

Informe Técnico Final de Investigación

Elaborado por

Alejandra Barrera Miranda

Andrés Mauricio Toro Pulido

Valentina Cely Castellanos

Universidad EAN

Especialización en Gerencia de Mercadeo

Seminario de Investigación Posgrado

Bogotá

14/11/2024

Campo de investigación: Gestión del estrés laboral.

Grupo de investigación: Banca de empresas, sector financiero.

Línea de investigación: El impacto del estrés laboral en el desempeño y productividad de los empleados comerciales de la banca de empresas.

Título del proyecto

Estrés laboral y su implicación en la productividad comercial de la banca de empresas.

Resumen

El sector bancario en Colombia está siendo afectado por la desaceleración económica, enfrentando desafíos significativos en el cumplimiento de metas comerciales de la banca de empresas, lo que ha incrementado el estrés laboral en sus empleados. Este estudio aborda la relación entre el estrés y la productividad en una empresa del sector bancario en Colombia, evaluando variables como la frecuencia de síntomas físicos y emocionales relacionados con el estrés, la motivación y el rendimiento laboral. A través de un enfoque mixto, se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos para comprender mejor los factores de estrés y su impacto, buscando diseñar estrategias que fomenten un ambiente laboral saludable y productivo.

Planeamiento del problema

- **Antecedentes del problema:**

El sector bancario tradicional en Colombia enfrentó un panorama complejo durante 2023, en gran parte debido a la desaceleración de la economía mundial y a la incertidumbre derivada de la situación sociopolítica interna. Estos factores provocaron dificultades en el crecimiento de la cartera crediticia, la cual, según estimaciones de Asobancaria, habría disminuido en un 6,8% al cierre del año. Adicionalmente, el sector experimentó una reducción en las rentabilidades, enfrentó altas tasas de interés, y tuvo que competir con el desarrollo de nuevos modelos financieros tecnológicos que operan a menores costos comparados con la banca tradicional. Este contexto de incertidumbre representó grandes desafíos para los equipos comerciales del sector financiero durante 2023. Alcanzar las metas individuales establecidas por

cada banco implicó esfuerzos significativos y generó momentos de presión considerable para los equipos comerciales, lo que derivó en afectaciones a su salud emocional. (Asobancaria, 2024)

Según la Organización Mundial de la Salud el estrés se define como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. (Organización Mundial de la Salud, 2023). El estrés es considerado una enfermedad del siglo XXI que se asocia al ritmo de vida actual y afecta a las personas independientemente de la edad, de acuerdo con Top Doctors (2021),” Nueve de cada diez personas han sentido estrés en el último año y un 40% de la población lo sufre de forma continua.”

Según IMSS (como se cita en Cortés Hernández, Bedolla Cortes, & Pecina Rivas, 2020), “El estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que del lado de la empresa o la organización esta se encuentra afectada dentro de su productividad” (p. 2).

El estrés laboral se ha convertido en una problemática de salud creciente que afecta significativamente a la humanidad, y es uno de los principales factores de riesgo en el entorno laboral colombiano. Según el informe *State of the Global Workplace* (Gallup, 2023), el 48% de los colombianos encuestados reportaron haber experimentado estrés en sus trabajos. En Colombia, entre el 20% y el 33% de los trabajadores presentan altos niveles de estrés, y solo la cuarta parte de estos asiste al médico, el hecho de no acudir a tiempo puede causar enfermedades como ansiedad, crisis de pánico, insomnio, lo cual afecta laboralmente con baja productividad, aumento de accidentes laborales, ausentismo y alta rotación. (El Colombiano, 2023)

El estrés se relaciona directamente con el desempeño laboral, ya que si un trabajador sufre estrés laboral disminuirá su productividad, síntomas como insomnio, dolor de cabeza y tensiones musculares impedirán que desarrolle sus actividades con normalidad, lo que conlleva a un aumento de ausencias para

asistir a tratamientos médicos, y, por otra parte, su irritabilidad afectará la interacción con clientes y equipo de trabajo.

Para el entorno productivo empresarial, es fundamental desarrollar estrategias para garantizar que sus empleados cuenten con herramientas para gestionar el estrés y así tener una buena salud mental. El cuidado de los trabajadores es esencial en las organizaciones para alcanzar los niveles de productividad deseados, mejorar el ambiente laboral y cumplir con los objetivos organizacionales.

- **Descripción del problema:**

En el año 2024 se ha observado una disminución en la productividad de las áreas comerciales en una empresa del sector de la banca de empresas y esta problemática se atribuye al estrés laboral. Durante los últimos meses se ha evidenciado como el estrés laboral está afectando el día a día de los empleados, su estado de ánimo y ha llevado a que sufran enfermedades relacionadas al estrés como depresión, ansiedad, ataques de pánico y sobrepeso, lo que ha afectado directamente su desempeño laboral.

Considerando la situación actual del sector bancario tradicional en Colombia que enfrenta un panorama complejo por la desaceleración de la economía mundial y la incertidumbre derivada de la situación sociopolítica interna, esto representa grandes desafíos para los equipos comerciales del sector financiero para cumplir las metas individuales (Asobancaria, 2024). Esto genera presión en los equipos y en cada empleado, ya que, pese a los esfuerzos individuales y colectivos, existen factores externos que impiden cumplir estas metas.

Formulación del problema

¿Qué efectos tiene el estrés laboral en la productividad de los colaboradores de la banca de empresas de Bogotá en una empresa del sector bancario y cuáles influyen en el cumplimiento de las metas propuestas?

Objetivo general

Diseñar una propuesta que permita reducir el estrés laboral y aumentar la productividad en los colaboradores de la banca de empresas de Bogotá en una empresa del sector bancario.

Objetivos específicos

- Determinar las implicaciones del estrés laboral que influyen en la productividad y en las relaciones psicosociales de colaboradores.
- Calcular el porcentaje de colaboradores con estrés laboral en el sector de banca de empresas de Bogotá.

Conveniencia del proyecto

Considerando los factores que afectan la productividad de los empleados como la coyuntura del sector, el nivel de exigencia y el estrés laboral, se pretende diseñar una propuesta que permita disminuir el estrés en los empleados y sus consecuencias en el desempeño laboral. Villanueva Silvia, G., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (2017) Plantean que, al tener un entorno agradable y un liderazgo efectivo, los empleados serán de gran ayuda para lograr las metas y objetivos de la compañía. Este plan contribuirá a cumplir los objetivos individuales y grupales del área comercial de la banca de empresas de Bogotá, ya que los empleados contarán con las herramientas y acompañamiento de la organización para cumplir con las exigencias del cargo sin que este represente una amenaza para su salud física y mental.

El estrés impacta negativamente a todos los sectores de la industria, impulsado por la presión del consumismo, la producción y la competitividad de mercado. Muchas veces, el afán de aumentar las ganancias desplaza la atención al bienestar de los colaboradores. Desde la perspectiva de la gerencia de mercadeo, implementar estrategias de endomarketing puede fortalecer el sentido de pertenencia y la conexión de los empleados con la empresa, mejorando la productividad, reduciendo la rotación y promoviendo un clima organizacional saludable. Un ejemplo destacado es el programa integral de bienestar de Deutsche Bank, ubicado en Frankfurt, Alemania, que se enfoca en la salud física y mental de sus empleados mediante iniciativas como horarios flexibles, apoyo emocional y estrategias personalizadas de bienestar. Liderado por un equipo multidisciplinario, este programa prioriza el cuidado de los empleados como pilar del éxito organizacional, subrayando que un ambiente laboral positivo es clave para mantener la productividad y el compromiso (Deutsche Bank, n.d.).

Marco teórico

El estrés laboral es un fenómeno de nuestra sociedad actual y se da debido a una sobrecarga excesiva que sobrepasa las capacidades auto regulativas, esta enfermedad afecta a un alto porcentaje de trabajadores a nivel mundial lo que conlleva un alto coste personal, psico social y económico. (Vidal Lacosta, 2019)

El estrés laboral es de dos tipos, el episódico, que ocurre de manera momentánea, no se posterga por mucho tiempo y, al resolver, desaparecen los síntomas que lo originaron, un ejemplo es cuando se despide a un trabajador de su empleo. El estrés laboral crónico se presenta de manera recurrente cuando una persona se somete a un agente estresante de forma constante y hasta que el individuo no evite o no se solucione esta problemática el estrés no desaparecerá. Algunos estresores del ambiente físico pueden ser el ruido, iluminación y temperatura, (Ramos Ramos & Ramos Ramos, 2012). Al trabajar en ambientes donde los empleados están expuestos a ruidos constantes y temperaturas muy altas o bajas, esto afecta directamente la satisfacción y por lo tanto su productividad.

