

**Plan de mejoramiento para reducir el estrés laboral en los empleados de la sucursal
Bancolombia en el municipio de Fusagasugá**

Evelio Caro Canizales

Miguel Alberto Castro Bedoya

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de administrativas, contables, económicas y de negocios - ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

**Plan de mejoramiento para reducir el estrés laboral en los empleados de la sucursal
Bancolombia en el municipio de Fusagasugá**

Evelio Caro Canizales

Miguel Alberto Castro Bedoya

Tutora

Lida Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios- ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Julio de 2022

Tabla de Contenido

| | Pág. |
|--|-------------|
| Resumen | 8 |
| Abstract | 9 |
| Introducción | 10 |
| Planteamiento del problema | 11 |
| Formulación del Problema | 12 |
| Justificación | 13 |
| Objetivos | 15 |
| Objetivo general | 15 |
| Objetivos específicos | 15 |
| Marco Referencial | 16 |
| Antecedentes del problema | 16 |
| Marco teórico | 18 |
| Marco legal | 20 |
| Metodología | 21 |
| Tipo de Investigación | 21 |
| Investigación Descriptiva | 21 |
| Población Objeto de Estudio | 21 |
| Tamaño de la Muestra | 21 |
| Tipo de Muestra | 22 |
| Criterios de Selección de la Muestra | 22 |
| Fuentes de Recolección de Datos | 22 |
| Fuentes Primarias | 22 |
| Proceso Metodológico | 22 |
| Criterios de Inclusión | 23 |
| Criterios de Exclusión | 23 |
| Definición del universo o unidad de análisis | 23 |
| Definición de la muestra o Unidad de trabajo | 24 |
| Diseño de los instrumentos y/o técnica para la recolección de la información | 24 |

| | |
|--|----|
| | 4 |
| Recolección y Tabulación de la Información Arrojada | 24 |
| Procesamiento, Tabulación, Traficación y descripción de la Información | 24 |
| Resultados | 28 |
| Qué hacer según los resultados obtenidos | 29 |
| Conclusiones | 30 |
| Recomendaciones | 31 |
| Bibliografía | 32 |
| Anexos | 34 |

Lista de Tablas

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. <i>Horas Laborables</i> | 25 |
| Tabla 2. <i>Equipo de trabajo y compañerismo</i> | 25 |
| Tabla 3. <i>Motivación cargo a desempeñar</i> | 25 |
| Tabla 4. <i>Reconocimiento de logros obtenidos</i> | 26 |
| Tabla 5. <i>Clientes y afecto emocional</i> | 26 |
| Tabla 6. <i>Actividades de seguridad y salud en el trabajo</i> | 27 |
| Tabla 7. <i>Sucursal de banco</i> | 27 |
| Tabla 8. <i>Causas laborales que conllevan el estrés</i> | 27 |

Lista de Anexos

| | Pág. |
|--|-------------|
| Anexo A. Formato de Encuesta | 34 |
| Anexo B. Plan de capacitación a los empleados para reducir los niveles de estrés con el fin de mejor la productividad laboral | 37 |

Dedicatoria

La dedicación más importante es al ser supremo que nos brinda la vida y todas las oportunidades para cumplir nuestras metas, a Dios que en su infinita misericordia me rodeo de mi familia, especialmente de mis padres que, con su trabajo, sacrificio, pero especialmente con su ejemplo hicieron de mí lo que hoy soy, allá en el cielo sé que se sienten orgullosos de mí.

Indiscutiblemente a mi esposa y mi hija, por todo su apoyo y acompañamiento en este camino lleno de alegrías y dificultades y al permitirles muchas horas de tiempo familiar.

Y no podría faltar mi gratitud al alma mater, la cual dispuso de todo su capital físico, tecnológico y especialmente humano para que desarrolláramos nuestros sueños.

Finalmente, infinitas gracias a compañeros y cada una de las personas que de una u otra forma hicieron parte de este proceso.

