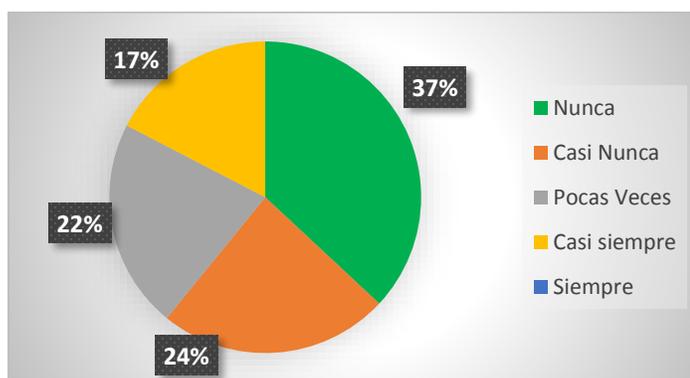


Gráfico 18. Dificultades con sus jefes  
Fuente: La investigación

Concluyendo, el estrés de los trabajadores afecta el desempeño laboral, mostrando como los resultados obtenidos en la empresa Costatel S.A. reflejan que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño de las funciones laborales que realizan, tal como lo manifiestan el 11 por ciento al expresar que ‘Siempre’ se da esta situación; así mismo, el 33 por ciento expresa ‘Casi Siempre’ y ‘Pocas Veces’, para el 15 por ciento; entre tanto, un 13 por ciento expresó ‘Nunca’ y, un 28 por ciento ‘Casi Nunca’. (Véase Gráfico 20)

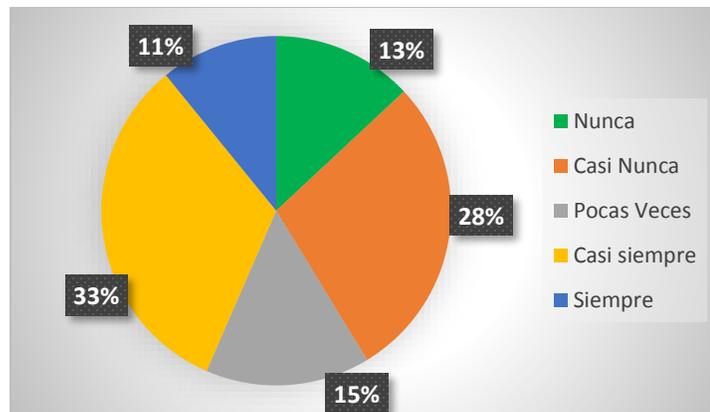


Gráfico 19. Mala distribución de las cargas laborales  
Fuente: La investigación.

Con fundamento en lo manifestado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) citada por (Moreira, 2012, p. 27) en lo referente a los signos o síntomas que, con mayor frecuencia produce el estrés laboral, en Costatel S.A., con base en los resultados de la investigación se logró determinar que los signos que más se evidencian en los colaboradores, son de carácter psíquicos, destacando la dificultad para conciliar el sueño, la Sensación de fatiga o agotamiento, preocupaciones innecesarias y el sentimiento de frustración en el trabajo; otros signos del estrés laboral se ubican en aquellos cuyos efectos no solo repercuten en el trabajador, sino también, repercutirían en el ámbito institucional, como son, el Pensamiento de renuncia al cargo, la insatisfacción laboral, el poco tiempo para la ejecución de las actividades laborales y la insatisfacción con la remuneración recibida por el trabajo realizado con esfuerzo, situación que genera mayores costos institucionales; otros signos que se identificaron son las jaquecas y los dolores de cabeza los cuales, al igual que los anteriores, se reflejan en el desempeño del talento humano en el cumplimiento de sus deberes, actividades y funciones.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados arrojados en la presente investigación, por los instrumentos de medición debidamente diligenciados cuyos, datos fueron ordenados y analizados, se establecen las siguientes recomendaciones ante la problemática sobre la influencia del estrés laboral en la compañía Costatel S.A.

