

**ANÁLISIS DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EMPLEADOS DE MERCABOY:
UN ESTUDIO DE RIESGO DE ESTRES EN EMPRESAS MEDIANAS**

Elaborado por:
**CLAUDIA BRAND PERDOMO
MARIA VICTORIA PALACIO GÓMEZ
LAURA CRISTINA TIUSCO CORREDOR**

**UNIVERSIDAD EAN
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN
HUMANA
BOGOTÁ, 27 DE NOVIEMBRE 2023**

Resumen

El trabajo de investigación se centra en analizar la situación actual en la empresa Mercaboy, que presenta un alto nivel de riesgo psicosocial, como se ha corroborado en el informe de la batería de riesgo psicosocial llevada a cabo en el año 2022. El objetivo principal de este estudio es desarrollar intervenciones dirigidas a 16 de sus empleados que han mostrado niveles extremadamente altos de estrés en dicho informe.

Para abordar esta investigación, se empleará un enfoque metodológico mixto, que combina elementos cualitativos y cuantitativos. Esto permitirá una comprensión completa de la situación, al tiempo que cuantifica de manera precisa los factores de riesgo psicosocial en la empresa.

En el resultado se espera arrojar estrategias para mitigar los riesgos psicosociales identificados, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los empleados y aumentar la productividad en la empresa.

Palabras claves: Estrés laboral, ausentismos laborales, intervención psicosocial, salud mental en el trabajo, bienestar laboral y calidad de vida.

Planteamiento del problema

La empresa Mercaboy, conformada por ciento diez empleados, se enfrenta a una seria problemática de estrés, identificada mediante una exhaustiva batería de riesgo psicosocial llevada a cabo por un psicólogo en noviembre de 2022. Entre los ciento diez trabajadores, dieciséis, distribuidos en tres en el área administrativa y trece en el área operativa, presentan niveles preocupantes de estrés. Esta evaluación clasifica a los empleados en dos categorías: A, para roles de liderazgo, y B, para posiciones de subordinación como auxiliares u operarios. La trascendencia de esta situación radica en su potencial impacto negativo en el bienestar de los empleados, la eficiencia operativa y el ambiente laboral, desencadenando inconformidades, rotación de personal y ausentismos médicos. La gravedad del problema ha alertado a los líderes de la empresa, quienes buscan abordar este desafío de manera efectiva.



Antecedentes

Mercaboy, una empresa familiar con más de dos décadas en el mercado, ha experimentado un notorio aumento en los niveles de estrés entre sus 110 empleados, consecuencia de los cambios operativos impuestos por la pandemia de COVID-19. A pesar de los esfuerzos, como capacitaciones externas y colaboración con entidades como CAFAM y AXA COLPATRIA, los niveles de estrés persisten. Las sesiones de acompañamiento informal lideradas por el equipo de liderazgo tampoco han logrado reducir eficazmente el estrés. La retroalimentación de las capacitaciones reveló que, aunque teóricamente útiles, carecían de herramientas prácticas para abordar el estrés cotidiano. La atención oportuna, tanto interna como externa, se ve obstaculizada por largos tiempos de espera. En este contexto, surge la urgente necesidad de estrategias más efectivas para mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados en Mercaboy.

Descripción del Problema

Mercaboy enfrenta un desafío crucial: un preocupante nivel de estrés entre sus dieciséis empleados, identificado mediante la 'Batería de Riesgo Psicosocial'. Este problema ha generado tensiones y malentendidos, impactando negativamente tanto en el ambiente laboral como en la salud mental de los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial, respaldados por referentes notables como Johnson, Hall y Theorell (1998), destacan áreas críticas que requieren intervención inmediata.

El liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo presentan deficiencias, evidenciando un apoyo social insuficiente por parte de los líderes. Esta carencia afecta la cohesión del grupo y el desarrollo efectivo del trabajo en equipo. La estrategia sugerida para abordar este aspecto implica la implementación de programas de desarrollo de habilidades de liderazgo, mentoría, fomentando una comunicación efectiva y una retroalimentación clara.

Asimismo, el control sobre el trabajo emerge como una zona de riesgo, destacando la falta de claridad en los roles y las limitaciones en el acceso a capacitaciones. Mejorar la claridad de los roles, proporcionar capacitaciones adecuadas y fomentar la autonomía en la toma de decisiones son acciones fundamentales para mitigar este riesgo.



El manejo del cambio y la participación de los empleados en dicho proceso son aspectos críticos para el bienestar y la salud de los trabajadores, según lo señalan Navarro y Rodríguez (2016). La falta de información clara y la exclusión de opiniones durante los cambios generan resistencia, afectando la productividad y, en última instancia, la economía, según la OMS (2013). Estrategias esenciales incluyen la inclusión activa de los empleados en las decisiones y la provisión de información transparente.

Las demandas de trabajo, tanto físicas como emocionales, contribuyen significativamente al estrés. Estrategias efectivas deberían concentrarse en la gestión eficiente del tiempo, la reducción de las demandas cuantitativas y el establecimiento de límites para evitar la sobrecarga laboral.

La carga mental, según Siegrist (1996) y el Ministerio de Trabajo (2019), se erige como un riesgo psicosocial prevalente. Implica exigencias psicológicas excesivas, falta de influencia y desarrollo laboral, y escaso apoyo social. Las estrategias de intervención deben abordar la organización de tiempos laborales, promover pausas regulares y establecer límites claros para reducir la carga mental, considerando variables como la minuciosidad, concentración, variedad de tareas, apremio del tiempo, complejidad y velocidad de la tarea.

Las recompensas inadecuadas, según Gollac (2011), generan falta de sentido de pertenencia e inestabilidad laboral. Estrategias esenciales incluyen programas de reconocimiento, revisiones salariales oportunas y un enfoque en el bienestar general de los empleados.

La alta tasa de rotación, especialmente en mayo con un 8%, indica un problema adicional. Las estrategias actuales han demostrado limitaciones en la reducción del estrés, subrayando la necesidad de un enfoque más holístico y sostenible.

Pregunta de investigación

¿Cuáles estrategias se pueden proponer en la organización para reducir el estrés, teniendo en cuenta el perfil sociodemográfico de los colaboradores?

Objetivo general

Proponer estrategias en la empresa Mercaboy para reducir el estrés teniendo en cuenta el perfil sociodemográfico de los dieciséis colaboradores.

Objetivos específicos

- Identificar los factores de estrés en los 16 trabajadores con mayores niveles de estrés, a través de la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos sobre el ambiente laboral y percepciones de los empleados.
- Identificar los agentes estresores intralaboral y extralaboral que evidencian los colaboradores de la empresa Mercaboy.
- Proponer estrategias para el manejo del estrés de los dieciséis empleados del área administrativa y operativa.

Conveniencia de la Investigación

Al abordar estos índices de estrés en Mercaboy podremos actualizar, analizar, proponer y plantear un entorno laboral saludable para obtener los siguientes beneficios.

- Identificar relaciones laborales
- Disminución de la rotación del personal
- Establecer orgullo y sentido de pertenencia por parte del empleado.
- Comunicación asertiva y eficaz por parte de los directivos y compañeros.
- Analizar las exigencias del trabajo que generan que los índices se eleven.

Justificación

El proyecto de investigación es de suma conveniencia y trascendencia para la empresa y a sus colaboradores, puesto que ayuda a los líderes a mitigar el estrés en sus trabajadores lo que llevará a mejorar, los índices del ambiente laboral. Estas mejoras benefician a los colaboradores con la reducción de síntomas y enfermedades derivadas del estrés como lo son; enfermedades gastro intestinales, migrañas, infecciones respiratorias, etc.

Igualmente, se pretende contribuir a llenar el vacío de conocimiento en el área de gestión de riesgos psicosociales en empresas de carácter familiar, lo que puede servir como referencia en la sociedad para organizaciones que enfrentan desafíos similares y que permita ayudar a fortalecer prácticas de gestión de recursos humanos en entornos de actividades económicas enfocadas en la atención al cliente.

Así mismo, se desarrollarán nuevas herramientas o instrumentos que permitan recolectar y analizar datos relacionados con la salud psicosocial enfocado a los riesgos intralaborales

y extralaborales. Poniendo a disposición de Mercaboy como referencia para otras organizaciones, instituciones educativas y programas investigativos dichas herramientas permitirá evaluar, analizar y posteriormente mejorar las condiciones laborales del personal.

Por esta razón, se propone a los líderes de los procesos un plan de mejoramiento, para invertir en estrategias que permitan mitigar y prevenir riesgos psicosociales, que ayudarán a gestionar salarios emocionales como buenas relaciones, ambiente de trabajos sanos, positivos, productivos, adecuación de espacio ergonómicos, salud física y mental para los colaboradores. Además, fomentar las habilidades blandas, promover cultura organizacional, que permitirán la retención del recurso humano, con un alto desempeño laboral.