En el ambiente laboral también se pueden evidenciar estresores del puesto y contenido del trabajo como el ritmo de trabajo, sobrecarga laboral y horas extras. En cuanto a la organización existen algunos factores que pueden ser causales de estrés como cambios en la organización que sean difícil de asimilar para los empleados o equipos de trabajo, mala gestión del personal por parte de RRHH, un ambiente laboral tenso y estilos gerenciales con alta supervisión que impiden participar de la forma adecuada en la toma de decisiones y conductas de hostigamiento o acoso, (Ramos Ramos & Ramos Ramos, 2012).

Los efectos negativos del estrés pueden afectar de varias formas a las personas como físicamente con tensión muscular, cefalea tensional, alteraciones gastrointestinales y taquicardia, emocionalmente se observan afectaciones como irritabilidad, impaciencia, ansiedad, depresión, negativismo y comportamentales como abandono de hábitos saludables, trastornos del apetito y malas relaciones interpersonales. (Vidal Lacosta, 2019)

Según Ramos Ramos y Ramos Ramos (2012), existen 4 técnicas preventivas y de tratamiento las cuales son:

- Técnicas generales: Fortalecer al individuo con recursos personales para afrontar todo tipo de estrés, en primer lugar, una fase de preparación aceptándolo e identificando las causas y acciones claves para el ambiente laboral como establecer prioridades, reducir exigencias, fijar objetivos a corto plazo y expresar las emociones.
- Técnicas cognitivas: Técnicas para cambiar el dialogo interno y el pensamiento del individuo para cambiar la percepción, interpretación y evaluación de los acontecimientos estresores.
- Técnicas fisiológicas: Técnicas para controlar efectos fisiológicos del estrés o contrarrestar la sintomatología como técnicas de respiración y relajación.
- Técnicas conductuales: Promover estrategias de comportamiento que sean adaptativas al tipo de problema o situación y así evitar que se convierta en generador de estrés, técnicas como entrenamiento en habilidades sociales, asertividad y resolución de problemas.

El acoso laboral, también conocido como mobbing, se refiere a una serie de conductas hostiles y sistemáticas que un individuo o grupo de individuos ejerce sobre un trabajador en el entorno laboral, con el objetivo de intimidar, humillar o menoscabar su dignidad. Este fenómeno ha cobrado relevancia en las últimas décadas, especialmente en el contexto colombiano, donde la Ley 1010 de 2006 establece un marco normativo para su prevención y sanción (Gómez Cetina & Machado Martínez, 2021). Sin embargo, a pesar de los esfuerzos legislativos, el acoso laboral sigue siendo un problema en aumento, afectando la salud mental y física de los trabajadores (Jiménez Chaves, 2019).

Las causas del acoso laboral son diversas y pueden clasificarse en factores organizacionales, individuales y sociales. En el ámbito organizacional, la falta de políticas claras de prevención y manejo de conflictos, así como un ambiente laboral tóxico, pueden propiciar situaciones de acoso (Acosta Cifuentes & Garnica, 2022). Por otro lado, factores individuales como la personalidad del acosador, que puede

incluir rasgos de agresividad o necesidad de control, también juegan un papel crucial en la aparición de estas conductas (Martín Acosta Fernández et al., 2020). Además, el contexto social y cultural en el que se desenvuelven las organizaciones puede influir en la normalización de comportamientos abusivos, perpetuando así el ciclo de violencia en el trabajo (León Gualdrón, Márquez Márquez, & Salas Restrepo, 2020).

Las consecuencias del acoso laboral son profundas y afectan tanto a las víctimas como a las organizaciones. A nivel individual, los trabajadores que sufren acoso pueden experimentar una serie de problemas de salud, incluyendo ansiedad, depresión y trastornos del sueño (Martins, Shahzad, & Javed, 2023). Estos efectos no solo impactan la calidad de vida de los empleados, sino que también pueden llevar a un aumento en la rotación de personal, lo que representa un costo significativo para las empresas (Gale et al., 2019). En este sentido, el acoso laboral no solo es un problema ético y moral, sino también un desafío económico que las organizaciones deben enfrentar.

Desde la perspectiva de la salud mental, el acoso laboral puede tener efectos devastadores. La investigación ha demostrado que las víctimas de acoso laboral son más propensas a desarrollar trastornos psicológicos, lo que a su vez puede afectar su rendimiento laboral y su capacidad para interactuar con sus compañeros (Yadegar & Soleymani, 2024). La creación de un ambiente laboral saludable y respetuoso es fundamental para prevenir el acoso y promover el bienestar de los empleados.

La Ley 1010 de 2006 en Colombia establece que el acoso laboral se define como "toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno" (Gómez Cetina & Machado Martínez, 2021, p. 1). Esta legislación busca no solo sancionar las conductas de acoso, sino también promover la creación de ambientes laborales dignos y respetuosos. Sin embargo, a pesar de su existencia, muchos trabajadores aún desconocen sus derechos y las herramientas disponibles para denunciar el acoso (Acosta Cifuentes & Garnica, 2022).

La implementación de políticas efectivas de prevención y manejo del acoso laboral es crucial. Las organizaciones deben establecer protocolos claros que incluyan la capacitación de los empleados sobre el

acoso laboral, así como la creación de canales de denuncia confidenciales y accesibles (Martín Acosta Fernández et al., 2020). Además, es fundamental fomentar una cultura organizacional que valore el respeto y la dignidad de todos los trabajadores, lo que puede contribuir a la reducción de casos de acoso.

La revisión sistemática de la literatura sobre el acoso laboral en América Latina revela que este fenómeno es un problema común en la región, con tasas de prevalencia alarmantes (León Gualdrón et al., 2020). Esto sugiere que el acoso laboral no es solo un problema individual, sino un desafío estructural que requiere un enfoque integral para su abordaje. Las organizaciones deben trabajar en conjunto con los gobiernos y la sociedad civil para desarrollar estrategias efectivas que aborden las causas subyacentes del acoso laboral.

El acoso laboral se define como un conjunto de conductas que tienen como objetivo hostigar, intimidar o menoscabar la dignidad de un trabajador. La Ley 1010 de 2006 en Colombia establece que el acoso laboral es "toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno" (Gómez Cetina & Machado Martínez, 2021, p. 1). Esta definición es fundamental para entender el alcance del problema y las responsabilidades de los empleadores y trabajadores en la prevención y sanción del acoso.

La ley también establece que las empresas deben implementar mecanismos de prevención y sanción de conductas de acoso laboral, lo que incluye la creación de procedimientos internos para la denuncia y resolución de conflictos (Martín Acosta Fernández et al., 2020)). Sin embargo, a pesar de la existencia de esta legislación, muchos trabajadores aún enfrentan dificultades para denunciar el acoso, ya sea por miedo a represalias o por desconocimiento de sus derechos (Acosta Cifuentes & Garnica, 2022).

Las causas del acoso laboral son multifactoriales y pueden clasificarse en tres categorías principales: organizacionales, individuales y sociales.

- **Factores Organizacionales:** La falta de políticas claras de prevención y manejo de conflictos, así como un ambiente laboral tóxico, pueden propiciar situaciones de acoso. Las

organizaciones que no cuentan con un código de conducta claro o que no promueven un ambiente de respeto y colaboración son más propensas a experimentar casos de acoso laboral (Acosta Cifuentes & Garnica, 2022).

- **Factores Individuales:** La personalidad del acosador, que puede incluir rasgos de agresividad o necesidad de control, también juega un papel crucial en la aparición de estas conductas. Además, las características de la víctima, como su nivel de autoestima o habilidades sociales, pueden influir en su vulnerabilidad al acoso (Martín Acosta Fernández et al., 2020).

- **Factores Sociales y Culturales:** El contexto social y cultural en el que se desenvuelven las organizaciones puede influir en la normalización de comportamientos abusivos. En sociedades donde la jerarquía y el autoritarismo son valorados, es más probable que se presenten casos de acoso laboral (León Gualdrón et al., 2020).

Desde la perspectiva de la salud mental, el acoso laboral puede tener efectos devastadores. La investigación ha demostrado que las víctimas de acoso laboral son más propensas a desarrollar trastornos psicológicos, lo que a su vez puede afectar su rendimiento laboral y su capacidad para interactuar con sus compañeros (Yadegar & Soleymani, 2024). Las consecuencias del acoso laboral son profundas y afectan tanto a las víctimas como a las organizaciones. A nivel individual, los trabajadores que sufren acoso pueden experimentar una serie de problemas de salud, incluyendo ansiedad, depresión y trastornos del sueño (Martins, Shahzad, & Javed, 2023). Estos efectos no solo impactan la calidad de vida de los empleados, sino que también pueden llevar a un aumento en la rotación de personal, lo que representa un costo significativo para las empresas (Gale et al., 2019).

