

Propuesta para minimizar el estrés en vendedores de motocicletas y repuestos

Karen Lizeth Andrade Gil

ID 458572

Andry Yiseth Espitia Rodríguez

ID 448398

Administración En Salud Ocupacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facatativá, Cundinamarca

Febrero, 2020

Propuesta para minimizar el estrés en vendedores de motocicletas y repuestos

Karen Lizeth Andrade Gil

Andry Yiseth Espitia Rodríguez

Administración En Salud Ocupacional

Tutor

Gilma Roció Peña Meneses

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facatativá, Cundinamarca


Febrero, 2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza día a día para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestras familias que solo deseamos ver su felicidad y orgullo plasmado en nosotros demostrándoles que, si fue posible llegar al final de esta larga travesía, y que es posible cumplir los sueños.

Carta de Aprobación

	<p>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS RECTORÍA CUNDINAMARCA FORMATO 6: SOLICITUD FECHA DE SUSTENTACIÓN Período 2020-1</p>
---	--

FORMATO SOLICITUD FECHA DE SUSTENTACIÓN


Madrid, 4 de Mayo de 2020

Señores
COMITÉ EVALUADOR DE TRABAJOS DE GRADO
Programa: Administración salud ocupacional Distancia- ASOD
Corporación Universitaria Minuto de Dios
UNIMINUTO – Centro Regional Madrid

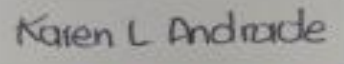
Referencia: SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO "PROPUESTA PARA MINIMIZAR EL ESTRÉS EN VENDEDORES DE MOTOCICLETAS Y REPUESTOS"

De acuerdo con el cronograma de actividades presentado en la propuesta y aprobado por el Comité, participo al Comité evaluador la finalización del proyecto de grado titulado: **"Propuesta para minimizar el estrés en vendedores de motocicletas y repuestos"**, elaborado por los estudiantes: KAREN LIZETH ANDRADE GIL ID 458572, ANDRY YISETH ESPITIA RODRIGUEZ ID 448398, del cual me desempeñé como Director y asesor del Proyecto, con el propósito de que los autores puedan aspirar al título de Administrador en Salud Ocupacional; de igual forma solicito se programe la fecha de sustentación de la misma, para lo cual se anexa una (1) copia al correo electrónico del Coordinador del programa del documento final.

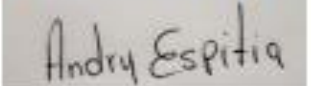
Agradezco la atención prestada,



Rocio Peña Meneses
Director Proyecto Grado



Karen Lizeth Andrade Gil
Estudiante 1



Andry Yiseth Espitia Rodríguez
Estudiante 2

Agradecimientos

A lo largo de este proyecto hemos venido avanzando a pasos de gigantes con un solo objetivo en mente, culminar nuestra carrera con éxito, pero esto no sería posible sin la ayuda, dedicación, apoyo y paciencia de la tutoría de nuestros docentes que se han esmerado y tomado el tiempo de volvernos mejores profesionales.

Sin duda la familia es un pilar fundamental para lograr cualquier éxito propuesto, por eso este proyecto es dedicado también a nuestras madres que nunca han dejado de creer, de motivarnos y alentarnos cuando hemos estado a punto de decaer, a nuestros hermanos porque queremos ser un ejemplo de superación para ellos demostrándoles que todo es posible, por mi parte Andry Espitia a mi hija que por ella he luchado con esmero para brindarle un mejor futuro y sin dejar de lado nuestras parejas que nos han venido acompañando en este largo camino con palabras de aliento, brindándonos su apoyo, lo cual hacia todo un poco más fácil.

Y para culminar con estos agradecimientos yo Karen Andrade le doy la gloria y la honra a papito Dios, porque es el quien me da la fortaleza y la sabiduría para ir tras mi propósito, y cumplir uno de los muchos sueños que tengo.

Tabla de contenido

Introducción	10
Planteamiento y formulación del problema	11
Justificación	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Alcance	16
Marco Institucional	17
Información general de la empresa	17
Historia	17
Servicios	18
Misión	18
Visión	18
Política de Calidad	19
Objetivos de Calidad	19
Marco Teórico	20
¿Qué es Estrés?	20
Causas del Estrés	22
Consecuencias del estrés	23
Estrategias para disminuir el estrés	25
Marco Conceptual	28
Estado del arte	30
Marco Legal	36
Marco Metodológico	40

Tipo de Investigación	40
Población	41
Instrumento de Recolección de Datos	42
Resultados	44
Perfil Sociodemográfico	44
Propuesta	56
Cronograma	62
Costos	63
Indicadores	63
Conclusiones	64
Anexos	71

Resumen

El siguiente trabajo de grado contiene una investigación la cual busca establecer los factores mediante los cuales se pueda generar una propuesta para minimizar los riesgos frente al estrés laboral en los vendedores. Este proceso inicia con la revisión de investigaciones similares las cuales han establecido los principales factores generadores de estrés, sus síntomas, consecuencias, metodologías y estrategias aplicadas para mitigar el mismo.

El problema se aborda para dar respuesta al cuestionamiento ¿Cuáles son los factores determinantes que generan el estrés en los vendedores? Por ello se llevó a cabo la aplicación de un instrumento “Test de Estrés Laboral” que determina el nivel de estrés de los 12 vendedores y si estos están asociados al ambiente laboral, se evidenciaron algunos síntomas en una parte de esta población como dolores de cabeza, cansancio y problemas de sueño. Luego de hacer el respectivo análisis de los resultados obtenidos se determinó un nivel de estrés medio teniendo en cuenta que este porcentaje no fue mayor ya que los colaboradores estuvieron en sus hogares alrededor de 20 días en cuarentena por motivos de la emergencia ambiental ocasionada por el COVID-19.

Abstract

The following degree work contains an investigation which seeks to establish the factors by which a proposal can be generated to minimize the risks against occupational stress in salespeople. This process begins with the review of similar investigations which have established the main stress-generating factors, their symptoms, consequences, methodologies and strategies applied to mitigate it.

The problem is addressed to answer the question. What are the determining factors that generate stress in salespeople? For this reason, the application of an “Occupational Stress Test” instrument that determines the stress level of the 12 vendors was carried out and if they are associated with the work environment, some symptoms were evident in part of this population, such as headaches, tiredness and sleep problems. After doing the respective analysis of the results obtained, an average stress level was determined taking into account that this percentage was not higher since the collaborators were in their homes for around 20 days in quarantine due to the environmental emergency caused by COVID. -19.

Introducción

El estrés laboral es un fenómeno de gran complejidad y a su vez de gran interés tanto para el individuo; como para las industrias; debido a que afecta cada vez más a los trabajadores. Con el transcurrir de los años y la globalización, las jornadas laborales se han vuelto más extensas, el cumplimiento de responsabilidades y metas han incrementado puesto que hay una mayor demanda en los mercados.

Este proyecto se centra especialmente en los vendedores de los diferentes puntos de venta de la empresa Inversiones Motofuturo SAS, quienes se encuentran expuestos a un sin número de responsabilidades diarias que deben cumplir a cabalidad; tales como: recepción de pedidos, manejo de dinero, atención a clientes permanentemente, pagos de facturas, legalizaciones, solicitud de productos, inventarios entre otros; adicional tienen la tensión de cumplir con la meta estipulada por la empresa mensualmente; esto genera en ellos una presión mucho más amplia sin contar las actividades extra laborales que no se pueden dejar de lado, todo esto repercute en su salud de una forma negativa en la mayoría de las ocasiones, generando estrés el cual suele manifestarse de diferentes maneras y puede dar lugar a problemas como el ser incapaz de relajarse o concentrarse, dificultad para pensar o tomar decisiones, sentir cansancio o depresión, trastornos de sueño, e incluso puede manifestarse de manera física con síntomas como fuertes dolores de cabeza, presión arterial alta, trastornos musculo-esqueléticos e incluso problemas digestivos, (OMS, 2004).

Para observar un poco más a fondo el nivel de estrés que hay en los vendedores de la ya mencionada empresa, se aplica un instrumento de medición llamado Test de estrés Laboral, el cual ayudara a determinar de manera contundente cuales son las causas que más dan inicio al estrés laboral; la cual será de gran ayuda para proponer medidas que logren mitigar esta enfermedad.

Planteamiento y formulación del problema

Suárez 2013 y la (OIT) consideran que el estrés laboral es una “enfermedad grave” que afecta a las economías industriales y el desarrollo; generando bajas en la producción y desempeño de los trabajadores, ya que conlleva a consecuencias negativas para la salud física y mental de los seres humanos.

El estrés laboral se presenta en el trabajador por diferentes factores, los cuales es incapaz de controlar ocasionando angustia, tensión, ansiedad, preocupación, frustración entre otros.

Esta es una problemática que padecen las organizaciones actualmente, debido a la globalización, puesto que las empresas han incrementado su productividad, pero manteniendo la misma cantidad de trabajadores; para de esta forma no incrementar en la mayoría de los casos sus gastos (en contratación), generando sobre esfuerzos laborales, los trabajadores se ven sumergidos a diferentes cambios, los cuales les generan trastornos y desmotivación laboral.

En Latinoamérica no se encuentra un amplio registro de investigaciones referentes al estrés laboral en vendedores de motocicletas y repuestos, pero si se ha utilizado un instrumento llamado; Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en ella se ha podido determinar que hay tres niveles de estrés (Bajo, Intermedio y Alto), con este instrumento se pueden obtener datos relevantes con ciertos parámetros de funciones y cumplimiento de metas.

El estrés laboral genera afectaciones en los trabajadores dependiendo el cargo que desempeñan, las funciones y el tiempo de su jornada laboral, las personas asumen de manera diferente sus labores y responsabilidades, de allí es donde se desencadenan las enfermedades, las cuales se presentan más en unos que en otros. Estudiantes universidad Libre, Cristian Felipe Gallego, & Natalia Ximena Ramírez, & María Mercedes Rendón, & Jairo Toro Díaz (2018).

Según un estudio realizado por Regus una firma especializada en temas laborales, determino que el estrés afecta a un 38% de los trabajadores colombianos luego de encuestar a más de 16.000 profesionales en diferentes áreas y afirma que la tercera parte de esta población encuestada tiende al aumento de padecer esta enfermedad; según la encuesta realizada el 68% de ellos asegura que el laborar menos tiempo reduce el estrés, incluyendo el 64% que afirma que un trabajo flexible genera acercamiento en el entorno familiar, disminuyendo los niveles de presión en los dos ámbitos. El reducir el estrés, hace que los trabajadores sean más productivos y eficientes. Al finalizar el análisis de los trabajadores se observó en negocios pequeños y encontraron que estos tuvieron una mayor tendencia al estrés (42%) y las grandes empresas (27%). El espectador (2012).

Los trastornos mentales como de la alimentación, personalidad y ansiedad pueden ser causales del estrés laboral; el acoso psicológico es causal de estrés laboral y ocasiona problemas físicos y psicológicos, OMS (2019).

Los vendedores de inversiones Motofuturo, forman parte del departamento con algo más de trascendencia dentro de la organización, se puede decir que son el fundamento de la producción, ya que de sus resultados básicamente depende la rentabilidad de la compañía, por esta razón su estado de salud es de mucha importancia, no solo física sino mental, puesto que de ello depende su buen o mal desempeño laboral.

Las condiciones de salud de los vendedores dependen no solo uno; sino de varios factores como: el horario que manejan, el lugar de trabajo, el tipo de infraestructura, tipo de contratación, remuneración, y clima laboral, los cuales repercuten de manera positiva o negativa en su salud y estados anímicos.

Con esta información la persona a cargo del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), realizara una debida intervención con el fin de minimizar los daños a la salud ocasionados por dichos factores.

