

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

Presentado por

Sandra María Alzate González

Yakeline García Pérez

Yuliana Rojas López

David Alejandro Quintero Zuluaga

Jennyfer Zulima González Agudelo

Tutora

Carolina Iveth Sánchez Osorio

Grupo: 101007\_16

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

ECACEN

2021

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, parejas, hijos y demás familiares y allegados por su acompañamiento, sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional durante todo el proceso formativo, creyendo en nuestras capacidades y condiciones académicas, intelectuales y profesionales, por extender su amor en los momentos difíciles y su asistencia siempre para recordarnos y ayudarnos en el cumplimiento de nuestros sueños y metas.

### **Agradecimiento**

A Dios por sus bendiciones, a nuestros seres queridos que nos acompañaron en este proceso formativo y siempre estuvieron ahí con su apoyo incondicional, especial agradecimiento a nuestros apreciados tutores que guiaron nuestro proceso formativo generando recomendaciones, retroalimentaciones y enriqueciendo nuestro acervo intelectual; a nuestros compañeros por su responsabilidad, compañerismo y cumplimiento con las actividades y a la universidad por darnos la oportunidad de formarnos allí, crecer y crear un mejor futuro para nosotros.

## Resumen

Cuando una persona esta estresada, disminuye evidentemente su desempeño y productividad para cualquier profesión, el área comercial no está exento a este tema, debido a que se están enfermando por el estrés, por la presión al cumplimiento de metas, se encuentran fatigados por el exceso de carga laboral, largos turnos de trabajo, depresión, miedo, afectación en el sueño, entre otras, que está influyendo en su desempeño productivo.

Se busca con esta investigación “analizar las situaciones más frecuentes y enfermedades que están generando los niveles de estrés y la disminución en el desempeño profesional en el área comercial específicamente en Medellín durante los meses de abril - junio del 2021”, determinando si las organizaciones han implementado acciones u estrategias para mejorar las condiciones físicas y mentales de los colaboradores en este sector, debido a que se necesita un personal comercial motivado, sano, comprometido, alegre y resiliente, por esto es importante que las empresas y sus supervisores incrementen sus esfuerzos para mejorar las condiciones y recursos en el sector comercial y así su calidad de vida y su familia sea beneficiada.

En este estudio los participantes, personal comercial de la empresa Coomeva cooperativa de Medellín respondieron una encuesta en línea, la cual permitió analizar información y generar un informe de resultados dando respuestas contundentes, donde se puede observar las ineficiencias en los programas de prevención y salud en los empleados, porque los profesionales no cuentan con todas las garantías para protegerse a sí mismos en el ejercicio de su ocupación y en el mejoramiento de su calidad de vida, esto se convierte en un reto actual, se debe gestionar estrategias y acciones que mejoren las condiciones y el reconocimiento a estas personas que logre potencializar también los resultados en las organizaciones.

**Palabras claves:** Agotamiento, Depresión, Enfermedad, Riesgos, Salud.

### **Abstract**

When a person is stressed, their performance and productivity obviously decrease for any profession, the commercial area is not exempt from this issue, because they are getting sick due to stress, due to the pressure to achieve goals, they are fatigued by excess workload, long work shifts, depression, fear, sleep impairment, among others, which is influencing their productive performance.

This research seeks to “analyze the most frequent situations and diseases that are generating stress levels and the decrease in professional performance in the commercial area specifically in Medellín during the months of April - June 2021”, determining if the organizations have implemented actions or strategies to improve the physical and mental conditions of employees in this sector, because a motivated, healthy, committed, cheerful and resilient commercial staff is needed, for this it is important that companies and their supervisors increase their efforts to improve the conditions and resources in the commercial sector and thus their quality of life and their family are benefited.

In this study, the participants, commercial personnel of the company Coomeva cooperativa de Medellín, answered an online survey, which allowed the analysis of information and the generation of a report of results, giving conclusive answers, where inefficiencies in the prevention and health programs can be observed in employees, because professionals do not have all the guarantees to protect themselves in the exercise of their occupation and in the improvement of their quality of life, this becomes a current challenge, strategies and actions must be managed to improve the conditions and the recognition of these people who can also potentiate the results in the organizations.

**Keywords:** Exhaustion, Depression, Disease, Health, Risks.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	7
Planteamiento del problema.....	8
Justificación de la Investigación .....	10
Objetivos .....	13
Antecedentes .....	14
Marco Teórico.....	18
Marco Legal.....	24
Metodología .....	28
Resultados .....	30
Conclusiones .....	38
Recomendaciones .....	40
Bibliografía .....	41
Anexos .....	44

## Introducción

Actualmente la vida profesional se desarrolla en medio de un ambiente laboral conformado por metas, exigencias, expectativas, reconocimientos, plazos, bonificaciones, etc. que al final la sobrecarga de actividades, las rutinas y un ambiente adverso traerá un estrés laboral que pueden traer repercusiones perjudiciales para el trabajador tanto física como mentalmente.

Generalmente la gran mayoría de las personas en algún momento han llegado al punto de ser impactadas por el estrés laboral en su desempeño profesional, un ejemplo de ello aquellos que están dedicados a la parte comercial. El estrés se encuentra directamente relacionado a la vida y no obstante, en esta área más significativamente. Además de las complicaciones que puede traer consigo es necesario poder abordar este tema de manera inmediata y con diligencia; con el objetivo de priorizar y cuidar la salud.

Un profesional comercial está ocupado la mayor parte de su jornada laboral, es por ello que a veces en el conjunto de sus funciones, atención a clientes y cumplimiento de metas el nivel de estrés se convierte en un acumulado de situaciones que a la final difícilmente se dejan en los lugares de trabajo y terminan siendo trasladados a sus entornos personales – familiares.

Tratar el estrés de manera adecuada y obtener resultados positivos, se traduce en salud e indicadores de desempeño sobresalientes, además de un ambiente saludable de trabajo y la ergonomía. Es por esto que es importante que las organizaciones realicen una buena estructuración, organización y definición de puestos laborales, ya que un buen sistema de trabajo, hace que sus trabajos sean mejores.

### **Planteamiento del problema**

Cada día se conocen numerosas consecuencias, que involucra la salud en el trabajo y la magnitud que implica en el ser humano el estrés laboral, en especial en el personal comercial, no solo por los servicios que prestan en los que se manifiesta usualmente esta situación y/o comportamiento, sino también en su estado físico donde sus reacciones incluyen diferentes reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductibles, que podrían comprometer su salud mental por la presión y la exigencia al cumplimiento de diferentes metas de ventas.

Las largas jornadas de trabajo, los turnos de tiempo laborales exigidos para cumplimiento de las altas demandas presentadas, hace que estos profesionales del área comercial y en especial los vendedores o asesores comerciales de la cooperativa Coomeva como caso central de la investigación, se vea afectado al no poder disfrutar de su descanso laboral al cual tiene derecho como lo establece la ley. (Ley 789 del 2002).

El derecho al descanso en los tiempos establecidos es primordial, pero la alta demanda de trabajo en situaciones donde se debe cumplir con una cuota mínima de ventas que hace que estas personas trabajen sin descanso para cumplir porque de esto depende también básicamente su salario, según su número de ventas mensual, a veces hace que se pierda el control y el manejo adecuado que se le debe dar a esta situación, causando cambios emocionales en el personal donde se ve afectado la calidad del servicio, la credibilidad en su trabajo realizado, el bajo rendimiento y su estado de salud, el cual es muy importante para el empleado.

