



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

LA IMPORTANCIA DEL PLAN DE BIENESTAR EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL

PRESENTA:

CINDY PAOLA SIERRA CHÁVEZ, 1511022131
EVELYN LISETH MUÑOZ CASTRILLÓN, 100118357
KARENTH GINETH BERRIO AVILA, 1721024561
LUZ MYRIAM VARÓN SÁNCHEZ, 1721023221
ROXANA GALVIS GIRALDO, 1610010827

ASESOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA. MGS.

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2021

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Marco teórico.	7
Marco Empírico.	9
Capítulo 3. Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.	12
Estrategia del análisis de datos.	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4. Resultados.	14
Discusión.....	20
Conclusiones.....	21
Limitaciones.....	23
Recomendaciones.	23
Referencias bibliográficas.....	24
Anexos.	27

Resumen.

Esta investigación estudia la afectación del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Agua Bendita; considerando el estrés como una respuesta del organismo para alcanzar la armonía y equilibrio de todos los sistemas del cuerpo humano, actualmente el estrés es considerado una enfermedad en donde más del 33% de la fuerza laboral colombiana manifiesta altos niveles de estrés en el desarrollo de sus funciones, los gobiernos nacionales y empresariales tienen el deber de asegurar el derecho a la salud mental, asumiendo en los últimos años pagos por prestaciones económicas y asistenciales hasta de un 50,6% para enfermedades osteomusculares y en enfermedades mentales un 49,7% para trastornos de ansiedad, cifras demasiado elevadas para la población colombiana y en especial para el sistema de salud y económico del país. Por esta razón que se deben establecer las principales causas del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Agua Bendita, encontrando la relación con los niveles de productividad y eficiencia, para mejorar los indicadores de rendimiento laboral, al igual que optimizar el clima laboral, estudiar las conductas organizacionales y establecer estrategias que permitan afrontar estas situaciones de una mejor manera y que toda la fuerza laboral tenga acceso a herramientas, estrategias, medios, terapias, apoyo médico y clínico de manera eficiente y oportuna.

Palabras clave: Laboral, bienestar, motivación, organizacional, productividad.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

Se comienza abordando lo que por estrés laboral se entiende y su descripción en el contexto a trabajar teniendo como objetivo estudiar e investigar las principales causas que ocasionan que los empleados manifiesten presentar estrés laboral y la manera en que esto repercute en su desempeño.

La investigación estará enfocada en una empresa en específico (Agua Bendita S.A.S), con el fin de dar alternativas que permitan disminuir los niveles de estrés que puedan presentar algunos de los colaboradores de esta compañía.

Agua Bendita S.A.S es una empresa colombiana de diseño y confección de vestidos de baño, consolidada desde el 2003 y que actualmente ha venido creciendo de manera considerable, este crecimiento ha traído consigo la generación de empleo, retos y nuevos cargos a desempeñar que permitan que la marca continúe manteniendo un excelente margen de calidad. Contando con 200 empleados de planta en las diferentes áreas administrativas, operacionales, marketing y otras según datos obtenidos por el área de gestión humana de la empresa.

En la actualidad muchas de las funciones empleadas por los colaboradores de la compañía pueden ser causantes de estrés laboral, un concepto muy común dentro de las organizaciones. Entendiéndose dicho concepto como “La tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”

(Grillo, 2014). Un clima organizacional desfavorable es una de las principales variables que pueden ocasionar estrés laboral al igual que la dificultad para lograr adaptabilidad en el entorno de trabajo, la capacidad para el óptimo cumplimiento de las funciones y metas asignadas entre otros.

Según información aportada por una de las integrantes de esta investigación quien es colaboradora activa en la empresa, Agua Bendita S.A.S. Algunos los empleados de algunos puntos de venta han manifestado en alguna ocasión (bien sea particular o recurrente) hacer parte de situaciones que conllevan al estrés laboral. Actualmente la

empresa cuenta con 29 puntos de venta entre franquiciados y tiendas propias. En 8 de estos puntos de venta y con el personal de cada uno de ellos se realizará el presente estudio para identificar cuáles son las principales causas que ocasionan al estrés laboral, en específico dentro del área de ventas y servicio al cliente de la organización, siendo esta una de las áreas de trabajo en donde este tipo de situaciones se puede incrementar debido al desempeño de funciones como la atención al público de manera directa, un factor que puede influir considerablemente en el desarrollo de situaciones de estrés laboral gracias a las constantes variaciones del entorno y de las personas a las que se les presta el servicio.

Planteamiento del problema

El estrés se ha convertido en un fenómeno notable y se ve en la sociedad, a menudo asociado con actividades laborales.

El estrés como problema puede afectar la salud física de las personas, en un mundo tan exigente, esto complica las tareas diarias a realizar, y aumenta el deseo de cumplir con todo, sin dejar siquiera que funcionen como se espera. La prevención y atención del estrés son un gran desafío, y se debe tener especial cuidado para no tener un mayor impacto en el medio ambiente que los rodea. El criterio para contrarrestarlo debe ser organizativo y personal. Una de las formas más importantes en que afecta el estrés es principalmente en el entorno laboral, porque las necesidades diarias de la empresa son exigentes, en la mayoría de organizaciones se deben cumplir con ciertos estándares de calidad, lograr metas y realizar tareas complicadas, si los empleados no cumplen usando cualquiera de estos parámetros, podrían perder su trabajo.

Este problema socio-productivo ha sido muy notorio en Agua Bendita S.A.S. Es por esto que se toma en cuenta esta problemática para trabajar en los empleados, identificando e implementando tácticas para un afrontamiento al estrés, como una situación necesaria por la que todos pasan, pero el reto es afrontar esta situación de la forma más sana para todos.

Pregunta de investigación.

¿Cómo afecta el estrés laboral a los colaboradores de la empresa Agua Bendita S.A.S y esto como repercute en su desempeño?

Objetivo general.

Identificar las principales causas que ocasionan el estrés laboral dentro de la empresa y su relación con la eficiencia y productividad de la compañía.

Objetivos específicos.