¿Cuáles son los factores determinantes que generan el estrés en los vendedores de la empresa Inversiones Motofuturo S.A.S?

Justificación

El vendedor es uno de los elementos más importantes de la compañía, no solo porque de su desempeño depende una gran parte de la rentabilidad de la organización, sino que poseen otros aspectos para su desarrollo como; cultivar relaciones interpersonales, entablando una conversación directa y personal con los clientes, llevar a cabo informes y lograr objetivos.

Para Philip Kotler y Gary Armstrong, (2003) el término vendedor cubre una amplia gama de puestos. Hay dos tipos de vendedor el que solo se mide a tomar pedidos u observar desde la vitrina y el que busca a sus clientes, es decir, el creativo que innova y siempre dispuesto a vender todo tipo de equipos o servicios.

En las empresas comercializadoras de algún tipo de bien, producto o servicio el vendedor es uno de los ejes principales, debido a que es el responsable del éxito o fracaso de la empresa u organización; puesto que adquiere la responsabilidad del cumplimiento de metas aplicando de una manera apropiada las estrategias, ser asertivo en sus decisiones, de ello depende el no llegar a una crisis que pueda desencadenar un “estrés” (Vásquez 1997).

Dicho esto, los vendedores siendo un pilar fundamental para la organización están expuestos a un sinnúmero de factores que causan el estrés, los cuales repercuten en su salud de forma negativa, en la mayoría de las veces; dada la responsabilidad y la presión que estos llevan a costas, generadas por las condiciones de trabajo.

Es por esto la importancia de propiciar una propuesta para la identificación de los factores que ocasionan el estrés a los vendedores y las afectaciones que esto conlleva a sus condiciones de salud, y así buscar la minimización de los mismos.

Por lo anterior, esta investigación tiene como objetivo Identificar y dar a conocer las condiciones de salud de los vendedores de Inversiones Motofuturo SAS.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias de prevención frente al estrés con un programa para minimizar los riesgos en los vendedores de la empresa Inversiones Motofuturo.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los principales factores de riesgos que generan estrés en los vendedores de Motocicletas y repuestos.
- ✓ Determinar las consecuencias que generan el estrés en los vendedores
- ✓ Escoger las estrategias adecuadas para disminuir el estrés en los vendedores.

Alcance

El proyecto investigativo en desarrollo tiene un alcance de tipo descriptivo, el cual identificara los estresores que afectan a los vendedores, con respecto factores de estrés. Con ello, se cumple lo descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes plantean que un estudio descriptivo:

“Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Metodología de la investigación, 2011, cap. 5).

Marco Institucional

Información general de la empresa

Inversiones Motofuturo S.A.S



Razón Social: Inversiones Motofuturo S.A.S

NIT: 900.388.518-3

Ubicación de la sede principal: Facatativá Carrera 2 N° 8 – 74

Línea de atención al cliente: 8900649

Teléfonos: 315-2282645

Página web: www.motofuturo.com

Número de empleados: 30

Puntos de Venta:

FACATATIVA: Cra 2 No 8-163

MADRID: Calle 7 No 20-17 CC San Gabriel

CHIQUINQUIRA: Cra 9 No 8-55

DUITAMA: Av Américas No 21-36

VILLAVICENCIO: Cra 38 No 26 B -20

Historia

Empresa colombiana, creada en 13 octubre 2010 con 10 años en el mercado, que nace de la idea de crear un punto de distribución de YAMAHA, marca aspiracional del mercado y líder mundial generando mayor oportunidad al consumidor, su inicio se da en el municipio de Facatativá Cundinamarca después de realizar un estudio del mercado y ver que se podía tener buenos resultados en esta ciudad.

Inversiones Motofuturo S.A.S, trabaja sobre la filosofía de ser una solución integral en la movilización de sus clientes siempre busca impactar y agregar valor en cada contacto, vibra con la decisión de servir con calidez y gran flexibilidad, profundiza en el conocimiento y determinación de necesidades de los clientes, con lo cual ha logrado relaciones duraderas y de gran reconocimiento de marca YAMAHA siendo elegidos por quienes creen y se complacen con el alto desempeño y valor de su gente (ver anexo 1), autorización de informacion.

Servicios

En Inversiones Motofuturo S.A.S, ofrecen los siguientes servicios:

- ✓ **Venta de Motocicleta:** Cuentan con una variada gama de motocicletas y estilos: Scooter, Street, Sport, enduro, entre otros; flexibles en diseño y precio, alcance de los diferentes consumidores.
- ✓ **Venta de Repuestos y Accesorios:** ofrece a sus clientes una gran variedad de repuestos que han sido probados con altos niveles de exigencia técnica garantizando así un funcionamiento óptimo y con mayor duración.
- ✓ **Servicio Técnico:** Cuentan con un grupo de técnicos en sus puntos de venta así garantizan que sus clientes no se detengan, que su vehículo conserve su valor en el tiempo y garantía de marca.

Direccionamiento Estratégico

Misión

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de los clientes, colaboradores y sus familias, estableciendo relaciones de largo plazo mediante el suministro de soluciones integrales de movilidad generando valor de forma sostenida”

Visión

“Ser una compañía que ofrece soluciones integrales de movilidad apoyados en el capital intelectual del equipo humano y la fuerza de sus proveedores”

Política de Calidad

Motofuturo trabaja sobre procesos de calidad que generan valor y bienestar a los clientes y grupos de interés, a través de un modelo de negocio centrado en ofrecer soluciones Integrales de Movilidad, garantizando el cumplimiento de todos sus acuerdos y obligaciones; comprometidos con la mejora continua a través de la gestión de proyectos que atiendan las demandas y requerimientos del mercado, potencializando las competencias del Talento Humano e integrando todos los elementos del servicio para ofrecer a sus clientes altos estándares de satisfacción y Calidad.

Objetivos de Calidad

1. Satisfacer los requerimientos de los clientes a través de un esquema de servicio bajo los pilares de calidad en el producto y atención al cliente.
2. Promover la formación integral de los colaboradores de Inversiones Motofuturo SAS a través del desarrollo de planes de capacitación basados en el desarrollo del entorno.
3. Planificar actividades de Gestión de mejora que aporten al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Implementar acciones de seguimiento y control a través de indicadores de gestión que permitan fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad. Andrés Ruiz (2016)

Marco Teórico

En la actualidad el estrés ha tomado gran aumento el cual conlleva a tener menos rendimiento y menos motivación para desarrollar las funciones laborales diarias.

El agotamiento y dolores musculares son los síntomas más relacionados a un estrés laboral, sin mencionar la ausencia de motivación que muchas empresas les dan a sus colaboradores. Las jornadas agotadoras, los ritmos acelerados a los que deben laborar y la gran responsabilidad que manejan (Segovia, 2016).

¿Qué es Estrés?

El estrés laboral es la reacción que genera el cuerpo humano como un método de defensa en situaciones exigentes y de alta presión, pero este tiende a agravarse cuando un colaborador siente que afronta solo situaciones y no recibe apoyo de nadie de su grupo laboral; el estrés hace reaccionar a la persona para que resuelva de manera asertiva las situaciones complejas que su trabajo le genera. (La organización del trabajo y el estrés, 2004).

El estrés hace su manifestación en tres fases:

Reacción de alarma. Es el aviso de un agente estresante, el sistema nervioso se altera y manifiesta en el cuerpo resequedad en la boca, sudoración, dilatación de pupilas, aceleración en la respiración y tensión arterial alta, estas reacciones que tiende a tomar el cuerpo es un aviso de advertencia para este en constante estado de alerta; por ejemplo, cuando se están atendiendo a cinco clientes al mismo tiempo y se sabe llevar la situación de la mejor manera, así la señal que se envía de estrés no logra manifestarse; a diferencia si no se sabe contralar esta situación anteriormente mencionada, por otro lado, si la persona se

deja llevar por el estrés y no sabe cómo reaccionar a agentes estresores la fase de alarma sale a la luz. (Hoyo, 2004, p. 21)

Estado de resistencia. El organismo resiste el estrés reduciendo su cabida de respuesta por la fatiga que se empieza a padecer pero que otorga equilibrio en el medio interno y el externo de la persona, es decir si se intenta solucionar la necesidad de estos clientes de tal modo que ninguno salga molesto por que no se atiende con rapidez pero la mayoría de ellos están molestos e impacientes y no se sabe cómo controlar la situación ya que el vendedor está solo, sin ningún tipo de apoyo por parte de otro compañero, el cuerpo entra en el estado de agotamiento, debido a que se va desgastando energía y no rendirse, de la misma manera es como si algo interfiera en la mente que no permite que la persona sea eficaz y en ocasiones entorpece el trabajo, y no se halla el modo adecuado de controlar la situación. (Hoyo, 2004, p. 22)

Fase de agotamiento. Considerada la fase terminal del estrés perdura en la persona o se vuelve más agudo y consigue exceder la capacidad de resistencia del organismo, por esta razón pierde sus capacidades fisiológicas y minimiza las relaciones con el medio, generando alteraciones psicosomáticas es decir; factores pueden contribuir en diversa medida a la iniciación o al empeoramiento de un determinado padecimiento físico, esta última fase va acompañada de depresión, ira e irritabilidad de la persona adicional no considera satisfactoria sus labores y piensa que no es importante ni él ni lo que hace. (Hoyo, 2004, p. 22)

Causas del Estrés

La manera en que es organizado el puesto de trabajo y se dividen labores es clave generador de estrés.

Según la OMS (2004) la mayor parte de causas de estrés van sujetas a como se defiende el colaborador en su lugar de trabajo y la manera en que se gestiona algún proceso.

En primer lugar, existe el estrés positivo, un ejemplo de ellos es, el cómo se siente una persona obtiene un ascenso en el trabajo o tiene una entrevista de trabajo, donde sabe que le va a ir bien por que cumplió con todos los parámetros exigidos o quizás cuando se logra una excelente calificación en un examen. Por otra parte, el estrés negativo es la circunstancia que la persona toma como una amenaza o exigencia que conlleve actuar con rapidez.

En segunda instancia está el estrés que es generado por sí mismo, es decir, es provocado por el individuo en situaciones difíciles, en las cuales se deja llevar por la inseguridad que siente y no sabe cómo enfrentar la situación, así que lo que provoca es empeorar las cosas. (Bensabat, 1987. p. 4 citado por Naranjo).

Los estresores se dividen en dos tipos:

Estresores psicosociales. Son circunstancias personales que logran causar estrés porque de una u otra forma son importantes.

Estresores biogénicos. Los escenarios que generan respuesta de estrés por sí sola, como por ejemplo cuando llega el jefe intimidante al puesto de trabajo.

Los factores psicosociales influyen directamente al colaborador tan solo por el echo del ambiente laboral negativo que manejen y el clima organizacional que viene directamente de la parte administrativa, la organización de trabajo y las relaciones humanas ya que estas llegan a generar también estrés si no se saben manejar. (Cobian, 2014. P. 20-23)

Consecuencias del estrés

El estrés da paso a consecuencias a corto o largo plazo:

Nivel fisiológico. Puede producir en el ser humano niveles de tensión alta, tensión en algunos músculos del cuerpo aumento del azúcar en la sangre, dilatación de pupilas, enfermedades en la piel o caída del cabello, teniendo en cuenta que no en todos los organismos dichas consecuencias se manifiestan de la misma manera o no suelen manifestarse todas al tiempo.

Nivel cognitivo. Genera preocupación, mal humor e incluso la persona siente que ya no puede controlar sus emociones y son más sensibles a cualquier tipo de comentario.

Sistema motor y psicomotor. Provoca en el ser humano dificultades severas como temblores incontrolables en el cuerpo, dificultades para hablar, aumento del apetito o problemas de alimentación, ansiedad, nerviosismo, conductas no controladas y las cuales realizan de manera instantánea sin llegar a pensar en sus consecuencias. (Universidad católica, 2007. México).