Una mala relación con la gestión del tiempo, una mala coordinación, una carga laboral que sobrepasa los límites, un producto intangible que hace más compleja su venta y un incremento del personal comercial inconforme con lo que hace, lleva a una inadecuada situación

en la dirección del personal que generan caos en el sistema de salud, fatiga o agitación en su cuerpo, causando en ellos un nivel de estrés que se vería manifestado en todo el sector comercial.

Personal de ventas, es especialmente susceptible a una rápida variación de sus condiciones anímicas, pues en la mañana puede despertarse con la noticia de la concreción de un negocio que lo eleve a la euforia por el logro y antes del medio puede caer en depresión por la noticia de una licitación perdida, entre otras. Esta condición merece un análisis especial a las capacidades no solo sensorial de la persona, sino su resistencia a la frustración y resiliencia.

### **Justificación de la Investigación**

El estrés laboral puede desencadenar dificultades entorno a la salud mental y física de las personas, y más cuando estas se encuentran en un área comercial, como es el caso de la cooperativa Coomeva que implica una alta exigencia de cumplimiento de metas, donde el sustento diario depende de los resultados que se adquieren en el día a día; un trabajador estresado suele ser una persona más enfermiza, ser menos productivo y trabaja con menos seguridad y motivación, además que la cooperativa puede bajar su nivel competitivo; en la salud de los colaboradores, actualmente se reconoce el estrés laboral como principal problemática.

Esta investigación se justifica dada la importancia que se le debe dar a las situaciones negativas que se pueden desarrollar dentro de los entornos de trabajo, como bien conocemos, los entornos de trabajo son lugares donde se transcurre gran parte del día, y en general de la vida, por lo cual en estos lugares se necesitan condiciones que aseguren tanto una buena convivencia, como condiciones físicas que aseguren la mitigación de riesgos o accidentes y se eviten también en la mayor medida posible el desarrollo de enfermedades tanto físicas como psicológicas o emocionales.

Por medio de esta exploración se procura analizar una de las situaciones más comunes desarrolladas en los lugares de trabajo; el estrés, que en muchos casos ha sido causa de otras enfermedades y ha ocasionado pérdida de energía en el desarrollo de las actividades laborales, sumando a esto también desmejora en la calidad y producciones o servicios prestados.

Como bien conocemos el área comercial es sometida constantemente a presiones por cumplir con indicadores u cuotas de ventas, el cual indiscutiblemente ha traído consecuencias muy negativas, concretamente, esta investigación pretender analizar el impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de

Medellín, para determinar el estrés causado y vivido en los entornos de trabajo de estos profesionales.

Por otro lado, podemos mencionar que por medio de esta investigación se aportará conocimiento e información importante y necesaria para diversas disciplinas y áreas de conocimiento entre las cuales están; la salud, la psicología, salud ocupacional, seguridad, entre otras.

En cuanto a la temática del estrés en los entornos de trabajo, y su trascendencia en medio del mundo actual, esta investigación va a beneficiar a las personas que se han visto afectadas o hayan desarrollado un estrés laboral, brindando así información veraz, conocimiento, oportunidad de prevenir y darle la verdadera importancia que requiere de trabajar sobre el tema en las organizaciones y/o empresas, como en otros sectores y desde otra serie de actividades que afecten el entorno laboral.

El análisis del estrés laboral, su impacto que genera es una situación de crisis, debe ser asimilada como lección aprendida en todo el gremio laboral. En general todas las personas que requieran de información sobre esta temática podrán sentirse a gusto y por qué no, beneficiadas con el tema tratado en esta investigación, dada la información que aportara.

En virtud de lo anterior, este proyecto indaga el análisis de los componentes de manifestación que forman estrés laboral en colaboradores del área comercial de la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, como también delinear tácticas que minimicen estos riesgos laborales y así la empresa puedan incrementar su productividad sin incurrir en acciones que afecten de manera directa la conducta del entorno laboral.

Finalmente y no menos importante, encontramos justificación válida en el entorno jurídico que pueden desencadenar las inadecuadas relaciones laborales, bien sea por acoso o

cualquier otra anomalía contractual amparada dentro del marco jurídico - laboral y que, además de afectar el ambiente laboral, repercuta en la estabilidad jurídica de la compañía, sus miembros y accionistas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

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

### **Objetivos específicos**

Analizar las situaciones más frecuentes que generan estrés en los trabajadores del área comercial.

Identificar las enfermedades y consecuencias que presentan y afectan a los colaboradores de área comercial.

Determinar los procesos que han implementado las instituciones, empresas u organizaciones para mejorar la calidad de vida para el área comercial.

### **Antecedentes**

La cooperativa Coomeva hace parte de las 17 empresas que conforma el grupo empresarial Coomeva, siendo esta la empresa matriz del grupo, tiene presencia en 24 departamentos del país prestando diferentes servicios como: salud, educación, protección, emprendimiento, turismo y financiero, todo el grupo genera alrededor de 9.000 empleos directos y la cooperativa es la asociación más grande conformada por profesionales incluyendo sus familias en Colombia.

Se dice que la cooperativa es la matriz del grupo empresarial porque esta se encarga de la vinculación y el retiro de los asociados que consumen los servicios y productos de las demás empresas del grupo Coomeva y la cooperativa tiene un área comercial conformada por diferentes asesores, vendedores, coordinadores de ventas que buscan a las personas en todo el país para ofrecerles la asociatividad (producto intangible) y vinculación a la cooperativa.

En los últimos meses se viene presentando una estricta exigencia en cumplimiento de metas y cuotas de vinculación de asociados que debe traer cada asesor comercial, lo que está generando estrés laboral afectando a los trabajadores y la eficiencia de la empresa por la presión en el cumplimiento del indicador, despidos, acoso laboral, si el vendedor trae muchos clientes u asociados sus ingresos y bonificaciones serán buenos, pero los que no cumplen no reciben algún incentivo, lo que perturba la calidad y el bienestar de los colaboradores, por lo anterior se evidencia una problemática que cada vez está en crecimiento y no se tiene establecido ningún plan de mejora por parte de la organización.

Realizando una búsqueda de proyectos, artículos, investigaciones realizadas por diferentes instituciones, se encuentran los siguientes:

De acuerdo con lo expresado por los autores Sánchez, D, F, Trejos, J, J, Palomeque, J, C. (2020), «en su trabajo académico el estrés laboral y el desempeño en las organizaciones»,

citando a Santana - Cárdenas, (2016); “define el estrés laboral como una respuesta física emocional causada por el desbalance entre las altas imposiciones laborales, los recursos, las capacidades y la actitud de un individuo para enfrentar cierto tipo de situaciones, las cuales poseen un nivel de exigencia muy alto. Claramente el estrés laboral es un problema a nivel general, el cual va a afectar de manera rápida y progresiva el estado de los colaboradores, teniendo en cuenta la cantidad de implicaciones negativas que puede traer a las compañías”.

Por lo que los mencionados autores refiriéndose en los trabajos de (Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria, 2014), indican que “un trabajador que padece de estrés en el trabajo suele; tener mayor probabilidad de adquirir enfermedades de manera más frecuente, ser más inseguro con sus labores, tener poca o nula productividad y ser menos eficiente, incurriendo en la organización donde se desempeña, aquí se ilustra la manera cómo influye el estrés laboral en los colaboradores que lo padecen como a sus organizaciones”.

Adicionalmente ellos “destacan en su escrito que; el estrés laboral es visto como un factor importante de riesgo psicosocial, el cual perjudica considerablemente la salud de los colaboradores, ya que está presente en el momento en que las condiciones laborales actúan como las principales fuentes del problema, provocando tensión, estrés o Burnout, entre otros” (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018).