Resumen

El objetivo del presente trabajo es diseñar un plan de mejoramiento que permita reducir los niveles de estrés en los empleados de la sucursal Bancolombia en el municipio de Fusagasugá, para así incrementar la productividad, por lo cual será de gran importancia dar a conocer las pautas para reducir los niveles de estrés y con ello proponer a los jefes de personal la implementación del plan de mejoramiento, el cual tiene como finalidad aumentar la productividad en los empleados. El método de investigación que se utilizó en el proyecto fue el enfoque cualitativo, el cual se utilizó la recolección de información y análisis de datos para afinarlas preguntas de la investigación o buscar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación para obtener los resultados, para ello se tomó una muestra de 15 empleados. Como técnica principal se utilizaron dos encuestas, que demuestran bajo una escala la satisfacción del empleado con su trabajo y los niveles de estrés que padecen. En la presente investigación se concluyó que la mayoría de los empleados padecen este síndrome, sin identificar las características, causas y en algunas ocasiones no presentan síntomas; dentro del estudio se pudo observar que el estrés laboral genera dificultad para concentrarse, baja autoestima, productividad, ineficacia en las labores asignadas y agotamiento físico siendo este el síntoma más común entre los empleados.

Palabras claves: estrés laboral, gestión del talento humano, metodologías, productividad, autoestima.

Abstract

The objective of this work is to design an improvement plan that allows reducing stress levels in the employees of the Bancolombia branch in the municipality of Fusagasugá, in order to increase productivity, for which it will be of great importance to publicize the guidelines for reduce stress levels and thereby propose to personnel managers the implementation of the improvement plan, which aims to increase employee productivity. The research method used in the project was the qualitative approach, which used the collection of information and data analysis to refine the research questions or look for new questions in the interpretation process to obtain the results, for it a sample of 15 employees was taken. As the main technique, two surveys were used, which show under a scale the employee's satisfaction with their work and the levels of stress they suffer. In the present investigation it was concluded that the majority of the employees suffer from this syndrome, without identifying the characteristics, causes and in some occasions they do not present symptoms; Within the study it was observed that work stress generates difficulty concentrating, low self-esteem, productivity, inefficiency in assigned tasks and physical exhaustion, this being the most common symptom among employees.

Keywords: work stress, human talent management, methodologies, productivity, self-esteem.

Introducción

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud. Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida. Esta investigación va enfocada al ámbito laboral ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño.

Planteamiento del problema

Actualmente en la sucursal Bancolombia del municipio de Fusagasugá se presenta un bajo rendimiento laboral y poco avance productivo en sus procesos tanto administrativos como logísticos de atención, debido a que su grupo de empleados atraviesa por un alto índice de sobrecargo laboral teniendo extensas horas de trabajo, presión por la entrega a poco tiempo de informes, y a eso sumarle la falta de amabilidad de los clientes que llegan al lugar a utilizar de sus servicios, todo esto ha provocado hasta tal punto en los empleados dificultades para concentrarse, falta de energía, cansancio físico y mental, irritabilidad entre otras molestias que se podrían resumir en lo mal llamado estrés. Además, a esto se observa el poco interés por parte de los entes principales de la organización como es la gerencia, no teniendo en cuenta por las dificultades que pasan sus empleados día a día, lo que difiere el poco interés por el bienestar tanto de la empresa como de quienes laboran ahí mismo. La observación de esta problemática evidencia las necesidades de ajustar las funciones y el tiempo de espacio para cada actividad que desarrolle cada área de trabajo y la intervención de salud ocupacional para cada empleado con el fin de velar por su bienestar físico y mental y el buen desarrollo y progreso de la organización.

A partir de diferentes métodos los empleados han intentado implementar diferentes actitudes que les favorezca desempeñarse mejor en su área de trabajo ante el estrés laboral que conllevan, sin embargo, no ha sido posible debido a la falta de conocimiento para saber cómo manejar una situación de esas.

Formulación del Problema

¿De qué manera la inadecuada gestión humana en lo empleados de Bancolombia en el municipio de Fusagasugá afecta la salud mental y productividad laboral?

Justificación

En la vida diaria existen diversas situaciones que exponen al ser humano a percibir información ya sea de manera positiva o negativa, en algunos casos suelen adaptándose a dichas experiencias diarias ya sean negativas o no. En la vida laboral sucede lo mismo se presentan situaciones en la que las personas están bajo presión, algunas de ellas ignorando la situación y otras presentando alteraciones en su salud mental, en la mayoría de los casos cuando esto suceden los empleados presentan signos de sufrir de estrés pues este es el principal que conlleva a presentar comportamiento en el cuerpo humano por los desacuerdos de la mente.

Por ende, el presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer el proceso que se debe de llevar a cabo para reducir los altos niveles de estrés que perciben los empleados de la sucursal Bancolombia, además de ello proponer tanto a los jefes de personal como a la gerencia la ejecución del plan de mejoramiento cuyo objetivo tiene aumentar la eficiencia de los empleados en sus actividades laborales.