La creación de un ambiente laboral saludable y respetuoso es fundamental para prevenir el acoso y promover el bienestar de los empleados. El acoso laboral es un fenómeno complejo que tiene profundas implicaciones para la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para la productividad de las organizaciones. A pesar de los avances legislativos en Colombia, como la Ley 1010 de 2006, el acoso laboral sigue siendo un problema en aumento que requiere atención urgente. Es fundamental que las

organizaciones implementen políticas efectivas de prevención y manejo del acoso, fomentando una cultura de respeto y dignidad en el trabajo.

La implementación de políticas efectivas de prevención y manejo del acoso laboral es crucial. Las organizaciones deben establecer protocolos claros que incluyan la capacitación de los empleados sobre el acoso laboral, así como la creación de canales de denuncia confidenciales y accesibles (Martín Acosta Fernández et al., 2020)). Además, es fundamental fomentar una cultura organizacional que valore el respeto y la dignidad de todos los trabajadores, lo que puede contribuir a la reducción de casos de acoso.

La capacitación de los empleados debe incluir información sobre cómo identificar el acoso laboral, cómo denunciarlo y qué recursos están disponibles para las víctimas. Además, es importante que los líderes y gerentes reciban formación sobre cómo manejar situaciones de acoso y cómo promover un ambiente de trabajo positivo (Acosta Cifuentes & Garnica, 2022).

La baja productividad en los bancos de Colombia puede atribuirse a una combinación de factores organizacionales e individuales que afectan negativamente el rendimiento de los colaboradores. Estos factores incluyen una falta de motivación, una carga laboral excesiva, procesos burocráticos, rigidez organizacional y deficiencias en la comunicación interna.

Uno de los principales problemas identificados es la carga administrativa excesiva que enfrentan los gerentes de banca de empresas. Los estudios, como el de (McKinsey & Company, 2023) señalan que hasta el 30-40% del tiempo de los gerentes se dedican a tareas administrativas y de cumplimiento normativo. Esta sobrecarga limita el tiempo disponible para actividades estratégicas, como la gestión de relaciones con clientes clave, impactando negativamente en la

productividad y efectividad comercial de los gerentes (McKinsey & Company, 2023)

Los procesos burocráticos y la rigidez organizacional también juegan un papel crucial en la baja productividad. La dependencia de sistemas heredados y la resistencia al cambio, como se señala en el

informe de (McKinsey & Company, 2023) generan ineficiencias operativas. La falta de flexibilidad en los procesos internos limita la capacidad de los empleados para adaptarse rápidamente a las demandas del mercado (McKinsey & Company, 2023). Para abordar la baja productividad en los bancos de Colombia, es esencial implementar estrategias que incluyan la mejora de los procesos internos, el fortalecimiento de la capacitación, la creación de programas de incentivos y la promoción de un ambiente laboral saludable y colaborativo. Además, es crucial adoptar tecnologías digitales y reestructurar la organización para adaptarse a las demandas del mercado y mejorar la eficiencia general.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral en el sector financiero puede llevar a una disminución en el rendimiento y un aumento en el absentismo, afectando negativamente la eficiencia operativa de las instituciones bancarias (OIT, 2018)

El estrés laboral tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados en el sector bancario debido a las exigencias del entorno de trabajo. Este tipo de estrés puede reducir la eficiencia, aumentar el ausentismo y disminuir la motivación, lo que afecta tanto el bienestar de los empleados como el rendimiento general de la organización. Para contrarrestar estos efectos negativos, se recomienda implementar estrategias como la gestión efectiva del tiempo, el apoyo psicosocial y políticas de bienestar. Estas medidas pueden ayudar a reducir el estrés, mejorar la productividad y aumentar la satisfacción laboral en el sector financiero.

El estudio realizado en BBVA Perú evidencia una conexión clara entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados. El enfoque de la investigación es mixto, utilizando tanto métodos cuantitativos como cualitativos, lo que proporciona un análisis integral del problema. A través de encuestas a 111 trabajadores, se identificaron como factores principales el exceso de carga laboral y la presión constante, los cuales aumentan el estrés y disminuyen la productividad. Los resultados indican que la gestión adecuada de estos factores, como mejorar la comunicación interna, proporcionar apoyo emocional, y ajustar la carga de trabajo, puede reducir los efectos del estrés y mejorar el desempeño del personal. Este enfoque es respaldado por estudios globales

que refuerzan la importancia de manejar el estrés para mejorar tanto el bienestar de los empleados como la eficiencia organizacional.

El estrés laboral impacta la salud y bienestar de los empleados y representa un costo significativo para las empresas, generando gastos en atención médica, incapacidades, y necesidad de rotación de personal. Este fenómeno también deteriora el ambiente laboral, afectando la moral del equipo y la cohesión, lo cual puede reducir la innovación y eficiencia operativa. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) advierte que el estrés laboral causa pérdidas económicas globales de miles de millones de dólares cada año. Por ello, es crucial que las organizaciones implementen estrategias efectivas de gestión del estrés para favorecer tanto el bienestar de los empleados como la sostenibilidad económica. (Ponce Bustamante, 2023)

Marco Institucional:

La empresa bajo estudio es una entidad del sector financiero, ubicada en el sector de Chapinero, en la ciudad de Bogotá, Colombia. Su código CIIU es 6412, lo que la clasifica dentro de las instituciones financieras dedicadas a actividades bancarias. Con más de 50 años de trayectoria en el mercado colombiano, la empresa tiene una presencia significativa en el país, con más de 300 sucursales distribuidas en 13 ciudades, y una cartera de más de 5000 clientes empresariales. Su enfoque principal es ofrecer servicios financieros especializados a distintos segmentos del mercado, incluyendo empresas multinacionales, grandes corporaciones, y PYMEs.

Estructura Organizacional

La empresa es liderada por el presidente y el country manager de la banca corporativa, con un equipo encargado de distintas áreas clave:

- **Área de Soporte:** Implementa estrategias de negocio y desarrolla productos.
- **Auditoría Interna:** Realiza auditorías para minimizar riesgos y optimizar la rentabilidad.
- **Comunicación e Imagen:** Gestiona la presencia en redes sociales y conecta con los públicos de interés.
- **Research:** Apoya la toma de decisiones estratégicas.

- **Área Financiera:** Controla la gestión financiera.
- **Riesgos:** Evalúa el riesgo crediticio.
- **Talento y Cultura:** Se encarga de la gestión de recursos humanos.

Productos y Servicios

La empresa ofrece productos de crédito a corto y largo plazo, líneas especializadas como factoring y leasing, y servicios como banca electrónica, seguros y fondos de inversión.

Metodología

Primer nivel

Enfoque, alcance y diseño de la investigación

Esta investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para ofrecer una visión integral sobre el estrés laboral y su impacto en el bienestar y rendimiento de los empleados, así como en la productividad del banco. Con un alcance orientado a identificar los factores de estrés en el entorno bancario, se exploran variables demográficas, niveles de estrés, apoyo institucional y productividad. El diseño de investigación es transversal, recolectando datos en un solo momento mediante encuestas con preguntas cerradas y abiertas, lo cual permite capturar tanto datos cuantitativos como cualitativos que reflejan el estado actual del estrés laboral en los empleados.

Definición de Variables

- **Variables Demográficas:** La edad y género de los empleados son factores que pueden influir en cómo el personal percibe y maneja el estrés en su entorno laboral.
- **Variables de Estrés:** Miden aspectos como la frecuencia de sentirse abrumado, la motivación laboral, los factores ambientales que generan estrés, el nivel de estrés actual, y los síntomas físicos relacionados con el estrés. Estas variables reflejan tanto el impacto emocional como físico que el estrés produce en los empleados.
- **Variables de Productividad:** Analizan la influencia del estrés en el rendimiento laboral, la calidad del trabajo, el nivel general de productividad, y el cumplimiento de objetivos. Estas variables permiten observar cómo el estrés afecta el desempeño de los empleados.

- VARIABLES DE ASPECTOS EXTERNOS: Involucran horas de trabajo, carga laboral, percepción de monotonía, disponibilidad de tiempo para pausas, y el ambiente laboral en general. Son factores externos que pueden influir en el nivel de estrés y bienestar del personal.

Población y Muestra

Población: Empleados de la banca de empresas en una empresa del sector bancario en Bogotá.

Muestra: Se seleccionaron 79 empleados del área comercial de la banca de empresas.

Segundo nivel

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

El instrumento seleccionado es una encuesta estructurada que incluye preguntas de opción múltiple, escalas de Likert y preguntas abiertas, lo que permite capturar tanto datos cuantitativos como cualitativos.

- **Herramienta:** Forms Office 365
- **Análisis:** Excel.
- **Enlace encuesta:** <https://forms.gle/YD7EP8fvsVVwabo8>

Este enfoque mixto facilitará un análisis integral del estrés laboral, abordando tanto la frecuencia de los síntomas como los factores subjetivos involucrados. Adicionalmente, se podrán realizar entrevistas en profundidad con algunos participantes, con el fin de explorar de manera más detallada las experiencias individuales relacionadas con el estrés en el entorno laboral.

Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en esta investigación, se utilizaron técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, con el objetivo de generar resultados y hallazgos robustos sobre el impacto del estrés laboral en la productividad de los empleados.

Técnicas de análisis cuantitativo:

1. Análisis descriptivo: Esta técnica se utilizó para sintetizar las características generales de las variables cuantitativas, como la frecuencia de los síntomas de estrés y los niveles de productividad.

Se aplicaron medidas como media, mediana y moda, lo que permitió obtener una visión general de las tendencias y distribuciones de las respuestas de los empleados, facilitando la comprensión del fenómeno del estrés laboral.

2. **Análisis de correlación:** Para explorar las relaciones entre las variables de estrés y productividad, se utilizó el análisis de correlación. Esta técnica ayudó a determinar la relación significativa entre los niveles de estrés reportados por los empleados y su rendimiento laboral, proporcionando información sobre cómo el estrés impacta la productividad.

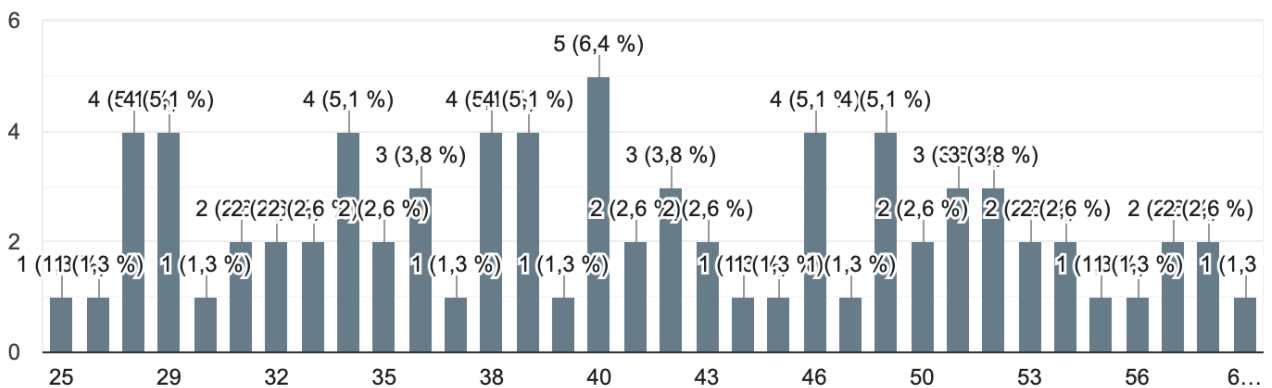
Técnicas de análisis cualitativo:

1. **Análisis temático:** Para las respuestas abiertas de la encuesta, se utilizó un análisis temático, que consistió en identificar y analizar patrones recurrentes en los datos cualitativos. Se centró en las experiencias de los empleados respecto al estrés laboral y el apoyo institucional, proporcionando una visión más profunda de los factores subjetivos del estrés y su gestión dentro de la organización.

Análisis y discusión de los resultados

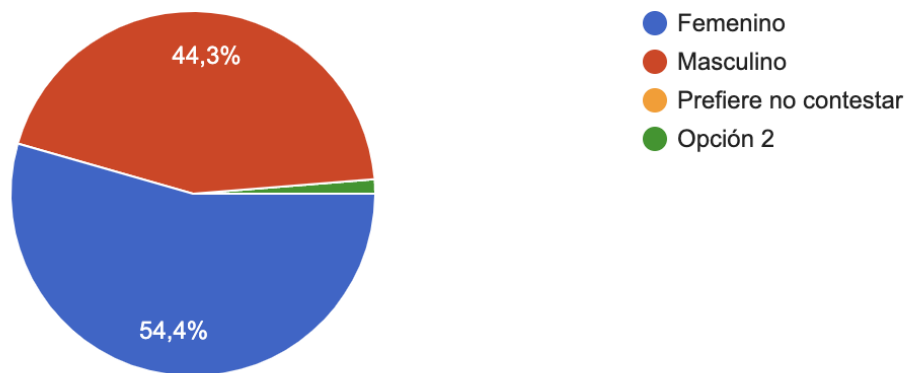
Resultados cuantitativos

1. Edad:



De las 78 respuestas obtenidas, se observa una distribución del estrés laboral a lo largo de diferentes rangos de edad, con una mayor frecuencia en los grupos de 39 y 40 años (5 personas en cada uno). También se identifican otras edades, como 28, 29, 34, 38, 46 y 49 años, con 4 personas afectadas en cada caso. Por otro lado, algunas edades como 25, 27, 30, 37, 44, 45, 48, 55, 56 y 62 años muestran una menor incidencia, con solo una o dos personas experimentando estrés. Esto sugiere que el estrés laboral afecta a diversas edades, pero es más común en los rangos de los 30 y 40 años.

2. Género:



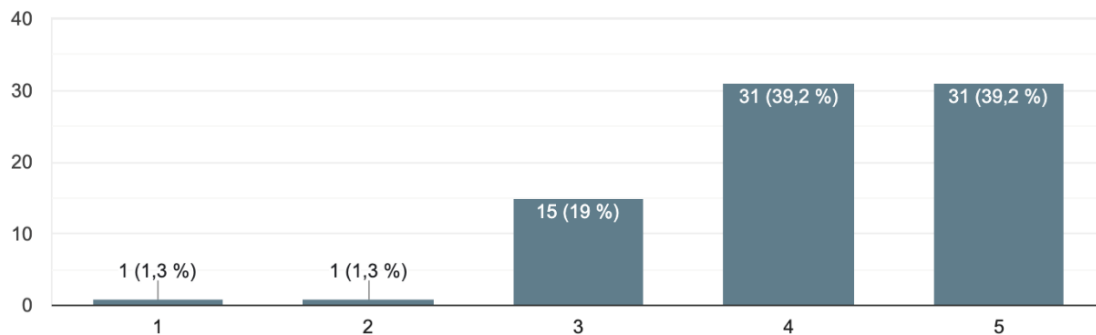
Se observa que 79 personas participaron en la encuesta, de ellas 43 son mujeres, lo que representa el 54.4%, y 35 son hombres, equivalente al 44.3%. Este reparto muestra una ligera mayoría de mujeres entre los participantes, lo que podría ofrecer una visión relevante sobre las diferencias de género en la experiencia del estrés laboral en este estudio.

3. Nivel de estrés:

¿Cómo calificarías tu nivel de estrés en el trabajo actualmente?

[Copiar gráfico](#)

79 respuestas

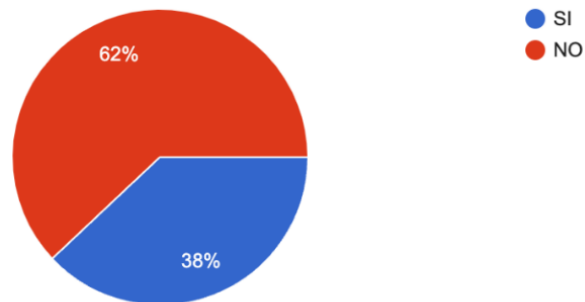


El gráfico muestra cómo 79 personas evaluaron su nivel de estrés laboral utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa bajo estrés y 5, mucho estrés. Solo 1 persona calificó su estrés como un 1 (poco estrés) y otra como un 2 (estrés leve). En cambio, 15 personas se situaron en el nivel 3 (estrés moderado). Sin embargo, lo más significativo es que tanto el nivel 4 como el nivel 5 fueron elegidos por 31 personas cada uno, lo que indica que un número considerable de empleados experimenta niveles altos y muy altos de estrés en su entorno laboral, lo cual podría afectar su bienestar y desempeño.

4. Motivación:

¿Te sientes motivado para ir a trabajar?