En otro estudio podemos entender como el «estrés laboral» no afecta solo al individuo que lo padece sino que igualmente afecta al equipo de trabajo, cuando el trabajo se realiza en equipo los resultados de la organización son extraordinarios, por lo que los autores (Breso, Orengo, Gracia, & Peiro, 2014) exponen que “entre los estresores estudiados, se destaca la importancia del estrés de rol como posible influencia negativa sobre los procesos del equipo (Peiró & Rodríguez, 2008), a través de la reducción de las conductas de aprendizaje. Fredrickson

(2001) señala que las emociones negativas asociadas con el estrés de rol pueden actuar negativamente sobre el aprendizaje del equipo”.

En esta investigación realizada en Bogotá, pretende evaluar las situaciones dentro del ámbito laboral que están causando efectos mentales y físicos por «el estrés laboral». Esta investigación tiene una metodología de carácter cualitativo no experimental de un orden descriptivo y correlacional, su alcance tiene la intención de presentar las dudas para disminuir el estrés generado por las responsabilidades laborales; brindando un objetivo de impulsar el empleo como una ventaja y no como una imposición más, los instrumentos utilizados son libros y varias tesis. Los resultados obtenidos en la investigación resalta «como el estrés laboral es una de las consecuencias más comunes debido a la exigencia en el trabajo», pues todos quieren cumplir con sus tareas y actividades, y el exigirse para lograrlo o por el contrario no ser capaz de lograrlo genera en el empleado un sinnúmero de emociones negativas que le causan un estrés que a la final trae problemas a nivel físico y psicológico, por ejemplo «una de las principales enfermedades causadas por el estrés laboral es el síndrome de Burnout el cual se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador». (Montoya, A. 2020)

De acuerdo a esta investigación se concluye que el estrés laboral trae consecuencias a nivel físico y emocional que a lo largo trae consecuencias no solo para su salud si no para el buen funcionamiento y rendimiento de los empleados y por ende de la empresa en general.

Respecto del ámbito jurídico, es importante reconocer las garantías que como empleados, tienen los ciudadanos colombianos, tal como lo señala Palomino, M ««en su especial de arbitraje y resolución de conflictos» fechado «07 de octubre de 2020», en el cual destaca: “Con la promulgación de la Constitución Política de 1991, Colombia pasó de ser un Estado de derecho a

un Estado social de derecho que amplió el margen de la participación ciudadana, destacó una espléndida pluralidad de garantías y derechos fundamentales y estableció mecanismos para que estos últimos sean garantizados, tanto por los particulares como por las entidades que representan el Estado colombiano”. «En este contexto, las relaciones laborales se vieron impactadas con la transformación del trabajo», que pasó de ser una “obligación social con protección especial del Estado” «(A. L. 1936, art. 17)» a un “derecho fundamental y una obligación social que goza de la especial protección del Estado” “(C. P., art. 25)” ».

Así las cosas la relación de igualdad entre empleador y empleado no se queda en una sola suposición, sino que además encuentra su amparo en la ley Colombiana que a pesar de mantener aún unos márgenes poco deseables de vulnerabilidad legal a los trabajos, por lo menos provee las herramientas para revertir dichos comportamientos.

Y finalmente para (Díaz, 2011, pp. 80-84), existe un claro y latente riesgo psicosocial en la mayoría (por no decir todos), los oficios o labores practicadas por el ser humano en su calidad de ser productivo y/o aportante a la sociedad. Dicho riesgo logra materializarse en mayor o menor medida, según los controles, vigilancia y metodologías de mitigación que, las organizaciones encargadas, debe implementar. En todo caso y en la medida que dichos controles sean o no efectivos, evitarán mayor o menor pérdida en la capacidad productiva de las personas, pues tal y como se demostró a través del estudio, la capacidad productiva está estrechamente ligada con su sensación de bienestar (condición psicosocial o psicolaboral).

### **Marco Teórico**

En la actualidad el tema del estrés es una problemática que ha avanzado generando diferentes efectos graves en el ser humano porque su salud está siendo afectada y la productividad en las compañías disminuye significativamente.

Los autores, ( Folkman, Lazarus, Gruen & De Longis, 1986. p. 173 ), «resaltan que diversos eventos de la vida tienen la propiedad de ser factores causantes de estrés, los cuales provocan un desequilibrio emocional. El estrés se presenta cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar».

Los negocios, el servicio al cliente y en especial la parte comercial experimenta fuertes episodios de estrés, debido a la alta demanda de producción y cumplimiento de metas – exigencias, teniendo como fruto, no solo el estrés laboral sino también afectaciones en la parte emocional, social, afectiva, una relación estrecha entre el individuo y la situación. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario referenciar las inclinaciones más destacadas, cuatro de ellas: Condición en resultado de una situación relacionada con circunstancias del entorno y ambiente, resultados orgánicos y/o fisiológicos, resultado de la percepción de cada persona; variable individual y enfrentamiento y superación. (Zarco & Ardid, 1998 ).

Para los colaboradores y específicamente en el sector comercial, es muy importante el compromiso del cuidado, es verdad que las compañías deben garantizar condiciones de seguridad y cuidado, pero es necesario también que el empleado se apropie del autocuidado y exija a la empresa el cumplimiento para velar por su salud y seguridad, las empresas pueden hacer campañas e incluir «un modelo de intervención dirigido a facilitar a los trabajadores la incorporación de habilidades de autocontrol de su propia conducta para contribuir al desarrollo

de comportamientos de autoprotección frente a los riesgos profesionales en su lugar de trabajo. El modelo consta de dos etapas y cuatro pasos a) identificación de las propias conductas de riesgo; b) auto observación de al menos una de estas conductas; c) intervención propiamente dicha mediante técnicas de análisis de conducta aplicado y d) formulación de metas». (Mena, 2000).

En este momento, encontramos variadas definiciones del concepto estrés, sin embargo, podemos encontrar una definición confiable, reconocida por «la Organización Mundial de la Salud (OMS) ». Se define «el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción». En palabras generales «se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia». «Cualquier modificación o evento diferente que se genere en nuestras vidas», ejemplo: una renuncia o despido de un trabajo, dar una conferencia en un auditorio ocupado por muchas personas, presentar una entrevista, entre otras, puede causar estrés. «Aunque depende del estado físico y psíquico de cada persona»». ( Torrades, 2007. pp.104 - 107).

En conclusión, el trabajo está ligado o relacionado con el estrés; para este caso los asesores comerciales o vendedores, invierten mucho tiempo en actividades adicionales del trabajo, en horas extra laboral sin ninguna remuneración adicional y además adaptándose a otro ambiente que no es su hogar, como las visitas a clientes prospectos, buscando constantemente afuera de la empresa clientes potenciales, entre otras. Por ello, «el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral». ( Hernández Mendoza, Cerezo Resendiz, Lopez Sandoval, 2007. pp. 161 – 166 ).

Los siguientes autores, (Peiro, Rodríguez Molina, 2008. pp. 68 - 82), muestran que «Ha habido varias formas de conceptualizar el estrés laboral que han demostrado ser útiles para

entender mejor un conjunto de fenómenos tan complejo. Sin embargo, todas las aproximaciones que se han formulado son parciales y han olvidado aspectos relevantes. Por tanto, para obtener una visión más comprensiva del estrés, es importante tener en cuenta varios modelos teóricos que lo aborden desde distintos ángulos».