Esta investigación le permitiría a la organización mejorar en los diferentes escenarios de trabajo como el ambiente laboral, vinculo interpersonal, compañerismo, trabajo en equipo y en el control de emociones. Se realizarán encuestas con la actual investigación para demostrar en una escala el alto o bajo nivel de aceptación del empleado con su puesto de trabajo y el nivel de estrés del que padecen, además determinar las enfermedades o síntomas que le ha provocado a nivel físico-mental. Ya teniendo estos datos nos permitirá plantear ideas con el fin de diseñar el plan de mejoramiento que reducirá los niveles de estrés y obtener una eficiencia optima en las actividades laborales de los empleados.

Las encuestas aplicadas serán de gran ayuda a los jefes de personal y a la gerencia para evitar a tiempo que se presenten alteraciones en la salud de los empleados y que este mismo

provoque la decadencia de resultados en la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación para reducir el estrés en los empleados de la sucursal Bancolombia del municipio de Fusagasugá y aumentar la eficiencia en sus actividades laborales.

Objetivos específicos

Realizar un análisis por medio de una encuesta a cada uno de los empleados de la sucursal de Bancolombia

Determinar en los resultados de la encuesta las causas comunes por las que se produce el estrés y de qué manera afecta el rendimiento laboral

Presentar el plan de capacitación a los empleados para reducir los niveles de estrés con el fin de mejorar la productividad laboral.

Marco Referencial

Antecedentes del problema

Un primer trabajo corresponde a Burgos y Ramírez (2007), quienes realizaron: “propuesta de acción para el manejo del estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la alcaldía de rivera en el periodo 2007” el objetivo principal de este proyecto fue proponer una acción para el manejo de estrés laboral en los trabajadores, fue una investigación de tipo descriptivo en la que describieron los factores de riesgo ocupacional que presentan los trabajadores del área administrativa de la Alcaldía de Rivera que presentan edades de 20 años en adelante y que esté relacionado con enfermedades ocasionadas por el estrés laboral, teniendo en cuenta sus ocupaciones, sexo, edad, etc. realizándolo en el primer trimestre año 2007, en los resultados que arrojó se pudo concluir que un 90% de las personas encuestadas conocen sobre el estrés, pero no saben identificar las enfermedades ocasionadas por este.

Un segundo trabajo corresponde a Guerra (2016), el cual se denomina: “Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales” y que tuvo por objeto diseñar un programa de intervención en prevención secundaria del estrés laboral en la población de adultos jóvenes que trabajan en el área financiera, elaboraron un esbozo y el análisis de encuestas de mercadeo en un grupo de quince empleados que se dedicaban al cobro de cartera por medio de llamadas telefónicas. Se concluyó que era importante trabajar en el afrontamiento del estrés laboral, partiendo del Modelo Transaccional del estrés, como lo indican Lazarus y Folkman (1984), tomando en cuenta “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como que exceden los recursos de los individuos” (p.141).

La investigación de Montoya (2016), que lleva por título “El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín”, se realizó con el objetivo de establecer la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. El tipo de trabajo fue una investigación cuantitativa, pues analizó relaciones entre variables, dado que lo que se precisa no implica la manipulación de variables independientes, ni mostrar los efectos de la implementación de una intervención. En el estudio se concluye que tanto los empleados de nivel directivo como asistencial presentan niveles altos de estrés, de acuerdo con la propuesta ofrecida por el Ministerio de la Protección Social.

Marco teórico

En relación con el estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define que “el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima” (Organización Mundial de la Salud, 2008, como se citó en Los riesgos del estrés laboral para la salud, 2020)

Por otro lado, Invancevich y Matteson (1980) determinan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. Bien sabemos que como seres humanos estamos expuestos ante cualquier situación que se nos presente tanto física como mentalmente, en este caso la mente juega un papel fundamental en nuestra vida, al exponerla a una sobre carga emocional fuerte del diario vivir puede ocasionar que ésta nos demuestre de una u otra forma el rechazo a esonegativo y lo podemos ver reflejado a futuro.