1. Implementar estrategias que permitan una mayor capacidad de afrontamiento al estrés laboral.
2. Analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño de las actividades realizadas por los funcionarios de la compañía.
3. Caracterizar las conductas laborales de los funcionarios de la compañía expuestos al estrés laboral.

Justificación.

El clima laboral es un componente sumamente importante ya que de ello depende la productividad y el éxito de esta y de quienes la conforman. El clima laboral representa el comportamiento y funcionalidad de la misma organización. Es por esta razón que decidimos abordar el tema del estrés organizacional como el punto significativo a tener en cuenta ya que puede llegar a afectar el desempeño del trabajador, si existe un clima laboral favorable puede responder mejor a las tareas asignadas logrando el cumplimiento de las metas organizacionales. Con esta investigación se busca identificar como influye el estrés laboral en los empleados de la empresa Agua Bendita S.A.S. y en el crecimiento de la misma, ya que cuando se presenta , se evidencia la insatisfacción de los empleados, produciendo en estos una percepción negativa de su lugar de trabajo y llegando a tener consecuencias tanto físicas como psicológicas para estos interfiriendo de manera desfavorable en los procesos y objetivos de la organización, por esta razón es un tema de gran interés para el equipo de gestión humana sin dejar a un lado el hecho de que es una

problemática muy común en muchas empresas en Colombia (García, Escalante & Quiroga 2012).

Se pretende intervenir implementando estrategias de solución de acuerdo a revisión literaria donde se identifiquen las políticas y programas claves de la organización Agua Bendita S.A.S. para advertir el estrés laboral y optimizar la calidad de vida laboral de todos los empleados dentro de esta y permitir que se sientan motivados y mejoren su rendimiento en los procesos asignados por la organización; y que de esta manera la empresa también se encargue de cuidar y garantizar la buena salud ocupacional de sus trabajadores para evitar consecuencias como baja productividad, ausentismo y actitudes negativas que afectan el buen funcionamiento de la organización así como la reputación de la imagen corporativa.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Conceptos como clima organizacional, estrés laboral, riesgo psicosocial y adaptación al entorno de trabajo son parte de las principales variables. Así mismo la manera en la que dichos conceptos funcionan de forma integrada en la presente investigación. Su comprensión es clave para el desarrollo del plan mejoramiento.

Clima organizacional hace referencia a el ambiente en el que se desenvuelven los miembros de una compañía y que logran percibir de dicho ambiente laboral. (González, 2010) “En toda organización los miembros de la empresa y la relación que hay entre ellos, conforma lo que se conoce como clima organizacional”, la visión de todos sobre el entorno laboral en el que trabaja está directamente relacionada con otras áreas de su vida.

Algunos de estos pueden ser: las relaciones interpersonales / laborales, la adaptación al medio de trabajo y el desempeño en la realización de las funciones estipuladas.

El entorno laboral es un aspecto cambiante y variable que puede ser tanto negativo como positivo e influir o repercutir en los resultados de una compañía y en el desempeño y eficiencia de los empleados. Cuando se está inmerso en ambientes laborales no favorables la motivación disminuye y se puede generar estrés y haber un riesgo psicosocial.

El estrés hace referencia a “La tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (Grillo, 2014). Un clima organizacional desfavorable puede ser una de las principales causas en generar estrés en las personas. El estrés laboral puede ser ocasionado por distintas situaciones, como carga laboral excesiva, imposibilidad para desempeñar funciones respectivas al cargo o dificultad para lograr adaptabilidad en un nuevo entorno laboral,

situaciones que producen estrés en los colaboradores y llegan afectar su bienestar emocional y su salud.

Se considera la adaptabilidad al entorno laboral como una variante fundamental para un buen rendimiento laboral. Se entiende por adaptabilidad al entorno laboral como “la capacidad que tiene la persona para adaptarse a un entorno” (en este caso el entorno laboral) y responder de forma adecuada este, desenvolviéndose de manera óptima.

La adaptación a nuevos entornos laborales y a los cambios de los antiguos suele ser uno de los retos por los que atraviesan muchas empresas y colaboradores, sin embargo, la mayoría de estos nuevos retos traen consigo beneficios tanto para el empleador como para los empleados. La adaptabilidad a los cambios hace parte del bienestar que buscan brindar las distintas organizaciones. La adaptabilidad en los distintos entornos laborales es uno de los factores que lleva al desempeño con eficiencia.

Marco teórico.

El presente estudio se apoya en la Teoría del factor Dual de Herzberg, la cual desarrolla dos puntos convergentes que fácilmente se asocian al manejo de la motivación y como sus factores inciden en el clima y satisfacción laboral, la productividad empresarial y la forma como estos desencadenan en los niveles de estrés laboral.

Herzberg expone su teoría bajo los ítems de la motivación e higiene y en líneas generales presenta los elementos que producen satisfacción o insatisfacción laboral y como la fuerza laboral o los funcionarios de una empresa cubren sus necesidades. Estas últimas clasificadas en dos tipos

1. Necesidades para evitar el dolor o situaciones que producen malestar
2. Necesidad de progresar tanto intelectual como emocionalmente

En el desarrollo de la teoría enseña los factores que intervienen en la motivación laboral

- a. Factores Higiénicos: Se caracterizan por ser direccionados por la empresa y su administración, radica en el ambiente de trabajo e incluye las condiciones en

que se realiza el trabajo, ejecutado por el funcionario, aquí encontramos como ejemplo:

- Incentivos económicos o materiales
- Adecuación o espacio físico en la que se realiza el trabajo
- Supervisión, vigilancia y control del funcionario
- Posición del funcionario dentro de la empresa
- Estabilidad laboral

Varios estudios han demostrado que cuando el funcionario no considera estos factores como adecuados o convenientes generan descontento dentro de la fuerza laboral, adicionalmente son útiles para reducir o evitar la insatisfacción de los funcionarios, pero no generan una verdadera satisfacción laboral. (Rovira, 2021) Psicología y mente, La teoría del factor dual de Frederick Herzberg.