Marco Teórico

En el contexto colombiano, las empresas desempeñan un papel crucial en la economía y el desarrollo del país. Sin embargo, su actividad también conlleva la responsabilidad con requisitos de cumplimiento que aborden preocupaciones cada vez más apremiantes, como el estrés. En este marco teórico, exploraremos los requisitos legales y normativos que rigen la gestión del estrés en Colombia, tanto para las empresas públicas como privadas, analizando cómo estas entidades pueden contribuir al bienestar social.

Por esta razón la **Resolución 2646 de 2008**, busca identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear 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.”

En cuanto a la **Resolución 2764 de 2022**. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones:

Artículo 1º. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de evaluación y Guías de intervención:



- Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
- Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora.
- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
- Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero - Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.
- Protocolo de prevención y actuación - Acoso laboral.
- Protocolo de prevención y actuación - Síndrome de agotamiento laboral - “*Burn out*”.
- Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Depresión.
- Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral - Trastorno de estrés postraumático.
- Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Reacción a estrés agudo.
- Protocolo de actuación en el entorno laboral - Situaciones de duelo.

Además, la **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo**, afirma que los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Además, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, realizó [un sondeo de opinión de ámbito europeo realizada por la EU-OSHA](#) demuestra que aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que el problema del estrés relacionado con el trabajo es común en su propio entorno laboral. Entre las causas más frecuentemente mencionadas de estrés relacionado con el trabajo están la reorganización en el trabajo o la inseguridad en el puesto de trabajo, trabajar muchas horas o una carga de trabajo excesiva, así como el acoso y la violencia en el trabajo.

Asimismo, la **Organización Internacional del Trabajo – OIT**: nos habla del estrés laboral, o estrés en el trabajo, como una consecuencia de la exposición a riesgos

psicosociales. Hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones. Además, tiene como efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad.

Por lo tanto, **Peiró, J. M.**, ha clasificado las definiciones de estrés:

- Estimulo, percepción, estresores del ambiente, demandas estresantes del trabajo, contenidos del trabajo.

Igualmente, **Alarcón, M. E. B. (2018)** reconoce al estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas. Para otros, el estrés es concebido como un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Del mismo modo, **J. M. Cortes (2007)**: determina que el estrés: es un fenómeno psicosocial de ansiedad, apatía, depresión, fatiga, irritabilidad, etc. motivado por factores estresores o situaciones estresantes derivadas del trabajo. Adicional el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. (**Fontana. T. 1992**).

De la misma manera, el estrés implica cualquier factor externo o interno que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de sí misma y en relación con su ambiente. **Alarcón, M. E. B. (2018)**.

Síntomas del estrés:

Cuando el estrés se presenta en las personas a menudo no perciben sus efectos físicos hasta que surgen problemas como enfermedades, fatiga, mal humor, depresión, dolor de cabeza, dolores musculares. Son generalmente quienes están cerca de ellos los primeros en notar que algo no está bien y que el estrés está afectando su vida cotidiana y laboral.

Síndrome del estrés:



De acuerdo con **González de Rivera (2001)**, hace referencia al síndrome del estrés que es un conjunto de signos y síntomas que están implicados en el estado morbo, y que son accesibles mediante la investigación psicopatológica. De acuerdo **Valdez (1999)** propone una división de los síndromes de estrés en tres grandes grupos, según la participación relativa de los factores de estrés en la génesis del trastorno:

- Inespecíficos, semi-específicos, específicos.

Componentes del estrés:

A partir de diversas las definiciones el estrés generalmente es entendido como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el cuerpo cuando se somete a un trabajo excesivo, cuando se habla laboralmente, o cuando se está ante una situación que para la persona le parece amenazadora hacia su persona o cuando nos da miedo enfrentar algunas circunstancias, así como el miedo al cambio, avances tecnológicos, algún examen, una exposición ante un gran público, etc. Según Melgosa (1994), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

- A. Los agentes estresantes o estresores.
- B. La respuesta al estrés.

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno y que rodea a las personas y las cuales producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

También es importante conocer cuáles son los factores estresores, ya que según **Orlandini (1996)**, se denominan estresores a los estímulos que provocan respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades" (p. 15). **Barón (1996)** menciona "Son tan intensos, en algún aspecto que pueden producir un estado de sobrecarga que impide que podamos adaptarnos a ellos; provocando tendencias incompatibles, como las de aproximarnos o alejarnos de un objeto o actividad; son incontrolables, es decir, exceden nuestro límite de control" (p.531). (...)



De igual forma, **Orlandini, A. (2012)**. Denomina algunos estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades.

Estresores:

De esta manera se presentan los diferentes factores estresores tanto intralaborales como extralaborales que sin duda abordan las diferentes áreas de la vida de quienes se ven afectados por estos síntomas

A. Estresores Físicos

Bronner/levi, (1973) señala que la condición física del medio ambiente también nos obliga algunas veces a tener una reacción de estrés, por un calor elevado, ruido, frío, etc.; también algunos procesos del organismo causan estrés como respuestas a la presencia de bacterias, virus, sustancias tóxicas o incluso, las sensaciones de dolor, lo cual exige una reacción general de acomodación del cuerpo (**en Troch, 1982**).

Los estresores físicos se presentan ante la actividad física, por ejemplo, al correr, jugar fútbol, al nadar, etc.; al necesitar el organismo mayor cantidad de energía para llevar a cabo ese esfuerzo, causa estrés.

B. Estresores Mentales,

C. Estresores Psíquicos y sociales

Otros estresores son los psíquicos que están muy ligados con los sociales. **Muller y Limmrotg (1976)** señalan que la persona humana está programada de tal manera que tiene que reaccionar constantemente con estrés a las situaciones de ansiedad, a los engaños, a los conflictos, a las dificultades de tomar una decisión, a la coacción, a la angostura del espacio o a la presión del tiempo (**en Troch, 1992**). Tales situaciones se pueden vivir en el trabajo, en la casa, en el tráfico, al ver los medios de comunicación social, entre otros.

D. Estresores extra organizacionales:

Los estresores extra organizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Incluye el cambio social, la familia, la reubicación, las condiciones económicas, y financieras, la raza, la clase social, y las condiciones

residenciales comunitarias. Presentándose en **(Ivancvich y Matteson, 1992)**. los sucesos cotidianos.

Tipos de estrés:

De acuerdo a la asociación psicológica americana (1994) señala tres tipos de estrés que son:

- Estrés agudo, estrés agudo episódico, estrés crónico.

Efectos del estrés:

Además de las respuestas físicas, existen otras respuestas ante el estrés como: Enfermedades cardiovasculares, enfermedades del sistema digestivo, problemas del sueño, agotamiento, migrañas, entre otros síntomas que desencadena el estrés en los colaboradores.

Además, **Benjamin, J. (1992)**., tiene otra fuente de estrés de relación. - Se trata del estrés asociado a la calidad de las relaciones humanas mantenidas con la jerarquía superior, con subordinados y colegas en el trabajo. Numerosos psicólogos apoyan la hipótesis de que las buenas relaciones en el seno de un grupo de trabajo son un factor primordial para la salud del individuo y de la empresa u organización.

Asimismo, **Mauno, Kinnunen y Pyykkö 2005**, señalan otras variables del bienestar que afecta el estrés como los síntomas físicos, agotamiento (de carácter emocional) y estado de ánimo negativo en el trabajo. Estas tres variables se relacionan positivamente con el conflicto trabajo-familia. El conflicto trabajo-familia ocurre cuando las demandas o expectativas asociadas con un dominio son incompatibles (...) con las otras (**Carlson, Kacmar y Williams 2000; Greenhaus y Beutell 1985**). Este desequilibrio puede tomar dos formas: trabajo-familia o viceversa, estableciéndose de la siguiente manera:

También (**Frone, Russell y Cooper 1992**). Relaciona que el conflicto entre el trabajo y la familia puede verse como un factor de estrés para las personas. La investigación ha puesto de manifiesto que este conflicto tiene una serie de consecuencias negativas para el individuo: peor salud mental y física, menos satisfacción con la vida, mayores niveles de estrés, niveles más altos de agotamiento emocional, menos ejercicio físico, mayor



probabilidad de consumo de drogas y alcohol, aumento de los niveles de ansiedad y depresión, fatiga y carga mental, entre otras.

Por último, el aporte de **(Cegarra-Leiva, Sánchez-Vidal, Cegarra-Navarro 2012)**.

Plantea los programas de equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, y logren el éxito, debe estar insertados en una cultura de conciliación. Asimismo, son necesario que los mandos superiores e intermedios estén comprometidos con la misma y colaboren en su implantación, por lo que es recomendable la formación en conciliación y corresponsabilidad para los niveles directivos. Una cultura de conciliación debería abordar acciones como las siguientes:

- Aceptación del equilibrio trabajo-familia entre empleados y empleadores;
- Límite de desconexión laboral,

Las medidas de intervención deben adaptarse en cada organización según su cultura, la demografía y las necesidades de cada centro y sus empleados. De acuerdo a las buenas prácticas como: políticas de (teletrabajo).

