

Estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga
durante la pandemia

Rubén Darío Pinzón Millán

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Psicología

Bucaramanga

2022

Estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga
durante la pandemia

Rubén Darío Pinzón Millán

Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicología

Director del Proyecto

Claudia Milena Serrano Díaz

Magister en Psicología

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Psicología

Bucaramanga

2022

Tabla de Contenido

1.	Problema de Investigación	9
	1.1. Planteamiento del Problema	9
	Justificación	13
3.	Objetivos	15
	3.1. Objetivo General	15
	3.2. Objetivos Específicos.....	15
4.	Marco de Referencia	16
	4.1. Marco de Antecedentes	16
	4.2. Marco Teórico	19
	<i>4.2.1. El Estrés</i>	
	20
	<i>4.2.1. Teoría Transaccional del Estrés</i>	
	23
	<i>4.2.2. Modelos Teóricos del Estrés Laboral</i>	
	23
5.	Metodología	25

5.1. Enfoque, Tipo y Diseño de la Investigación	25
5.2. Población y muestra	25
5.3. Instrumentos de Recolección de Datos	26
5.4. Procedimiento de la Investigación	27
6. Resultados	28
6.1. Evaluación del estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga durante la pandemia	28
6.2. Estrategias para mitigar el estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga de acuerdo con los resultados obtenidos	41
6. Discusión.....	44
7. Conclusiones	46
8. Recomendaciones	48
Referencias Bibliográficas	49

Listado de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos.....	28
Tabla 2. Principales resultados de la batería – Factores de riesgo psicosocial.....	29
Tabla 3. Principales resultados de la batería – Esfuerzo físico.....	32
Tabla 4. Principales resultados de la batería – Esfuerzo mental.....	34
Tabla 5. Principales resultados de la batería – Actividades en el trabajo.....	35
Tabla 6. Principales resultados de la batería – Capacitaciones y oportunidades de crecimiento en el trabajo	38 39
Tabla 7. Estrategias para minimizar el estrés laboral	42

Listado de figuras

Figura 1. Tipos de estrés	21
--	----

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga durante la pandemia

AUTOR(ES): RUBEN DARIO PINZON MILLAN

PROGRAMA: Facultad de psicología

DIRECTOR(A): CLAUDIA MILENA SERRANO DIAZ

RESUMEN

La investigación abordó un tema de auge en la actualidad siendo el estrés laboral de los empleados en pandemia; por tanto, la investigación tuvo como principal objetivo identificar los niveles estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga durante la pandemia. Para lograr tan importante objetivo se evaluó en primer lugar el estrés laboral en los participantes a través de una batería del Ministerio de Protección Social de Colombia que permitió analizar el contexto de los colaboradores de la empresa en tiempos de pandemia. Los resultados permitieron sugerir algunas estrategias que minimicen a largo plazo la situación que afecta a nivel personal, social y laboral. La ruta metodológica de la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de igual forma se tomó como referente el tipo de investigación descriptivo dentro de una muestra de 97 empleados del área comercial de la empresa. Los resultados del estudio mostraron que los empleados tienen un nivel de estrés moderado que requiere de impacto e intervención a nivel laboral para que no afecte a los mismos a nivel de salud mental, exposición al contagio por Covid y mayor cualificación continua. Se concluye que la implementación a largo plazo de estrategias podría minimizar el estrés laboral de los empleados y así fortalecer su desempeño personal como ocupacional.

PALABRAS CLAVE:

Estrés laboral, empleados, avícola, empresa y pandemia.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Work stress in workers in the commercial area of a poultry company in Bucaramanga during the pandemic

AUTHOR(S): RUBEN DARIO PINZON MILLAN

FACULTY: Faculty of Psychology

DIRECTOR: CLAUDIA MILENA SERRANO DIAZ

ABSTRACT

The investigation tackled a topic that is currently booming, being the work stress of employees in a pandemic; Therefore, the main objective of the research was to identify the levels of work stress in workers in the commercial area of a poultry company in Bucaramanga during the pandemic. To achieve this important objective, the work stress in the participants was first evaluated through a battery of the Ministry of Social Protection of Colombia that will finally analyze the context of the company's collaborators in times of pandemic. The results allowed suggesting some strategies that minimize in the long term the situation that affects the personal, social, and work level. The methodological route of the investigation was based on a quantitative approach; in the same way the type of descriptive investigation was taken as a reference within a sample of 97 employees of the company's commercial area. The results of the study show that employees have a moderate level of stress that requires impact and intervention at the work level so that it does not affect them at the level of mental health, exposure to contagion by Covid and continuous higher qualification. It is concluded that the long-term implementation of strategies could minimize the work stress of employees and thus strengthen their personal and occupational performance.