- b. Factores de Motivación: Son exclusivos al trabajador y se relacionan con el cargo y las funciones laborales, juegan un papel importante los sentimientos, emociones y la percepción de los funcionarios, el reconocimiento personal y profesional, autorrealización, responsabilidades etc...y como ejemplo tenemos:

- Logros y metas obtenidas
- Autorrealización
- Reconocimiento por parte de las directivas empresariales y de sus compañeros de trabajo.

Basados esta teoría se considera que los funcionarios debidamente motivados emocional e intelectualmente, con deseos de progresar, desarrollan actitudes de manera personal en pro de un excelente clima laboral; ahora esto debe estar acompañado de manera adecuada y oportuna por las directivas empresariales de manera que en conjunto se logre un buen entorno laboral, disposición para adaptarse a las condiciones labores, facilidad en el cumplimiento de las metas y que con el diseño de estrategias comerciales de manera conjunta se logre el alcance de las metas.

Considerando el estrés laboral como la tensión provocada por situaciones agobiantes y en específico en este caso por el cumplimiento de metas, servicio al cliente y atención al público en los puntos de venta, se asocia la disminución de esta tensión con un adecuado acompañamiento permanente de las directivas empresariales, la motivación apropiada del personal tanto los factores higiénicos como motivacionales, implementación de métodos y herramientas que aumenten la productividad y permitan un excelente clima laboral y organizacional que concluyan con el desempeño de los funcionarios de la empresa.

Marco Empírico.

A partir de la búsqueda de distintas fuentes teóricas se logró recolectar información muy valiosa acerca del ambiente organizacional en diferentes empresas donde se realizaron estudios en los cuales se utilizaron metodologías tales como enfoque cuantitativo, mediante la compilación de datos del personal. Los datos recopilados se analizaron con la ayuda del paquete estadístico para ciencias sociales, y se utilizaron análisis ANOVA y regresión lineal para probar la hipótesis. (Berberoglu, 2018)

Según los datos de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, en el año 2009 se estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales debidos a problemas de salud relacionados con el trabajo. (Rodríguez Carvajal, 2011) Debido a la situación actual en la que las condiciones del trabajo en las empresas que dificultan el desarrollo del individuo, o las situaciones precarias provocan en muchos casos que se experimente frustración y altos niveles de tensión emocional que causan el aumento de estrés laboral y por ende el desgaste profesional, dada esta situación son más comunes los estudios sobre el tema con su debida producción científica.

En una investigación reciente realizada en varios sectores de carácter público y privado se encontró que un 41% anunciaba sobre grandes niveles de estrés organizacional. Dos tercios mostraron un aumento significativo en el exceso de trabajo y el 36% mostró un apoyo mínimo de los supervisores y colegas. Además, uno de cada cinco no informaba sobre su alto nivel de estrés y un 48% evitaba cogerse días de baja por enfermedad, ambos por miedo al despido (Rodríguez Carvajal, 2011)

Por otro lado, se aplicaron una encuesta y una entrevista a 10 trabajadores en la empresa Copiadora “Simón Junior” de la Ciudad de Portoviejo con el fin de encontrar las causas de estrés laboral y conocer los factores que intervienen en el rendimiento de estos en la empresa. Según los resultados obtenidos se pudo comprobar que una gran cantidad de empleados experimentan constantemente estrés laboral, manifestando depresión debido a este.

De igual importancia, Echeverría & Santiago (2017) en el artículo denominado “Percepción Del Bienestar Laboral De Los Empleados: Estudio Comparativo Según Su Género” señalan que el bienestar general laboral se ve afectado principalmente por el bienestar psicológico donde la somatización, alineación referente al estado de ánimo dentro de la organización y el agotamiento producido por la sobrecarga laboral y saturación mental afectan en el desempeño de las empresas. Del mismo modo, el bienestar se complementa por los afectos, competencias y expectativas que contribuyen a la administración del recurso humano, diseñando políticas y prácticas para el mejoramiento del rendimiento laboral.

En la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la investigadora y coordinadora de psicología organizacional, Erika Villavicencio-Ayub, realizó un estudio en el que se evidencia que un 43% de mexicanos sufren de estrés laboral ya que es una país que trabaja por muchas horas, teniendo como consecuencias trastornos psicossomáticos, emocionales e incluso físicos.

Lo que demuestra que muchas de las empresas mexicanas se desarrollan en base a una cultura laboral toxica dejando a un lado la verdadera importancia que tienen sus empleados.

En Brito, Pitre, & Cardona (2020), su investigación titulada “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio” establece que aspectos como la motivación y orientación son determinantes para el clima organizacional, puesto que aspectos como la toma de decisión contribuyen al desarrollo de las tareas y habilidades para realizarlas. Así como las habilidades de liderazgos y herramientas de comunicación promueven un ambiente laboral adecuado, previniendo de manera asertiva el estrés laboral en la empresa se podrán evidenciar

resultados positivos en la productividad de los empleados, mientras que la gestión y disponibilidad de recursos influyen positivamente en el desempeño.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo mixto. Se desarrolla mediante un diseño descriptivo, según (Abreu, J. 2012). “La investigación descriptiva encaja en las dos definiciones de las metodologías de investigación, cuantitativas y cualitativas, incluso dentro del mismo estudio. La investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, diseño y análisis de datos que se aplica a un tema determinado. La estadística descriptiva responde a las preguntas quién, qué, cuándo, dónde y cómo”. (p 122)

Participantes.

Población: El personal general de la empresa Agua Bendita S.A.S corresponde a un total de 200 empleados divididos en 29 puntos de venta en Bogotá. La muestra es de 20 empleados en un rango de edad aproximado entre los 22 y 40 años; siendo solo mujeres. La posición socioeconómica de las colaboradoras pertenece a estratos 2, 3 y 4 ubicadas en Bogotá y su nivel de formación es técnico profesional. Se definieron 8 puntos de venta por cuestión de tiempo y ubicación, con una muestra de 20 personas del total de los empleados.

Instrumentos de recolección de datos.

La recogida de datos se realizará mediante instrumentos de medida (encuesta) elaborados por el equipo de investigación. Las principales variables a medir son el clima organizacional, la presión laboral y el desempeño. Intenta medir el grado de correlación entre las dos variables más importantes, el estrés laboral y el rendimiento. La encuesta tiene 10 preguntas en total, que pertenecen al tipo de respuesta cerrada, y utilizan la escala Likert.