Stoner y Wankel (1989) señalan que “la tensión y presión que resultan cuando un individuo considera que una situación presenta una exigencia que amenaza con superar sus capacidades y recursos es lo que constituye el fenómeno del estrés” (Bittar, 2008, p. 18), mientras que, Irwin G. Sarason y Barbara G. Sarason (1988) indican que “una misma persona puede enfrentarse satisfactoriamente a una situación difícil o atemorizante y en otras hacerlo en forma desadaptada” y al preguntarse la razón de esto encontraron dos conceptos (estrés y vulnerabilidad) que ayudan a entender las diferencias de conducta. Estos autores definen al estrés como una serie de reacciones que ocurren ante situaciones que presentan exigencias, coacciones u oportunidades y a la vulnerabilidad la conciben como la probabilidad de que una

persona reaccione en forma desadaptada ante ciertas situaciones. (Bittar, 2008, p. 18)

Marco legal

La productividad laboral es el pilar fundamental para las empresas en su progreso económico, para que dicha productividad se lleve a cabo se necesita de sus empleados entregar su mejor desempeño, aunque no siempre se resulta fácil cumplir con este objetivo debido a las diversas situaciones que el ser humano suele enfrentar a nivel mental, físico o psicológico con sus actividades laborales y es que aquí donde hace participe el artículo 53 de la Constitución Política de Colombia en la que consagra la remuneración mínima, vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo como uno de los principios mínimos fundamentales de la ley laboral colombiana, resaltando que las empresas deben de asistir ante cualquier anomalía de salud que presente el trabajador.

En el año 2013 se estableció el estrés laboral en la ley 1616 en la que principalmente se expiden los criterios de política para la “reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental, debido el estrés laboral generado a partir de los riesgos psicosociales que se van originando producto del trabajo. En su artículo 9 nos dice que su objeto principal es garantizar el ejercicio pleno del derecho a salud mental de la población colombiana. Y es que en las encuestas Nacionales de condiciones salud para los años 2007 y 2013 se identificó que dos de cada tres trabajadores están expuestos a factores psicosociales y entre un 20% y 33% sentir altos niveles de estrés debido a las largas jornadas de trabajo.

Por eso mismo en la Resolución 2646 de 2008 se expide por el Ministerio de la Protección Social, las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Metodología

En la investigación se usó un enfoque cualitativo en el cual se utilizó la recolección de información y análisis de datos para afinar las preguntas de la investigación o buscar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Tipo de Investigación

Para el diseño de la investigación se emplearon dos tipos de investigación acordes con el enfoque y los objetivos planteados para este caso se empleó la investigación de tipo descriptivo y aplicada, de igual manera se realizará análisis documental.

Investigación Descriptiva

Con este tipo de investigación se puede lograr describir como se dan los procesos, se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

Se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto (Gutiérrez, 2018).

Población Objeto de Estudio

La población que se tomó como objeto de estudio fue el Talento Humano de la sucursal de Bancolombia en Fusagasugá.

Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra fue de (quince) 15 personas, así: un agente de mercancías, un analista de créditos, un autorizador de créditos, cuatro cajeros de banco, dos empleados de

ventanilla, tres gerentes de contabilidad, un gerente de sucursal y dos supervisores.

Tipo de Muestra

Debido a las características del proyecto se eligió un tipo de muestreo no probabilístico - intencional. El muestreo no probabilístico permite ser aplicado a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad (Hernández, 2014). Para esta investigación se seleccionará previamente a que empleados y directivos del restaurante se aplicará el instrumento.

Criterios de Selección de la Muestra

Para ser parte de la muestra el empleado debe haber sido parte de un proceso previo de selección y contar con algún tipo de contrato con el restaurante.

Fuentes de Recolección de Datos

Fuentes Primarias

Se realizarán entrevistas semiestructuradas a la muestra poblacional con el fin de diagnosticar la situación actual del área de talento humano.

Proceso Metodológico

Fase 1: Diagnóstico del estado actual por medio de una encuesta a cada uno de los 15 empleados de la sucursal de Bancolombia. (Anexo A).

Fase 2: Resultados de la encuesta.

Fase 3: Presentar el plan de capacitación a los empleados para reducir los niveles de estrés con el fin de mejorar la productividad laboral. (Anexo B).

La sucursal Bancolombia del municipio de Fusagasugá implementará distintos procesos de mejoramiento que favorezcan el rendimiento y funcionamiento del equipo de trabajo, implementando actividades y estrategias para el aumento de estas en el área laboral. Este

instrumento será dirigido a todos los integrantes de trabajo, por medio de la encuesta se investigará y diseñará la solución ante los problemas que fueron plasmados en la misma, permitiendo al empleado desempeñarse de mejor manera y aumentando la productividad de la empresa. El tratamiento de datos e información recolectados por cada uno será de manera privada de manejo exclusivo por el encuestador quien compartirá y retroalimentará a cada integrante de trabajo las soluciones para mitigar cualquier bajo estado de salud y tener la oportunidad de poder dar lo mejor de sí mismo en sus roles de trabajo.