Finalmente, en esta interesante investigación, la teoría de la autora **Alarcón, M. E. B. (2018)**. Permite consolidar el tema del estrés manejando diferentes ámbitos como lo son estrés, trabajo- familia, familia- trabajo, relaciones, afectación del clima laboral, afectaciones en la salud, estímulos, síntomas del estrés, síntomas estresores, tipos y efectos, los cuales se experimentan al momento de pasar situaciones generales, tanto intralaboral como extralaboral. Asimismo, se da a conocer programas de equilibrio para tratar y contrarrestar el estrés en las diferentes etapas, facetas, ámbitos etc.

Marco institucional

Mercaboy una empresa de carácter familiar, se distingue por su estructura jerárquica horizontal y se caracteriza por tener una cultura dominante basada en los valores corporativos como: Servicio, integridad, responsabilidad, disciplina y trabajo en equipo. Aunque la organización promueve la unidad y dinamismo, también alberga subculturas que han surgido a raíz de los orígenes geográficos de los trabajadores y la afinidad que surge de estas regiones. Algunas características que captan la esencia de la cultura en esta organización son: la orientación a los equipos, dinamismo y orientación a los

resultados, lo que la hace ser una empresa que propicia las actividades laborales enfocadas en los diferentes equipos de trabajo, mientras se incentiva la dinámica y competitividad entre los colaboradores, llevando así a que la gerencia se centre en resultados o eventos de manera que se puedan evaluar cuantitativamente.

De acuerdo con el organigrama de la empresa está conformado por la cabeza y dirección de la organización la cual lo conforma los accionistas, apoyado por la revisoría fiscal seguidas de la junta directiva la cual está conformada por los socios y líderes de las principales áreas. En cuanto al gerente general se encuentra encabezando las subdivisiones de la empresa como lo son: líder de ventas y marketing, comité comercial, líderes de compras, por último, líder administrativo y financiero.

El área de líder de ventas y marketing se encarga de analizar la rotación de los productos, el mercadeo en los canales tradicionales como en los digitales y que sus puntos de ventas estén en condiciones de abastecimiento, aseo y orden para los clientes. Además, los líderes de compra son los encargados de los inventarios, negociaciones y suministros de mercancía tanto para supermercados como droguerías. También está el líder administrativo y financiero el cual su área se basa en la administración y direccionamiento de las áreas de tesorería, contabilidad y talento humano; es importante resaltar que cada una de estas áreas se dividen en responsabilidades o cargos operativos y más específicos de cada área.

Por otra parte, es importante contextualizar geográficamente la compañía con el fin de dar a conocer algunos aspectos socioculturales que influyen en la empresa y en personal. Mercaboy se encuentra ubicado en el barrio San Cristóbal Norte, hace parte de la UPZ (Unidad de Planeamiento Zonal) número 11 en la localidad de Usaquén al nororiente de Bogotá, el cual se caracteriza por ser un sector bastante comercial sin dejar de lado la parte familiar que atañe la cultura de este barrio que en su mayoría ronda entre los estratos dos (2) y tres (3) y cuenta con variedad de ofertas educativas, recreativas, deportivas y con gran crecimiento urbanístico.

Los límites geográficos de este barrio son: al norte con la calle 170, al sur con la avenida la sirena o calle 153, al oriente con los cerros orientales, su perímetro urbano y la carrera séptima y al occidente con la avenida carrera novena. Mercaboy se encuentra ubicado en la carrera 8g # 162-57 la cual es la sede principal y cuenta con tres pisos. El

primero es el piso de ventas, segundo piso es la bodega y el tercer piso está el área administrativa. Asimismo, la segunda sede se encuentra a una cuadra de la sede principal la cual tiene cuatro pisos y todos corresponden a bodegas. Igualmente, Mercaboy tiene tres droguerías en barrios aledaños.

Las características sociodemográficas de este barrio, la presencia de diferentes tipos de comercio y la alta competencia de cadenas de supermercados grandes y minoristas puede ejercer presión sobre las márgenes de beneficio y su capacidad de atraer y fidelizar clientes. Las afectaciones que genera el estrés con respecto a la competencia comercial que se vive en Mercaboy, radican en la diferencia de precios, las ofertas que proponen los competidores, la diferencia salarial que ofrecen otras empresas competentes en la misma área, la difícil fidelización de clientes al tener varias ofertas de productos similares, entre otros factores que alteran la tranquilidad y la seguridad de las ventas con respecto a lo que los cajeros y administradores comprenden como el promedio de venta que se da dependiendo de la temporada mensual (quincenas, fin y comienzo de mes) y anual (Temporada de vacaciones, fin de año, aniversario, etc). Las investigaciones no solo han buscado identificar factores desencadenantes, sino también comprender sus fuentes y proponer soluciones con el fin de prevenir y disminuir el estrés en la organización y promover entornos laborales más saludables y productivos.

Metodología

El proyecto es una investigación aplicada y su objeto de estudio profundiza en el área de tipo descriptivo porque se va a comprender, analizar y medir la situación en la empresa Mercaboy.

La investigación presenta un enfoque de variables cualitativas y cuantitativas, la parte cualitativa implica la evaluación de los niveles de estrés en el personal, especialmente en las 16 personas objeto de estudio, a través de la aplicación y análisis de los instrumentos para la recolección de información: como la observación, las entrevistas no estructuradas y cuestionario. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo debido a que se van a recopilar y analizar los datos de encuestas basadas en la batería de riesgo psicosocial. Este enfoque cuantitativo permite la medición de factores estresores y síntomas asociados. Por esta razón, Martin. F.A. (2011), menciona que la encuesta es un

instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en la que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. Además, es útil, ante todo, para describir algo y para contrastar hipótesis o modelos. Así mismo la entrevista es categorizada en el estudio cualitativo que se define como una conversación entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado) que se realiza con el fin de obtener respuestas sobre el tema, según (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

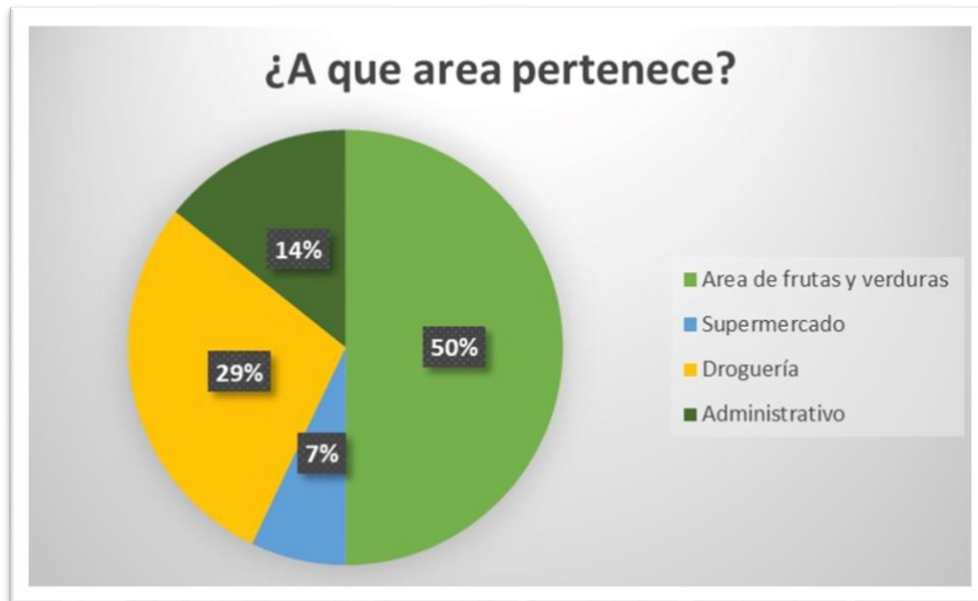
La población del proyecto de investigación la compone 16 empleados distribuidos en diferentes áreas, con 12 de frutas y verduras, droguerías y supermercados, 3 en el área administrativa. Este enfoque se justifica por la implementación de la batería de riesgos psicosocial la cual fue aplicada en noviembre 2022, revelando niveles de estrés alto y muy alto. Así como perspectivas variadas dentro de la empresa.

El análisis y comparación entre la batería de riesgos psicosociales y la encuesta de apreciación del riesgo buscan proporcionar una visión integral de la situación actual de los colaboradores de la empresa Mercaboy.

Análisis encuestas

A continuación, se presentan los resultados principales obtenidos de la encuesta aplicada a 16 empleados de la empresa Mercaboy, acompañados de un breve análisis que abarca tanto datos cuantitativos como cualitativos, seguido de una discusión detallada.