Bertran (citado de Matas 2018) dice que las escalas Likert son instrumentos psicométricos, en el cual el encuestado indica acuerdo o desacuerdo acerca de una

afirmación, ítem o reactivo, que se desarrolla por medio de una escala ordenada y unidimensional.

Estrategia del análisis de datos.

Para el análisis de datos el programa estadístico que se va utilizar es Excel, teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo mixto, puesto que necesitamos asociar los datos y sacar un consolidado cuantitativo, que nos permita realizar un análisis de todos los factores y lograr identificar las principales causas que ocasionan el estrés laboral.

Consideraciones éticas.

Teniendo en cuenta la **Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006**, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología *Resolución Número 8430 de 1993 04 de octubre. Se resaltan los **artículos 6 y 14 del Título II de la investigación en seres humanos**, donde explican que el consentimiento informado se entiende como un acuerdo escrito. El sujeto de la investigación o su representante legal lo autoriza a participar en la investigación en las circunstancias adecuadas, y comprende plenamente la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos que enfrentará. Tiene la capacidad de elegir libremente y sin ninguna compulsión.

Capítulo 4.

Resultados.

Se utilizaron metodologías con enfoque cuantitativo, mediante la compilación de informes por medio de una encuesta que consta de 10 preguntas donde se evaluaron los niveles de estrés laboral a los que estaban expuestos los empleados de la empresa Agua Bendita S.A.S. se evaluaron 7 empleadas con edades que van de entre los 19 a los 35 años.

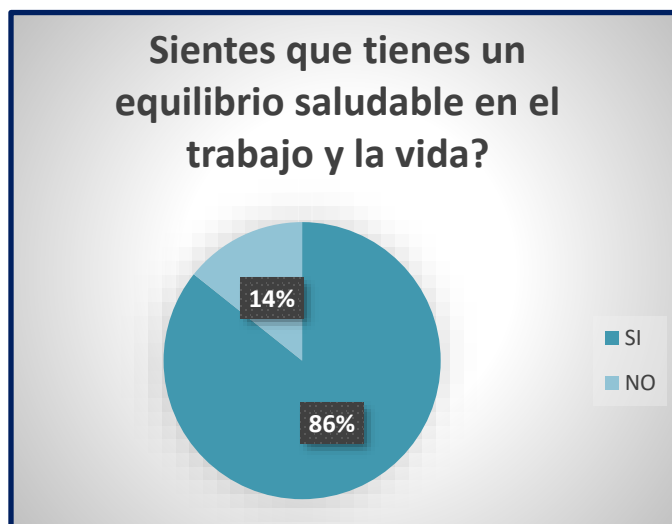
En la primera pregunta realizada ¿te sientes estresada en el trabajo? se evidencio el 71.43% de las encuestadas manifestaron que si se sienten estresadas en su lugar de trabajo y solo un 28.57% consideran que no, lo que deja en evidencia que un mayor número de empleadas actualmente experimentan el estrés laboral.



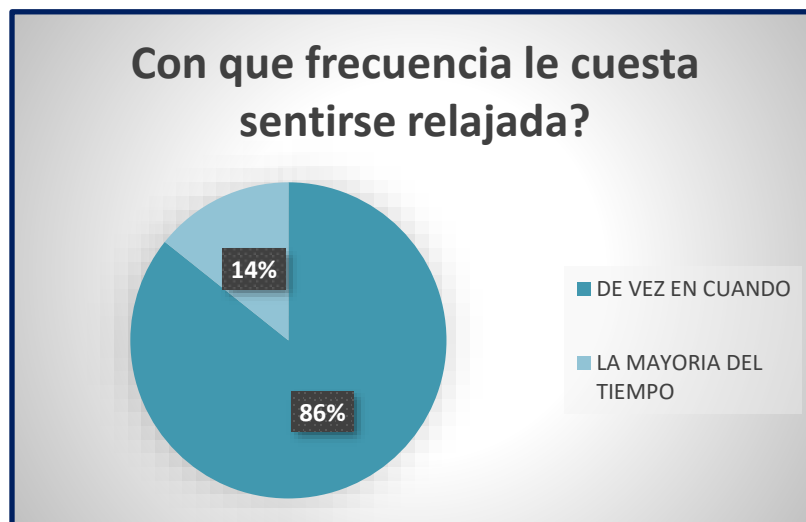
En la segunda pregunta ¿Cómo calificaría el nivel de su estrés en el trabajo? El 14.29% manifestó que tiene un nivel alto de estrés, un 85.71% expreso que experimenta un nivel moderado y un 0% bajo lo que demuestra que el nivel de estrés en la mayoría de las empleadas es moderado con riesgo de que se convierta en alto.



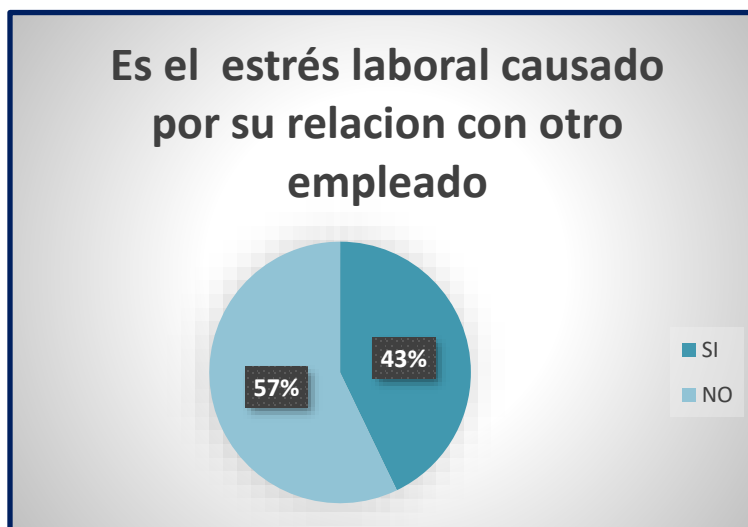
En la tercera pregunta ¿sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida? Un 85.71% de las encuestadas consideran que si lo tienen mientras un 14.29% consideran que no por lo que se evidencia que la mayoría no permite que la presión y la carga laboral afecten su vida personal.