El diseño metodológico que se utilizó para este trabajo de investigación es de tipo cuantitativo y se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos de cada uno de los empleados de la sucursal Bancolombiadel municipio de Fusagasugá y al mismo tiempo se realiza un estudio de tipo descriptivo deduciendo los diferentes problemas en cuanto a las circunstancias que generan el estrés a los empleados.

Criterios de Inclusión

- Personal que tiene contacto directo con los clientes.
- Población de estudio ambos sexos.
- Personal con consentimiento para realizar la encuesta.

Criterios de Exclusión

- Tiempo menor a un año de trabajo.
- Personal que no tenga ningún tipo de contacto con los clientes.
- Personas que manifiesten inconformidad con el cuestionario.

Definición del universo o unidad de análisis

La población estudio es de quince (15) empleados, algunos de ellos con cargos diferentes

que van de analistas, cajeros, agentes a gerentes y supervisores, sin tener en cuenta el personal de aseo y mantenimiento de la sede, los cuales están vinculados directamente a la empresa de Bancolombia, cada uno haciendo participe a la encuesta sin cuestionar la ocupación a fin de que desarrollan es decir que para la muestra que se desarrollará a los empleados del orden administrativo será del 100%.

Definición de la muestra o Unidad de trabajo

Para el presente trabajo se tomó como referencia a todo el personal administrativo de la sede de Bancolombia Fusagasugá con universo: N=15, donde se aplicó una encuesta para el objeto de estudio.

Diseño de los instrumentos y/o técnica para la recolección de la información

Este instrumento consiste en aplicar a una determinada población de individuos, el cual para este caso es de quince (15) de la sucursal de Bancolombia Fusagasugá, una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer y determinar las causas. Las respuestas fueron diligenciadas por el personal de la sede de Bancolombia Fusagasugá.

Los efectos nos arrojarán información sobre la problemática causada por el estrés laboral, de acuerdo con recolección de datos se dará a conocer el plan de mejoramiento que permita disminuir los niveles de dicho problema y mejore la productividad de la compañía.

Recolección y Tabulación de la Información Arrojada

Procesamiento, Tabulación, Traficación y descripción de la Información

Con base a los datos que se obtenga de la muestra, y para dar respuesta al problema y los objetivos planeados, deberán presentarse una serie de cuadros de frecuencia y de porcentaje, para la parte descriptiva de la investigación, lo que facilitara la observación de la tendencia de la

variable como: encuesta cada uno con su respectivo gráfico y su análisis.

1. ¿Su horario se extiende a más de 8 horas establecidas?

Tabla 1.

Horas Laborables

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 5 | 33,30% |
| No | 4 | 26,70% |
| La mayoría de las veces | 2 | 13,30% |
| Algunas veces | 4 | 26,70% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Nota. Autores

2. ¿Cree que en la empresa de trabajo se evidencia el equipo de trabajo y compañerismo?

Tabla 2.

Equipo de trabajo y compañerismo

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Sí | 3 | 20,00% |
| No, son individualistas | 1 | 6,50% |
| En algunas ocasiones | 10 | 66,70% |
| Tal vez | 1 | 6,50% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Nota. Autores

3. ¿Se siente motivado en el cargo que desempeña actualmente?

Tabla 3.

Motivación cargo a desempeñar

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 10 | 66,70% |

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| No | - | 0,00% |
| Algunas Veces | 4 | 26,70% |
| No Se | 1 | 7,00% |
| Total | 15 | 100% |

Nota. Autores

4. ¿Sus logros obtenidos son reconocidos por la empresa?

Tabla 4.

Reconocimiento de logros obtenidos

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 3 | 20,00% |
| No | 6 | 40,00% |
| Tal Vez | 5 | 33,30% |
| Nunca | 1 | 7,00% |
| Total | 15 | 100% |

Nota. Autores

5. ¿La mala actitud de los clientes lo afectan emocionalmente?

Tabla 5.

Clientes y afecto emocional

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 6 | 40,00% |
| A Veces | 6 | 40,00% |
| Nunca | 3 | 20,00% |
| Total | 15 | 100% |

Nota. Autores

6. ¿La empresa realiza actividades entorno de la seguridad y salud del trabajo?

Tabla 6.*Actividades de seguridad y salud en el trabajo*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 3 | 20,00% |
| No | 4 | 26,70% |
| Algunas Veces | 8 | 53,30% |
| Total | 15 | 100% |

Nota. Autores

7. ¿Cree que una sucursal de banco es un buen lugar para trabajar?