La decisión de llevar a cabo esta encuesta se basó en los resultados de la batería de riesgos psicosociales realizada a los empleados de la empresa en noviembre de 2022, la cual reveló niveles significativos de estrés en este grupo. Con el objetivo de comprender mejor la situación y obtener información valiosa para implementar medidas correctivas y estrategias que permitan minimizar cualquier impacto negativo en el bienestar de los empleados.



De acuerdo con los datos demográficos que tiene la organización de Mercaboy, se evidencia que hay una predominancia de hombres constituyendo el 75%, mientras que el 25% restante correspondió a mujeres. Además, se indagó acerca de las áreas de trabajo de los empleados encuestados, encontrando que el 50% se desempeña en el área de frutas y verduras, el 28,6% en droguerías, el 14,3% en el área administrativa, y el 7,1% en supermercados. Estos resultados preliminares proporcionan una visión general de la distribución demográfica y la diversidad de áreas de trabajo dentro de la empresa.





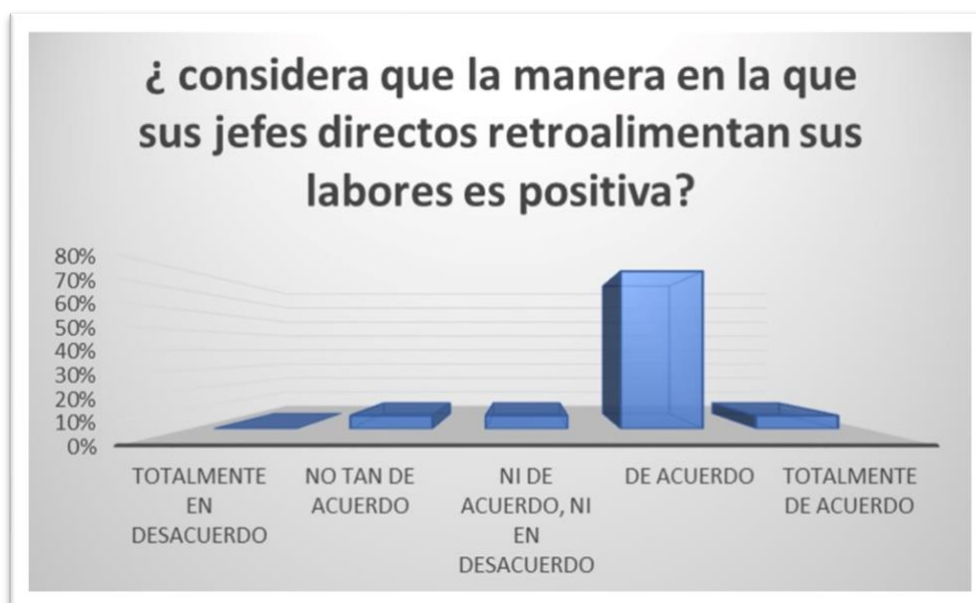
De acuerdo a los resultados obtenidos, se destaca un consenso entre hombres y mujeres respecto a la importancia de la forma de liderar el entorno laboral. En este sentido el 46,7% de los encuestados comparten la perspectiva de que la manera de liderar es crucial, ya que puede incidir directamente en las relaciones con el equipo de trabajo, además el 20% manifiesta estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Es interesante analizar que un segmento del grupo, equivalente al 10% se sitúa en una posición neutral, expresando ni de acuerdo ni desacuerdo, lo cual, sugiere se percibe una diversidad de percepciones dentro de la empresa. Por otro lado, el 6,7% considera totalmente en desacuerdo con la idea de que la forma de liderar tenga algún impacto en las relaciones laborales.





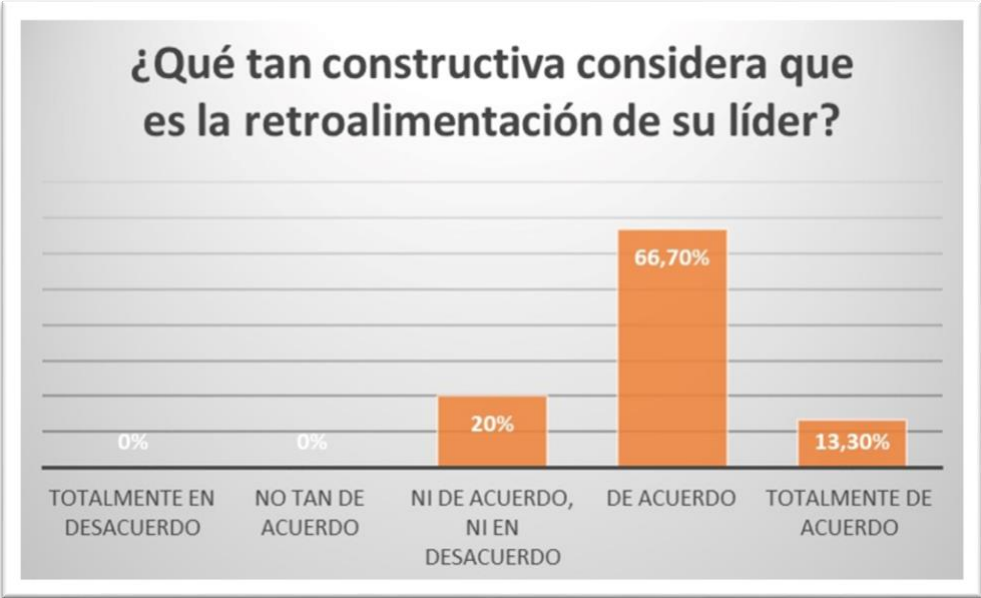
Se analiza que la 46,7% de los encuestados manifiestan sentirse cómodo con su equipo de trabajo, en contraste, otro 46,7% considera estar en una posición intermedia, ni satisfecho ni insatisfecho. Un grupo reducido, del 6.7%, expresa sentirse totalmente satisfecho con el equipo.



Según el gráfico, se destaca que el 80% de los encuestados que sus líderes proporcionan una retroalimentación efectiva para contribuir a mejorar en sus objetivos laborales. En



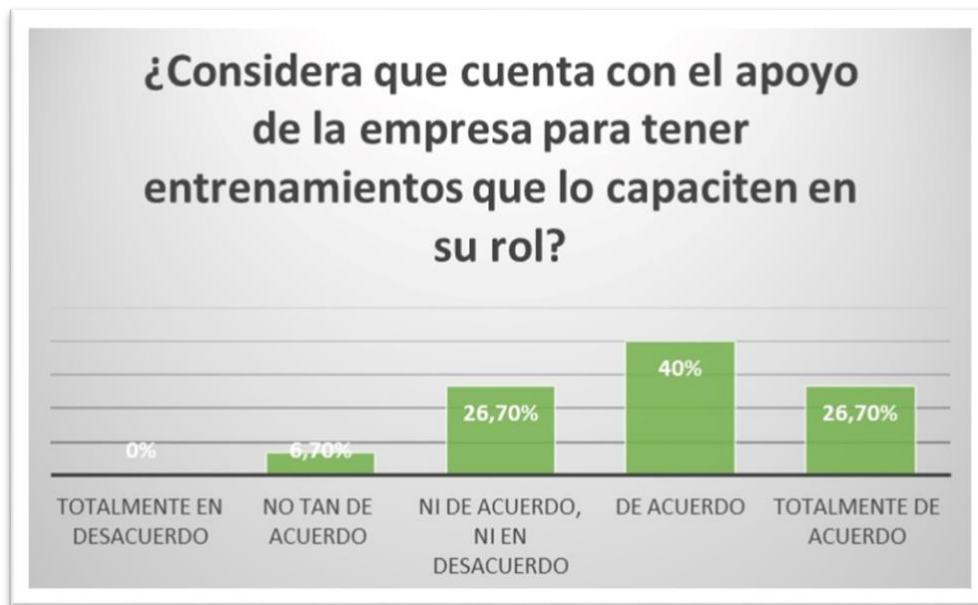
contra posición, el porcentaje nos indica que no se experimenta una retroalimentación positiva por parte de sus líderes.



Se pudo observar que los empleados generalmente reciben una retroalimentación positiva por parte de su líder, reflejado en un 66,7% de las respuestas en la calificación "totalmente de acuerdo", en segundo lugar, se encuentra la calificación "ni de acuerdo, ni en desacuerdo" con un 20% y por último la calificación "totalmente de acuerdo" con un 13,3%.



Con respecto a la sección control sobre el trabajo, se investigó la percepción de los empleados sobre la claridad de las funciones asociadas a sus respectivos cargos. Revelando que el 60% de los encuestados tiene una sensación de “claridad” en cuanto a las responsabilidades asignadas, mientras que el 40% restante tiene “total claridad” con respecto a los compromisos y metas laborales asignadas.