79 respuestas



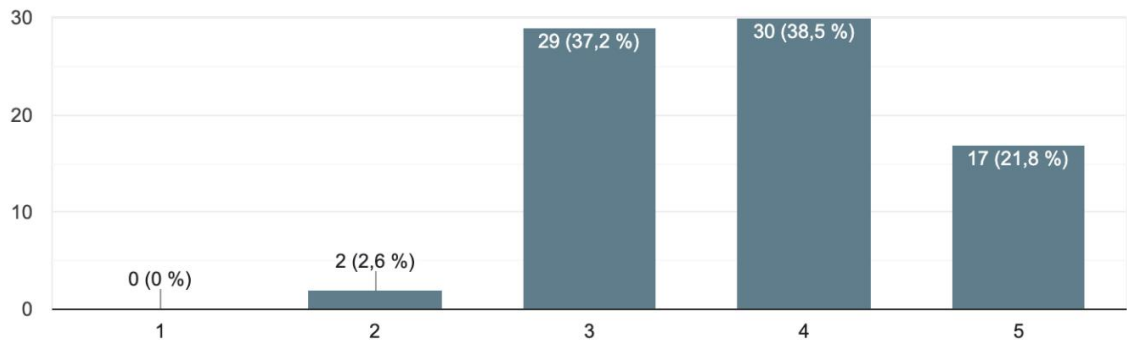
De las 79 personas que respondieron a la pregunta sobre si se sentían motivadas para ir a trabajar, la mayoría, 49 personas, indicó que no se sienten motivadas, lo que representa más de la mitad de los encuestados. Esto sugiere que un número significativo de empleados podría estar atravesando dificultades en su entorno laboral o experimentando falta de satisfacción con sus tareas. Por otro lado, 30 personas respondieron afirmativamente, señalando que sí se sienten motivadas para ir a trabajar. Aunque este número es positivo, no alcanza a ser la mayoría, lo que refleja que, aunque hay quienes están entusiasmados con su trabajo, la motivación general en el grupo aún es baja.

5. Abrumación:

¿Con qué frecuencia te sientes abrumado por tu trabajo?

 Copiar gráfico

78 respuestas



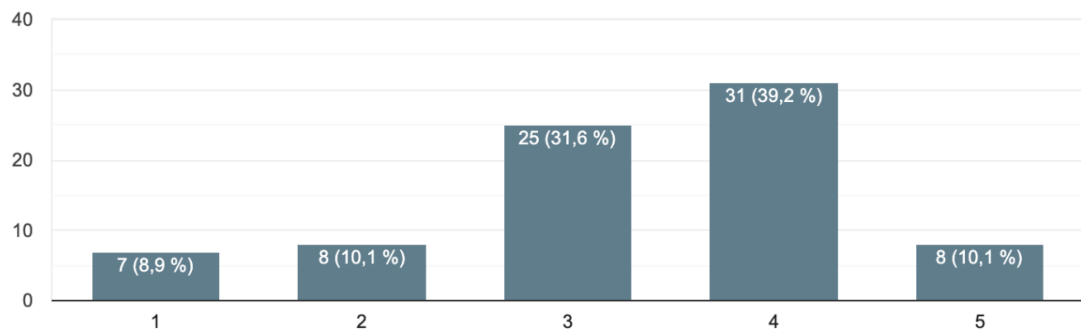
El gráfico sobre la frecuencia con la que las personas se sienten abrumadas por su trabajo muestra una distribución de respuestas que refleja diferentes niveles de presión laboral. Ninguna persona indicó que *nunca* se siente abrumada, lo que sugiere que todos los encuestados experimentan algún grado de estrés. Solo dos personas señalaron que se sienten abrumadas *raramente*, indicando que esta es una experiencia poco común. En cambio, 29 personas afirmaron sentirse *moderadamente* abrumadas, lo que implica que el estrés laboral es un factor presente, aunque no constante, en su día a día. En un nivel más alto, 30 personas indicaron sentirse *frecuentemente* abrumadas, lo que refleja una carga de trabajo o presión considerable. Finalmente, 17 personas señalaron que se sienten *casi siempre* abrumadas, sugiriendo que, para estas personas, el trabajo es una fuente constante de estrés. Esta distribución pone en evidencia que el estrés laboral afecta a la mayoría de los empleados, aunque en distintos niveles de intensidad.

6. Ambiente Laboral

¿Cómo describirías el ambiente laboral en tu lugar de trabajo?

 Copiar gráfico

79 respuestas



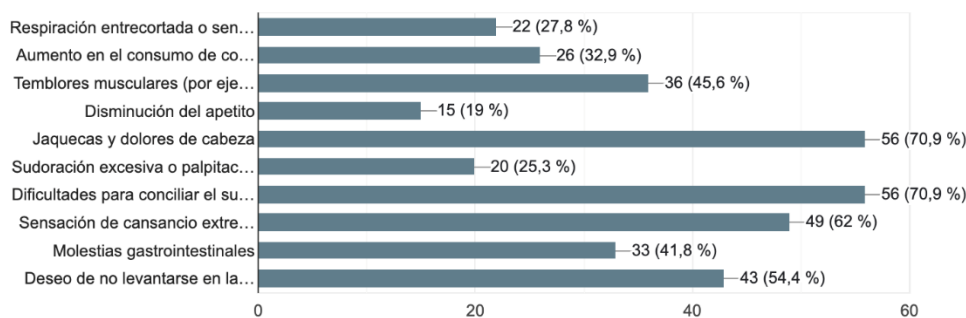
El gráfico sobre la percepción del ambiente laboral muestra que la mayoría de los empleados experimentan niveles de estrés significativos. Solo siete personas calificaron su ambiente como *muy bueno* (nivel 1), lo que indica que una pequeña parte de la muestra disfruta de un entorno de trabajo sin estrés. Ocho personas

marcaron un nivel 2, lo que sugiere que, aunque el entorno laboral es mayormente positivo, hay algunos aspectos que podrían mejorar. Un grupo más amplio de 25 personas describió su ambiente con un estrés moderado (nivel 3), lo que indica que la mayoría de los empleados siente alguna presión o malestar, aunque no sea abrumador. La mayor parte de los encuestados, 31 personas, señalaron que su ambiente es *bastante estresante* (nivel 4), lo que resalta que una porción significativa de los empleados enfrenta una carga laboral considerable. Finalmente, ocho personas indicaron que se sienten *extremadamente estresadas* (nivel 5), lo que podría indicar una situación crítica de bienestar y desempeño. Esto subraya que el estrés laboral es un factor predominante en el entorno de trabajo para muchos empleados.

7. Síntomas físicos:

¿Alguna vez has experimentado síntomas físicos a causa del estrés laboral?
 Selecciona los que hayas sufrido de manera recurrente durante los últimos 3 meses:

79 respuestas

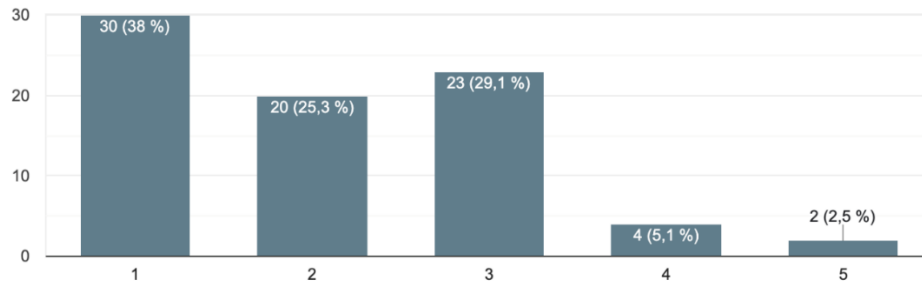


El gráfico sobre los síntomas físicos causados por el estrés laboral revela una clara manifestación de los efectos negativos que el estrés tiene sobre la salud de los empleados. Los dolores de cabeza y las dificultades para dormir son los síntomas más comunes, con 56 personas reportando ambos, lo que sugiere que el estrés no solo afecta el rendimiento laboral, sino también el bienestar físico y emocional. El agotamiento extremo también es un síntoma relevante, con 49 personas mencionando su experiencia, lo que refleja cómo el estrés puede robar energía incluso cuando no hay un esfuerzo físico intenso. Otros síntomas, como tics nerviosos (36 personas) y molestias gastrointestinales (33 personas), destacan cómo el estrés se manifiesta de formas menos evidentes, pero igualmente perturbadoras. También se observan respuestas emocionales y comportamentales, como el aumento del consumo de comida, bebida o tabaco (26 personas), y la disminución del apetito (15 personas), lo que podría indicar intentos de lidiar con el estrés de manera poco saludable. Además, el deseo de no levantarse por la mañana, mencionado por 43 personas, es una señal preocupante de cómo el estrés afecta la motivación y el bienestar general de los empleados. En conjunto, estos resultados ilustran cómo el estrés laboral puede impactar de manera significativa la salud física y emocional de los trabajadores, afectando su calidad de vida tanto dentro como fuera del trabajo.

8. Pausas activas:

¿Con qué frecuencia tomas pausas activas o descansos durante tu jornada laboral?

79 respuestas



El gráfico sobre la frecuencia de pausas activas en la jornada laboral muestra que una gran parte de los empleados realiza descansos regularmente. La opción 1, que indica que las personas toman pausas activas con frecuencia, fue seleccionada por 30 personas, lo que sugiere que muchos trabajadores están conscientes de la importancia de desconectar para mantener su energía y concentración.