Según lo anterior, se puede resaltar que el ser humano cuando experimenta situaciones altamente desafiantes o que requieren una reacción mucho más elevada que nos mueven de la zona de confort o estabilidad, produce cambios demasiado representativos en nuestra integridad y costumbres como sociedad o personas, y esto ocasiona diferentes grados de estrés que se traducen en «enfermedades físicas, mentales, alteraciones emocionales y de conducta».

En ese sentido, «el estrés laboral» se considera como el causante de factores psicosociales de riesgo, con «elevada probabilidad de perturbar la salud de los empleados y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo». ( Moreno y Baez, 2010 . p.50 ).

Al mismo tiempo, «a nivel social, las principales consecuencias vienen asociadas a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto, como consecuencias del estrés y el desgaste profesional, tales como la agresividad, el aislamiento, o la irritabilidad. Estas actitudes pueden deteriorar ostensiblemente las relaciones interpersonales generando una serie de consecuencias en el estrés laboral y el desgaste profesional como son los conflictos interpersonales, la evitación de contactos sociales, o la pérdida de redes de apoyo». ( Rodríguez Carvajal, 2011. p. 76 ).

Se dice que «El estrés», «ha sido de interés para algunos investigadores, por su consideración como la «enfermedad del siglo veinte» ( Anitei, Stoica & Samsonescu, 2013. pp. 10 - 11), problemática vigente en el siglo XXI y considerado en nuestro país como enfermedad

laboral, debido a factores como: trabajo repetitivo, trabajos con efectos psicosociales y sobrecarga laboral».

Por tanto, «el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más importantes en nuestra sociedad y entre los principales retos relacionados con su estudio, deberán encaminarse hacia la identificación de nuevos estresores presentes en el entorno laboral y a la necesidad de atender simultáneamente el bienestar del empleado y de la organización. Muchas profesiones se encuentran sometidas a niveles elevados de estrés». (Aguado, Batiz Cano, & Quintana Pérez, 2013. pp. 259 – 275).

Igualmente los autores (Donato, Cardoso, Teixeira, Pereira, & Reisdorfer, 2015). «El estrés laboral puede definirse como reacciones individuales a las características del ambiente de trabajo, percibidas por el trabajador, como resultado de un desequilibrio entre las habilidades técnicas individuales y las exigencias del trabajo. Este desequilibrio puede conducir a un sufrimiento psicológico y físico del trabajador, causando enfermedades físicas y trastornos mentales».

Por otro lado, «el estrés laboral se define como resultado del desequilibrio entre las exigencias de la práctica profesional y la capacidad de afrontamiento de los trabajadores, se asocia con el desgaste profesional, asociándose negativamente a la salud mental de los trabajadores». (Donato, Cardoso, Teixeira, Pereira, y Reisdorfer, 2015).

Ahora hablemos también de la fatiga, debido a que en los entornos laborales es uno de los efectos negativos importantes por mencionar y donde los procesos comerciales no están exentos de desarrollar enfermedades sujetas a la fatiga física o emocional. «Las situaciones físicas que se presentan asociadas a la fatiga son determinantes en el estrés laboral, como la fatiga ocular, que se considera una afección visual ocasionada por el uso de ordenadores son actualmente una de

las afecciones más comunes entre los trabajadores». ( Prado Montes, Morales Caballero, & Molle Casia, 2017 ).

Hemos encontrado que una causa de enfermedad profesional, ha sido considerado «El estrés». En algunos “estudios que se han efectuado, se ha demostrado que son inmensas los escenarios laborales de estrés a los que se viene sometiendo las personas”, sin embargo el área comercial, tiene el estrés directamente relacionados con su profesión, ya que la presión por cumplimiento de metas e indicadores es continuo, además, la sobrecarga de trabajo.

Ahora bien, cuando se habla de estrés laboral, se hace referencia al resultado de las situaciones que afectan el rendimiento y el bienestar de los empleados de una organización en determinado momento. Como resultado de lo anterior, llegan también molestias y dolores, cansancio, fatiga, alteraciones en el ciclo normal del sueño, reducción de la respuesta inmunológica, desorden del apetito y malestar gastrointestinal, cambios en el apetito sexual y alergias en la piel. Desde la parte laboral se experimentan diversos factores que dan lugar a este fenómeno; no solo por exigencias externas sino también propias, es por ello que desde la cotidianidad se evidencia el aumento de este factor, 33% en los trabajadores colombianos.

Cabe también mencionar que hay varios tipos de estrés laboral: El estrés laboral episódico: aparición del estrés por una causa clara; el estrés laboral crónico: afectaciones por largos periodos y efectos acumulables; el estrés positivo: generado por un nuevo reto o proyecto y el estrés negativo: mezcla entre la vida laboral y personal, diferentes planos en conjunto.

«Por último, dado que la regulación emocional se presenta como un importante factor de protección ante situaciones extremas y no ha sido objetivo del presente trabajo, su estudio representa una interesante línea de investigación futura». (Sánchez, Perez Pareja, & Garcia Pazo, 2020. pp. 52 – 58 ).

Esto porque abordando la temática sobre el caso de la cooperativa Coomeva específicamente en su área comercial, la empresa no ha realizado ningún estudio o análisis relacionado sobre el estrés laboral que se presenta en la organización, aun cuando presentan signos de alerta como, incremento considerable en los últimos años sobre la rotación de personal, percepción de colaboradores desmotivados, ausencias por incapacidades e incremento por parte de algunos empleados que por la presión del cumplimiento de metas acuden a prácticas no éticas como ventas con documentos falsos o promesas de servicio a clientes imposibles de cumplir.

### **Marco Legal**

El marco legal son todas aquellas leyes, normativas, acuerdos, decretos, etc. establecidos por la ley y que aplica directamente sobre nuestro problema de investigación, en este caso salud ocupacional en Colombia y todo lo que este directamente relacionado con el mismo, que estén dados por reglamentos constitucionales, el código sustantivo del trabajo, normas internacionales de la OIT, que permitan la garantía del bienestar físico, mental, social y psicológico de los colaboradores al interior de las organizaciones.

“En el nivel global, “La Organización Internacional de Trabajo – OIT”, está regulada por los estándares de la “ONU (Organización de las Naciones Unidas)” y permite que año a año, se evalúen las condiciones y el estado de la organización, a través de convenciones realizadas por sus estados miembros.” “La OIT cuenta con 185 países miembros. Procura, fomenta y recomienda las ideas centrales y artículos que implementaran el crecimiento y desarrollo de los cuidados laborales y optimizan las condiciones de trabajo, mas no cuenta con facultades para imponer castigos a los gobiernos de los diferentes países que la integran”. (Campos, 2020)

En los siguientes ítems mostraremos algunas normativas que se encuentran vigentes y aplican para el trabajo de investigación:

“Ley 9° de 1979: Establece la obligación de que las organizaciones cuenten con un programa de salud ocupacional”.

“Resolución 2400 de 1979: Estatuto general de seguridad”.

“Decreto 586 de 1983: Se crea el "Comité Nacional de la Salud Ocupacional", con carácter indeleble para trazar y regular los programas de Salud Ocupacional”.

“Decreto 614 de 1984: En esta se establecen las bases para la empresa y dirección de Salud Ocupacional en el país”.

“Resolución 2013 de 1986: toda organización con más de nueve personas dentro de su nómina, debe de contar con un comité de medicina, higiene y seguridad industrial”.

“Resolución 1016 de 1989”: consta de cuidar por el salud y bienestar de los colaboradores en las actividades desarrolladas cotidianamente.

“Ley 100 de 1993: Es el sistema general de seguridad social”, se delegará de avalar que los ciudadanos cuenten con un amparo en la vejez o la invalidez, entre otras.