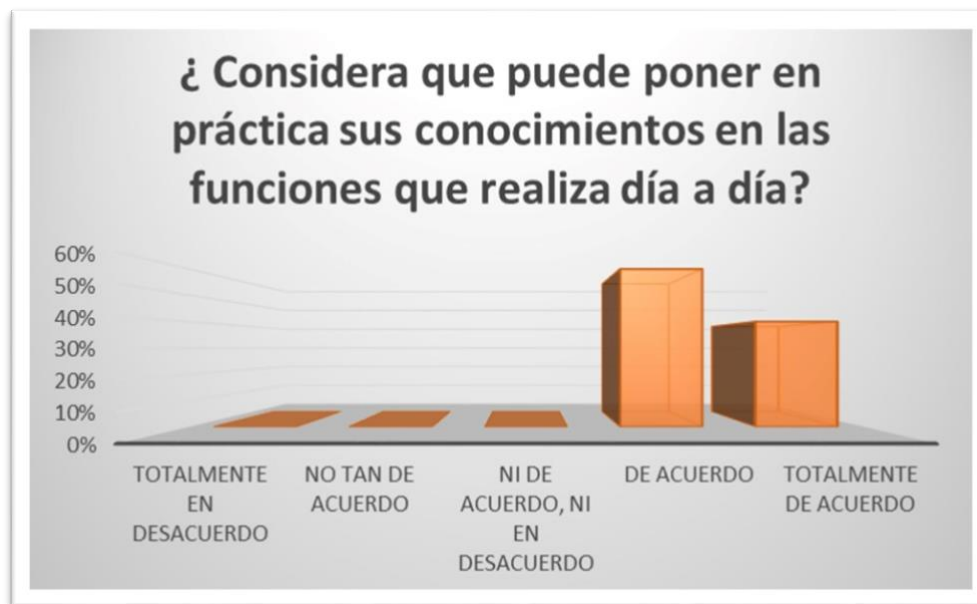


En esta pregunta se puede evidenciar que hay una respuesta positiva con respecto a los entrenamientos o capacitaciones que se brindan y que van directamente relacionados con la labor a desempeñar, de esta manera se obtuvieron el 40% de las respuestas votando por la opción "de acuerdo" y 26,7% votando por la opción "totalmente de acuerdo", la cual presenta un empate en porcentaje con la tercera opción: “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Como se mencionaba anteriormente se reitera el buen nivel de capacitación que hay en la empresa ya que esto demuestra que los temas van directamente relacionados con la labor a desempeñar.





Con respecto a la percepción que tienen los colaboradores a cerca de los planes de formación, se evidencia que tiene una respuesta positiva con respecto a los entrenamientos y capacitaciones que ofrecen la organización, donde el 53% en la opción "de acuerdo" y 26,7% en la opción "totalmente de acuerdo". Es importante resaltar que el 13,3% se encuentra en una posición ni de acuerdo ni desacuerdo y por última instancia el 6,7% no tan de acuerdo con los programas de formación.



Con respecto a esta pregunta, se obtuvieron muy buenos resultados y positivos, ya que se divide en dos respuestas. El 60% de los encuestados optaron por la opción "de acuerdo" mientras que el 40% restante optaron por la opción "totalmente de acuerdo", lo que indica que no hay niveles de insatisfacción con respecto a este tema.



Abordando el tema de las capacidades físicas, se consultó con los empleados sobre la frecuencia con la que emplean su fuerza y destreza motora en el desempeño de sus



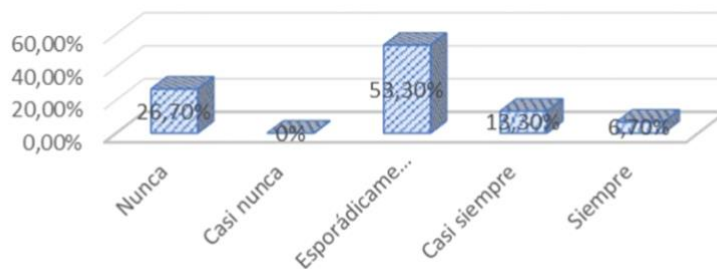
funciones. Los resultados indican que el 40% de los encuestados afirma utilizar sus capacidades físicas de forma moderada y otro 26,7% la emplea de forma esporádica.



Con la presente pregunta se logra realizar un análisis de la desconexión laboral, del puntaje más alto, con un 33,3% corresponde a la opción "de acuerdo", mientras que para la opción "totalmente de acuerdo" hay una votación del 26,7%, ubicándose en segundo lugar, y en tercer lugar se encuentra la opción "en desacuerdo" con 20% de votos.



¿EL ROL QUE DESEMPEÑA REQUIERE DE SU ATENCIÓN O SUPERVISIÓN INCLUSO ESTANDO FUERA DE SU...



Una de las preguntas formuladas en esta sección nos revela que un 53,3% de los empleados consideran que su rol requiere supervisión incluso fuera de la jornada laboral. Este indicador relativamente alto señala una oportunidad de mejora en esta área específicamente.

¿Considera que tiene suficiente independencia o autonomía para realizar sus funciones?



Por otra parte, con respecto a la autonomía se evidenciaron resultados bastante positivos al obtener un puntaje del 66,7% para la opción: “de acuerdo” y para la opción "ni de acuerdo, ni en desacuerdo" se obtuvo un puntaje del 20% y para la opción “totalmente de acuerdo” se obtuvo un puntaje del 13,3%. Estos resultados indican según percepción de las dieciséis personas encuestadas, la autonomía desempeña un papel fundamental en el desarrollo de sus funciones diarias



Se obtuvieron respuestas divididas en esta pregunta, generando una notable controversia. Un 30,8% de los empleados consideran que están de acuerdo con el reconocimiento por sus labores en la empresa, sin embargo, el porcentaje más significativo sugiere que hay percepción generalizada de que no se otorgan reconocimientos debidos, considerando un área de atención, para proponer a la empresa el desarrollo de un plan de motivacional que se centre en el reconocimiento efectivo de los logros de los empleados.





Con respecto a cómo se están sintiendo los empleados, muchos manifestaron que la antigüedad en Mercaboy si es un factor de reconocimiento con un 40% en totalmente de acuerdo y un 33,3% de acuerdo. Posicionando la antigüedad como un indicador significativo para estos reconocimientos.



La importancia de la vida personal de los empleados se puso de manifiesto al indagar sobre su disponibilidad fuera del lugar de trabajo. El 40% expreso estar “ni en acuerdo

ni en desacuerdo” con esta pregunta, lo que sugiere que el tiempo disponible no podría ser tan abundante como desearían, pero es suficiente para cumplir con sus compromisos personales.



Asimismo, se profundizo en el tema para entender si los horarios laborales afectan las relaciones con familias o allegados, se reflejó un incremento de preocupación, ya que el 46,7% expreso estar “ni en acuerdo ni en desacuerdo”. Sin embargo, un 26,7% y un 13,3% están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación, indicando que percibe que los horarios o la carga laboral impacta fuera del entorno laboral.





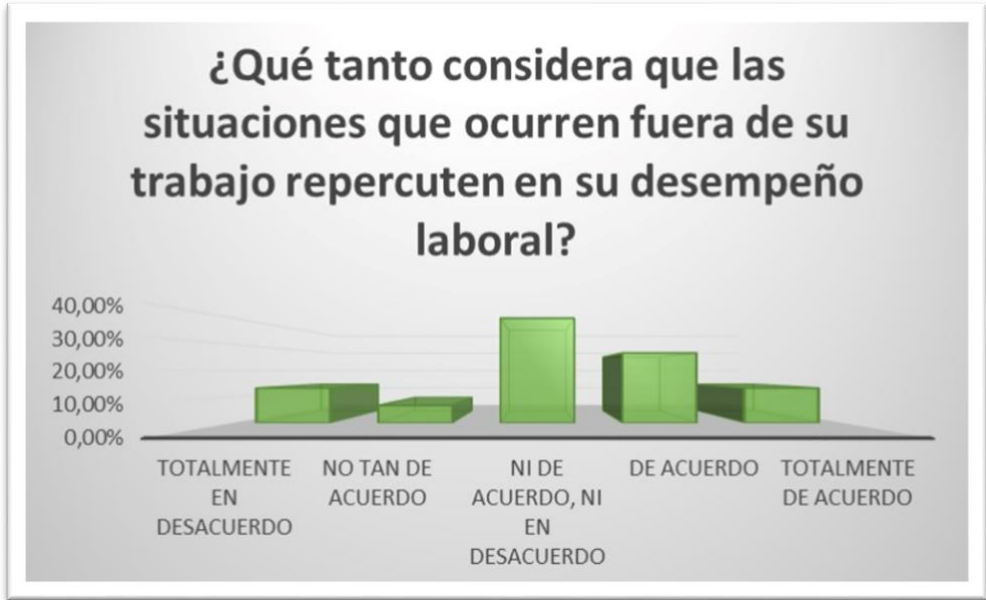
Evaluando los resultados de esta pregunta, se evidencia que el 60% de los evaluados opta por la opción "de acuerdo" mientras que el 20% está "totalmente de acuerdo" con la remuneración. Estos resultados sugieren que, según la percepción de los colaboradores, el salario ofrecido por la empresa es competitivo en el sector.