Físicas. Van acompañados de problemas gastrointestinales, cardiovasculares, dermatológicos e incluso sexuales.

Psicológicas. Fobias, miedos, problemas de personalidad, depresión y problemas de alcohol o drogas, falta de atención, bloqueos mentales.

Relativos a la organización. Reducción en la producción, quejas por mala atención al cliente, peticiones para cambio de puesto, poco apoyo de los compañeros de trabajo. Persum, clínica psicoterapia y personalidad (2018).

La Organización Internacional del Trabajo (2016). Tiene un estudio donde su objetivo es entender como los factores de riesgo psicosocial y la capacidad de recuperación de cada uno de los individuos influyen en los niveles de estrés y bienestar mental de los

mismos. Este estudio tiene como finalidad proporcionar recomendaciones obtenidas de la evidencia para la industria sobre la gestión de los factores de riesgo y el riesgo psicosocial Intervención Personal Causation, locus de control y estrés en vendedores de empresas comerciales.

El objetivo es determinar cómo y hasta que momento la intervención al personal de una compañía pueden influir en los niveles de estrés y como generar una debida intervención. Es indispensable el tener en cuenta que el estrés se presenta de diferentes formas y bajo diferentes circunstancias, generando un mal estar en los empleados que lo pueden llegar a experimentar. A raíz de esto el desempeño laboral del empleado puede verse afectado de una manera negativa a causa del estrés, percibiendo algunas de las situaciones como críticas, pero la acción de control también depende en su resultado de la persona. (García, 2017. p 12-13).

En Colombia sobre los años 80 se da el inicio del desarrollo industrial, donde aparecen varios tipos de organizaciones, con diferentes formas de contratación, perfiles de cargos y roles a desempeñar. Con lo cual ha llevado a la indagación de relación individuo-ambiente en búsqueda de la prevención de los riesgos, entre ellos psicosocial (estrés).

Cuando en Colombia se realizó la primera encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007), los resultados arrojaron la exposición a factores de riesgo psicosocial entre un 20% al 30% entre los trabajadores, en una segunda encuesta realizada el riesgo psicosocial obtuvo el primer lugar reportando un incremento significativo del 43% en los años 2009 y 2012, siendo uno de sus principales riesgos la ansiedad y la depresión, la cual fue derivada de condiciones de estrés. (Gutiérrez y Vilorio, 2014. p. 1-3).

Estrategias para disminuir el estrés

El estrés laboral trae efectos negativos; alteraciones que necesitan ser tratadas y se debe centrar en la persona que sufre del estrés, para esto las personas se han encargado de crear estrategias para mitigar y controlarlo. Lo ideal es tener herramientas que mejoren sus vivencias negativas; una de ellas la plantea la revista científica de América latina (2006) que explica cómo poder controlar el estrés, pero aclara que el estrés no se puede eliminar completamente ya que es un acontecimiento de la naturaleza y es un factor importante cuando se demuestra de que tanto somos capaces. Algunas de estas estrategias fueron:

- **Controlar los factores ambientales:** transitar por lugares amplios, con vegetación o en el mar, entre estos cambiar algunos estilos de vida como reducir la actividad, darse de vez en cuando gustos, dormir adecuadamente y no prolongar la vacaciones, tener una alimentación balanceada y no comer a deshoras, si se tiene algún tipo de vicio no excederse en ellos, como lo es el tabaco, la cafeína o el licor, no tener cambios drásticos tales como cambiar de ambiente, humedad o presión, ya que esto generaría que el estrés aparezca
- **Controlar factores psicoemocionales:** tener un enfoque positivo ante las circunstancias que puedan parecer negativas, abrir el espíritu y para esto es excelente dedicar tiempo a leer, pintar o escuchar una excelente música, el pensar en el prójimo es una buena terapia para olvidarnos un poco de problemas o circunstancias que nos aquejan y renacer de situaciones de fracaso.
- **Controlar factores biológicos:** buscar tiempo de esparcimiento para salir de la rutina, destencionar el cuerpo con adecuadas rutinas de respiración o bailes, importante no auto medicarse, revivir las relaciones afectivas, tener presentes que no se está solo y hay personas que desean ayudar y por último ser feliz.

Hay estrategias que ya son conocidas como las cinco estrategias que aborda (Robbins, 2004 y Linares, 2010 citador por Arciniega R.S, 2012) la primera de ellas es remover el estresor es decir disminuir las razones que causan el estrés como realizar acciones correctivas en el sitio de trabajo. Seguidamente esta retirarse ante el estresor como tomar descansos cada que sean necesarios. También está el cambiar de percepción frente al estresor ya que no todas las personas resisten las situaciones de la misma manera, entonces lo ideal es fortalecer la confianza y autoestima de los colaboradores. Controlar las consecuencias del estrés, las entidades minimizan las consecuencias que pueden generar el estrés y la manera más óptima es asegurar que los colaboradores lleven estilos de vida saludables como tener sus instalaciones adecuadas para hacer ejercicio y por último buscar o recibir apoyo social este se genera cuando compañeros de trabajo incluido la parte administrativa suministran un apoyo emocional e informativo que ayudara a que el estrés disminuya.

Uno de los detonantes más frecuentes del estrés laboral es tener una agenda apretada, evitar comprometerse con labores que no se pueden cumplir es la mejor decisión, además de organizar adecuadamente el tiempo, aprovechar las horas de la mañana y organizar en una agenda las tareas diarias con el horario laboral, tener presente que es bueno en ocasiones decir NO, siendo consciente de no sobrecargarse, sin necesidad de ser descortés con los demás, el trabajo en compañía siempre será mejor así que es importante aprender a trabajar en equipo y adoptar un lenguaje positivo; aceptar que somos capaces de cualquier cosa sin rendirnos dejando de lado lo negativo que nos rodea y por ultimo expresarnos ante nuestros superiores acerca del estrés que se padece para que ayuden a dar soluciones, (Daza 2014).

Como el estrés no se puede eliminar se pueden ejercer pautas para ayudar a reducirlo como desconectarse de lo laboral cuando ya se ha salido del trabajo y dedicarse más tiempo en relajarse, poner como prioridad los objetivos y lograrlos, mantener el lugar

de trabajo óptimo para laborar, manejar la comunicación asertiva, la meditación es la mejor forma de reducir la tensión en el cuerpo y se aconseja practicar yoga, aprender de los errores ya que ellos hacen mejorar a la persona por eso se evita cualquier pensamiento catastrofista y por último cuidar y mantener los buenos hábitos de vida como descansar, alimentarse de manera adecuada acompañado de ejercicio físico (Sánchez 2019).

Marco Conceptual

El estrés es definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de una persona que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual; en medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan. (Bruce Mc Ewen 2000).

Estrés. Se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza. (Chrousos y Gold 1992).

Riesgo. Puede ser definido como probabilidad de desarrollar una enfermedad y puede estar presente uno o más veces en un periodo. Sin embargo, estos riesgos se pueden reducir o manejarse, si se es minuciosos con el ambiente, y si se está consciente de las debilidades y vulnerabilidades frente a las amenazas existentes (Ávila 2001).

Riesgo. Es la probabilidad de que ocurra uno o más eventos peligrosos y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el evento o la exposición. (NTC-OHSAS 18001)

Vendedor. Kotler y Armstrong definen al vendedor como la persona que ejecuta a nombre de una empresa o compañía y realiza una o más actividades como búsqueda de prospectos, comunicación, soporte y obtención de información.

Vendedor. Para la American Marketing Association (A.M.A.) el vendedor es la persona implicada en el proceso personal de asistir y/o de persuadir a los clientes potenciales para que compren un producto o servicio para el beneficio mutuo del comprador y el vendedor

Estrategia. (Tabatorny y Jarniu en 1975) citado por Navas 2012, plantean que es el conjunto de decisiones que establece la relación de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno.

Estrategia. (Alfred Chandler y Kenneth Andrews 1962) citado por Navas 2012, definen que es la determinación conjunta de objetivos de la compañía y de las líneas de acción para alcanzarlas.

Factor de riesgo. Para la OMS es la exposición a la que una persona se encuentra expuesta y por la cual pueda adquirir una enfermedad o sufrir algún tipo de lesión y establece los riesgos más importantes como, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene.

Estado del arte

La organización internacional del trabajo (OIT) 1993. Describe al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para la economía de los países, ya que ataca directamente la salud física y mental de los trabajadores, el estrés se convirtió ya en un riesgo laboral que se evidencia de manera continua.

Según Hoyo. M.A. (1997). El estrés es un fenómeno cada vez más visible y frecuente con afectaciones importantes para la salud, debido a que afecta física y mentalmente al ser humano, actúa en la mayoría de los casos en el ámbito laboral, siendo un aspecto principal para la seguridad y salud en el trabajo.

La manifestación del estrés genera agotamiento debido que para ellos es considerado un esfuerzo, para las personas es algo amenazante, impidiéndoles ver más allá de sus propias posibilidades; el futuro. El conocimiento de los orígenes del estrés es fundamental ya que de allí partirán las estrategias para su afrontamiento y la gestión de soluciones específicas para cada uno de los entornos donde se encuentra presente, tanto individuales como grupales. (Corredor y Monroy 2009).

Corredor P. y Monroy F. (2009) tienen una investigación en la cual definen el estrés como un esfuerzo agotador, es la información que percibe y recibe el sujeto como una posible amenaza o un peligro y que no puede persuadir; según estos dos autores el estrés puede ser generado no únicamente por aspectos espirituales o emocionales, sino por el entorno y la cultura en el cual se desarrolla el individuo y que requieren de cierto tipo de adaptabilidad y respuesta frente a una situación o problema. Esto quiere decir que el estrés en los seres humanos contribuye en su supervivencia, a un eficiente desempeño de sus actividades cotidianas y laborales y el buen desempeño en general en todos los ámbitos de la vida.

Services citado por Moreno (2009) en su artículo llamado diversidad de edad eleva la productividad genera un análisis en el cual llega a la conclusión de que tener empleados de diferentes edades eleva la productividad dentro de las organizaciones, debido a que la diversidad genera y proporciona un estímulo a la creatividad, generando nuevas ideas y formas de hacer negocios.

Para Sue, Sue & Sue (2010), el estrés está asociado a una respuesta fisiológica o psicológica frente a un estresor, teniendo como referente que no todas las personas reaccionan de la misma forma ante una situación y por ello no genera la misma reacción en los individuos, es decir que puede ser el mismo estresor, pero la capacidad de reacción y afrontamiento de cada una de los seres humanos es completamente diferente.

En cuanto a la relación del estrés con la parte fisiológica Maruris, Cortes, Gómez y Godínez (2011), afirman que el estrés está asociado al organismo y a las demandas que este requiere, y que es una respuesta fisiológica y psicológica; de esta manera es como este puede desencadenar una serie de enfermedades, que puede no ser la causa directa, pero fomenta significativamente su desarrollo.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que el estrés es una conducta fisiológica, que puede variar en cada individuo de manera positiva o negativa; según el entorno y su capacidad de adaptabilidad, y como se desenvuelve dentro de él, esto incluye el ámbito laboral. Es imperativo resaltar que el estrés en el ámbito laboral se puede presentar de diferentes maneras y presentar diferentes variables; debido a que cada uno de los colaboradores está expuesto a variación de situaciones durante el desarrollo de su jornada.

Los empleados pueden presentar según Ángeles (2012) sensaciones de ansiedad, frustración, temor y hasta enojo porque se creen incapaces en algunas situaciones de

cumplir con sus obligaciones diarias y esto genera inevitablemente la baja productividad de la persona y puede llegar a provocar incidentes, accidentes y hasta enfermedades; generando como se evidencia no solo una gran afectación a la integridad física y/o mental de la persona que lo llegase a sufrir; sino también a la empresa y su eficiente desarrollo.