En la cuarta pregunta ¿con que frecuencia le cuesta sentirse relajada? El 85.71% manifestó que de vez en cuando mientras el 14.29% opino que la mayoría del tiempo, siendo en su mayoría capaces de manejar los posibles episodios de estrés que puedan experimentar dentro de su lugar de trabajo.

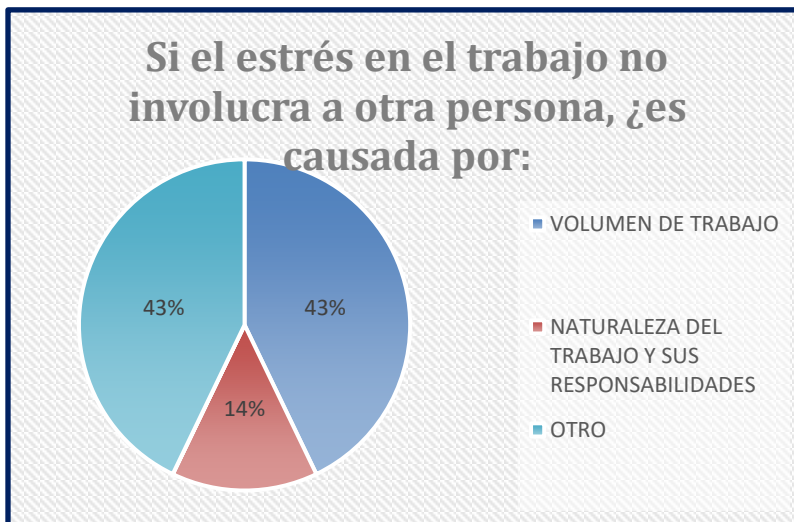


En la quinta pregunta ¿es el estrés laboral causado por su relación con otro empleado? el 42.86% respondió afirmativamente mientras el 57.14 respondió negativamente, lo que demuestra que en el caso de las relaciones interpersonales a la mitad de las empleadas su estrés lo causan sus posibles compañeros de trabajo.

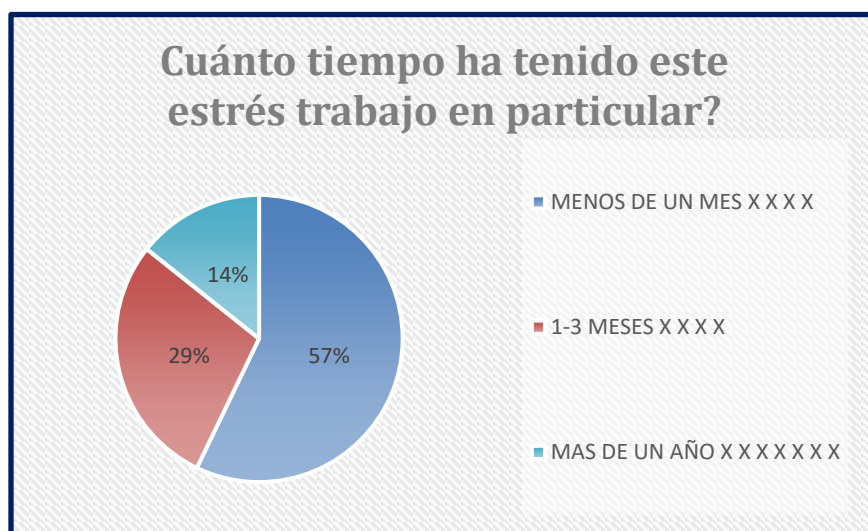


En la sexta pregunta ¿si el estrés en el trabajo no involucra a otra persona? es causada por: el 42.86% opino que, por el volumen de trabajo, el 14.295 dijo que por la naturaleza del trabajo y sus responsabilidades y un 42.86% expreso que por otro motivo, mostrando así que un alto porcentaje opina que el estrés que han experimentado puede

estar asociado con la carga laboral, lo que proporciona un dato clave para la creación de un adecuado plan de acción.

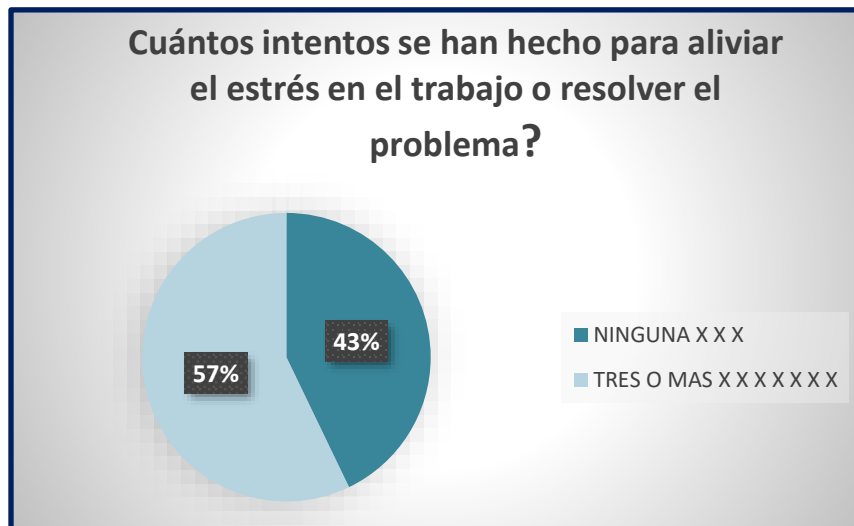


En la séptima pregunta ¿cuánto tiempo ha tenido este estrés laboral en particular? El 71.43% dijo que menos de un mes, el 14, 29% de 1 a 3 meses y el 14.29% dijo que más de un año lo que deja entrever que en muy poco tiempo un alto porcentaje de empleadas ha experimentado estrés laboral.