Se vuelve a evidenciar que la gran mayoría del personal, con un 40%, no está de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, es importante considerar o tener en cuenta para



el futuro que los indicadores muestran una tendencia bastante considerable al aumento de la favorabilidad de esta respuesta.



Se evidencia que el 40% de los colaboradores encuestados logra diferenciar su vida personal de la laboral, ya que indica que no están "ni de acuerdo, ni en desacuerdo" con que las situaciones que viven fuera de su trabajo afectan su desempeño.

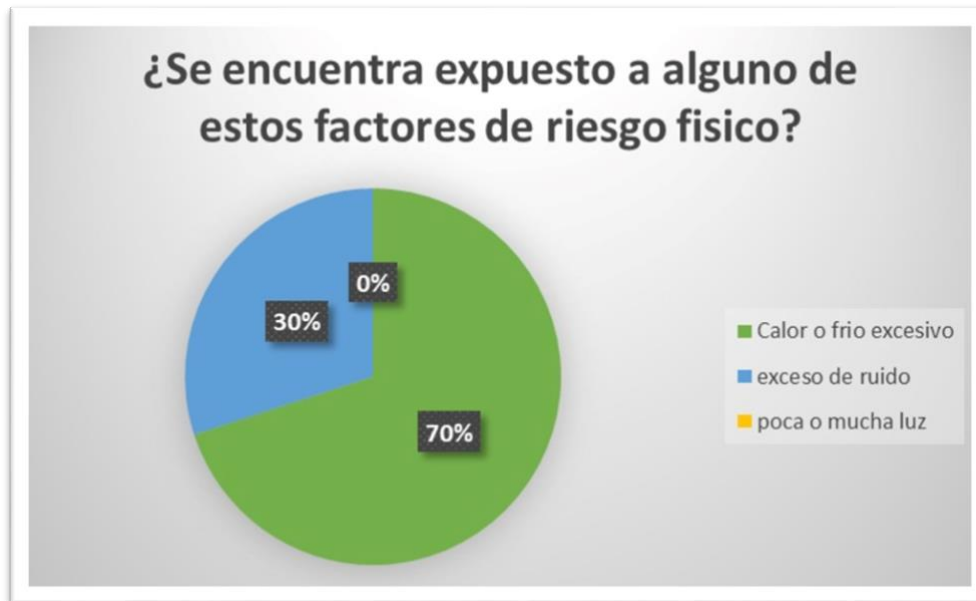


En cuanto a los desplazamientos que los empleados deben realizar diariamente para cumplir sus labores, se destaca que la mayoría, con un 73,3% está totalmente de acuerdo en que es muy fácil movilizarse a su lugar de trabajo.

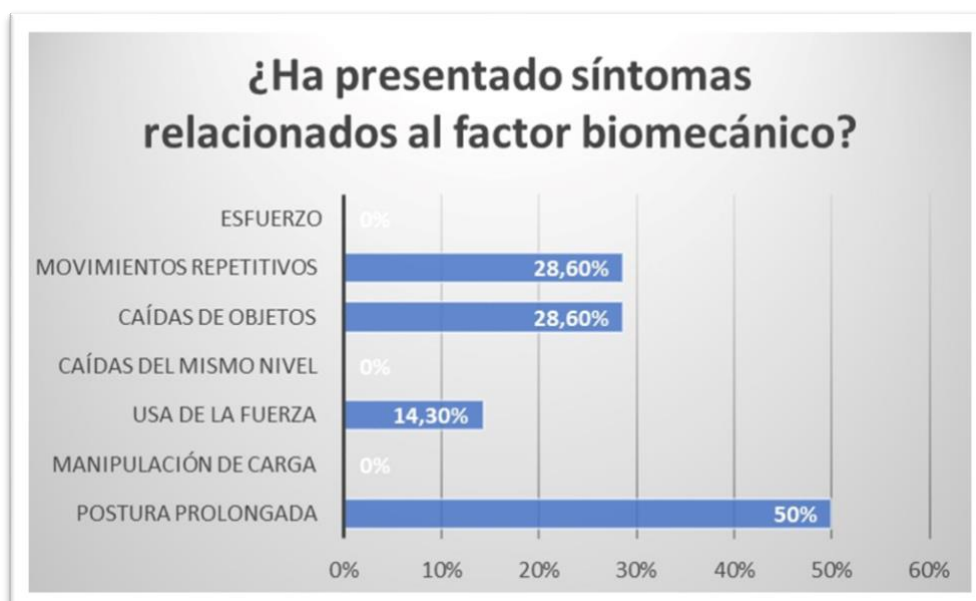


De acuerdo a la respuesta, se evidencia que el 76,9% de la población está experimentando dolor de cabeza, siendo el síntoma más prevalente. Además, el 38,5% informa tener dificultades para dormir, situándose como el segundo síntoma común. Posteriormente, se observa un empate entre problemas digestivos, aumento del apetito y tendinitis, cada uno con un 23,1% de prevalencia.





Dependiendo de la posición del empleado, se indaga sobre su exposición a factores de riesgo físico. Un 70% de los encuestados indicaron que están expuestos a calor o frío excesivo, mientras que un 30% considera que su lugar de trabajo está expuesto a exceso de ruido. Es importante señalar que en esta pregunta se evaluaron únicamente 10 personas, ya que las otras 6 personas entrevistadas, manifestaron no estar expuestas a ninguno de estos factores.



Se encontró que la mayoría de los empleados, con un 50% han experimentado síntomas relacionados con postura prolongada (de pie o sentados). Por otro lado, se observa un empate del 28,6% entre caída de objetos y movimientos repetitivos. Finalmente, un 14,3% de los empleados informo síntomas asociados con el uso de la fuerza.



Finalmente, en el análisis se evidencia que, durante la jornada laboral, el 61,5% de los empleados presenta algún tipo de dolor muscular, mientras que un 38,5% no experimenta síntomas durante el desarrollo de sus funciones.

Se realizaron entrevistas en diversas áreas de Mercaboy para entender las condiciones laborales y desafíos específicos. Se identificaron demandas de cambio en beneficios y bienestar. Se propone estrategias personalizadas, incluyendo desconexión laboral y retroalimentación positiva de los líderes, para mejorar los entornos laborales.

Análisis y discusión de resultados

Analizando a profundidad los resultados de las entrevistas, se observa que en el área de droguería la persona se muestra satisfecha con la remuneración que recibe por sus labores en la compañía. Sin embargo, en cuanto al equipo de trabajo, la satisfacción no

es óptima, ya que asigna una puntuación de 7 en una escala 1 al 10, indicando la percepción de áreas de mejora en este aspecto. Además, al concluir la entrevista, la persona señala que no todos los integrantes del equipo desempeñan funciones similares ni aportan de la misma manera. Con respecto a la desconexión laboral, la persona manifiesta que es posible lograr una desconexión sin repercusiones al regresar a su jornada laboral. También destaca que no es necesario estar pendiente del desempeño de sus compañeros durante sus periodos de descanso.

Al explorar las respuestas relacionadas con el estrés, se percibe que el trato con los clientes es un factor significativo que impacta en este aspecto. La persona menciona que las disposiciones de la empresa y el flujo de clientes puede generar molestias entre ellos, lo cual, a su vez, puede afectar el trato del personal. En cuanto a dolores musculares derivados del estrés o del esfuerzo físico en el trabajo, no se notifican síntomas o malestar alguno.

Además, se identificó que en el área administrativa de la empresa pone de manifiesto diversos factores de estrés en la organización. Entre ellos, se destaca la carencia de una estructura sólida en los procesos y las dificultades en la colaboración entre departamentos. A pesar de los esfuerzos por desconectar del trabajo, la constante necesidad de estar disponible persiste. No obstante, se percibe confianza en la gestión del equipo bajo la responsabilidad del supervisor y satisfacción con la remuneración. El estrés principal se origina en la falta de agilidad en los trámites internos y en las demoras en las respuestas. Además, se menciona la presencia de dolor de espalda relacionado con factores ergonómicos.

Igualmente, se evidencia en la entrevista realizada al personal del área de frutas y verduras, es muy importante destacar que el trabajo en equipo se identifica como un factor de desencadenante de estrés. La persona entrevistada expresa sentirse incomoda con su equipo de trabajo, señala que una de las posibles causas podría ser la diferencia de edades y enfoques en el desempeño de sus funciones. Además, destaca que el cansancio físico se manifiesta en jornadas laborales que demandan un esfuerzo considerable, agravado por una alta carga de trabajo.