Tabla 7.*Sucursal de banco*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 6 | 40,00% |
| No | - | 0,00% |
| Tal Vez | 4 | 26,70% |
| Algunas Veces | 5 | 33,30% |
| Total | 15 | 100% |

Nota. Autores

8. ¿Conoce las causas laborales que lo conllevan a sufrir estrés?

Tabla 8.*Causas laborales que conllevan el estrés*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 6 | 40,00% |
| No | 7 | 46,70% |
| Tal Vez | 2 | 13,30% |
| Total | 15 | 100% |

Nota. Autores

Resultados

En la investigación se realizó una encuesta, la cual se llevó a cabo en la sucursal Bancolombia del municipio de Fusagasugá a un total de la población de 15 empleados, a saber, un agente de mercancías, un analista de créditos, un autorizador de créditos, cuatro cajeros de banco, dos empleados de ventanilla, tres gerentes de contabilidad, un gerente de sucursal de identidad financiera y dos supervisores se elaboró con el fin de conocer la situación actual de cada uno. El cuestionario fue de un total de ochopreguntas cerradas, una de selección múltiple y una pregunta abierta. Con este instrumento se obtuvieron los siguientes resultados:

Las edades de los empleados de la sucursal oscilan entre los 24 y 54 años de edad donde un 33.3% extiende su horario de trabajo por más de ocho horas según lo establecido en su contrato, realizando horas de más para lograr entregar las actividades que se solicitan en el día, un 26.7% que hace parte a los cargos de mayor rango en la empresa establecen que su horario detrabajo no sobrepasa las ocho horas, dando a entender este resultado que quienes ocupan un cargo bajo como cajero y empleado de ventanilla se someten a laborar más horas de lo común. Por otro lado, se evidencia un alto índice de poco equipo de trabajo dentro la sucursal pues los resultados arrojaron que un 66.7% en algunas ocasiones se vive un buen clima laboral y compañerismo entre los empleados y solo un 20% responden a que sí, un 6.7% determinan que no hay un buen equipo de trabajo y algunos prefieren ser individualistas. También se cuestionó acada uno si en su cargo a desempeñar se sentían motivados por lo cual se obtuvo un resultado positivo por ese lado ya que el 66.7% de los encuestados respondieron que, si se sentían motivados, el 26.7% solo algunas veces y el 6.7% respondieron que no se sentían motivados en su cargo.

En cuanto al reconocimiento por su buen logro y desempeño obtenidos un 40% de los

encuestados responden a que no son reconocidos ni por la empresa ni por los jefes de personal, un 33.3% dicen que tal vez han sido reconocidos y se observa que un 20% si se les ha hecho reconocimiento por los logros obtenidos. En cuanto a los clientes se refleja un empate por quienes la mala actitud de los mismo les afecta emocionalmente, donde un 40% dice que, si les afecta y el otro 40% que nunca les afecta, recalcando que de los dos resultados quienes tienen que lidiar la mayor parte del tiempo con clientes son los cajeros y empleados de ventanilla, el otro 20% da respuesta que nunca les ha afectado emocionalmente una mala actitud.

Uno de los resultados más importantes es de los diferentes síntomas y/o comportamientos que han presentados los empleados en los últimos días donde un 60% han presentado dolores de cabeza, el 33,3% en trastornos musculoesqueléticos, el 60% dificultad para concentrarse y por último 26.7% sentía irritabilidad, es decir que las situaciones que se viven en el trabajo ocasionan cambios en la salud física y mental. Es preocupante cuando el 46,7% de los encuestados respondan a que no conocen las causas laborales que lo conllevan a sufrir de estrés, por lo que el otro 40% restante consideran que si conocen las que causas y que posiblemente las están viviendo.

Qué hacer según los resultados obtenidos

Luego de haber desarrollado el documento donde se evidencia la información recolectada en las encuestas, arrojando como resultado que una gran parte de los empleados presentan estrés laboral.

Para disminuir las causas se diseñó un plan de mejoramiento que posteriormente sedio a conocer a los responsables de la sede quienes tomarán la decisión de implementarlo y con ello mejorar la productividad de los empleados.