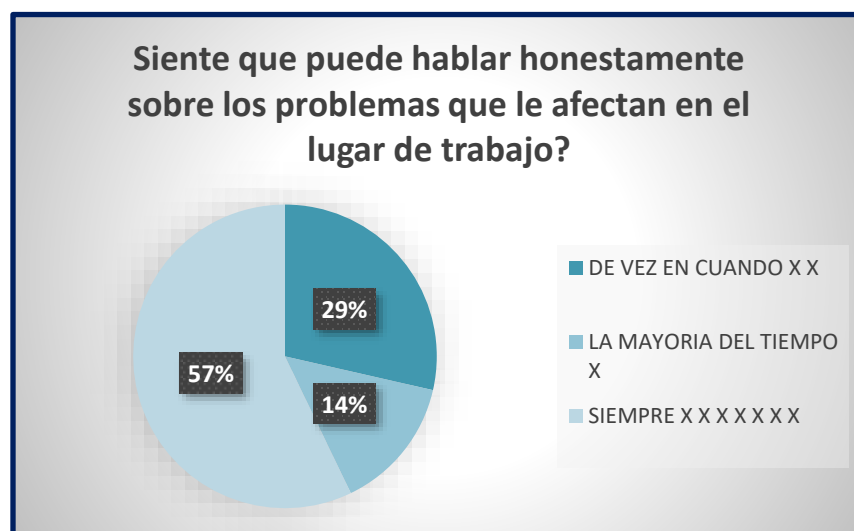


En la octava pregunta ¿Cuántos intentos se han hecho para aliviar este estrés laboral o resolver el problema? El 42.86% dijo que ninguno, mientras el 57.14% dijo que

tres o más, lo que demuestra que los intentos de aliviar el estrés laboral no han sido efectivos ya que se han tenido que repetir.



En la novena pregunta ¿siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo? El 28.57% dijo que de vez en cuando, el 14.29% expreso que la mayoría del tiempo y el 57.14% dijo que siempre evidenciando que en su mayoría las empleadas pueden abrirse sin problema sobre esta clase de temas.

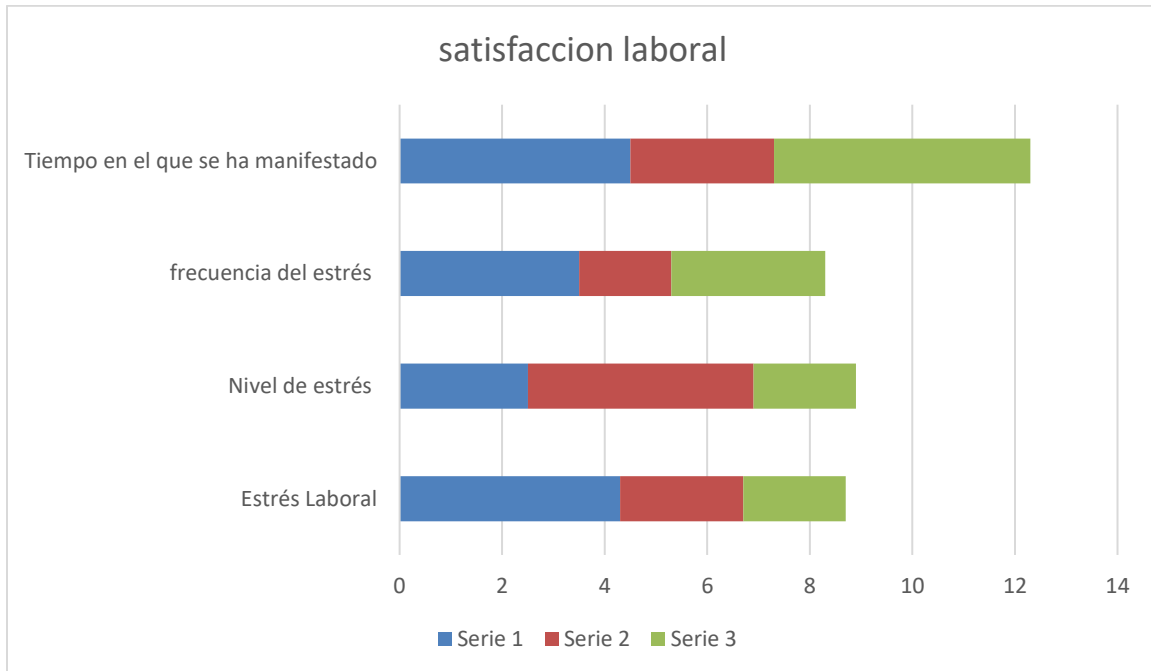


En la décima pregunta ¿qué tan satisfecho esta con la cantidad de control y participación tiene sobre el trabajo que hace? El 57.14% está muy satisfecho, el 14.29%

ni satisfecho o insatisfecho, el 14.29% dijo que algo insatisfecho y el 14.29% dijo que muy satisfecha mostrando así que el grado de satisfacción con la cantidad de control y participación sobre el trabajo que hace es positiva.



Es importante resaltar la necesidad de trabajar en equipo, con el fin de implementar estrategias que intervengan positivamente en el bienestar de los empleados generando motivación en sus roles de trabajo dando solución a la problemática, así mismo crear planes de acción con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y el liderazgo ya que estos son las bases que forman el clima laboral positivo o negativo donde cada empleado juega un rol importante al cual se le debe dar la suficiente importancia para tener calidad de vida laboral y los empleados se sientan motivados y mejoren su rendimiento en los procesos asignados por la organización para evitar consecuencias como baja productividad, ausentismo y que todo esto afecte a la empresa.



Discusión.

Según los resultados anteriores se logró evidenciar cosas tanto positivas como negativas dentro de la organización, se logró recolectar información muy valiosa acerca del ambiente organizacional, conforme a los hallazgos empíricos se observa que depende de cómo el empleado perciba su ambiente de trabajo de esta misma forma será su comportamiento y sus posibles reacciones ante algún estímulo de estrés, ya que estas pueden ser positivas o negativas dependiendo del nivel de estrés al que se vea expuesto bien sea por la carga laboral o el trato con los demás compañeros y jefes el cual se debe evaluar para lograr evidenciar cuales son las posibles causas de este. Por otro lado algo que podría ser una señal negativa es el tiempo en el que los empleados han estado experimentando estrés laboral lo que indica que pueden estar expuestos a varios factores que lo ocasionan afectando principalmente su bienestar psicológico y así mismo el estado de ánimo dentro de la organización generando el agotamiento producido por la sobrecarga laboral y saturación mental disminuyendo el nivel de satisfacción laboral demostrando resultados negativos en la productividad de los empleados, es así como existirá un nivel de desempeño favorable en cada rol debido a insatisfacción laboral, y

desmotivación creando un ambiente negativo que se transmite a los clientes perdiendo confiabilidad ya que reciben una percepción negativa.