Igualmente, con respecto a la retroalimentación de las labores, la persona indica que no percibe un interés adecuado por parte de sus superiores, lo que impacta negativamente en su percepción sobre la calidad de la retroalimentación. Asimismo, respecto a la remuneración económica, que no es la adecuada en relación con su capacitación para el desarrollo de sus funciones.

También se evidencia en la entrevista realizada al encargado del punto de venta en el supermercado Mercaboy, se evidencia una serie de factores que contribuyen al estrés que experimenta en su rol. Por un lado, percibe que sus superiores proporcionan una retroalimentación adecuada en relación a las tareas que realiza, lo que contribuye a un ambiente laboral agradable. Sin embargo, ocasionalmente enfrenta dificultades para llegar a acuerdos con su equipo, aunque se esfuerza por buscar soluciones que permitan un desarrollo más eficiente de las actividades.

Uno de los desafíos significativos que enfrenta es la dificultad para desconectar del trabajo, ya que debe mantenerse informado sobre novedades y responsabilidades incluso después de su jornada laboral. A pesar de esto, cuenta con el apoyo de otros líderes de áreas cuando no está presente en el supermercado, lo que facilita la continuidad de las operaciones con autoridad y autonomía. Es relevante mencionar que su rol se ve recompensado con una remuneración satisfactoria.

En cuanto a los desencadenantes del estrés, se destaca la acumulación de tareas que a veces deben ser ejecutadas simultáneamente, lo que puede generar presión y ansiedad. A pesar de ello, no reporta problemas de dolor muscular, aunque experimenta cansancio debido a las responsabilidades que asume como encargado del punto de venta. La necesidad de cumplir con las expectativas y metas contribuye a la presión experimentada en su labor.

Luego de establecer una investigación de acuerdo a los objetivos propuestos podemos analizar según las respuestas obtenidas tanto en las encuestas como en las entrevistas, que se evidencia que los tres (3) factores que mayor estrés causan en los colaboradores de Mercaboy es el trabajo en equipo, la carga laboral que presentan a nivel psicológico o emocional y el esfuerzo físico que se debe realizar para el desarrollo de las funciones.



Por lo anterior se entiende que los detonantes de estrés en cada caso radican en:

1. La comunicación entre los equipos no es asertiva ni adecuada la mayoría de las veces, lo que genera choques entre compañeros e incluso con los líderes del área y jefes o encargados
2. Cuando los colaboradores presentan una alta demanda de trabajo con respecto a las funciones o responsabilidades a las que se enfrentan en el día a día, esto genera en ellos una fatiga mental que repercute en lo emocional y así mismo al igual que el punto anterior afecta el desempeño laboral y su vida personal.
3. Debido a que la gran mayoría de cargos que hay en la empresa son de naturaleza operativa, un amplio porcentaje de los colaboradores debe realizar esfuerzos físicos como lo son: el uso de la fuerza, transporte de mercancía, cargue y descargue, entre otros.

Teniendo en cuenta los factores estresores que se han mencionado previamente, se plantean algunas tácticas que la empresa ha venido implementando para tratar estos temas y abordarlos de manera que se pueda generar una mejora en el ambiente laboral y demás aspectos, lo que se ha venido realizando para contrarrestar esto es:

1. Se han llevado a cabo capacitaciones de diferentes temas tales como: sinergia y trabajo en equipo, comunicación asertiva, pensamiento estratégico, entre otras.
2. Se han implementado herramientas de desconexión laboral, como lo son teléfonos institucionales para alivianar la carga laboral a los encargados cuando estén fuera de su horario laboral.
3. Se tienen establecidas algunas políticas de calentamiento, pausas activas, normatividad para el cargue y transporte de mercancía con el fin de reducir los factores que generan cansancio físico.

De esta manera también se evidencia en un análisis cuantitativo según los resultados que la comunicación efectiva no es el fuerte en la empresa y esto se puede evidenciar en el análisis de feedback que dio el personal con respecto a sus jefes directos demostrando que un 20% y 66,7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero tampoco están del todo satisfactorio.



Asimismo, se analizaron los indicadores y preguntas relacionadas con respecto a la fatiga mental las cuales pueden afectar el desempeño laboral y la vida personal un 40%, no está de acuerdo ni en desacuerdo, dando a conocer que los empleados intentan balancear su vida personal con su trabajo y a pesar de que muchos estén satisfechos con su vida personal consideran que no tienen suficientes beneficios para equilibrar su vida laboral con su vida personal. El 40% expreso estar “ni en acuerdo ni en desacuerdo” con la pregunta de la disponibilidad de tiempo para los compromisos personales, lo que sugiere que el tiempo disponible no podría ser tan abundante como desearían.

El personal entrevistado da a conocer que este esfuerzo físico muchas veces genera una fatiga más que todo en los días que son de mayor trabajo, sin embargo, en las encuestas se puede evidenciar que si presentan diferentes síntomas o dolores que se pueden relacionar con el esfuerzo físico que realizan en el día a día, mencionando que los síntomas más comunes son: Dolor de cabeza, con un porcentaje del 76,9%, seguido de la dificultad para dormir que presenta el 38,5% de la muestra y en tercer lugar se encuentran tres (3) síntomas cada uno con el 23,1% de votación y que corresponden a: problemas digestivos, aumento del apetito y tendinitis.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se plantearon las estrategias las cuales se esperan que mejoren las condiciones laborales y ayuden a la empresa con este desafío que presentan actualmente.

Conclusión

El presente estudio tiene como objetivo proponer estrategias para reducir el impacto del estrés en los colaboradores de la empresa Mercaboy. A través de un análisis cuantitativo y cualitativo basado en encuestas y entrevistas, se han explorado las percepciones de los colaboradores sobre el ambiente laboral, las condiciones dentro y fuera de la organización. Identificando los agentes estresores según las responsabilidades asignadas en las áreas de trabajo, se destaca que las áreas más afectadas son las de frutas y verduras, droguerías y administrativa.

En respuesta a estos desafíos, se propone estrategias integrales, considerando el perfil sociodemográfico de los 16 colaboradores con mayor índice de estrés.

Ante los retos identificados en la empresa, se propone la implementación de un conjunto de estrategias diseñadas para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los colaboradores. Estas medidas respaldadas por Leyes, Decretos y Resoluciones pertinentes promueven los beneficios significativos, entre los cuales se destaca la mejora en la motivación del personal, la reducción del absentismo, rotación de personal; se espera que estas estrategias contribuyan a establecer un entorno laboral propicio para el desarrollo integral de los empleados. Las estrategias son:

- Implementar salarios emocionales, puesto que brindan beneficios como flexibilidad laboral, equilibrio entre vida personal y laboral, apoyo a la salud mental, días libre adicionales, asesoramiento financiero, psicológicos, etc., impactando en la felicidad de la fuerza laboral.
- Implementar programas de salud física y mental, creando espacios de descanso con adecuaciones ergonómicas proporcionado por entidades como CCF, ARL, EPS.
- Implementar programas de liderazgo y mentoría para fortalecer habilidades blandas, facilitando una retroalimentación positiva y constructiva.
- Promover una cultura de desconexión laboral, equilibrando el trabajo y la vida personal que motive a cumplir con sus responsabilidades.
- Ofrecer programas de capacitación técnica y de manejo del estrés haciendo uso de las TIC para mejorar las habilidades y el bienestar general de los empleados.
- Evaluar y mejorar las condiciones ergonómicas adaptándose a las necesidades individuales para prevenir enfermedades profesionales.
- Implementar sistemas de gestión del tiempo, planificando y priorizando tareas para optimizar la productividad y reducir el estrés.
- Garantizar un entorno físico adecuado, incluyendo condiciones climáticas cómodas, la provisión de uniformes apropiados y medidas para reducir el ruido en áreas de trabajo.

Las recomendaciones mencionadas anteriormente se realizan teniendo en cuenta las necesidades que los colaboradores expresan, de manera que se sugiere realizar algunas



adaptaciones para mejorar la calidad de vida laboral y reducir estos índices de estrés intralaboral.