Decreto 1281 de 1994: es esta se establecen los reglamentos y normal para los trabajos de alto riesgo

“Decreto 1295 de 1994”: “establecer los principios de los accidentes de trabajo, las enfermedades laborales y la intervención de los agentes de riesgos ocupacionales”.

Decreto 1346 de 1994: se determinan las calificaciones que se tiene por invalidez

Decreto 1542 de 1994: Se conforma el comité nacional de salud ocupaciones que permite velar el derecho de los colaboradores.

Decreto 1771 de 1994: se determina las normas y políticas de reembolsos por accidentes laborales u “enfermedades profesionales”.

“Decreto 1772 de 1994: Se establece la afiliación a la ARL”.

Decreto 1831 de 1994: “Se establece la aplicación a todos los afiliados al Sistema General de ARL, organizado por el Decreto 1295 de 1994”.

“Decreto 1832 de 1994: Se crea y contempla la tabla de valoración de las enfermedades laborales”.

“Decreto 1834 de 1994: Se determina la integración, creación, normativas y funcionamiento del concejo nacional de riesgos profesionales”.

“Decreto 2644 de 1994”: “Se establece la tabla única para las indemnizaciones por pérdida de la capacidad laboral entre el 5% y el 49.99% y la prestación económica correspondiente”.

“Decreto 2100 de 1995”: “Por el cual se adopta la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 4059 de 1995: Se establece “el Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo y el Formato Único de Reporte de Enfermedad Profesional”.

“Ley 1010 2006: por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

“Resolución 1401 2007: por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo”.

“Resolución 2346 2007: por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales”.

“Resolución 2646 2008: por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas”.

“Resolución 00000652 2012: por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones”.

“Ley 1616 del 2013” “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones”.

“Resolución 0312 de 2019: modifica las fases de implementación del SG-SST, dando a los empresarios un nuevo plazo para el SG-SST”.

## **Metodología**

Para desarrollar el estudio de esta problemática, queremos analizar “cuáles son los principales factores causantes del estrés laboral que presentan los trabajadores del área comercial de la cooperativa Coomeva en la ciudad de Medellín y el impacto que este problema ha formado sobre la calidad de la salud de estas personas”. Según lo anterior, realizaremos la recolección por medio de una encuesta online que nos ayude a obtener respuesta sobre estos hechos, para lograrlo, este proyecto que se realizara permitirá obtener información para implementar procesos que mejoren la calidad de vida del personal comercial, sus condiciones laborales que disminuyan los riesgos de estrés laboral y de cómo se puede prevenir.

**Tipo de investigación:** Con la idea de recolectar información de calidad para el tema de investigación, se realizara con un enfoque cuantitativo debido a que se obtendrán datos numéricos basados en la realidad de la cooperativa Coomeva por medio un cuestionario en línea que nos permite medir y analizar las variables.

**Diseño de investigación:** Esta investigación es descriptiva - correlacional donde se mide, estudia, analizar y describe la relación que existe entre las variables del objeto de investigación. La investigación no es experimental debido a que la información se va recolectar y analizar por medio de cuestionarios, actualmente ya existen referentes bibliográficos sobre las variables estudiadas.

**Técnica:** Se utilizara la técnica de recolección primaria por medio de una encuesta online sobre el impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021, por medio de esta técnica se realizará la recolección de datos implementando un cuestionario dirigido al grupo de personas seleccionado en la muestra.

Instrumentos: Un computador, acceso a internet, un cuestionario de preguntas (sirve para la recolección de datos mediante el uso de un conjunto de preguntas diseñadas para obtener la información y opinión de los clientes e identificar y analizar la pregunta en cuestión), cinco estudiantes grupo UNAD, para realizar y analizar la encuesta.

Procedimientos: Elaborar una encuesta a través de la herramienta (Google drive), construir 9 preguntas (cada objetivo específico, tiene tres preguntas), aplicar encuesta online a hombres y mujeres del área comercial de la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, exportar los resultados a través de herramientas office (Word o Excel), analizar la información que nos arroje la encuesta aplicada y construir un informe de resultados.

Población: La población de estudio está conformada por los empleados que hacen parte de la cooperativa Coomeva, específicamente al personal del área comercial.

Muestra: Hombres y mujeres del área comercial de la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín. En total 50 participantes.

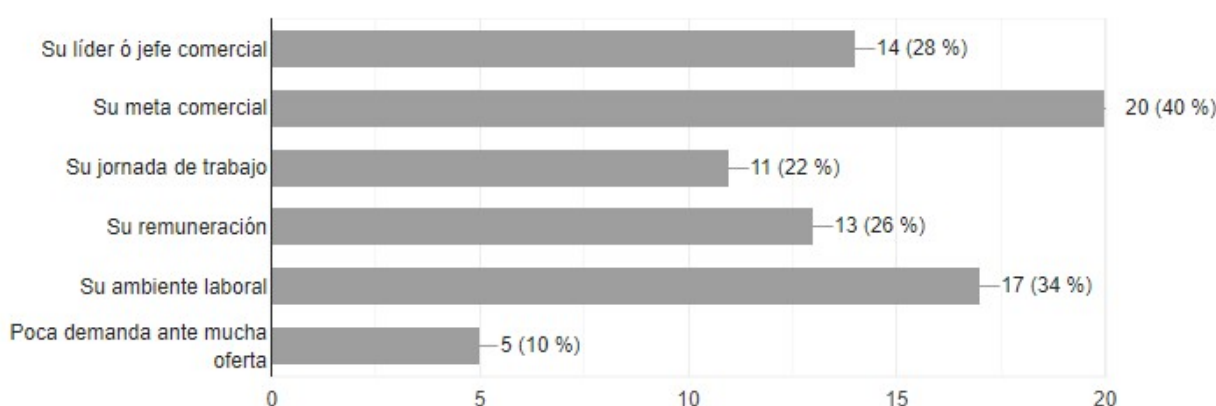
Variables: N° 1: estrés laboral y N° 2: afecciones en la salud.

## Resultados

Se presentan los resultados correspondientes según la aplicación en total de 50 encuestas en línea a empleados de Coomeva cooperativa y con base a esto se procede a detallar los análisis sobre dicha encuesta.

### Figura 1

*Factores laborales que creen los encuestados le generan mayor estrés*



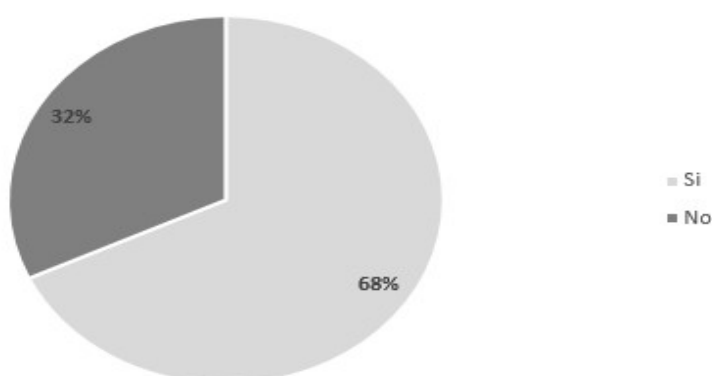
La figura 1, muestra las situaciones que generan mayor estrés a los empleados del área comercial de la cooperativa Coomeva; como bien se puede observar en las barras horizontales las situaciones que mayor genera estrés en este departamento son: la meta comercial con un 40%, el ambiente laboral con 34%, el líder o el jefe comercial con 28%, la remuneración con un 26%, la jornada de trabajo con un 22% y la situación que menos genera estrés poca demanda ante mucha oferta con un 10%.