Dentro de las contradicciones encontramos que el estrés laboral no solo depende de las organizaciones, muchas tienen beneficios para los empleados y estrategias como reconocimientos, recompensas, estilos de liderazgo etc. Con el fin de tener un impacto positivo en cada uno de sus trabajadores y muchas veces no basta, los empleados deben tener una salud mental saludable y la capacidad de desarrollar un acertado nivel de compromiso con la empresa y así cumplir con las funciones asignadas en cualquiera que sea el rol. Depende mucho del trabajo en equipo y el granito que cada trabajador aporte para crear una cultura organizacional apropiada y productiva.

Conclusiones.

El presente proyecto empleó como objeto de estudio las causas y consecuencias del estrés laboral en los empleados de los puntos de venta de la compañía Agua Bendita S.A.S buscando con este estudio poder abordar las principales variables causantes del problema en cuestión y generar un proceso de intervención en el que se brinden herramientas útiles para el manejo del estrés laboral en los empleados, que de igual forma puedan ser implementadas en el plan de bienestar de la compañía.

Con la colaboración de una de las integrantes del proyecto, quien a su vez hace parte de los empleados de la compañía Agua Bendita S.A.S la recolección de datos fue obtenida de forma directa.

Como principal objetivo se enfatizó en brindar herramientas que permitan a los empleados de los puntos de venta tanto entender que es el estrés laboral cómo a su vez manejarlo. Por lo cual se revisaron los principales conceptos que hacen parte o están relacionados con el estrés laboral para así mismo darle claridad al tema planteado para trabajar.

Se decidió realizar el estudio a través de metodologías cuantitativas (encuestas) realizadas por una de las integrantes del equipo de investigación a sus compañeras de trabajo. El desarrollo de estas encuestas permitió tener respuestas certeras respecto a la

percepción que tienen los empleados de la empresa, dando así una visión clara de cómo se encuentra actualmente la problemática a trabajar dentro de la compañía.

De tal forma que la toma de la muestra fuese más concreta se decidió delimitar el estudio para obtener mejores resultados, haciendo partícipes a únicamente a empleados que hacen parte del personal de los puntos de venta. Buscando poder analizar la problemática de una manera clara y concisa con un grupo específico para poder ofrecer una estrategia que permita plantear la implementación de herramientas que cambien la percepción negativa de algunos de los empleados, y que conlleven a mejorar y trabajar en las causas que generan estrés laboral.

Algunos de los principales hallazgos recolectados a través del presente estudio y los cuales se sugiere tener presentes para el mejoramiento de los niveles de estrés laboral en los empleados son:

Una mejor comunicación entre el área administrativa y comercial con los empleados de los puntos de venta para impulsar y motivar a los colaboradores en el desarrollo eficiente de sus funciones sin dejar de mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida, el incremento de reuniones que permiten la resolución de dudas y orientación para la ejecución a las metas propuestas y la integración y capacitación constantes que se debe brindar a los empleados de Agua Bendita S.A.S.

Gracias a este estudio se definió que tanto las capacitaciones como mejoras en la comunicación son unos de los aspectos vitales a tener en cuenta. La mejora en estos puntos sin duda se relaciona de manera directa con la perspectiva del ambiente laboral que tienen los empleados.

La estrategia busca implementar un plan acción que encuentre las variables a trabajar y las fortalezca.

Como conclusión el desarrollo de estas mejoras para el tratamiento del problema (el estrés laboral) llevaran una mejor calidad de vida en los empleados y a una mayor productividad en la compañía.

Si hay una mejora en los niveles de estrés de cada empleado se incrementara de manera directa en la productividad.

El estudio realizado con los empleados de Agua Bendita S.A.S y las encuestas desarrolladas permitieron el planteamiento de una estrategia de intervención que abordara los factores a mejorar en la organización para ofrecer un equilibrio adecuado en la vida de cada colaborador. Tener clara las principales causas de la problemática posibilitó el desarrollo del plan de acción.

Limitaciones.

En la realización del proyecto se lograron observar algunas limitaciones que fueron notables en la investigación. La encuesta no pudo llegar a más personas ya que las empleadas están divididas en distintos puntos de ventas que tiene la empresa, y por motivos de tiempo, ubicación y recursos fue difícil llegar al total de la población inicialmente propuesta para desarrollar la investigación.

Recomendaciones.

Se identifican importantes estrategias de mejora en el clima organizacional, como el crear un plan de bienestar en el cual se ejecuten actividades de integración con empleadas de distintos cargos y áreas, para así sostener la buena comunicación con jefes y directores.

Se sugiere llevar a cabo este tipo de evaluaciones de clima organizacional máximo cada año, para así identificar aspectos relevantes y realizar un plan de acción adecuado que logre que las empleadas trabajen en un excelente clima laboral, generando buen desempeño en cada una de sus funciones. También se recomienda implementar un “buzón de sugerencias” donde las colaboradoras puedan dejar sus propuestas de mejora e inconformidades respecto al clima laboral, liderazgo o estrés por carga laboral; teniendo en cuenta que éste solo será manejado por el área de gestión humana, ya que los casos expuestos serán confidenciales y para beneficio de las empleadas en la mejora del estrés y clima laboral.