En concordancia con la falta de sueño se recomienda que al talento humano se emplee un manejo o plan de flexibilización laboral con el objetivo de disminuir la falta de sueño en algunos de sus colaboradores, debido a que éste factor impide disminuir el rendimiento de los mismos.

En cuanto a la sensación de fatiga y agotamiento de la jornada laboral, necesidades de fumar y beber, jaquecas y dolores de cabeza con un gran porcentaje de sintomatología expresada por los empleados encuestados, infiriendo ésta situación por el cumplimiento de los resultados del personal operativo aludiendo que lo más recomendable es implementar que dentro de la jornada de trabajo se deba establecer un tiempo corto de merienda y de pausas activas mediante actividades lúdicas y juegos.

Otro factor a destacar es la alta motivación que presenta el talento humano de la empresa, sin embargo se resalta el sentimiento por parte de los mismos, entendida como aquella sensación de presión que sufren las personas que padecen esta enfermedad, como lo es el estrés laboral lo cual se reconoce la necesidad que se organicen de manera específica implementando el trabajo en equipo con los jefes de cada área para que estos organicen un cronograma conjunto de trabajo e incentivando a un liderazgo participativo por parte de sus colaboradores.

En materia de relaciones laborales el talento humano de la empresa presenta en su mayoría buena actitud en el manejo de las relaciones interpersonales, pero éste factor de influencia no se puede descuidar ni restar importancia, puesto que un alivio para el estrés laboral

es la proporción de un excelente clima laboral. Y de acuerdo a la presente investigación un factor de importancia es la remuneración salarial que en este caso, no es adecuada, por tanto se sugiere a la Gerencia de la empresa, diseñar de forma urgente las políticas, así como un programa de beneficios para los empleados (no salariales), para mejorar sus percepción de mala valoración de cargos y estructura salarial no afectando necesariamente el presupuesto maestro, sino estableciendo alianzas estratégicas con el micro y macro entorno corporativo.

## Conclusiones

En las organizaciones actualmente se vive la experiencia en el talento humano con el estrés laboral, convertido éste en un fenómeno cada vez más frecuente que afecta a la sociedad, causado por los cambios que enfrentan los individuos en su diario vivir, ya sea en el ámbito personal o desde el ejercicio de sus funciones dentro de los puestos de trabajo. Desde el punto de vista laboral, existen una serie de factores, entre los cuales se pueden mencionar, la exigencia de los superiores, largas jornadas de trabajo, la toma de decisiones, muchas responsabilidades, entre otras.

Cabe resaltar, que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones ocasiona una disminución en la eficiencia en los procesos productivos, ya sea en términos de calidad, cantidad o ambas, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas y por último la falta de descanso luego de las extensas jornadas laborales Identificando la clara influencia del estrés laboral en el desempeño de las funciones de los colaboradores de la empresa Costatel S.A el cual fue objeto la presente investigación.

En el desarrollo de ésta se identificaron los factores influyentes en el estrés laboral de los colaboradores tales como la situación psicosocial de cada uno de ellos y la presión que ejercen los jefes inmediatos al momento de asignarles sus funciones, por lo tanto se logra establecer la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores mostrando entre los signos que se logra identificar entre los signos más comunes de estrés laboral que están afectado a los colaboradores de la empresa tales como cansancio, fatiga, dolor de cabeza e incluso perdida de la capacidad laboral..

De acuerdo a lo anterior, desde la Gerencia del talento humano se recurre a la necesidad de tomar medidas en cuanto al desarrollo de estrategias que además de alinearlas con sus objetivos y metas, también vayan en favor de la mejora del bienestar laboral, velando por la estabilidad, minimizando los riesgos sicosociales, manteniendo la salud y seguridad de los trabajadores en óptimas condiciones y con el mayor porcentaje de estabilidad, por lo cual el mantener el riesgo mínimo de ésta enfermedad silenciosa y tan peligrosa, como lo es el estrés dentro de la empresa. Ya que, si se cuenta con talento humano sano, motivado, bien organizado, atendido y satisfecho en todos los aspectos, se verá reflejado en la mejora continua, en los procesos de productividad y calidad, permitiendo cumplir a cabalidad con los objetivos organizacionales propuestos y el desarrollo del sentido de pertenencia y mayor compromiso por parte de los colaboradores.