De acuerdo a lo anterior de los 50 empleados encuestados 20 de ellos están manifestando no estar a gusto con la meta comercial, 17 empleados no están a gusto con el ambiente laboral a lo que se le suma que 14 empleados no están a gusto con su jefe/ líder comercial, lo cual puede ser una de las razones por el cual, no está de acuerdo con el ambiente laboral en el que trabaja o

por el que tampoco acepta la meta comercial para cada periodo de tiempo establecido, no obstante, también se encuentra que 13 empleados se quejan de la remuneración, lo que se asume que son metas muy altas para un pago no equitativo, por ende son situaciones que en conjunto generan malestar y desmotivación en los empleados.

### Figura 2

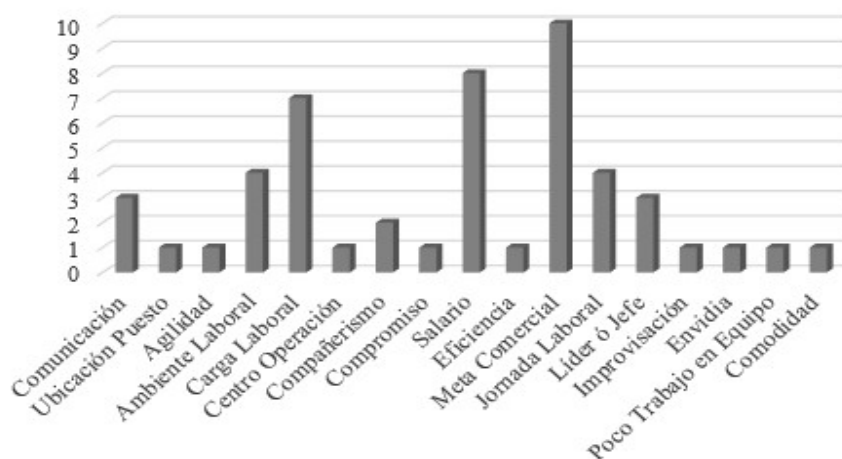
*Encuestados que observan que el trabajo no le permite equilibrar su vida personal con la laboral y le ha afectado*



En la figura 2 es evidente como el trabajo no les permite gozar de una vida personal plena, debido a que el 68% manifiesta que el trabajo no le permite equilibrar su vida laboral y personal, es decir, 34 de los empleados encuestados no están totalmente satisfechos con su empleo. Una situación bastante preocupante, debido a que afecta en un nivel alto el desempeño laboral.

**Figura 3**

*Aspectos que los encuestados cambiarían de su cargo o puesto de trabajo*

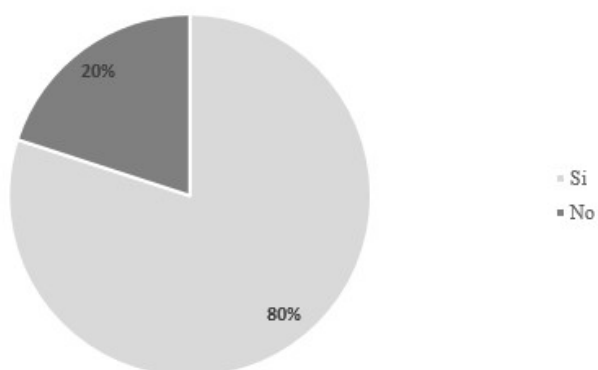


En esta figura 3 se presenta las respuestas de una pregunta abierta para identificar situaciones más puntuales que el empleado manifestará por voluntad propia y desde su situación y experiencia personal, esto nos arrojó información sobre las situaciones que generan estrés manifestadas y observadas en la gráfica 1, por lo tanto, se puede observar una constante y alta desmotivación por parte de los empleados sobre la meta comercial y es principalmente lo que desearían que cambiara en su cargo, como también se obtiene un alto porcentaje en respuestas sobre desear cambiar la carga laboral, es decir, son respuestas que están altamente relacionadas y nos muestran una verdadera causa del estrés que están padeciendo los empleados del área comercial.

Adicionalmente se puede resaltar unas situaciones más que muchos desean cambiar son: su salario, el ambiente laboral, a su líder, algunos aspectos de ergonomía y situaciones específicas de actitudes entre empleados que conforman un ambiente laboral negativo.

#### Figura 4

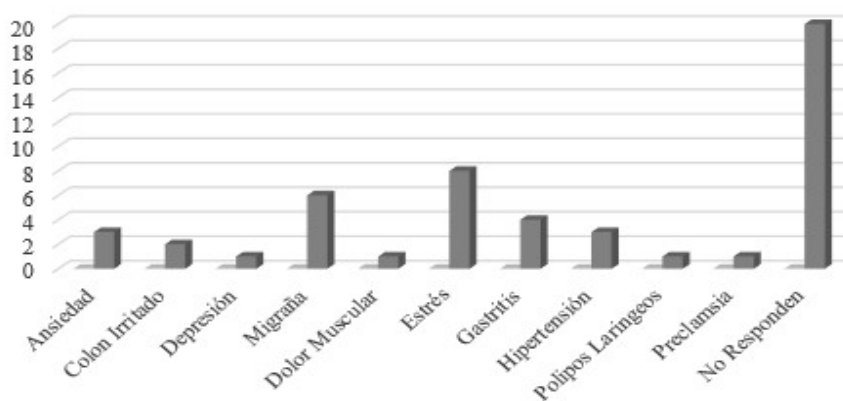
*Porcentaje de encuestados que creen que su salud física o mental es afectada por el cumplimiento de sus labores o tareas comerciales diariamente*



Se puede observar en la figura 4 que el 80% de los empleados de la cooperativa Coomeva, participantes en la medición resaltan que su salud física o mental ha sido afectada considerablemente por sus labores comerciales que desarrollan día a día, por lo cual, podemos encontrar que los colaboradores de esta área han evidenciado que su trabajo tiene consecuencias negativas y considerables en su salud y en su calidad de vida.

#### Figura 5

*Enfermedades que le ha generado el trabajo comercial a empleados cooperativa Coomeva*

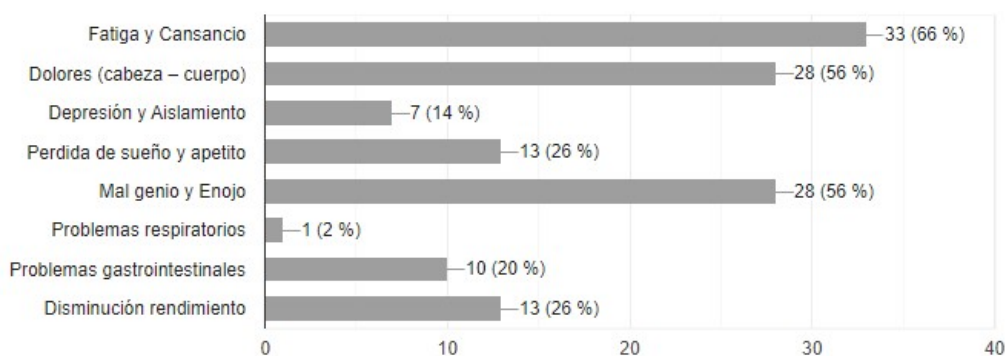


Evidenciamos en la figura 5 que de los empleados de Coomeva cooperativa participantes en la encuesta con esta pregunta abierta manifiestan que sus actividades comerciales en la organización les ha generado alguna enfermedad y mencionan que las enfermedades que más frecuentan son el estrés encabezando la lista, seguido por la migraña, lo que muestra efectivamente y se relaciona con la figura anterior que estos empleados consideran que su salud se está deteriorando o está siendo afectada considerablemente por su gestión comercial en la empresa.