El estrés debe ser considerado una agrupación de complejos procesos y variables, hallando dos tipos de evaluación, la primaria y la secundaria; la primeramente mencionada se caracteriza porque el individuo puede considerar como relevante dicho proceso, y puede controlarlo como un evento positivo; y la secundaria el individuo hace utilización de que el estrés es un desencadenante de una serie de enfermedades, aunque no es del todo nocivo, debido a que fomenta el cumplimiento de los objetivos y conocimiento y capacidad intelectual para afrontar o persuadir el estresor y asumir de buena manera las consecuencias que este conlleve.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que el estrés tiene efectos negativos en el ser humano, por los efectos que presenta, los cuales no son solo fisiológicos, sino cognitivos y motores. En este siglo los estilos de vida son más demandantes y esto conlleva a que las cargas emocionales y tensionales sean mayores, generando diferentes patologías causadas por el estrés. En la investigación realizada por Corredor P. y Monroy F. fue hecha una comparación entre las variables del estrés y las variables sociodemográficas (profesión, edad, genero, ciudad, donde labora, estado civil, años de experiencia y tipo de vinculación a la compañía), esto con el fin de encontrar hallazgos que arrojen los factores de riesgo en las empresas investigadas.

En su investigación tiene el objetivo de conocer el nivel de estrés y los factores asociados. Manifestando Cabañas G, Maruris R, Cortes G. y Godínez J, 2012. metas planteadas por el individuo. Ellos en su investigación hicieron la utilización de un método de investigación transversal, donde realizaron la medición del estrés a una población anteriormente establecida, donde definen que el estrés afecta a cualquier tipo de individuo sin importar el tipo de carrera que estudien, edad, sexo y estado civil; de igual forma

identificaron algunos de los agentes estresantes asociados al hiperestres, sensaciones de ahogo, no tener una buena relación con el empleador, no tener un buen descanso y relajación en casa, consumo de alcohol, no llevarse bien con los compañeros, no hacer ejercicio entre otros.

Un análisis crítico del estrés en el trabajo en donde afirman que, el estrés está vinculado a las condiciones laborales, sociales y organizacionales, se puntualiza un acercamiento individual, donde la adaptación a su entorno es fundamental, y suponen medir el estrés por variables. Son importantes el desarrollo de los procesos cognitivos que incluyen la percepción, los pensamientos y la emoción (Cuevas T. y García R 2012).

El carácter del trabajo ha evolucionado con el pasar de los años y los problemas con el estrés va en aumento, debido a que tareas que anteriormente requerían de fuerza física ahora requieren también un esfuerzo mental; ha habido cambios en los tiempos empleados para desarrollar las actividades, y así mismo deben hacerlo con un número menor de trabajadores.

El estrés no en todos los escenarios es negativo, ya que si no se da con demasiada frecuencia e intensidad puede ayudar con el mejoramiento de la salud y rendimiento, sin sobrepasar la adaptabilidad de cada uno de los individuos. El aburrimiento, producto de un bajo grado de estrés también puede generar daños a la salud. Por ello es importante tener en cuenta la definición de Eustress y Distress.

- ❖ **Eustress**, también conocido como estrés positivo, está relacionada directamente con la hormona de la felicidad, denominada dopamina, hace alusión a la capacidad de afrontamiento de un individuo, acciones que permiten un mejor rendimiento en la realización de determinada actividad y/o tarea, y nos permite asumir riesgos y ayuda a llegar a la autorrealización personal.
- ❖ **Distress**, también conocido como estrés negativo, está asociada con la producción de cortisol, hormona encargada de liberarse ante la presencia del estrés, es activado

por una amenaza bien sea interna o externa e implica un esfuerzo excesivo, siendo este tipo de estrés perjudicial para la salud.

Los primeros experimentos para hallar el estrés fueron realizados por medio de animales, esto evidencio que no hay un factor específico que genere el estrés, por tal motivo los animales son más vulnerables y la investigación relaciona efectos en el organismo a nivel biológico (Selye 1951).

El inicio del estrés se evidencia cuando se manifiesta un agente estresor, la persona percibe esto con un aspecto destacado y molesto en la calidad de vida del ser humano. (González & Landero 2006).

Entre las patologías derivadas del estrés hay reacciones que se desencadenan por su intensidad y activan un mecanismo fisiopatológico de una enfermedad, por esto cualquier carga física ya sea intralaboral o extra laboral siempre debe ser valorada por un experto y considerarlo como un insumo para obtener una evaluación de la carga de trabajo. Resolución 2646 de 2008. Art 4.

Según un informe de estrés laboral, (2004) afirma que las mujeres tienden a padecer estrés con más facilidad que los hombres en sus actividades laborales, pero independientemente de su sexualidad un trabajador está expuesto a factores de riesgo cuando no se les otorga un buen ambiente de trabajo como motivación, capacitación, jornadas largas y continuas, instalaciones inadecuadas, mala ventilación, iluminación entre otras. El estrés desencadena liberación excesiva de catecolaminas, cortisol y encefalinas, si los síntomas aumentan estos pueden ocasionar daños y lesiones delicados en las neuronas del hipocampo (es la estructura fundamental para el almacenamiento de la memoria explícita) y viéndolo clínicamente los síntomas como depresión, cansancio, dolor de cabeza, irritación y problemas en las relaciones extra laborales, (Rodríguez 2013).

Resiliencia es la capacidad de respuesta inherente al ser humano, es decir saber afrontar las circunstancias negativas con efectividad. Esta capacidad otorga respuestas a la

situación de riesgo, por esta razón se determina que capacidad de resiliencia llega a tener un vendedor en una empresa y que factores o técnicas puede utilizar para afrontar situaciones de riesgo y previniendo que estos no empeoren; por esto la resiliencia en los vendedores colombianos mide la capacidad de salir exitosos de crisis negativas y recuperarse de manera positiva, adquiriendo fuerzas para volverse más expertos. (Revista Espacios 2017).

Para varios investigadores que se han dedicado a centrarse más en el tema del estrés lo han denominado la enfermedad del siglo XX a pesar de que esta ya ha sido existente desde el inicio del mundo, desencadenante de labores con sobrecarga y repetitivos adicional los factores psicosociales son condiciones intralaborales y extra laborales que influyen en el estrés según, Moreno& Báez (2010), también relacionan el estrés como un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta como (Mc Granth, 1970).

La investigación que se realizó en el sector de la economía determino mayor riesgo organizacional y psicosocial, observando que son riesgos reales con secuelas en la salud y la vida diaria de los que laboran, Moreno & Báez (2010). Pero existe más vulneración al personal de los centros de atención “hospitales” como médicos y enfermeras según lo aprueba, (Osorio, 2016).

Marco Legal

En Colombia nace la enfermedad profesional en 1950 en el código sustantivo de trabajo que establece los artículos 200 y 201 y hablan de la tabla de enfermedades, en ese momento con tan solo 18 patologías. Ya en 1987 se modifica esta tabla que paso de tener 18 a tener 40 enfermedades laborales con el decreto 778.

Posterior a esto en la resolución 1016 de 1989 en su artículo 10 se crearon programas de medicina preventiva y ya en su numeral 12 habla de ejecutar y diseñar programas de prevención y control de dichas enfermedades laborales que se actualizo con la resolución 2646 de 2008. En el código sustantivo de trabajo en su artículo 201 hace referencia a las patologías causadas por el estrés laboral, de este modo el estrés laboral ha estado presente en la legislación desde 1994 relacionándola como una enfermedad profesional. Revista CES “salud pública” vol. 2 (2011) pg. 87

En la resolución 652 de 2012 se dicta la creación y el debido funcionamiento del comité de convivencia laboral en las entidades públicas y las empresas privadas, como lo estipula en su artículo 4 las entidades que tengan mas de dos centros de trabajo deberán contar con un comité de convivencia laboral cumpliendo la resolución y en su artículo 10 plasma que se deberá de contar con un espacio físico para realizar las debidas reuniones. Ministerio de trabajo (2012). pág. 5,6

Según la primera encuesta Nacional que se realizó en Colombia de las condiciones del trabajo y salud del sistema general de riesgos profesionales (2007) el 24.7% de los hombres colaboradores y el 28.4% de las mujeres colaboradoras calificaron su nivel de estrés 7 y 10 en una escala de 1 a 10 donde 1 es nada y 10 es mucho estrés. OIT (2016) pág. 9.

En Colombia, según el artículo 29 de la Ley 1562 del 2012, señaló que “(...) ejercerá la dirección, coordinación y ejecución de las políticas de investigación científica en salud, fomentará la investigación en la salud laboral con la sociedad científica en medicina

del trabajo de los problemas de mayor incidencia y prevalencia en la salud de los trabajadores.

En el año 2014 se expidió la Resolución 6045 por la cual se adoptó el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021.

Para la implementación de este Plan Nacional se contemplaron cuatro estrategias a saber:

1. Fomento de la transversalidad de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el conjunto de políticas públicas.
2. Fortalecimiento institucional de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
3. Fortalecimiento de la promoción de la seguridad, de la salud de los trabajadores y la prevención de los riesgos laborales
4. Optimización y garantía del reconocimiento de las prestaciones al trabajador en el sistema general de riesgos laborales.

De allí se desencadena la priorización de líneas de investigación en salud laboral para Colombia (2017) como se evidencia en la tabla:

Tabla 1
líneas de investigación en salud laboral

Línea de investigación	Sublíneas
Factores psicosociales en la relación Salud-Trabajo	Factores psicosociales y su efecto en la salud de los trabajadores Salud mental, estrés y trabajo Promoción de factores psicosociales protectores e intervención de factores de riesgo psicosocial Evaluación de intervenciones de factores de riesgo psicosocial

Nota: tomado de Instituto Nacional de Salud. (2017).

En el año 2012 en Colombia, fue aprobada la ley 1562 donde define Seguridad y Salud en el Trabajo “(...) disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”. Sistema de Riesgos Laborales. Art 1, (pág. 1)

Para el año 2013 es creada la Ley de salud mental 1616 por el Ministerio de la Protección Social, “(...) Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”. Art 9, (Pág. 5).

En el año 2014 fue aprobado el Decreto 1477 en la cual se expide “(...) Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades, en las actividades laborales y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados”. Art 1 (pág. 2). Adicional, que se realizan algunos cambios en este decreto, entre ellos la creación de la categoría de enfermedades directas, que no exige exámenes previos para que las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) realicen el pago de las prestaciones del afectado.

En el año 2015, se expide el Decreto 1072, como un “Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo” en el cual surgen las Guías Técnicas Generales para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, las cuales tienen como objetivo general: “(...) orientar a los trabajadores y

empleadores en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los integrantes del Sistema General de Riesgos Laborales mencionados en el artículo 2.2.4.7.2. del presente Decreto, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Riesgos Laborales”. Art 2.2.4.7.8. Sistema de Información para la Calidad. (pág. 115)

Finalmente, para el año 2019 se expide la resolución 2404, “(...) por la cual adopta la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos. Art 1, Ministerio del Trabajo. (pág. 3)

Marco Metodológico

Enfoque Metodológico

La presente investigación se ha desarrollado con un enfoque de tipo cuantitativo, por lo tanto, se examinarán todos los datos de forma numérica; basada en la encuesta de medición de estrés del servicio Nacional de aprendizaje Sena; realizada a cada uno de los vendedores de la empresa, con dichos resultados se ejecutará la debida tabulación, la cual generara unos resultados de la medición del nivel de estrés a los que se encuentran expuestos el personal de ventas de las 5 sucursales de la empresa Inversiones Motofututo SAS.