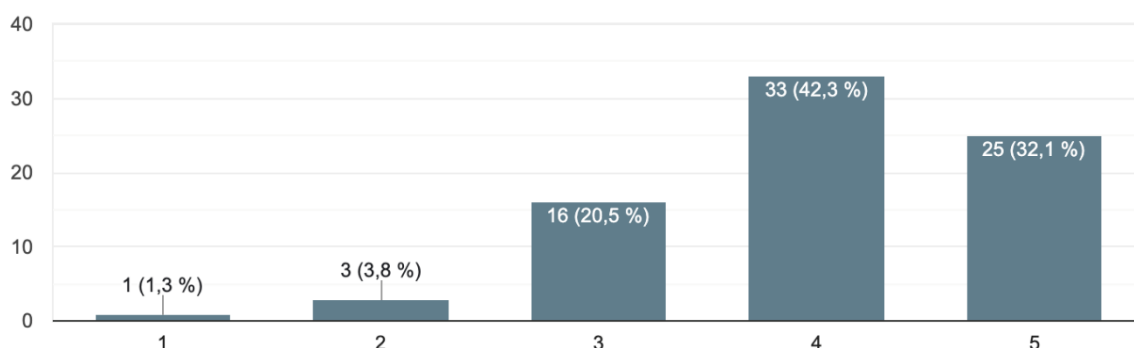
Un grupo más reducido de 23 personas eligió la opción 3, lo que indica que, aunque no de forma tan regular, también toman pausas. Esto subraya que, aunque las pausas activas no sean diarias, siguen siendo un hábito saludable para algunos.

Sin embargo, las opciones 2, 4 y 5 muestran cifras significativamente más bajas, con 20, 4 y 2 respuestas respectivamente. Esto sugiere que hay empleados que no están tomando descansos suficientes, y los bajos números en las opciones 4 y 5 pueden reflejar que algunos trabajadores rara vez o nunca se toman un tiempo para descansar, lo cual puede indicar una sobrecarga de trabajo o una falta de tiempo para hacerlo. Esto resalta la importancia de fomentar un ambiente laboral que permita descansos adecuados para prevenir el agotamiento y mejorar la productividad.

9. Carga laboral:

¿Cómo calificarías tu carga laboral actual?

78 respuestas



Al observar el gráfico sobre la carga laboral actual, se nota una distribución variada. Solo una persona calificó su carga como mínima (1), lo que sugiere que la mayoría no considera su trabajo tan ligero. Tres personas se sienten algo más cómodas (2), aunque aún es un número pequeño. La opción 3 fue la más elegida, con 16 respuestas, indicando que para estas personas la carga es manejable, pero no ideal. La opción 4, con 33 respuestas, muestra que muchos consideran su carga alta, aunque no abrumadora. Finalmente, 25 personas seleccionaron la opción 5, destacando un grupo considerablemente afectado por una carga laboral muy alta.

10. Pregunta Proyectiva, estrategias para reducir el estrés:

Estrategia	Acciones Propuestas
1. Equilibrio de Carga Laboral	- Equilibrar la carga de trabajo entre los miembros del equipo. - Contratar más personal para reducir la carga operativa. - Delegar tareas de manera equitativa, evitando la sobrecarga en ciertos empleados.
2. Trabajo en Equipo y Apoyo	- Fomentar el trabajo en equipo sin preferencias. - Realizar reuniones de apoyo y motivación. - Ser más cercano y comprensivo con el equipo, escuchando y entendiendo sus necesidades.
3. Pausas Activas y Descanso	- Implementar pausas activas dos veces al día. - Fomentar ejercicios o actividades lúdicas durante el trabajo. - Proporcionar días de descanso como incentivo por un buen rendimiento.
4. Comunicación Clara y Empática	- Tener un diálogo abierto y empático con los empleados. - Transmitir información de manera motivacional, no con amenazas. - Valorar y respetar las ideas y preocupaciones de los colaboradores.
5. Reducción de la Presión y Estrés	- No ejercer presión constante con metas y cifras. - Minimizar el seguimiento y dar más acompañamiento. - Establecer un ambiente sin acoso ni presiones psicológicas.
6. Flexibilidad y Apoyo Personal	- Implementar horarios flexibles y trabajo remoto. - Valorar los logros basados en objetivos (KPI) en lugar de horas trabajadas. - Ofrecer apoyo en la gestión del tiempo y en temas personales.
7. Ambiente de Trabajo Humano y Respetuoso	- Ser más humano y estratégico, mostrando confianza en el equipo. - No faltar el respeto, incluso con comentarios disfrazados de broma. - Promover un ambiente basado en respeto, resiliencia y apoyo.

El gráfico sobre cómo las personas creen que podrían reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar si fueran los jefes revela varias propuestas centradas en la empatía, el equilibrio y el bienestar del equipo. Muchas respuestas coinciden en que un líder ideal debe ser accesible, escuchar a su equipo y mostrar

preocupación por el bienestar personal de cada miembro, no solo por los resultados del trabajo. Además, se destaca la importancia de confiar en las capacidades del equipo, evitar la sobrecarga laboral y distribuir las tareas de manera equitativa.

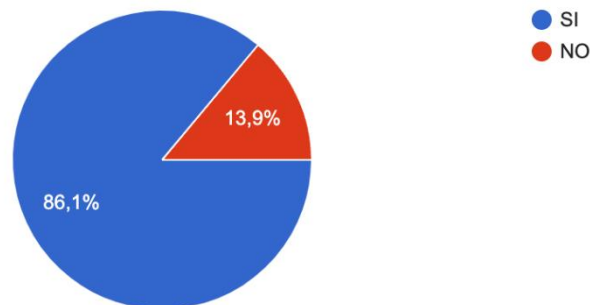
También se menciona la necesidad de fomentar pausas activas y descansos, creando un ambiente donde se valore el tiempo de relajación y esparcimiento. Finalmente, se enfatiza que el jefe no debe enfocarse solo en metas y productividad, sino que debe promover un enfoque más motivacional y respetuoso, evitando la presión excesiva y creando un entorno sin acoso.

11. Estrés laboral:

¿ Ha experimentado estrés laboral que haya impactado de manera notable su rendimiento en su trabajo?

[Copiar gráfico](#)

79 respuestas



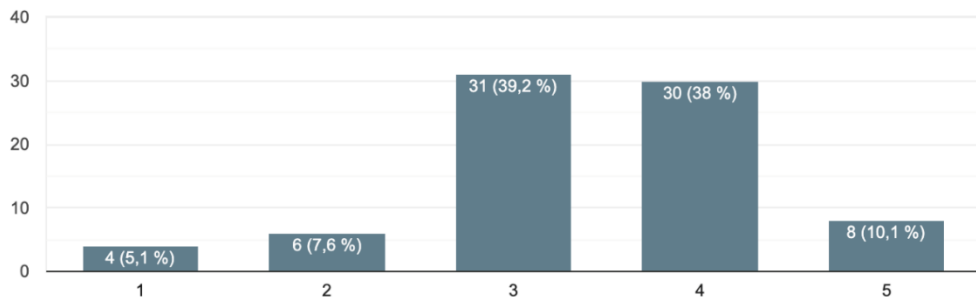
El gráfico revela que una gran mayoría de los encuestados, específicamente 68 de 79 personas, han experimentado estrés laboral que ha afectado su rendimiento. Esto indica que el estrés es un factor significativo en el entorno laboral, afectando la productividad y el bienestar de una parte considerable del personal. Solo 11 personas señalaron que el estrés no ha tenido impacto en su desempeño, lo que resalta el alcance del problema.

12. Productividad:

¿Cómo calificarías tu nivel de productividad en el trabajo actualmente?

 Copiar gráfico

79 respuestas



El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados se encuentran en los niveles 3 y 4 en cuanto a su percepción de productividad, lo que indica que se sienten moderadamente productivos, pero con espacio para mejorar. Solo un pequeño grupo, compuesto por 4 personas, se calificó con el nivel 1, lo que sugiere que pocas personas sienten que su productividad es mínima. Un total de 6 personas eligieron el nivel 2, indicando que su productividad es algo baja pero no crítica.

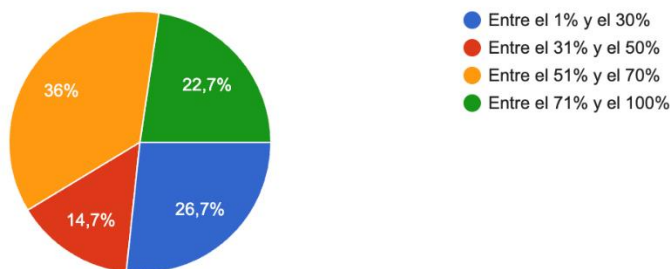
Por otro lado, la mayoría de los encuestados (31 personas en el nivel 3 y 30 en el nivel 4) se consideran productivos de manera regular, aunque reconocen que aún pueden mejorar. Solo 8 personas se clasificaron en el nivel 5, lo que sugiere que muy pocos se sienten totalmente satisfechos con su rendimiento en el trabajo.