Referencias bibliográficas

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7 (2) 187 – 197.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Castillo Aponte, J. (2020). Gestión humana integral. Bogotá, ECOE Ediciones.
Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/poligranspecoe/129215>
- Echevarría Alicea, K. E., & Santiago Ortega, R. (2017). Percepción Del Bienestar Laboral De Los Empleados: Estudio Comparativo Según Su Género (Perception of Employees Well-Being: A Comparative Study by Gender). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(2), 17-27. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039711
- El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo.* (13 de Abril de 2018). Obtenido de prevecon.org: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- García Govea, M.E. Escalante Domínguez, M. Quiroga San Agustín, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Universidad Autónoma de Tamaulipas
- Grillo, M. D. (2014). *Liderazgo y estrés en las organizaciones complejas.*
- Guerrero, J; Cañedp, R; Salman, E; Cruz, Y; Pérez, G; Rodríguez, H. (2004). Calidad de vida y trabajo, *Acimed*, 14(2).
- González, H. E. (2010). *Imágenes de la organización: su importancia como objeto de estudio.* Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología. Resolución Número 8430 de 1993 04 de Octubre, Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Marin, H.S., & Placencia, M.D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract

Mark A. Robert M. (1998). Myers Motivation and job satisfaction Management Decision 36/4 [1998] 226–231 <https://doi-org.loginbiblio.poligran.edu.co/10.1108/00251749810211027>

Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.

Noroña, D. R., Quilumba, V. A., & Vega, V. (18 de Junio de 2021). *Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria*. Obtenido de Indteca.com: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/569

Navarro Rodríguez, L. (2016). La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral. (Rovira, Salvador I, 2021) *Psicología y mente*, La teoría del factor dual de Frederick Herzberg. Rojas C, Daniel. (2020) *Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia, la republica*

- Rodríguez Carvajal, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Obtenido de scielo.es: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Safina, L., Kolesnikova, J., Karasik, E., Oksana, Y. y Fakhrutdinova, A. (2015). The higher education impact on the quality of young people working life. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 2412-2415. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.589>
- Vargas, B. (Noviembre de 2018). *ARTICULO-CIENTIFICO-ESTRES-LABORAL*. Obtenido de researchgate.net: https://www.researchgate.net/publication/328782077_ARTICULO-CIENTIFICO-ESTRES-LABORAL_1
- Vida y arte . (1 de Mayo de 2019). *43% los mexicanos padecen estrés laboral y estas son las consecuencias*. Obtenido de expansion: <https://expansion.mx/tendencias/2019/05/01/43-los-mexicanos-padecen-estres-laboral-y-estas-son-las-consecuencias>

Anexos.**ENCUESTA CLIMA LABORAL**

Buen día. por favor, conteste a este breve cuestionario de forma honesta, recuerde que la información recolectada en este documento es de carácter confidencial.

Lea atentamente y conteste:

Edad: _____

Estrato Social_1 _2 _3 _4 _

1. ¿Te sientes estresada en el trabajo?

- SI
- NO

2. ¿Cómo calificaría el nivel de su estrés en el trabajo?

- Alto
- Moderado
- Bajo

3. ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida?

- SI
- NO

4. ¿Con qué frecuencia le cuesta sentirse relajada?

- Nunca
- De vez en cuando
- La mitad del tiempo
- La mayoría del tiempo

Siempre

5. ¿Es el estrés laboral causado por su relación con otro empleado?

SI

NO

6. Si el estrés en el trabajo no involucra a otra persona, ¿es causada por:

Volumen de trabajo

Naturaleza del trabajo y sus responsabilidades

ambiente de trabajo físico

problema de salud personal

Otro

7. ¿Cuánto tiempo ha tenido este estrés trabajo en particular?

Menos de un mes

1-3 Meses

4-6 Meses

6 meses - 1 año

Más de 1 año

8. Cuántos intentos se han hecho para aliviar el estrés en el trabajo o resolver el problema?

Ninguna

Uno

Dos

Tres o más

9. ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

- Nunca
- De vez en cuando
- La mitad del tiempo
- La mayoría del tiempo
- Siempre

10. ¿Qué tan satisfecho está con la cantidad de control y participación que tiene sobre el trabajo que hace?

- Muy satisfecho
- De alguna manera satisfecha
- Ni satisfecho ni insatisfecha
- Algo insatisfecha
- Muy insatisfecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EMPRESA AGUA BENDITA S.A.S

Proyecto: Identificar las principales causas que ocasionan el estrés laboral

Fecha: _____ 20 de octubre 2021 _____

Objetivo del proyecto:

La Empresa AGUA BENDITA S.A.S , Identificara las principales causas que ocasionan el estrés laboral dentro de la empresa y su relación con la eficiencia y productividad de la compañía.

Yo _____ Cyndy Nathaly Porras Rodriguez _____ Con documento de identidad

C.C No 1014208676 _____ Otro _____Cuál _____ perteneciente al Área: _____ Ventas – Puntos de Venta _____ de la Empresa **AGUA BENDITA S.A.S**

Certifico que he sido informado (a) con claridad y veracidad de la participación en el proyecto, soy conocedor de los riesgos, beneficios y objetivo de dicho ejercicio.

Manifiesto:

Que he sido informado con anterioridad y he entendido el proceso que realizará la empresa, participando libre y voluntariamente de este proyecto.

Firma del participante: _____ Cyndy Nathaly Porras Rodriguez _____

Documento: CC 1014208676 _____

Área de la Empresa a la que pertenece: _____ Ventas – Puntos de Venta _____

Firma del Jefe de Área: ____Leidy Caterin Ovalle Olaya _____

**FICHA REPORTE PRODUCTO MULTIMEDIA PRÁCTICAS
SUSTENTACIÓN**

Autores	Nombres y apellidos estudiantes: Estudiantes: Cindy Paola Sierra Chávez, Evelyn Liseth Muñoz Castrillón, Karen Gineth Berrio Ávila, Luz Myriam Varón Sánchez y Roxana Galvis Giraldo Asesor: Heidi Jacqueline Urrego Valencia
Objetivo del proyecto	Identificar las principales causas que ocasionan el estrés laboral dentro de la empresa y su relación con la eficiencia y productividad de la compañía.

Título del material	Exposición del proyecto
Objetivo del material	Brindar una explicación general acerca del proyecto realizado, su desarrollo y hallazgos.
Tipo de producto (podcast, video)	Video
Enlace producto multimedia	https://youtu.be/xFl2AbjdSfc