Una investigación cuantitativa plantea un problema o pregunta concreta y surge de una idea la cual analiza una realidad seguida de mediciones numéricas y análisis estadísticos y recolección de datos para evidenciar hipótesis y establecer esquemas de comportamiento del problema (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Este es un estudio de tipo transversal ya que se recolectan los datos en un solo momento, y su instrumento tiene un asola aplicación, en ella se describen las variables y analiza la incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Tipo de Investigación

Hay dos tipos de estudio en el desarrollo de esta investigación; uno de ellos es descriptivo, el cual pretende medir el nivel de estrés de los vendedores de la empresa Inversiones Motofuturo SAS, y adicional a ello establecer estrategias o actividades que mitiguen este fenómeno.

Planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación descriptiva es aquella que pretende medir o recoger información útil para mostrar con precisión las

dimensiones de un fenómeno o situación, especifica características con relevancia de cualquier anomalía que se analice, adicional describe tendencias de un grupo o población.

Por otro lado, está el estudio de tipo explicativo porque uno de los objetivos de este proyecto es identificar las causas y consecuencias que genera el estrés en estos vendedores. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

El estudio descriptivo está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales de los sucesos o fenómenos a los que se esté estudiando y explicar porque suceden o porque se relacionan dos o más variables, estas son mejor diseñadas que los otros estudios y otorgan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hace referencia; todos los estudios son significativos y valiosos según lo plantea (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Población

La población con la que se trabajó en la presente investigación fue el personal de la fuerza de ventas tanto de repuestos como de motocicletas de la empresa Inversiones Motofuturo SAS, donde su sede principal está ubicada en el municipio de Facatativá, pero cuenta con cuatro sedes adicionales ubicadas en Duitama, Villavicencio, Chiquinquirá y Madrid.

En total la empresa cuenta con 12 vendedores de los cuales 8 son mujeres entre 24 y 34 años de edad y 4 hombres entre las edades de 26 y 38, cumpliendo con una jornada laboral de 48 horas semanales distribuidas de la siguiente manera; de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm con una hora y media de almuerzo y los días sábado de 9:00 de la mañana a 2:00 de la tarde, sus días de descanso son domingos y festivos. Adicional esta población cuenta con un nivel de escolaridad técnico, tecnólogos y en su mayoría profesionales.

Para este primer acercamiento fue aplicado el instrumento de medición mediante la encuesta anteriormente mencionada a 11 de los colaboradores de la empresa, ya que el número 12 no desea brindar sus datos. No fue necesario aplicar fórmula de muestreo porque se aplicó al total de la población.

Instrumento de Recolección de Datos

Este instrumento lleva como nombre Test de Estrés Laboral (ver anexo 2), elaborado por el servicio nacional de aprendizaje SENA (Santander); se aplicó debido a que cumplía con los parámetros que se necesitan para la finalidad de este proyecto, que es determinar el nivel de estrés de los vendedores, adicional ayuda en su segunda parte a determinar si la causa del estrés está sujeta a condiciones laborales insatisfactorias.

La encuesta se encuentra dividida en dos partes, la primera de ella contiene 12 ítems en los que hacen referencia a los problemas psicossomáticos relacionados con las enfermedades o síntomas físicos que se puedan sentir a causa del estrés y una segunda parte que habla de la escala general de satisfacción laboral; este refleja la experiencia subjetiva, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo.

Análisis e Interpretación de Datos

Se basó en la técnica estadística para analizar descriptivamente los resultados conseguidos con la aplicación del instrumento.

En primera medida se analizaron los resultados de cada test realizado para de esta manera conocer las condiciones de estrés a los que están expuestos los vendedores y su satisfacción laboral, con el fin de tabularlos y obtener un resultado el cual fue descrito de forma numérica y porcentual.

Dicho test se realizó en unos casos por medio de correo electrónico y otros por vía telefónica, donde cada una de los trabajadores dio su autorización del uso de la información

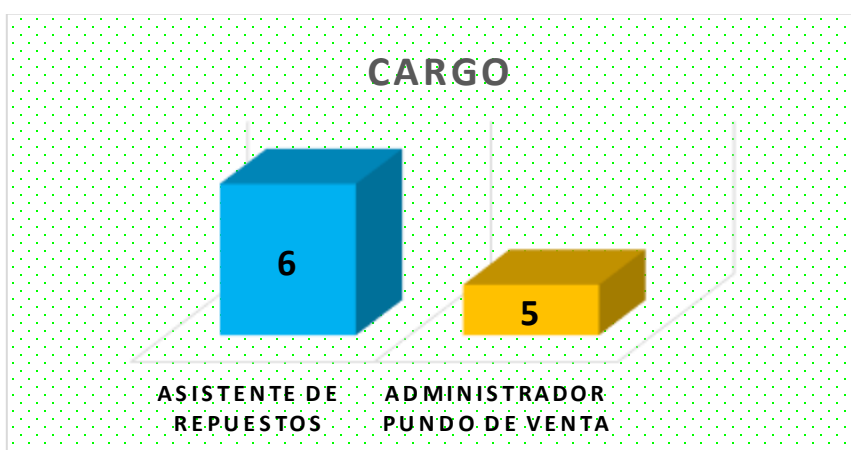
y adquirió el compromiso de dar respuestas verídicas; debido a que su realización presencial se vio obstruida por la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, quien obligo a todas personas a resguardarse en sus hogares con el fin de evitar la propagación del mismo, el desarrollo de dichas encuestas tomo dos días y así se llevó a cabo la interpretación del análisis, se creó un archivo en Excel, donde se describieron los datos recolectados los cuales fueron analizados por medio de gráficas.

Resultados

Perfil Sociodemográfico

Figura 1.

Cargos desempeñados por los trabajadores dentro de la empresa.



Elaboración propia.

La empresa objeto de investigación Inversiones Motofuturo S.A.S, cuenta con 12 vendedores; distribuidos en los cinco (5) concesionarios con los cuales cuenta; de estos, seis (6) son asistentes de repuestos y cinco (5) administradores de punto. Uno de los trabajadores esta sin definición de cargo debido a que no dio su autorización para el uso de su información.

Tabla 2.
Tiempo desempeñando el cargo.

Tiempo desempeñando el cargo	
Menos de 1 años	7
1 a 2 años	2
Mas de 2 años	2

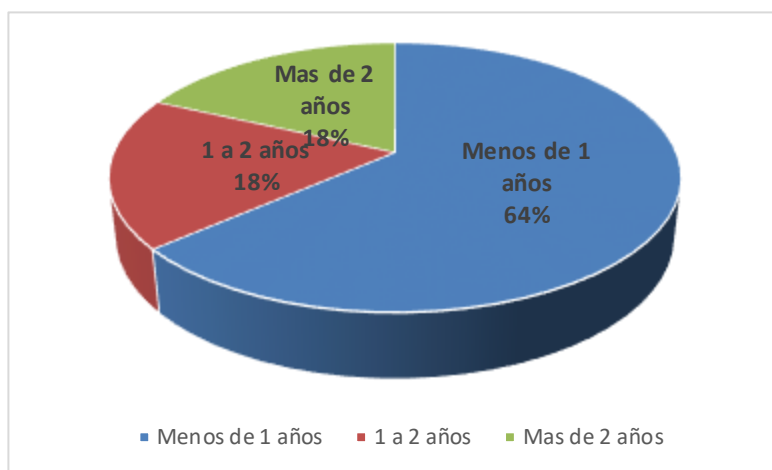


Figura 2.
 Elaboración propia.

Se observa que el 64% de los trabajadores llevan desempeñando su cargo por menos de un año, debido a que ha habido constante rotación del personal en la empresa, y se puede corroborar con las últimas contrataciones realizadas, la gráfica evidencia que el 18% restante de los trabajadores llevan laborando 1 o más de 2 años.

Tabla 3.
Edad de los trabajadores.

Edad	
18 a 25 años	2
26 a 33 años	5
34 o mas años	4

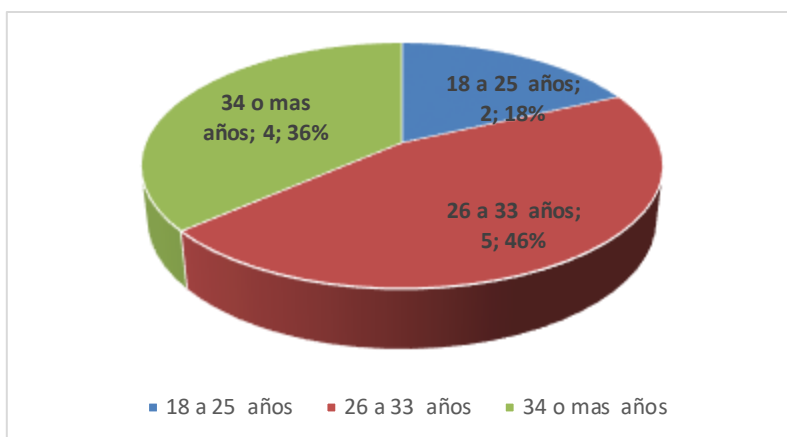


Figura 3.
Elaboración propia.

La empresa cuenta con diversidad de edad, con un 18% entre los 18 a 25 años, con el mayor porcentaje la edad entre 26 a 33 años con un 46%, y con 34 o más años el 36% de los empleados. Lo cual eleva la productividad debido a que todos cuentan con conocimientos y capacidades diferentes y esto impulsa los beneficios y logra un equilibrio dentro de la organización, (Services citado por Moreno 2009).

Tabla 4.
Estado civil de los trabajadores.

Estado Civil:	
Soltero (a)	3
Casado (a)	1
Union Libre	6
Separado (a)	0
Divorciado (a)	1
Viudo (a)	0

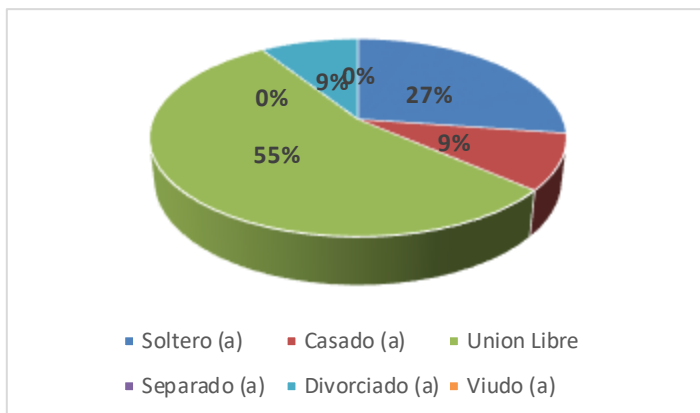


Figura 4.
Elaboración propia.

Referente al estado civil de los empleados predomina con un 55% la unión libre y con un 27% los soltero (as).

Tabla 5.
Genero de los trabajadores.

Genero	
Maculino	3
Femenino	8

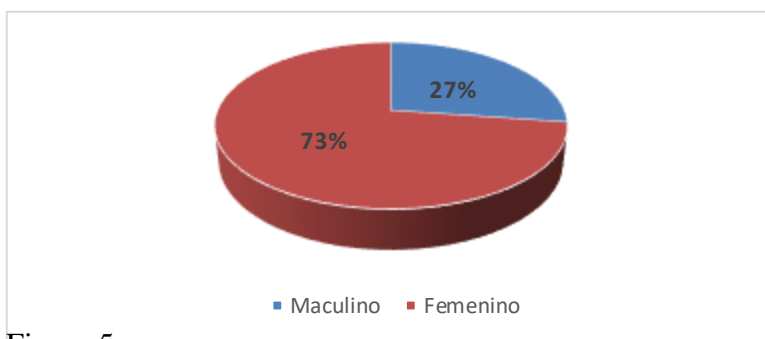


Figura 5.
Elaboración propia.

En la empresa en el área de las ventas predomina el personal femenino con un 73% contra un 27% que son los de género masculino.

Tabla 6.
Nivel de escolaridad de los trabajadores.