13. Cumplimiento de objetivos:

¿Cuál ha sido tu cumplimiento acumulado de objetivos comerciales en los últimos 6 meses? Por favor, selecciona la opción que mejor describa tu desempeño:

 Copiar gráfico

75 respuestas



El gráfico muestra cómo se distribuyen los logros de los objetivos comerciales de las personas en los últimos seis meses. De acuerdo con los datos:

- Entre el 1% y el 30% de los objetivos alcanzados hay 20 personas, lo que sugiere que enfrentaron dificultades significativas o no pudieron avanzar tanto como esperaban.

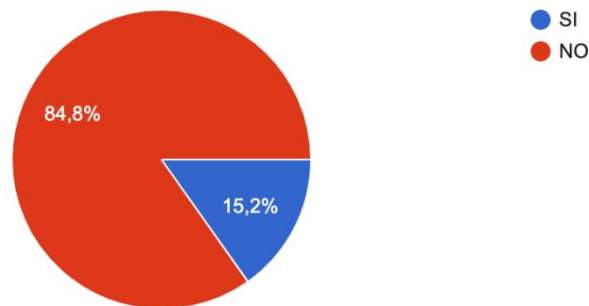
- Entre el 31% y el 50% se encuentran 11 personas, indicando que lograron avances moderados, pero aún tienen un largo camino por recorrer.
- El grupo más grande, entre el 51% y el 70%, lo componen 27 personas. Estos individuos muestran resultados más positivos y podrían estar cerca de cumplir sus metas si mantienen su ritmo.
- Finalmente, entre el 71% y el 100% de los objetivos alcanzados, hay 17 personas que han tenido un desempeño notablemente bueno y están cerca de lograr sus metas.

14. Apoyo Psicológico y Psiquiátrico

¿Consideras que tu lugar de trabajo ofrece apoyo adecuado para quienes están en tratamiento psicológico o psiquiátrico?

 Copiar gráfico

79 respuestas



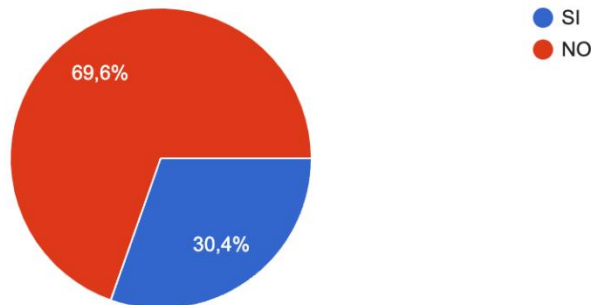
El gráfico muestra que la mayoría de las personas encuestadas, un 84.8% (67 personas), siente que no recibe suficiente apoyo en su lugar de trabajo mientras están recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico. Solo un pequeño porcentaje, 15.2% (12 personas), indicó que sí recibe el apoyo adecuado en su entorno laboral. Esto refleja una clara brecha en el respaldo que las personas reciben en el contexto laboral cuando atraviesan desafíos de salud mental.

15. Apoyo Psicológico y Psiquiátrico

¿Alguna vez has sido remitido a consulta psicológica o psiquiátrica debido al estrés laboral?

 Copiar gráfico

79 respuestas



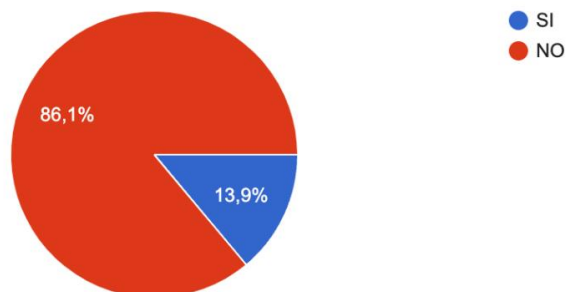
El gráfico muestra que un 69.6% de las personas encuestadas (55 en total) no han sido referidas a consultas psicológicas o psiquiátricas debido al estrés laboral. Esto sugiere que muchas personas pueden no percibir el estrés como un problema que requiera intervención profesional o lo manejan de otras maneras. Sin embargo, un 30.4% (24 personas) sí ha sido referido a consultas, lo que indica que para una parte significativa del grupo, el estrés laboral ha llegado a un nivel donde consideran necesario buscar apoyo profesional. Este dato resalta la importancia de reconocer el estrés como un factor serio que puede afectar la salud mental y el bienestar general.

16. Tratamiento psicológico o psiquiátrico

¿Actualmente estás en tratamiento psicológico o psiquiátrico debido al estrés laboral?

 Copiar gráfico

79 respuestas



El gráfico sobre el tratamiento psicológico o psiquiátrico debido al estrés laboral revela que la mayoría de las personas, un 86.1%, no están en tratamiento, lo que indica que la gran mayoría se siente capaz de manejar el estrés laboral sin apoyo profesional. Esto podría reflejar que muchas personas no perciben el

estrés como un problema lo suficientemente grave para requerir intervención. Sin embargo, el 13.65% que sí está en tratamiento muestra que un grupo significativo enfrenta el estrés de manera activa, buscando apoyo profesional. Esto resalta la importancia de reconocer cuando el estrés se convierte en un desafío que requiere atención y cuidado.

Conclusiones

La investigación en el área comercial de la banca de empresas revela que aproximadamente el 86% de los colaboradores encuestados experimenta estrés laboral que afecta su rendimiento, y un 78% reporta niveles altos o muy altos de estrés en su entorno laboral, lo que repercute en sus relaciones interpersonales. Se evidencia que el impacto es mayor en colaboradores en sus 30 y 40 años, una etapa caracterizada por mayores responsabilidades laborales y familiares. Los efectos del estrés en la productividad incluyen baja motivación, con más de la mitad de los colaboradores sin ánimos de asistir al trabajo; sentimientos de abrumación, que afectan la calidad del trabajo y el cumplimiento de objetivos; y efectos físicos y emocionales como el agotamiento extremo y problemas de sueño que limitan su energía y aumentan el ausentismo. En el ámbito psicosocial, el ambiente percibido como estresante, la alta carga laboral percibida y la falta de pausas activas deterioran la colaboración, el clima organizacional y refuerzan un entorno de tensión y competencia que obstaculiza el trabajo en equipo. En conclusión, abordar el estrés laboral con iniciativas de bienestar y soporte emocional no solo contribuiría a mejorar la salud y la motivación de los empleados, sino también a incrementar la productividad y promover un ambiente laboral colaborativo y saludable, optimizando así los resultados organizacionales.

Propuesta de Campaña de Endomarketing 360 para la Reducción del Estrés Laboral y Aumento de Productividad

Se propone implementar una campaña de endomarketing 360 en una empresa del sector bancario en Bogotá, con el objetivo de reducir el estrés laboral y, en consecuencia, mejorar la productividad de los colaboradores en el área comercial de banca de empresas. Esta campaña se orienta a crear un entorno

laboral saludable y de alto rendimiento, mediante la prevención del estrés, la promoción del bienestar y el fortalecimiento del compromiso y la motivación de los empleados.

Objetivos:

1. Implementar espacios de bienestar y crecimiento personal:
2. Educar y sensibilizar a los líderes para gestionar el estrés en sus equipos:
3. Incrementar la productividad mediante prácticas laborales flexibles:

Estrategias:

1. Comunicación Interna y Sensibilización

Tácticas:

- Campañas informativas: Crear infografías, videos y correos internos que expliquen el impacto del estrés laboral y ofrezcan herramientas para su manejo.
- Talleres de sensibilización: Organizar talleres sobre los efectos del estrés laboral, dirigidos a todos los colaboradores y con un enfoque especial en líderes de equipo.
- Compartir testimonios: Publicar en boletines o intranet historias de colaboradores que hayan implementado estrategias exitosas para gestionar el estrés.
- Botón de quejas directo a RRHH: Implementar un canal de quejas que notifique a la dirección y vicepresidencia de RRHH, estableciendo un proceso para agendar reuniones con los colaboradores y líderes inmediatos, y llegar a acuerdos personalizados.

2. Implementación de Espacios de Bienestar, Salud Mental y Crecimiento Personal

Tácticas:

- Pausas activas dos veces al día: Programar pausas activas de 20 minutos en la mañana y la tarde, notificadas por correo y en el calendario, lideradas por expertos en ejercicios de relajación.
- Días de descanso como incentivo: Ofrecer días libres por cumplimiento de metas, para recompensar el esfuerzo y mejorar el equilibrio entre vida y trabajo.
- Apoyo psicológico y psicológico organizacional: Establecer un programa de asistencia psicológica confidencial, accesible para todos los colaboradores.

- Programa de bienestar mental: Ofrecer sesiones de mindfulness, coaching, y consejería psicológica para todos los colaboradores, fomentando el autocuidado.