Conclusiones

En la presente investigación se cumplió con el propósito de generar un plan de mejoramiento para reducir el estrés laboral en los empleados de la sucursal de Bancolombia en el municipio de Fusagasugá y con ello incrementar la productividad. Se encontró en esta investigación que la mayoría de los empleados padecen este síndrome, sin identificar las características, causas y en algunas ocasiones no presentan síntomas; dentro del estudio se pudo observar que el estrés laboral genera dificultad para concentrarse, baja autoestima, productividad, ineficacia en las labores asignadas y agotamiento físico siendo este el síntoma más común entre los empleados. Por otra parte, se elaboró un plan de mejoramiento el cual contenía estrategias para reducir el estrés, dándolo a conocer a cada uno de las directivas de la sucursal bancaria dejándole a la expectativa la implementación de este y fortaleciendo la aplicabilidad, ya que este reduciría el estrés laboral y así se podrá mejorar la productividad en los empleados.

Recomendaciones

Proponer a los gerentes elaborar un cartel con los síntomas el cual sea plasmado en un lugar asequible a los empleados.

Sensibilizar a los trabajadores de la sucursal de Bancolombia Fusagasugá, sobre la prevalencia del estrés, sus implicaciones laborales y repercusiones en su salud.

Implementar capacitaciones en la sucursal donde se dé a conocer las causas, consecuencias y manejo del estrés laboral.

Incorporar pausas activas en la jornada laboral por un lapso de 15 minutos, dos veces dentro de su jornada laboral.

Motivar a los gerentes en la implementación del plan de mejoramiento el cual les servirá para reducir el estrés laboral y aumentar la productividad en los empleados.

Bibliografía

- Bittar, M. C. (2008). *Investigación sobre “burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”*. https://www.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf
- Burgos, L. F. y Ramírez, Y. N. (2007) *Propuesta de acción para el manejo del estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la alcaldía de rivera en el periodo 2007*. [Trabajo de grado universitario, Universidad Surcolombiana en convenio con la Universidad del Tolima]. Repositorio USCO.
<https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.Salud-Ocupacional/62.T.G-Lina-Fernanda-Burgos-Charry,-Yully-Natalu-Ramirez-Puentes-2008.pdf>
- Congreso de la República de Colombia (2013, 21 de enero). *Ley 1616 de 2013*. Diario Oficial No. 48680. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 53. 7 de julio de 1991 (Colombia)
- Guerra, J. (2016) *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales*. [Tesis de grado de curso de especialización, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014) *Metodología de la investigación*. McGraw - Hill
- Ivancevich, J. M. y Matteson, M. T. (1980). *Stress at work: A managerial perspective*. Scott, Foresman & Co.
- Los riesgos del estrés laboral para la salud*. (2020, 26 de agosto). Instituto Nacional de Salud,

Gobierno de México. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup1>

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2008). Resolución 2646 de 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 las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. <https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional.>

Montoya, B. D. (2016) *El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín*. [Trabajo de grado de Maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio Institucional de la Universidad de Manizales RIDUM. https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3124/Montoya_Marin_Blanca_Doris_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo A. Formato de Encuesta

Encuesta de diagnóstico para el área administrativa de la sede de BancolombiaFusagasugá

Nombre:

Edad:

Área de trabajo:

Cargo:

1. ¿Su horario se extiende a más de 8 horas establecidas?
 - a. Si
 - b. No
 - c. La mayoría de las veces
 - d. Algunas veces

2. Cree que en la empresa de trabajo se evidencia el equipo de trabajo y compañerismo
 - a. Si
 - b. No, son individualistas
 - c. En algunas ocasiones
 - d. Tal vez

3. ¿Se siente motivado en el cargo que desempeña actualmente?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas veces
 - d. No se

4. ¿Sus logros obtenidos son reconocidos por la empresa?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Tal vez
 - d. Nunca

5. ¿La mala actitud de los clientes lo afectan emocionalmente?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca

6. ¿La empresa realiza actividades entorno de la seguridad y salud en el trabajo?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas veces

- ¿Cree que una sucursal de banco es un buen lugar para trabajar?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Tal vez
 - d. Algunas veces

7. ¿Ha presentado alguno de los siguientes síntomas y/o comportamientos últimamente?
 - a. Dolor de cabeza
 - b. Trastornos musculo-esqueléticos
 - c. Dificultad para concentrarse
 - d. Irritabilidad

8. ¿Conoce las causales laborales que lo conllevan a sufrir de estrés?
- a. Si
 - b. No
 - c. Tal vez

Anexo B. Plan de capacitación a los empleados para reducir los niveles de estrés con el fin de mejorar la productividad laboral

Superar el estrés laboral

Casi todo el mundo siente estrés laboral en ocasiones, incluso a pesar de que le guste su trabajo. Usted puede sentirse estresado por los horarios, sus compañeros de trabajo, fechas de entrega o posibles despidos. Un poco de estrés es motivador y puede ayudarle a conseguir resultados. Pero cuando su estrés laboral es constante, puede llevar a problemas de salud.