Nivel de escolaridad	
Bachillerato	0
Técnico	2
Tecnólogo	3
Professional	6

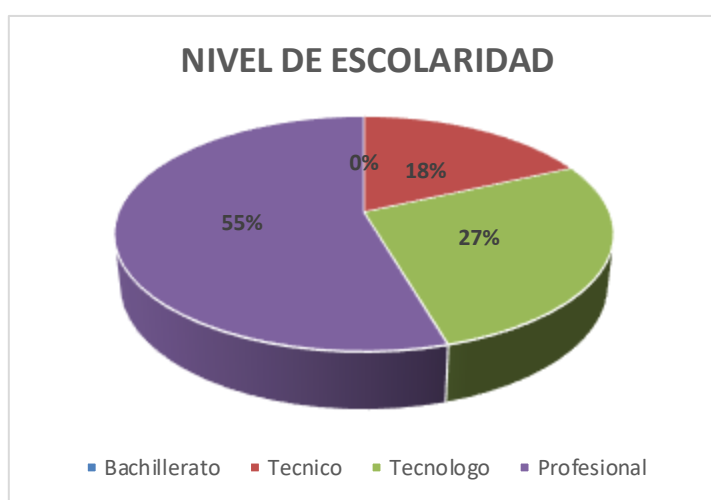


Figura 6.
 Elaboración propia.

Los empleados de la empresa están altamente capacitados, el 55% de ellos cuentan con carreras profesionales y un 27% son tecnólogos. Esto permite que su personal tenga conocimientos idóneos para el desempeño adecuado de su trabajo, adquiera mayores destrezas y se sientan satisfechos con el trabajo que realizan dentro de la organización. (Molina 2016)

Tabla 7.
Tenencia de vivienda de los trabajadores.

Tenencia de Vivienda	
Propia	1
Arrendada	7
Familiar	3
Compartida con otra familia	0

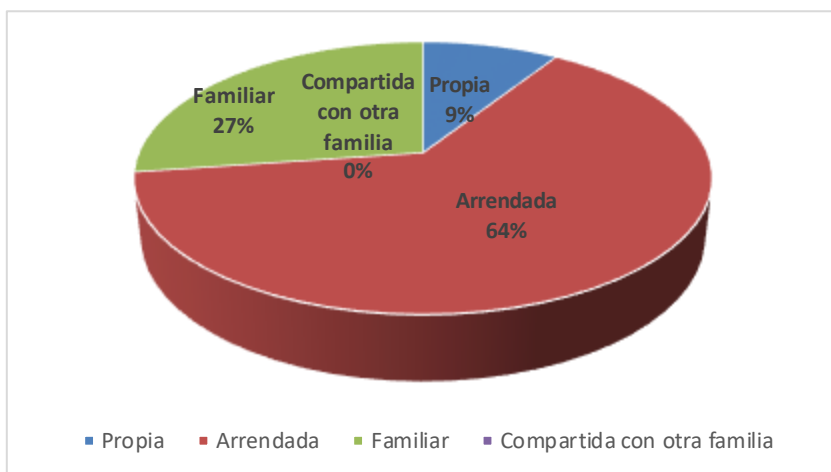


Figura 7.
 Elaboración propia.

En cuanto a la tenencia de vivienda de los trabajadores el 64% de ellos habitan en vivienda arrendada, y un 27% en casa familiar, únicamente el 9% de ellos cuenta con vivienda propia.

Tabla 8.
Principal uso del tiempo libre.

Principal uso del tiempo libre	
Otro trabajo	2
Labores domesticas	8
Recreación y deporte	4
Estudio	7
Ninguno	0



Figura 8.
Elaboración propia.

El principal uso del tiempo libre entre los colaboradores de la empresa es en el desarrollo de labores domésticas con un 38%; en un segundo lugar estudio con un 33%, y con un 19% de su tiempo en recreación y deporte.

Tabla 9.
¿Los trabajadores practican algún deporte?

Practica algun deporte	
Si	2
No	9

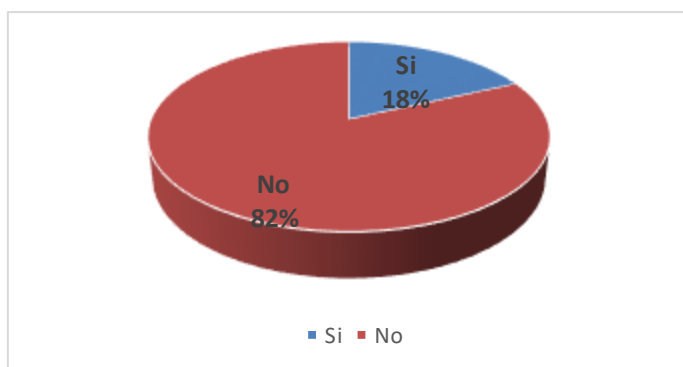


Figura 9.
Elaboración propia.

Un gran porcentaje de los trabajadores tienden a ser sedentarios con un 82% debido a que no practican ningún tipo de deporte, contra un 18% que si lo realiza.

Está confirmado que el hacer algún tipo de deporte ayuda a mitigar el riesgo de padecer de estrés según lo manifiesta en una de sus estrategias (Robbins 2004 y Linares 2010).

Tabla 10.
Autorización uso de datos.

Nos permite usar su información para fines netamente académicos	
Si	11
No	1

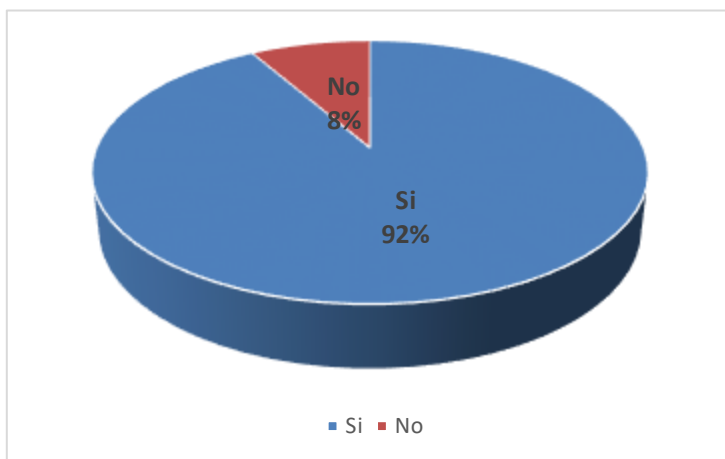


Figura 10.
Elaboración propia.

El 92% de los trabajadores dio su autorización para el uso de su información en el desarrollo de esta investigación, el 8% restante se trata de un empleado; el cual no desarrollo la encuesta por motivos personales y por dicha razón no pudo participar.

Tabla 11.

Nombre de los trabajadores, con los datos del desarrollo de la encuesta.

NOMBRE DEL VENDEDOR	PARTE 1	PARTE 2
Dennys Hernandez	28	86
Jorge Peternina	18	102
Lorena Quintero	24	93
Andry Espitia	21	81
Juan Manuel Manosalva	21	81
Andrea del Pilar Torres	21	97
Angela Ochoa	37	84
Paola Montaña	12	90
Nathaly Ortiz	27	94
Camilo Castellanos	24	94
Heiddys Rojas	35	94

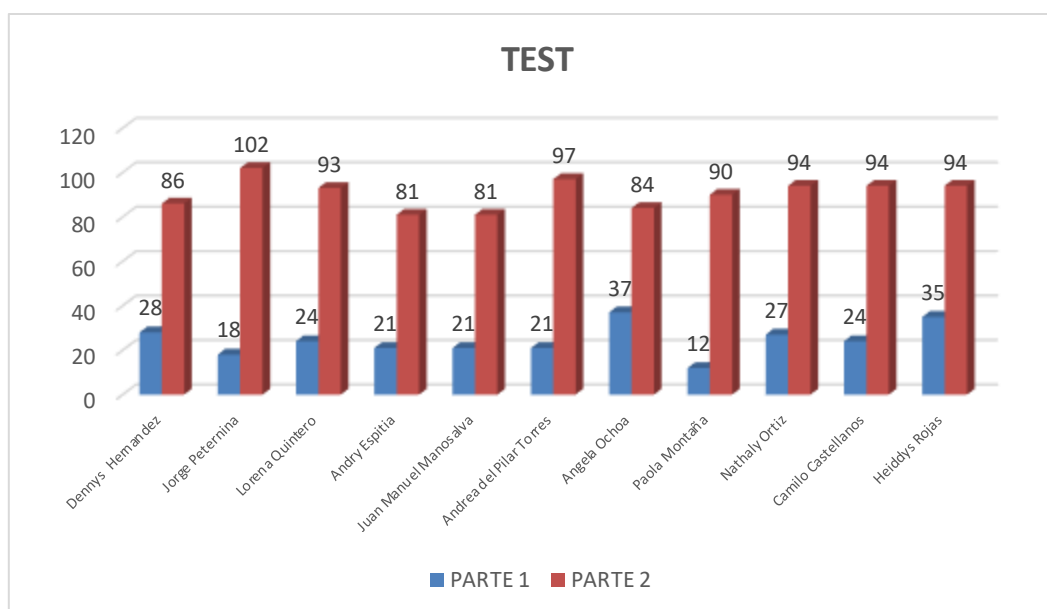


Figura 11.

Elaboración propia.

En la parte 1 del test se describen los síntomas más habituales asociados al estrés, los resultados arrojados como los son imposibilidad para conciliar el sueño, jaquecas y dolores de cabeza, indigestiones, molestias gastrointestinales, disminución del interés sexual, disminución del apetito, tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual entre otros. La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12, que expresa no hay niveles de estrés hasta 72 que es el nivel de estrés más alto.

En la primera parte, establecen un punto medio en dos de los colaboradores a los cuales hay que prestarles algo más de atención, estos son: Ángela Ochoa del concesionario ubicado en Duitama, asistente de repuestos con un puntaje de 37 puntos y en Heiddys Rojas del concesionario ubicado en Villavicencio, asistente de repuestos con un puntaje de 35 puntos. En el test ambas coinciden con algunos de los síntomas como jaquecas y dolores de cabeza, imposibilidad para conciliar el sueño y tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.

Aunque solo dos de los empleados está en punto medio, es indispensable empezar a tomar medidas para evitar el crecimiento del estrés dentro de la empresa; debido a que casi todos los trabajadores coincidieron en su test, sufrir de dolores de cabeza constantes y sensación de cansancio extremo y agotamiento ocasionado por su trabajo, aunque este porcentaje no fue mayor teniendo en cuenta que los colaboradores estuvieron en sus hogares alrededor de 20 días en cuarentena por motivos de la emergencia ambiental ocasionada por el COVID-19.

Referente a la parte 2 del test se expresa dentro de una escala de 1 a 7; siendo 1 insatisfecho y 7 satisfecho se analiza la satisfacción general llamada (intrínseca) el cual evalúa los numerales 2,4,6,8,10,12 y 14 que aborda la satisfacción en el puesto de trabajo y tiene en cuenta aspectos tales como las condiciones físicas de su trabajo, sus compañeros, el salario, su jefe inmediato y las responsabilidades asignadas.

En los resultados arrojados en la segunda parte del test se pudo definir que los trabajadores se sienten satisfechos en el desarrollo de sus labores dentro de la empresa ya que la puntuación del test esta entre 81 puntos donde es superado el punto neutral de satisfacción que es 21 puntos.



Figura 12.
Elaboración propia.

El nivel de satisfacción extrínseca: Aborda la satisfacción respecto a factores extrínsecos al puesto de trabajo, tales como la organización, el horario o la remuneración económica, se miden los puntos 1,3,5,7,9,11,13,15 como se refleja en la gráfica hay un nivel de satisfacción que por pocos puntos llega a satisfacción máxima, ya que su nivel mínimo es de 8 puntos, máximo de 56 y medio o neutral de 32 puntos, teniendo en cuenta que no llega a su punto de satisfacción máxima se debe trabajar para poder subir los niveles de satisfacción y así alcanzar el punto máximo del personal en cuanto a uno de los factores un poco más relevantes; como lo son el horario y la remuneración económica obtenida por los trabajadores.