Adicionalmente observamos que 20 participantes no respondieron esta pregunta específicamente, sin embargo en la gráfica 6 todos indicaron presentar síntomas o molestias en algún momento.

### Figura 6

*Síntomas que han experimentado debido al estrés los empleados participantes de la encuesta*



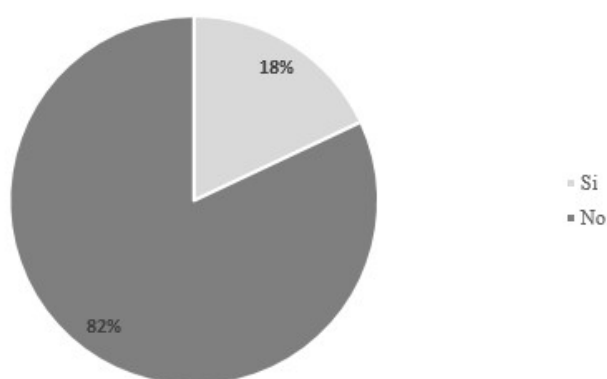
Podemos analizar en la figura 6 que el total de los participantes ha manifestado haber experimentado algún síntoma debido al estrés o al desarrollo de sus funciones o actividades laborales, determinando que el 66% de los encuestados indican haber presentado fatiga o cansancio, el 56% en igual proporción indican haber presentado dolor de cabeza - cuerpo y mal genio o enojo, así como el 26% también en igual proporción indican haber presentado pérdida

de sueño - apetito y disminución de rendimiento, por lo cual podemos analizar que la productividad y el desempeño laboral de la compañía puede estar siendo afectada considerablemente porque cuando los empleados están con problemas de salud tanto físicos como mentales difícilmente una empresa puede cumplir objetivos y arrojar desempeños de productividad extraordinarios.

Igualmente podemos también observar que el síntoma que menos experimentan son problemas respiratorios.

### **Figura 7**

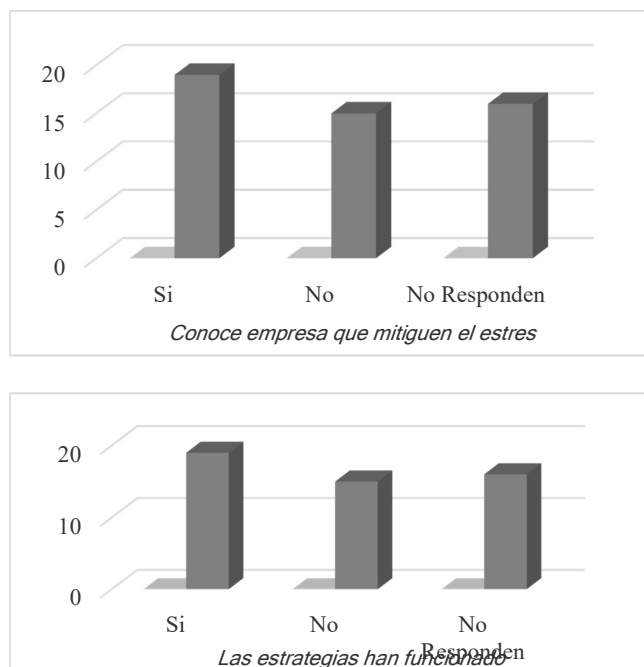
*Encuestados que observan que la cooperativa Coomeva no le ha dado un manejo adecuado al estrés*



En la figura 7 podemos observar que el 82% de los empleados de la cooperativa Coomeva, que corresponde a 41/50 consideran que esta no ha realizado un adecuado manejo que permita mitigar el estrés en el área comercial y solo 9 empleados indican que si se ha trabajado en este tema, por lo tanto, esto nos permite una evaluación que permita adquirir acciones que mejoren en el personal comercial, para que de este modo se generen buenos resultados.

**Figura 8**

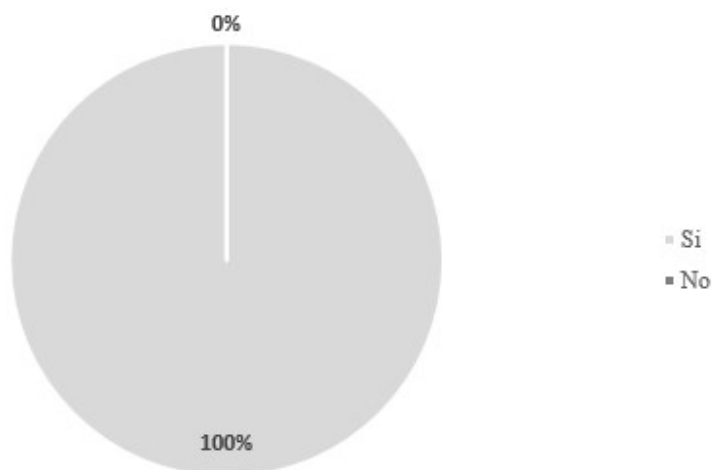
*Estrategias y mitigación del estrés en empresas*



En las figuras 8, nos permite conocer algunas opiniones personales de algunos de los colaboradores, donde 16 de ellos no respondieron ni positiva ni negativamente a la pregunta, sin embargo, 15 de ellos indicaron que no conocen empresas que generen este tipo de estrategias para mitigar el estrés en el empleado y solo 19 de ellos indicaron que si conocen empresas y que efectivamente han visualizado una mejoría notoria en sus empleados, indican que se observa con estas estrategias implementadas por esas empresas mayor motivación, menos rotación del personal, realizaron grupos focales y se tomó en cuenta cada una de la opinión de los empleados afectados, entre otras estrategias; estos nos lleva a que una buena planeación de estrategias en el área comercial nos puede permitir un incremento en la motivación en los empleados y en sus resultados.

**Figura 9**

*Importancia de que las empresas implementen un proceso para prevenir el estrés y mejorar la calidad de vida a las personas que trabajan en el área comercial*



En la figura 9 se puede ver como unánimemente esta respuesta es positiva para todos y cada uno de los encuestados, debido a que consideran que todas las empresas y en específico Coomeva cooperativa debe de crear estrategias que permitan prevenir y mejorar la calidad de vida de sus empleados, motivación para que estos se encuentre más acogidos dentro de la empresa.

## Conclusiones

El desempeño, capacidad y/o rendimiento laboral de los profesionales que conforman el área comercial de la cooperativa Coomeva, está directamente ligado al confort o sensación de bienestar con que efectúan sus actividades, encontrando directa relación entre el ambiente laboral y los resultados del proceso. Es así que durante el período comprendido entre los meses de abril y junio del año 2021, se logró detectar un importante detrimento en las citadas condiciones laborales, produciéndose evidentes consecuencias que pasaron tanto por el detrimento en los resultados comerciales de la cooperativa, como por la desmejora en las condiciones de salud y sensación de bienestar de los integrantes del área o departamento comercial de Coomeva.

Las metas laborales, la asignación salarial y la sobrecarga laboral, fueron los tres factores que según nuestro estudio, marcaron los principales detonantes del estrés laboral dentro del proceso comercial de la tantas veces nombrada cooperativa, convirtiéndose así en los principales factores a intervenir dentro del plan metodológicos que en procura del mejoramiento, se deberá trazar.