3. Fortalecimiento del Balance Vida-Trabajo

Tácticas:

- Modalidad híbrida: Permitir opciones de trabajo remoto para reducir el tiempo de desplazamiento y mejorar calidad de vida de los empleados.
- Política de desconexión digital: Limitar la comunicación laboral fuera del horario de oficina para evitar el agotamiento digital y respetar el tiempo personal de los colaboradores.

4. Capacitación en Gestión del Estrés y Habilidades de Productividad

Tácticas:

- Campus de formación: Ofrecer capacitaciones en el campus de formación de la empresa con cursos en gestión de estrés, manejo del tiempo y productividad. Incluir certificaciones obligatorias para líderes en desarrollo de habilidades de liderazgo y bienestar laboral.
- Seguimiento semestral de equipos por RRHH: Realizar una evaluación semestral de cada equipo para asegurar un funcionamiento óptimo y detectar oportunidades de mejora.
- Sesiones de coaching y talleres: Brindar coaching grupal e individual para fortalecer relaciones interpersonales, mejorar comunicación y desarrollar habilidades de manejo del estrés.

5. Reconocimiento y Motivación

Tácticas:

- Sistema de reconocimiento mensual: Destacar colaboradores y equipos que demuestren buenas prácticas de gestión del estrés y productividad.
- Mentoría y acompañamiento por líderes: Fomentar una cultura de apoyo en la que los líderes actúen como mentores, brindando a sus equipos herramientas y orientación para manejar el estrés y facilitar el cumplimiento de sus metas. Esto incluye establecimiento de objetivos claros y seguimiento constante para asegurar que los colaboradores cuenten con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos.

- Espacios de diálogo y feedback constante: Establecer reuniones periódicas y abiertas entre líderes y colaboradores, en las que se promueva la comunicación directa para identificar necesidades, plantear soluciones y ajustar estrategias. Estos espacios permitirán a los líderes brindar un acompañamiento activo, ajustando el enfoque según el progreso y las necesidades individuales de cada colaborador.

La campaña de endomarketing 360 se implementará dos veces al año con el objetivo de fortalecer el compromiso de los empleados y garantizar un ambiente laboral saludable que facilite el cumplimiento de los objetivos de la empresa. A través de esta campaña, se promoverá un entorno de trabajo centrado en el bienestar de los colaboradores, lo que potenciará su capacidad para enfrentar desafíos y contribuir al éxito colectivo. Para evaluar la efectividad de la campaña, se realizarán encuestas de satisfacción laboral y bienestar antes y después de las intervenciones, con el fin de medir la percepción del estrés entre los empleados. Además, se supervisará el cumplimiento de los objetivos individuales y se realizará un seguimiento de la reducción del ausentismo laboral asociado a síntomas de estrés. La evaluación del feedback cualitativo, obtenida mediante entrevistas y grupos focales, permitirá ajustar y mejorar continuamente la estrategia, asegurando su efectividad a largo plazo.

Conclusiones

Se recomienda que el área de Recursos Humanos evalúe la contratación de personal adicional para garantizar que todas las tareas se gestionen de manera eficiente y dentro de los tiempos establecidos por la empresa. La campaña integral propuesta no solo tiene como objetivo reducir el estrés laboral, sino también cultivar una cultura organizacional centrada en el bienestar y el compromiso de los empleados. Esto favorecerá un aumento en la productividad, una mayor retención del talento y una reputación positiva en el sector bancario. En definitiva, esta estrategia contribuirá a crear un entorno laboral saludable, promoviendo la salud mental, la motivación y el compromiso, lo que resultará en un bienestar general superior y una productividad más alta en el lugar de trabajo.

Referencias:

Acosta Cifuentes, O. L., & Garnica, Y. J. (2022). *El acoso laboral: Antecedentes y normatividad a partir de la Ley 1010 hasta la actualidad en Colombia* [Trabajo de especialización, Facultad de Derecho, Universidad La Gran Colombia]. Repositorio de la Universidad La Gran Colombia.

<https://repository.ugc.edu.co/server/api/core/bitstreams/713b24da-d26c-4a7c-bd81-1c2d0d00ba88/content>

Asobancaria. (2024, 22 de enero). *Perspectivas crediticias para 2024: Un año de lenta recuperación* (Edición 1409). <https://www.asobancaria.com/2024/01/22/edicion-1409-perspectivas-crediticias-para-2024-un-ano-de-lenta-recuperacion/>

Banco Mundial. (2015, 28 de diciembre). El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

Baquerizo Rivera, C. J., & Nieves Ramos, D. A. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16143>

Bui, T., Zackula, R., Dugan, K., & Ablah, E. (2021). Workplace stress and productivity: A cross-sectional study. *Kansas Journal of Medicine*, 14, 42-45. <https://doi.org/10.17161/kjm.vol1413424>

Cabrera Portillo, J. M., Hoyos Gómez, S. I., & Padilla Mancilla, C. (2021). *Evaluación de la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en una empresa del sector financiero* [Tesis de especialización, Universidad ECCI]. Repositorio de la Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/911/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20acoso%20laboral%20como%20factor%20de%20riesgo%20en%20una%20empresa%20del%20sector%20financiero.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Cortés Hernández, P., Bedolla Cortes, M., & Pecina Rivas, E. M. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 7. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>

Daswir Lelo, S., Yusof, S. M., & Horas V. Purba, J. (2019). *Influence of work safety and work stress on productivity* [PDF]. IEOM Society International. <https://ieomsociety.org/ieom2019/papers/824.pdf>

Deutsche Bank. (n.d.). *Well-being benefits*. Deutsche Bank Careers. Retrieved November 8, 2024, from <https://careers.db.com/inside-deutsche-bank/well-being-benefits>

El Colombiano. (2023, 16 de julio). *Colombianos tienen estrés laboral, según un informe de 2023*. <https://www.elcolombiano.com/tendencias/colombianos-tienen-estres-laboral-segun-un-informe-de-2023-ED21990602>

Gallup. (2023, 26 de abril). *State of the global workplace: 2023 report*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

Gómez Cetina, D., & Machado Martínez, M. C. (2021). *La violencia y el acoso laboral en Colombia: Análisis crítico de la Ley 1010 de 2006 a partir del Convenio 190 de la OIT y el derecho comparado* [Tesis de grado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ff4b79d2-d160-4e75-bea4-a0c8343e9aa4/content>

Jiménez Chaves, O. L. (2019). *Acoso laboral: Un problema en aumento* [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. Escuela de Ciencias Humanas, Maestría en Periodismo. Repositorio. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/e6368dea-be5e-4cdc-88a2-ef858db21442/content>

León Gualdrón, D. Y., Márquez Márquez, A. J., & Salas Restrepo, L. (2020). *Revisión sistemática de literatura sobre el acoso laboral en América Latina* [Archivo PDF]. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/bf5da6d6-ed75-46d8-8a5a-8a2dc2566f4a/content>

Machado Martínez, M. C. (2021). La violencia y el acoso laboral en Colombia: Análisis crítico de la Ley 1010 de 2006 a partir del Convenio 190 de la OIT y el derecho comparado [Tesis de grado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ff4b79d2-d160-4e75-bea4-a0c8343e9aa4/content>

Martín Acosta Fernández, T. M. T. L., Fernández Muñoz, M., Gual Acosta, J. M., Gómez Pineda, F. H., Ortíz Quevedo, B. I., Salazar Jácome, Á., Vivas Manrique, S., López Cortés, Ó. A., Parra Osorio, L., Castro Osorio, C. E., Romero Pumalpa, D. A., Francs Barrera, N., & Duarte Alarcón, C. (2020). *El acoso laboral: Entre lo teórico y lo legal. Una mirada multidisciplinaria* [PDF]. Universidad Libre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18679/EI%20acoso%20laboral.%20Entre%20lo%20te%C3%B3rico%20y%20lo%20legal.%20Una%20mirada%20multidisciplinaria..pdf?sequence=5&isAllowed=y>

McKinsey & Company. (2023). Improving productivity in a disrupted landscape: How to transform Latin American banking. <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/improving-productivity-in-a-disrupted-landscape-how-to-transform-latin-american-banking/es-ES>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2023). Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Ponce Bustamante, G. (2023). *Impacto del estrés laboral en la productividad de empresas del sector financiero en Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio DSpace Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18429>

Ramos Ramos, P., & Ramos Ramos, P. (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout* (2a. ed.). Editorial ICB.

Top Doctors. (2021, 6 de julio). *Estrés: la epidemia del siglo XXI*. <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/estres-la-epidemia-del-siglo-xxi>

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Villanueva Silvia, G., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (2017). La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>

YMS LLP. (2024, marzo). *How workplace harassment can impact mental health*. YMS LLP. <https://www.ymsllp.com/blog/2024/03/how-workplace-harassment-can-impact-mental-health/>