Con relación al primer objetivo se establecen los principales factores de riesgos de los trabajadores del estudio los cuales fueron:

Intrínsecos: Posibilidades de promocionar dentro de la organización, variedad de tareas a realizar y responsabilidad.

Extrínsecos: Su remuneración económica, el horario laboral y reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.

Con el cumplimiento del segundo objetivo se determinan las consecuencias que sufren los trabajadores; a corto plazo genera jaquecas, pérdida del apetito, alteraciones en el sueño, ansiedad, problemas digestivos y a largo plazo produce problemas de personalidad, conductas no controladas, temblores incontrolables en el cuerpo, tics, enfermedades en la piel entre otras. Las condiciones a las que se encuentran expuestos los trabajadores respecto al test desarrollado son sufrir de dolores de cabeza constantes y sensación de cansancio extremo y agotamiento ocasionado por su trabajo, se establece que es importante aplicar las debidas estrategias para que no haya incremento de estos estresores y se eleven de esta manera los niveles de estrés.

En cuanto a los principales hallazgos frente a efectos del estrés laboral en la población objeto de estudio se evidencio cambios del personal de ventas de repuestos, como se logra evidenciar en la tabla numero 2 que 7 de estos vendedores llevan menos de un año laborando para la empresa, inconformidad de su salario, inconformismo por su horario laboral y la gran variedad de tareas que debe realizar.

Propuesta

Esta propuesta está enfocada en la disminución de los niveles de estrés en los colaboradores de la empresa Inversiones Motofuturo, tiene como fin “La promoción y el mantenimiento del bienestar físico, MENTAL, y social de los trabajadores”, como se encuentra estipulada en la ley 1562 de 2012 del Ministerio de Salud.

Para ello se plantean a continuación unas estrategias que brindaran grandes beneficios a la compañía y lograran de una manera efectiva y acertada el bienestar de todos sus trabajadores y la disminución del estrés en los mismos. Debido a que el estrés laboral trae efectos negativos, alteraciones que necesitan ser tratadas, según la revista científica de América Latina (2006), por ellos se plantean las siguientes estrategias:

- ✓ Capacitación llamada “Instrumentos para combatir el estrés”, en el cual se enfocará en los siguientes temas,

Tabla 12.

-
1. Herramientas para el bienestar y la productividad
 2. Mindfulness y felicidad
 3. Felicidad y éxito, una dupla poderosa
 4. Despierta tu potencial
 5. Comunicación asertiva y autoestima
-
- ✓ Bienestar-Spa
 - ✓ Estilos de vida saludable: Guías de alimentación saludable, meditación, ejercicio, y apoyo social.
 - ✓ Meditación.
 - ✓ Juegos grupales y bailes, donde se busca el pensar en su compañero.
 - ✓ Fomentar y motivar espacios donde los trabajadores puedan potencializar sus talentos o hobbies tales como pintar, cantar, leer entre otros.
 - ✓ Días compensatorios, dados por cumplimiento de metas.

Capacitación “Instrumentos para combatir el estrés”: Brindada por Mónica Bustamante, conferencista de alto impacto, en temas de crecimiento personal y organizacional, coaching estratégico y pensamiento empresarial.

Profesional en negocios internacionales de la corporación Unificada Nacional de Educación Superior, Especialista en Gerencia Estratégica de la Universidad de la Sabana, certificada internacionalmente como Coach estratégica, preparada en PNL, Neurocoaching y Psicología empresarial, (Mujer Latina Usa, 2015).

Duración de la capacitación por sesión 1:30 a 2 horas, donde la intervención se realizará de manera virtual, en el horario de 7.00 am a 8:30 am aproximadamente, el costo total de las cinco sesiones es de dos millones de pesos (\$ 2.000.000). Se realizará una sesión por mes hasta completar las 5 sesiones convenidas, donde cada una de ellas contará con un tema en específico para abordar y ayudar en la minimización del estrés en los empleados de la empresa Inversiones Motofuturo.

Tabla 13.

ACTIVIDADES	MES	VALOR POR SESIÓN
1. Herramientas para el bienestar y la productividad	Junio	400.000
2. Mindfulness y felicidad	Julio	400.000
3. Felicidad y éxito, una dupla poderosa	Agosto	400.000
4. Despierta tu potencial	Septiembre	400.000
5. Comunicación asertiva y autoestima	Octubre	400.000
	Neto	2.000.000

Elaboración propia.

Bienestar - Spa: Una tarde de spa anual, por motivo del día de vendedor.

El día del vendedor es una fecha dedicada a todas aquellas personas que se dedican a la comercialización de productos o servicios de una compañía, esta persona que vende productos en un comercio recibe el nombre de dependiente y se les suele llamar vendedores o comerciantes.

Esta fecha varía en muchos países, en Colombia el día del vendedor se celebra el 28 de septiembre.

Los beneficios de un tratamiento SPA en una persona con estrés y ahogada de trabajo, son necesarios para reponer el equilibrio interno y externo y volver a adaptarlos a los ritmos vitales de cada ser y no a los de la oficina, los jefes y demás.

Los elevados niveles de la presión en el trabajo contribuyen al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento como el agotamiento, el "burnout", el desgaste, la ansiedad y la depresión, según la Organización Mundial del Trabajo.

El spa tiene múltiples beneficios para cuerpo y mente:

- Cuando se realiza un masaje relajante aplicando las técnicas correctas, se logra aliviar el estrés emocional, descontractura y relaja los músculos, aumenta la circulación de la sangre eliminando los productos de desecho acumulados en el torrente sanguíneo, reduce el ritmo cardíaco y la presión sanguínea”, dijo Lis Pérez, esteticista profesional y fundadora de Vanity Estética y Spa. 2019).
- En la salud física ayuda a recuperar energía y activar de nuevo todos los sentidos y dolores que aquejan; en una sesión se inhibe las terminaciones nerviosas y ayuda a los dolores musculares y osteomusculares además de corregir problemas urinarios o digestivos.
- En la salud emocional tiene el poder de olvidarse del mundo exterior adicional se controlan los sentidos, controla la ansiedad y se aumenta la energía mental y corporal según lo señala Gómez Ochoa citado por (Batista 2018).

- Mejora la apariencia natural casi que en su totalidad según lo afirma una cosmetóloga y esteticista Yesenia Martínez.
- Fortalece relaciones afectivas ya que su cuerpo y mente entran en un estado de relajación ya que se aleja de la vida rutinaria y estresante. (Batista 2018)

Figura 13.
Descripción del plan fuera estrés.

Plan fuera estres			
Incluye	Descripcion	Duracion	Costos
Masaje renovador	Consta de masaje muscular profundo, que logra aliviar la tensión muscular completamente, sensibilizar el sistema nervioso y la elasticidad del músculo. ayuda reiniciar la energía del cuerpo.	30 Minutos	1 persona: \$40.000 2 personas: \$70.000 12 personas: \$432.000 incluye decuento especial empresarial
Masaje de Relajación con Aromaterapia	La aromaterapia consigue producir un estado de bienestar y armonía física, mental y espiritual. Además de tratar dolencias y enfermedades.	30 Minutos	
Masaje Antiestrés	Masaje de cabeza a pies que alivia las zonas donde constantemente se deposita la tensión y estrés.	30 Minutos	
Jacuzzi	Reducción del estrés favoreciendo la relajación, ayudando a la osteoporosis para quienes lo padecen.	30 Minutos	

Elaboración propia.

Estilos de vida saludable: Guías semanales que serán enviadas todos los lunes, distribuidos en seis meses durante el año, con tips de alimentación saludable para ser compartidas con los compañeros de trabajo, las cuales serán enviadas vía correo electrónico a todos los puntos de venta. (ver anexo 3)

Para así fomentar buenos hábitos de alimentación que nos ayudan a mitigar el estrés laboral

Meditación: 5 minutos diarios antes de empezar la jornada laboral, durante seis meses en el año, por medio de un audio que variara su metodología; como sonidos relajantes, música, consejos de vida entre otros para cada vendedor por medio de su celular.

Zona recreativa empresarial: Implementar una zona de recreación para los colaboradores dentro de la empresa, la cual estará dotada de elementos básicos para ejercitarse, tales como bandas elásticas, mancuernas, lasos entre otros; también contará con juegos didácticos y de azar. Esto con el fin de que los trabajadores tengan un espacio el cual puedan usar en su horario de almuerzo para distraerse y relajarse de una manera sana, aportando beneficios para su salud mental.

Figura 14.

Descripción de cada uno de los productos para la zona recreativa.

Productos	Valor por unidad	Valor total por los 5 centros
· Bandas elásticas	15.000	75.000
· Mancuernas x 2 und	50.000	250.000
· Lazos	10.000	50.000
· Tapete para yoga	40.000	200.000
· Pelota gigante	30.000	150.000
· Juego de cartas	25.000	125.000
· Boli rana sencilla	100.000	500.000
· Domino	15.000	75.000
· Ajedrez	43.000	215.000
· Parques	20.000	100.000
· Jenga	28.000	140.000
Total	376.000	1.880.000

Elaboración propia.

Juegos grupales y bailes: Realizar la contratación de una profesora de baile, por horas para integrar al personal en las horas de la tarde, dos sábados por mes, clases cada 3 meses durante el año; con el objetivo de dejar a un lado preocupaciones y cansancio del diario vivir.

Fomentar y motivar espacios: Implementar un día de “TALENTO” en el año el cual se llevará a cabo en una zona abierta que reúna a todos los puntos (día sábado) para así descubrir talentos ocultos y mejorar los que ya se tienen.

Figura 15.

Costos día del talento	Valor
· Kit de Pintura y pinceles x3	60.000
· Guitarra x 2und	160.000
· Kit de dibujo lápiz y hojas	50.000
· Micrófono con parlante X 2 und	84.000
· Kit de tejer lana y aguja crochet	30.000
· Almuerzo 12 personas 8.000 c/u	96.000
· Refrigerio 12 personas 3.000 c/u	36.000
Total	516.000

Elaboración propia

Días compensatorios: Si se cumple con el 90% de cumplimiento en ventas durante dos meses seguidos, se obsequiará un día compensado (lunes o martes) para ser disfrutados en familia.

Cronograma

Figura 16.
Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Herramientas para el bienestar y la productividad							
2. Mindfulness y felicidad							
3. Felicidad y éxito, una dupla poderosa							
4. Despierta tu potencial							
5. Comunicación asertiva y autoestima							
1. Masaje Renovador							
2. Masaje de relajación con aromaterapia							
3. Masaje Antiestres							
4. Jacuzzi							

Elaboración propia.

Figura 17.

ACTIVIDADES	MESES (AÑO 2021)																															
	ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOST		SEPT		OCT		NOV		DIC									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estilos de vida saludable: Guías semanales de alimentación																																
Meditación: Música relajante, sonidos y consejos																																
Zona recreativa empresarial: Ejercicio, juegos didácticos y de azar																																
Juegos grupales y bailes: Sabados de diversion y esparcimiento																																
Fomentar y motivar espacios: Día del "talento".																																
Días compensatorios: Cumplimiento de metas																																

Elaboración propia.

Costos

Figura 18.

Actividades	Valores
Capacitación (5 sesiones)	\$ 2.000.000
Horas hombre - 10hrs*sesión* 12 empleados=120 hrs	
Valor de hora \$ 3.657	\$ 438.840
Spa 12 personas (1 anual)	\$ 432.000
Guías Estilo de vida saludable 24 semanas x 6 días = 144 días (Virtual) 144 hrs x 3.687 = Valor del tiempo de la persona encargada	\$ 530.928
Meditación (Material virtual) 24 semanas x 6 días = 144	
Valor del tiempo de la persona encargada	\$ 530.928
Juegos didácticos, y elementos deportivos (376.000 x punto)	\$ 1.880.000
Bailes 8 clases x 50.000	\$ 400.000
Día del talento (día 29.260 x 12 empleados)	\$ 351.120
Costos del día del talento Almuerzos, refrigerios entre otros	\$ 516.000
Total inversión anual	\$ 7.079.816

Elaboración propia.