La fatiga y el cansancio, las múltiples dolencias corporales y el mal genio, fueron las principales manifestaciones que aquejaron a los profesionales del proceso comercial en la cooperativa Coomeva, sintomatología claramente ligada y evidentemente escalonada que muestra como las afectaciones por el estrés laboral son acumulativas y escasamente intervenidas por parte de la dirección de la cooperativa.

De forma unánime dentro del presente estudio, los encuestados opinaron que las empresas deben implementar procesos que permitan la mitigación del estrés laboral en sus profesionales y empleados, al tiempo que el 82% de la muestra, manifestó considerar que la cooperativa Coomeva no ha dado un adecuado manejo al fenómeno, dejando tan solo un 18% de

personas que consideran el manejo ha sido adecuado. En éstos orden de ideas, se hace necesario que la cooperativa reevalúe sus políticas de bienestar laboral y realice medición de eficacia y seguimiento a sus acciones frente al particular.

### **Recomendaciones**

Si bien las metas comerciales son la principal fuente de estrés entre los trabajadores encuestados de esta área (comercial) en la cooperativa Coomeva y la que no se puede omitir, puesto que es a través del cumplimiento de estas, como se consiguen alcanzar los objetivos empresariales de la organización; vale la pena resaltar que incentivar a los empleados de esta área haciéndolos parte integral de los beneficios económicos de la cooperativa, por medio de premios o comisiones por el cumplimiento de estas metas, permitirá que los empleados del área apropien estos objetivos comerciales como sus metas personales; logrando así bajar el índice de efectos negativos en los trabajadores y visualizando las metas comerciales como retos personales.

Parte del sistema de recompensas que puede promover la organización para afianzar el sentido de pertenencia de su personal, con los productos de la organización; es que el trabajador obtenga reconocimiento por su labor y cumplimiento de metas; y este se manifieste como reconocimiento público, mediante publicaciones escritas o visuales, tales como revistas, carteleras, informes y otras herramientas digitales que disponga la institución para cumplir con este propósito.

Es importante resaltar la importancia que cobra implementar la anterior recomendación, involucrando a todos los equipos de trabajo que integran las diferentes áreas de la organización, para el cumplimiento de las metas comerciales de manera que áreas como la de personal, financiera y producción, integren sus acciones, agilizando procesos que influyan de manera directa e indirecta en el logro de resultados económicos del área comercial, pues en general, se pueden considerar como alcances institucionales y no exclusivos de un área específica.

### Bibliografía

- AGUADO MARTIN, José Ignacio; BATIZ CANO, Ainhoa y QUINTANA PEREZ, Salomé. (2013), El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. Medicina y Seguridad del trabajo. (pp.259-275).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000200006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006)
- BRESÓ, I., ORENGO, V., GRACIA, F. J., & PEIRÓ, J. M. (2014). Efectos diferidos y concurrentes del clima de grupo sobre los cambios en el aprendizaje de equipo E.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672014000200016](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000200016)
- Campos, German., (2020), Normatividad en seguridad y salud en el trabajo, 2019-2020 (Colombia). [https://www.seguridad-laboral.es/sl-latam/colombia/normatividad-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2019-2020-colombia\\_20200630.html](https://www.seguridad-laboral.es/sl-latam/colombia/normatividad-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2019-2020-colombia_20200630.html)
- Céspedes, A, Y, González, C, Martínez, J, J, González, L, M, y Arbeláez, N. El estrés laboral es una enfermedad. (2019).  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1458/estres%20laboral%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diaz Naranjo, Diana Lucia; Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial (2011). Revista CES Salud Pública, ISSN-e 2145-9932, Vol. 2, N°. 1, págs. 80-84  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>
- Gherardi-Donato, E.C.S., L. Cardoso, C.A.B. Teixeira, S.S. Pereira, y E. Reisdorfer. (2015). Asociación entre depresión y estrés laboral en profesionales de enfermería de nivel medio.  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/qqv4gTLFBvSxTKmcCrwNM4F/?lang=es&format=pdf>

- Hernández-Mendoza Elena, Cerezo-Reséndiz Sandra, López-Sandoval Ma. Guadalupe. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras (pp. 161-166). <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2007/vol15/no3/9.pdf>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Mena, Luis. (2000). Habilidades de autocontrol aplicadas a la seguridad en el trabajo. Revisa de Psicología. <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/18546/19580>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Naranjo Pereira, María Luisa. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Educación, vol. 33, núm. 2. (pp. 171-190). <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Osorio, Julieth E (2016) Estrés laboral: estudio de revisión. Universidad de San Buenaventura. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Palomino Miranda, Maryori (2020). Los conflictos jurídicos en las relaciones de trabajo de carácter individual y la justicia arbitral. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/especiales/laboral-y-seguridad-social/los-conflictos-juridicos-en-las-relaciones-de>

- Peiro, José María; Rodríguez Molina, Isabel (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, vol. 29, núm. 1 (pp. 68-82).  
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Prado Montes, Morales Caballero, & Molle Cassia (2017). Síndrome de Fatiga ocular y su relación con el medio laboral. *Medicina y Seguridad en el trabajo*.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400345](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400345)
- Rodríguez Carvajal, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. (pp.76). <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Sánchez, D, F, Trejos, J, J, Palomeque, J, C. (2020). El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones. [https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL%20ESTR%  
c3%89S%20LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL%20ESTR%c3%89S%20LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sánchez, María Dolores Pujadas, Francisco Javier Pérez Pareja, y Patricia García-Pazo. (2020). Ansiedad y Estrés (pp. 52-58). [https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-  
articulo-estres-control-percibido-trabajadores-emergencias-S1134793720300038](https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-articulo-estres-control-percibido-trabajadores-emergencias-S1134793720300038)
- Torrades, Sandra (2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. *farmacia y sociedad*, ISSN 0212-047X, Vol. 26, Nº. 10. (págs. 104-107). [https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-  
4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896](https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896)

## Anexos

### Anexo A. Encuesta

---

\*Obligatorio

1. ¿Cuáles factores laborales cree usted le generan mayor estrés? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Su líder ó jefe comercial
- Su meta comercial
- Su jornada de trabajo
- Su remuneración
- Su ambiente laboral
- Poca demanda ante mucha oferta

2. ¿Observa usted que su trabajo no le permite equilibrar su vida personal/laboral y le ha afectado? \*

- Sí
- No

3. ¿Indique por favor en una palabra. Que aspecto cambiaría de su cargo/puesto de trabajo?

\* \_\_\_\_\_

4. ¿Usted cree que su salud física o mental es afectada por el cumplimiento de sus labores o tareas comerciales diariamente? \*

- Sí
- No

5. ¿Su trabajo comercial le ha generado alguna enfermedad o incapacidad? Escribir el nombre de la enfermedad \* \_\_\_\_\_

6. ¿Usted considera que ha experimentado alguno de estos síntomas debido al estrés? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Fatiga y Cansancio
- Dolores (cabeza – cuerpo)
- Depresión y Aislamiento
- Perdida de sueño y apetito
- Mal genio y Enojo
- Problemas respiratorios
- Problemas gastrointestinales
- Disminución rendimiento

7. ¿Piensa usted que la cooperativa Coomeva le ha dado un manejo adecuado al estrés? \*

- Sí
- No

8. ¿Conoce alguna empresa que haya desarrollado alguna estrategia para mitigar el estrés laboral? Escriba por favor: Si ó No. Indique si las estrategias han funcionado? \*

---

9. ¿Cree que es importante que las empresas implementen un proceso para prevenir el estrés y mejorar la calidad de vida a las personas que trabajan en el área comercial? \*

- Sí
- No