## Referencias

- Álvarez, F; Conti, L; Valderrama, L; Moreno, O y Jiménez, O. (2008). Salud ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Arias, F. G. (2012) el Proyecto de Investigación, Sexta Edición. Caracas, República Bolivariana de Venezuela. Episteme, C.A.
- Atalya P., María (2001) El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial DATA, (4) 2:25-36.
- Bernal, C. A. (2010) metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Tercera edición. Universidad de la Sabana, Colombia. Prentice Hall.
- Blasina, S. (2004). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. Revista Médica Científica. Recuperado:  
<http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>
- Campos, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador. Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. España. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.  
Recuperado de <https://webs.ucm.es/info/seas/index.htm>
- Carpio, A., & Mercedes, M. (2017). Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Faura T Síndrome de Burnout. Enfermería, grupo de alto riesgo. Revista Rol de Enfermería 1990; 10:53-56.
- Félix, R., García, C., Mercado, S. (2015). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. Cultura Científica y Tecnológica, 15(64), 31–42.

- García, J. (2015). Estudio del Estrés Laboral en el personal Administrativo y Trabajadores de la universidad de cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gutiérrez, A., Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5586>
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio, Pilar. (2014) Metodología de la Investigación, Sexta Edición. México D.F. McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jacob A. (2004) La noción de trabajo. Relato de una aventura socio-antropo-histórica. Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. CONICET. Revista Argentina; 3: 69-76.
- Linares, A. (2013). Estrés Laboral en Comercializadora Arturo Calle S.A.S. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Colombia. Recuperado: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/1631>.
- López, J. (2017). Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos. (Tesis de Posgrado) Maestría en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Piura. Lima, Perú.
- López, Z. (2014) Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes: un estudio mixto de exploración en secuencia de fases. Tesis Post-

Grado. Doctorado en Filosofía con Especialidad en Docencia. Escuela de Educación.  
Universidad Metropolitana. San Juan, Puerto Rico.

Martínez, J. (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación

Méndez, M. D., Silva, N., Palomo-Vélez, G., da Costa, S., & Páez, D. (2015). FACTORES

PSICOSOCIALES DEL BIENESTAR Y LA CREATIVIDAD EN UNA MUESTRA DE  
TRABAJADORES DE LA REGIÓN CENTRO SUR DE CHILE. La felicidad de los  
chilenos: estudios sobre bienestar, 215-236. Recuperado:

[https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Mendez23/publication/279194051\\_Factores\\_psicosociales\\_del\\_bienestar\\_y\\_la\\_creatividad\\_en\\_una\\_muestra\\_de\\_trabajadores\\_de\\_la\\_region\\_centro\\_sur\\_de\\_Chile/links/5592e5f408aed7453d464984.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Mendez23/publication/279194051_Factores_psicosociales_del_bienestar_y_la_creatividad_en_una_muestra_de_trabajadores_de_la_region_centro_sur_de_Chile/links/5592e5f408aed7453d464984.pdf).

Moreira L., Silvana L. (2012) Identificación del burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchlas, hospital Dr. Gustavo Domínguez Z., durante el año 2012. (Tesis de Grado) Universidad Técnica Particular de Loja. Licenciatura en Psicología. Centro Universitario: Santo Domingo de los Tsáchlas. Loja, Ecuador.

OMS & OPS. (2010). Organización Mundial de la Salud –OMS- y Organización Panamericana de la Salud OPS-. Buenos Aires.

Organización Internacional del Trabajo. (01 de diciembre de 2000). S.O.S. Estrés en el Trabajo: Aumentan los costes de estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. Trabajo, 37, 4 - 5.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral. Recuperado:

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2006) Prevención del suicidio: Un Instrumento en el trabajo.

Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias. Manejo de Trastornos Mentales y Cerebrales. Versión española 2010. Ginebra, Suiza. Recuperado desde:

[https://www.who.int/mental\\_health/prevention/suicide/resource\\_work\\_spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf?ua=1)

Otálora Montenegro, G. La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. Cuadernos de Administración [en línea 2007, 20 (julio-diciembre).

Recuperado:<http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=20503407> ISSN 0120-3592.

Peiró, J., Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. Redaly.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/778/77829109/>

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 28(4), 581-588. Recuperado en 13 de noviembre de 2018, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172646342011000400002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342011000400002&lng=es&tlng=es).

Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. CONICET. Revista Argentina 2004; 3: 69-76. laboral y estrés cotidiano. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 19 (2), 558-568. laboral. Salud Uninorte, 30(1), V- VII.

Quiroz, N., Narciso, C., Orihuela Rivera, L., & Vega Valero, C. Z. (2017). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 19 (2), 558-568.

Recuperado: <http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi162e.pdf>.

- Rosario-Hernández, E., Millán, L. V. R., Irizarry, A. R., Lugo, Á. V., Nieves, I. R., & Solá, A. Z. (2016). La relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estresores laborales, emociones y acoso psicológico: El efecto moderador de las emociones negativas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32 (1), 31-52. Recuperado: <http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/134>.
- Sánchez, F. (2011). Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Silla, J. M. P. (2015). Nuevas Tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y Prevención de Los Riesgos Psicosociales. Recuperado: [http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf).
- Strauss, A. M. G., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), V- VII. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>.
- Wolfberg, E. (2002). La salud de los profesionales de la salud: riesgos y prevención. *Prevención en Salud Mental*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta de estrés laboral

#### **Encuesta sobre Estrés Laboral y Desempeño para Colaboradores de la Empresa Costatel**

La encuesta está conformada por 27 items cuya finalidad principal es evaluar los síntomas, sentimientos y actitudes de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales, los cuales deben responderse según la escala Likert que es descrita de la siguiente manera.

Nunca=1 Casi nunca=2 Pocas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5

#### **Variable de Estrés Laboral**

1. Tiene dificultad para conciliar el sueño.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
2. Siente sensación de fatiga o agotamiento.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
3. Tiene Jaquecas y dolores de cabeza.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
4. Se siente irritable o tenso.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
5. Tiene respiración entrecortada o sensación de ahogo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
6. Siente la necesidad de comer, beber o fumar más de lo habitual.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
7. Tiene palpitaciones o le sudan las manos.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
8. Tiende a preocuparse innecesariamente.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
9. Se siente frustrado en su trabajo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
10. Ha pensado en renunciar a su trabajo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre

11. Se siente usted insatisfecho con su trabajo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
12. Se siente muy presionado en su trabajo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
13. Siente que su trabajo tiene mucha responsabilidad y esto le genera preocupaciones.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre

**Variable de Desempeño laboral**

14. Tiene problemas con sus compañeros de trabajo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
15. Tiene poco tiempo para realizar sus actividades.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
16. Tiene usted la tecnología necesaria o para realizar las actividades.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
17. Siente que su jefe es muy exigente con usted.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
18. Cree que su trabajo no es bien remunerado a pesar de sus esfuerzos.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
19. Su trabajo le limita tiempo con su familia y amigos.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
20. Usted interactúa con su equipo de trabajo.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
21. Tiene los materiales y equipos necesario para hacer el trabajo de manera correcta.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
22. Cree que las cargas laborales en su área están mal distribuidas.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
23. El exceso de trabajo ha sido tan fuerte que ha afectado su desempeño laboral.  
a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre

24. Tiene dificultades con sus jefes por el exceso de trabajo hasta el punto de incapacitarse para poder descansar
- a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
25. El estrés influye en el desempeño de sus actividades laborales
- a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
26. Siente estrés en su trabajo
- a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre
27. El estrés afecta el desempeño de sus funciones laborales
- a. Nunca b. Casi nunca c. Pocas veces d. Casi siempre e. Siempre

*Fuente: Elaboración propia.*