Encontrar formas de aliviar su estrés puede ayudarle a mantenerse saludable y sentirse mejor.

Causas de estrés laboral

Si bien las causas del estrés laboral son distintas para cada persona, existen algunas fuentes comunes de estrés en el lugar de trabajo. Estas incluyen:

- Carga de trabajo: Esto puede incluir trabajar muchas horas, tener pocos descansos o manejar una carga de trabajo muy pesada.
- Funciones en el trabajo: Puede sentir estrés si no tiene un papel definido en el trabajo, si tiene demasiadas funciones o si tiene que responder a más de una persona.
- Condiciones laborales: Un trabajo que es físicamente extenuante o peligroso puede ser estresante. También lo puede ser trabajar en un empleo que lo expone a ruidos fuertes, contaminación o químicos tóxicos.
- Gerencia: Usted puede sentir estrés si la gerencia no permite que los trabajadores participen en la toma de decisiones, si carece de organización o si tiene políticas que no ayudan a conciliar la vida laboral con la familiar.
- Problemas con otras personas: Los problemas con su jefe o sus compañeros de trabajo son fuentes comunes de estrés.

- Miedo por su futuro: Usted puede sentir estrés si está preocupado por despidos o si no está avanzando en su carrera.

Cómo afecta el estrés laboral su salud

Al igual que cualquier otro tipo de estrés, el estrés laboral que se prolonga por un largo tiempo puede afectar su salud. El estrés laboral puede incrementar su riesgo de presentar problemas de salud como:

- Padecimientos cardíacos
- Dolor de espalda
- Depresión y agotamiento
- Lesiones en el trabajo
- Problemas del sistema inmunitario

El estrés laboral también puede provocar problemas en casa y en otras áreas de su vida, lo que empeora el estrés.

Señales a las que estar atento

El estrés laboral puede ser un problema para usted si tiene cualquiera de las siguientes señales:

- Dolores de cabeza frecuentes
- Malestar estomacal
- Problemas para dormir
- Problemas en sus relaciones personales
- Sentimiento de descontento en el trabajo
- Sentimientos frecuentes de ira, o un carácter explosivo

Qué puede hacer

Usted no necesita permitir que el estrés laboral tenga un efecto en su salud. Existen muchas maneras en las que puede aprender a manejar el estrés laboral.

Tómese un descanso. Si se está sintiendo estresado o enojado en el trabajo, tómese un descanso. Incluso un descanso breve puede ayudar a refrescar su mente. Dé una caminata breve o coma un refrigerio saludable. Si no puede abandonar su zona de trabajo, cierre los ojos por unos momentos y respire profundamente.

Cree una descripción de su puesto. Crear una descripción de su puesto o revisar una descripción desactualizada puede ayudarle a obtener una mejor comprensión de lo que se espera de usted y darle una mayor sensación de control.

Establezca metas razonables. No acepte más trabajo del que puede hacer razonablemente. Trabaje con su jefe y compañeros de trabajo para establecer expectativas que sean realistas. Estar al tanto de lo que puede conseguir todos los días puede ser útil. Comparta esta información con su gerente para ayudar a establecer las expectativas.

Administre su uso de tecnología. Los teléfonos celulares y el correo electrónico pueden hacer que sea difícil desconectarse del trabajo. Póngase ciertos límites, como apagar sus dispositivos durante la cena o luego de cierta hora de la noche.

Ponga un límite. Si sus condiciones laborales son peligrosas o incómodas, trabaje con su jefe, la gerencia u organizaciones de trabajadores para resolver el problema. Si esto no funciona, usted puede reportar las condiciones laborales inseguras a la entidad competente.

Organícese. Comience todos los días por crear una lista de pendientes. Califique estas tareas en orden de importancia y resuélvalas de arriba hacia abajo.

Haga cosas que disfrute. Reserve un espacio en su semana para hacer cosas que disfruta, ya sea hacer ejercicio, practicar un pasatiempo o ver una película.

Aproveche su tiempo libre. Vaya de vacaciones o tómese tiempo regularmente. Incluso alejarse durante un fin de semana largo puede ayudar a darle un poco de perspectiva.

Aprenda otras maneras de manejar el estrés. Existen muchas otras formas de manejar el estrés, incluso hacer ejercicio regularmente y utilizar técnicas de relajación.