Inversión mensual 589.985 mil pesos.

Indicadores

Indicador de impacto

$$\text{Tasa de estrés} = \frac{\text{Número de empleados con niveles de estrés medio-alto}}{\text{Número de empleados expuestos}} \times 100$$

Objetivo	Nombre del indicador	Descripción	Formula
Disminuir el nivel de estrés en los vendedores	tasa de efectividad por estrés controlado	obtener el menor porcentaje de nivel de estrés	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de vendedores con estrés} / \text{N}^\circ \text{ de vendedores sin estrés}}{\text{N}^\circ \text{ de vendedores sin estrés}} \times 100$

La medición para comprobar la efectividad del programa será efectuada cada 4 meses con el test aplicado primeramente en dicha investigación.

Conclusiones

Dando cumplimiento a los objetivos establecidos se concluye lo siguiente:

- Teniendo en cuenta que los vendedores obtuvieron un nivel de estrés medio por las condiciones presentadas por la emergencia ambiental hay que tener claro que puede llegar a aumentar este nivel cuando empiecen a realizar sus funciones no como las solían llevar si no con más rigurosidad en temas de autocuidado y va a ser más difícil lograr sus metas, por ello se determina los principales factores de riesgo a los que están expuestos como problemas en su salud física y mental.
- El estrés da paso a consecuencias de corto y largo plazo por eso se hace énfasis a los principales factores de riesgo, a corto plazo genera jaquecas, pérdida del apetito, alteraciones en el sueño, ansiedad, problemas digestivos y a largo plazo produce problemas de personalidad, conductas no controladas, temblores incontrolables en el cuerpo, tics, enfermedades en la piel entre otras.
- Se escogieron estrategias adecuadas para ayudar a mitigar el estrés en ellos está incluido actividades que los ayudaran a minimizar ese nivel de estrés como capacitaciones de cómo obtener felicidad y brinden herramientas para el bienestar mismo, actividades que ayuden a alejarse de la realidad que es el trabajo como días compensados. Manejar estilos de vida saludable, compartir más en grupos de trabajo, pero no en el trabajo, implementar zonas recreativas en el lugar de trabajo
- Los factores determinantes generadores del estrés son el lugar de trabajo, el tipo de infraestructura, tipo de contratación, remuneración, y clima laboral, los cuales repercuten de manera positiva o negativa en su salud y estados anímicos.

Referencias

Anónimo, prevención de los riesgos laborales, recuperado de https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/ws-as-media-mediafile_sasdocumento/2019/celad_lectura_07.pdf

Arce, A y Silva, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. ISSN revista venezolana de gerencia (RVG) recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>

Batista. L (2018) “beneficios físicos y mentales de ir al spa” recuperado de <https://www.eluniversal.com.co/especial/salud/cinco-beneficios-fisicos-y-mentales-de-ir-al-spa-AA266233>

Barrio, J.A, García, M., López, M y Bedía, M. (2006). Control de estrés. INFAD revista de psicología, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832312036.pdf>

Bensabat (1987) citado por Naranjo, una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo, recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Cabañas, Maruris , Cortes y Godínez, (2012). Factores estresantes asociados al hiperestrés en estudiantes universitarios. México. Investigación. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277273676_Factores_estresantes_asociados_al_hiperestrés_en_estudiantes_universitarios_de_la_ciudad_de_Chilpancingo_Guerrero_Mexico

Cobián. Y (2014), Universidad don vasco, el estrés y su relación con los trastornos alimentarios en adolescentes de una escuela particular. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2014/mayo/0712857/0712857.pdf>

Corredor P. y Monroy F. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. Colombia. Investigación. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>

Chrousos & Gold “El concepto de estrés” Journal American Medical Association. (1992).

Cuevas T. y García R. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. Análisis crítico. Recuperado de: <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20CUEVAS%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>

Daza K (marzo 25 de 2014). Sura, Como reducir el estrés laboral, recuperado de <https://blog.segurossura.com.co/articulo/salud/reducir-estres-laboral>

Del Hoyo. M.A. (1997). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Del libro: Fundamentos de Marketing, Sexta Edición, de Kotler Philip y Armstrong Gary, Prentice Hall, 2003, Pág. 514

Estudiantes Universidad Libre (Gallego C, Ramírez N, Rendón M, Díaz J) “El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales” 31 de octubre de 2018.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17392/1.%20EL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20Y%20SU%20AFECTACI%C3%93N%20EN%20LA%20EMPRESA%20Y%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20UN%20CONTACT%20CENTRO%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MANIZALES.pdf?sequence=1>

Estudiantes Universidad Cundinamarca (Rodríguez D, Romero F, trompa A)
“Análisis comparativo de los niveles de ansiedad y estrés entre vendedores autorizados y no autorizados de municipio de Mosquera” Facatativá. 2018. Recuperado de:
<http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/1627>

Espacios, volumen 38 (2017) pg. 23. “Ojeda C & Essteffen E”

El espectador, Regus “Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia” 2012
<https://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>

El cotidiano, Ávila “concepto de riesgo” (2001)
<https://www.redalyc.org/pdf/325/32510703.pdf>

Gallego M, “Intervención Personal Causation, locus de control y estrés en vendedores de empresas comerciales” 18 de diciembre de 2017,
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7013/1/134344.pdf>

Gutiérrez S, Ana María y Viloría J “Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral” Salud Uninorte. Barranquilla. 2014. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>

Hernández R, (2014). Metodología de la investigación. S Méndez & C Mendoza. (Sexta edición). México: Mc Graw Hill education.

Instituto Nacional de Salud, (2012) "por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional" recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Loaiza A “ [Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de ‘Burnout’](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073) La República, 14 de agosto de 2019 <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>.

Libro, definición vendedora “Diccionario de Marketing, de Cultural S.A.”, Edición 1999.

Libro, “Fundamentos de Marketing”, Sexta Edición, de Kotler Philip y Armstrong Gary, Prentice Hall, 2003, Pág. 514

Mc Ewen, “The neurobiology of stress from serendipity to clinical relevance”, (1975).

Ministerio de la Protección Social. (2013) Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Ministerio de Trabajo, (2014) Recuperado de:
http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Ministerio de Trabajo, (2015) Recuperado de:
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Moreno (2009). Diversidad de edad eleva la productividad. Recuperado de:
<https://expansion.mx/mi-carrera/2009/09/08/diversidad-de-edad-eleva-productividad>

Mujer Latina Usa (2015). Empoderada, Recuperado de:
<http://www.mujerlatinausa.com/la-mujer-que-hay-en-mi-por-monica-bustamante/>

Navas J (2012) “definiciones de estrategia” recuperado de
<https://edusique.wordpress.com/2012/11/22/definiciones-de-estrategia/>

OIT (2016) estrés en el trabajo “un reto colectivo” Turín.

OMS “salud mental en el lugar de trabajo” 2019.

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Organización Internacional del Trabajo (2016) “El estrés en el trabajo, un reto colectivo” <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Osorio J, “estudio estrés laboral” 2016.

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

OMS 2004, “la organización del trabajo y el estrés” recuperado de.

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Persum, clínica de psicoterapia y personalidad “consecuencias del estrés” (2018).

Recuperado de: <https://psicologosviedo.com/especialidades/problemas-laborales/estres-negativo/>

Pérez L (2029) esteticista profesional y fundadora de Vanity Estética y Spa,

recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/conozca-los-beneficios-de-los-masajes-para-combatir-el-estres>

Resolución 2646 de 2008, ministerio de protección social. Recuperado de:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Rodríguez A, artículo” el estrés laboral de los trabajadores colombianos” 2013.

Recuperado de: <http://psiquiatria.org.co/web/wp-content/uploads/2013/10/articulo-estres-laboral-04-de-octubre-de-2013.pdf>

Sánchez G (15 julio 2019). Estrés laboral, tratamiento y claves para mejorar,

recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/estres-laboral-tratamiento-claves-mejorar/>

Sistema de Riesgos Laborales. (2012) Art. Recuperado de:

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley_1562_2012_RIESGOS_LABORALES.pdf

Universidad de las palmas gran canaria, “estrés laboral” 2019. Recuperado de:

<https://www.ulpgc.es/sprlyupr/estres>

Universidad católica boliviana, san pablo Bolivia “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007) Bolivia.

Vásquez G “las ventas en el contexto gerencial latinoamericano” 1997.

https://ucema.edu.ar/cimei-base/download/research/59_Vasquez.pdf

Verduzco, (2015). El estrés en el entorno laboral. México Recuperado de:

<http://revistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>

Anexos

Anexo 1.



INVERSIONES MOTOFUTURO SAS
NIT 900 388 518-3



Facatativá, 05 mayo de 2020

Señores:
Corporación Universitaria Minuto de Dios
La ciudad

Asunto: CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACIÓN

Yo INGRID YOHANNA ZARATE identificada con cedula de ciudadanía N° 1.018.426.398 en mi calidad de Gerente de la empresa INVERSIONES MOTOFUTURO SAS autorizo a las estudiantes KAREN LIZETH ANDRADE GIL y ANDRY YISETH ESPITIA RODRIGUEZ, para que hagan uso de información de la empresa en cuanto a misión, visión, políticas, para el debido desarrollo de su proyecto de grado.

Cordial saludo.



Ingrid Yohanna Zarate
Cél 3508384818
Gerente Inversiones Motofuturo.

Anexo 2.

TEST DE ESTRES LABORAL

1ª Parte - Cuestionario de Problemas Psicosomáticos.

Contiene 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés; debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses; siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia"

- 1- Nunca.
- 2- Casi nunca.
- 3- Pocas veces.
- 4- Algunas veces.
- 5- Con relativa frecuencia.
- 6- Con mucha frecuencia.

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6. Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
8. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 32 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.

2ª Parte - Escala General de Satisfacción.

El siguiente test de estrés laboral refleja la experiencia subjetiva, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo.

Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho"

- 1- Muy insatisfecho.
- 2- Insatisfecho.
- 3- Moderadamente insatisfecho.
- 4- Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 5- Moderadamente satisfecho.
- 6- Satisfecho.
- 7- Muy satisfecho.

1. Condiciones físicas de su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
5. Su superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	1	2	3	4	5	6	7
7. Su salario.	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	1	2	3	4	5	6	7
13. Su horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Su estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7

El test anterior permite obtener 3 puntuaciones diferentes. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de satisfacción.

Nivel de satisfacción general: Corresponde a la suma de todos los ítems. Su valor mínimo es de 15 (mínima satisfacción) y su valor máximo de 105 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 60 puntos.

Nivel de satisfacción intrínseca: Aborda la satisfacción respecto a factores intrínsecos al puesto de trabajo, tales como la responsabilidad, el contenido de la tarea o la promoción.

Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Su valor mínimo es de 7 (Mínima satisfacción) y su valor máximo de 49 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 21 puntos.

Nivel de satisfacción extrínseca: Aborda la satisfacción respecto a factores extrínsecos al puesto de trabajo, tales como la organización, el horario o la remuneración económica.

Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Su valor mínimo es de 8 (Mínima satisfacción) y su valor máximo de 56 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 32 puntos.

Si bien el análisis utilizando la suma de puntuaciones puede ser representativa del nivel de satisfacción general, intrínseca y extrínseca del colectivo, es importante realizar un análisis pormenorizado, prestando especial atención a la valoración por debajo de 4 de cualquier ítem.

Guía de alimentación saludable. ejemplo.

Anexo 3.