Referencias

- Ministerio de Trabajo. (22 de Julio de 2019). *Mintrabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo:
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (26 de mayo de 2015). *Mintrabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo:
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+1072+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Diciembre+20+de+2021.pdf/f1f86400-2b37-0582-5557-87a5d3ea8227?t=1640204850717>
- Ministerio de Trabajo. (28 de abril de 2022). *Mintrabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo:
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/abril/trabajo-en-casa-se-reglamentó-para-empleadores-y-trabajadores-del-sector-privado>
- Ministerio de Trabajo. (21 de enero de 2013). *Mintrabajo*. Obtenido de Ministerio de Trabajo:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- López Núñez, María Inmaculada. Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia. En: Correa Carrasco, Manuel; Quintero Lima, María Gema (coord.). Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3,5,8,10). Getafe; Universidad Carlos III de Madrid, 2020, pp. 143-159
- ORJUELA, N (2022). Informe medición y evaluación de factores de riesgo psicosociales. Indicadores de riesgo intralaboral - extralaboral [informe técnico 01]. José María SAS. Páginas 22-27



- (EN: Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.)
- Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Ed. Trillas
- Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J. (2009). *El desgaste profesional del médico*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). México, DF.: Mc Graw-Hill.
- Aguilar, R. y Córdor, V. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Beleño, R. y Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad De La Costa CUCen el 2014* (Tesis de maestría). Universidad de la Costa CUC, Barranquilla, Colombia.
- Bermúdez, N. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores hospitalarios* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Díaz, B. (2015). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores* (Tesis de pregrado). Universidad de la Republica, Montevideo, Uruguay.
- Gonzales, E. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del alto – Talara* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Ramírez, E., Griebeling, A. y Rodríguez, R. (2016). *Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial de la ciudad de Bogot*, (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.
- Mateos, J. F. M. (2006). *Absentismo laboral*. FC Editorial.

- Guillén, C. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT: El estrés o estrés en el trabajo. Recuperado.<https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Escalante, L (2021). Página web. Rotación de personal: un gasto silencioso. <https://es.linkedin.com/pulse/rotaci%C3%B3n-de-personal-un-gasto-silencioso-lyz-escalante-fernandez>
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Fondo de cultura económica.
- Benjamin, J. (1992). *El Estrés* (Vol. 12). Publicaciones Cruz O., SA.
- Estrés laboral o estrés en el trabajo. Recuperado.<https://osha.europa.eu/es/facts-and-figures/european-opinion-polls-safety-and-health-work>
- Alarcón, M. E. B. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Vol. 35). CIS.
- Hernández, Fernández y Baptista, (1998). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Anexo

- **Transcripción entrevista área administrativa:**

Preguntando: ¿Considera que la manera en la que sus jefes retroalimentan sus labores es acorde a lo que usted considera que desarrolla?

Respondiendo: Pues lo que pasa es que ellos se van acordando o sea lo que están mirando las funciones y lo que va saliendo en el momento, pero como tal no hay una labor, o sea nos falta mucho en los procesos, no hay una retroalimentación completa

Preguntando: ¿Qué tan cómodo se siente con su equipo de trabajo?



Respondiendo: Pues ahora mi equipo de trabajo son todos, a veces algunas personas de otra área se “hacen los locos” con lo que uno les pide y eso, pero lo que son mis auxiliares estoy super bien con ellas.

Preguntando: ¿Estando fuera de su horario laboral puede tener total desconexión sin implicaciones?

Respondiendo: Lo que pasa es que es costumbre, porque yo ya estoy cogiendo la costumbre de desconectarme a esta hora y los sábados, pero entre semana uno está ya como acostumbrado que tiene que estar pendiente, pero es porque a mí me han dicho que no puedo estar ahí todo el tiempo.

Preguntando: ¿Necesita supervisar el desarrollo de las funciones de su personal a cargo, estando fuera de su horario laboral?

Respondiendo: No

Preguntando: ¿Considera que la empresa remunera y reconoce su labor adecuadamente?

Respondiendo: Pues si

Preguntando: ¿Qué es lo que más estrés le genera?

Respondiendo: Que a veces uno va a pedir una cosa o solicitar un trámite y la respuesta es espera o eso no me corresponde, que no son ágiles en la entrega de la información para labores transversales.

Preguntando: ¿Con respecto al cansancio físico, siente algún tipo de dolor muscular a lo largo de su jornada laboral?

Respondiendo: La espalda, todos los días.

- **Transcripción de entrevista auxiliar de farmacia:**

Preguntando: ¿Considera que la manera en que sus jefes directos retroalimentan sus labores es acorde a lo que usted considera que desarrolla?

Respondiendo: Si

Preguntando: ¿Qué tan cómodo se siente con su equipo de trabajo?

Respondiendo: Mmm, ¿de 1 a 10? 7

Preguntando: ¿Y por qué no 10?

Respondiendo: Por qué hace falta ajustar cositas.



Preguntando: ¿Estando fuera de su horario laboral puede tener total desconexión sin implicaciones?

Respondiendo: Si, normal no pasa nada.

Preguntando: ¿Cuándo esta fuera de su turno necesita supervisar el desarrollo de las funciones de sus compañeros?

Respondiendo: No

Preguntando: ¿Considera que la empresa reconoce y remunera su labor adecuadamente?

Respondiendo: Mmm tocaría mirar las comisiones, pero en general el salario base más las comisiones en promedio lo que llega sí.

Preguntando: ¿Qué es lo que más estrés le genera?

Respondiendo: Los clientes que vienen con productos de Fruver (que no están permitidos facturar en el área de droguería) y vienen que uno les facture acá y se molestan si uno no lo hace.

Preguntando: ¿Con respecto al cansancio físico, siente algún tipo de dolor muscular a lo largo de su jornada laboral?

Respondiendo: Mmm no

- **Transcripción entrevista área de frutas y verduras:**

Preguntando: ¿Considera que la manera en que sus jefes directos retroalimentan sus labores es acorde a lo que usted considera que desarrolla?

Respondiendo: Ehh, pues no porque para mí ellos no le prestan a uno mucha atención, están es en lo de ellos.

Preguntando: ¿Qué tan cómodo se siente con su equipo de trabajo?

Respondiendo: Regular, todos son diferentes y la clase de muchacho, con alguna toca es hacer lo que ellos digan, como ellos digan, entonces no me parece y no estoy conforme con el equipo de trabajo. Mas que todo con los nuevos o los más muchachos, eso no hacen caso, no hacen bien las cosas, es difícil.

Preguntando: ¿Cuándo está fuera de su horario laboral, puede desconectarse sin que pase nada?

Respondiendo: Pues cuando estoy por fuera yo me desconecto de todo eso y que yo sepa no ha pasado nada.



Preguntando: ¿Considera que la empresa remunera y reconoce su labor adecuadamente?

Respondiendo: Mmm, no, vuelvo y le repito, ellos son ellos y nosotros somos nosotros y la verdad yo no me siento remunerado con lo capacitado que estoy, ni con el tiempo que llevo trabajando con ellos.

Preguntando: ¿Qué es lo que más estrés le genera?

Respondiendo: La parte del equipo, de los compañeros y el trabajo en equipo, yo veo a esos muchachos que toca es estar mande y mande, lo que yo veo es que no hay un buen liderazgo en los equipos (refiriéndose a los diferentes del área de frutas y verduras de cada punto) al fin y al cabo ellos hacen lo que ellos quieren.

Preguntando: Con respecto al cansancio físico, ¿siente algún dolor físico a lo largo de su jornada o cuando realiza alguna acción en específico?

Respondiendo: Dolor muscular pues en las tardes que uno termina cansado, pero no es todos los días, es los días que son pesados, porque los días que son suaves pues no importa, pero si más que todo, los brazos, por la fuerza que se hace, la espalda también a veces por el trabajo que uno hace, los músculos, pero como le digo no es todos los días es solo los días que son duros como los jueves y viernes, de resto ya, uno ya está acostumbrado.

- **Transcripción entrevista Encargado de Supermercado:**

Preguntando: ¿Consideras en que la manera que sus jefes directos retroalimentan sus labores es acorde a lo que usted considera desarrolla?

Respondiendo: sí, si de acuerdo a las funciones que hacemos en el punto

Preguntando: ¿Qué tan cómodo se siente con su equipo de trabajo?

Respondiendo: he a veces no todos están de acuerdo con ciertas opiniones o sugerencias, pero relativamente cómodo.

Preguntando: ¿Estando fuera de su horario laboral puede tener total desconexión sin implicaciones, es decir he sin estar pendiente por ejemplo del WhatsApp puede llegar a su tuno y estar al día de novedades?

Respondiendo: se trata, pero digamos que a veces por la cantidad de mensajes que llegan aciertos grupos a veces es como inevitable toca estar informado de lo que sucede en el transcurso del día.



Preguntando: ¿Necesita supervisar el desarrollo de las funciones de su personal a cargo, aun estando fuera horario?

Respondió: He No no es necesario ya que en el almacén que da otras personas que pueden hacerlo

Preguntando: ¿Considera que la empresa remunera y reconoce?

Respondió:

Preguntando: ¿Considera que la empresa remunera y reconoce su labor adecuadamente?

Respondió: si si digamos que si la remuneración es la correcta es la adecuada

Preguntando: ¿Qué es lo que más estrés le genera?

Respondió: cuando se acumula todas las tareas o situación al mismo tiempo y no se cuenta quizás con el apoyo.

Preguntando: ¿con respecto al cansancio físico que tipo de dolor muscular presenta a lo largo de su jornada laboral?

Respondió: cansancio físico no la verdad en el punto contamos con las herramientas por ejemplo para la carga o peso que debamos hacer. Nosotros los encargados como la presión que hay en la atención si más que todo por eso sí.