KEYWORDS:

Work stress, employees, poultry, company, and pandemic

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

En el mundo entero, el trabajo se ha caracterizado por ser una de las formas más eficientes de buscar recursos económicos para tener una vida digna y alcanzar a suplir las necesidades diarias a cambio de un desempeño funcional o laboral; para la autora RodríguezPecino (2019), los empleos en la sociedad son el camino a la real vida digna.

Desde lo expuesto, el empleo se hace necesario en cada sociedad con el ánimo de un crecimiento integral en los ciudadanos y en el progreso del país; sin embargo, en la actualidad se puede evidenciar que no toda la población cuenta con este tipo de garantías, pues en el año 2021 la tasa de desempleo a nivel de Colombia alcanzó una tasa del 15,6% que aparentemente bajo a comparación del año 2020 (DANE, 2021).

Aunque el DANE manifestó que el desempleo para el 2021 es inferior, cabe decir que, otros reportes en la literatura y en observatorios de Universidades mencionan la crisis laboral del desempleo aumento con el paso de la pandemia del Covid-19; puesto que para el 2020 se reportaron más de 3.000 millones de desempleados en el país (Morales, 2020), que, para complementar, en el año 2021 la realidad del desempleo es una pandemia adicional (Londoño, 2021).

La razón principal del alto índice de desempleo en los últimos dos años se relaciona con la pandemia y los protocolos abordados por las empresas según las indicaciones de la Organización Mundial de Salud y el Gobierno Nacional que implementó cuarentenas estrictas y cierres masivos para minimizar el contagio; por tanto, cientos de empresarios cerraron definitivamente sus negocios dejando desempleos masivos (Weller, 2020).

Por los cierres de las empresas progresivamente a nivel mundial, los empleados en su mayoría han presentado momentos de incertidumbre en la continuidad laboral en sus empresas, con miedo a despidos y temores de buscar empleo en cuarentena donde se hace muy difícil conseguir por la alta competencia en la sociedad; por otro lado, la situación generó episodios de estrés por los cambios en su normalidad laboral y personal.

Es importante mencionar que el estrés laboral es una de las situaciones frecuentes a nivel mundial y normalmente se presenta en el desempeño ocupacional por factores internos y externos (Muñoz, 2020); sin embargo, en tiempos de pandemia diferentes estudios han demostrado que se ha potencializado este estado en los trabajadores y que no solo afecta su equilibrio mental, sino también presenta afectaciones en el desempeño personal, laboral y emocional (Usma, 2020).

El estrés laboral genera resultados de productividad negativos para las empresas y en los empleados por afectaciones en su desempeño; en este punto, las empresas tienen una desmejora en su quehacer por que los colaboradores a raíz de desinterés, ausentismo, baja convivencia laboral, poca concentración, desorganización y posiblemente con riesgos de padecer enfermedades asociadas con el estrés (Opere, 2017); por dichas consecuencias del estrés laboral, las empresas deben buscar estrategias para minimizar la problemática y garantizar las políticas con lineamientos del Ministerio del Trabajo entre otras normativas que relacionan la calidad laboral.

Incluso en los empleados el estrés laboral lo relacionan con el Síndrome de Burnout que minimiza el desempeño laboral a nivel emocional, cognitivo, conductual, social y físico, síntomas que no son nada favorables para el rendimiento de la empresa ni para los empleados ya que tendrían un desequilibrio personal de alerta (Oliveras, 2015).

Ante la problemática expuesta a nivel mundial se estima que el 45% de los trabajadores sufre de episodios de estrés laboral (Organización Mundial de la Salud, 2019); mientras que a nivel de Colombia según cifras del año 2020 se alcanza un 19% del total de los empleados con estrés (Toro , 2020).

De modo que en la presente investigación se evidenció que el estrés laboral es un estado que se presenta a nivel mundial, nacional y que se identifica actualmente en una empresa avícola que se constituye en seccionales a nivel de Colombia con más de 50 años de experiencia llevando productos alimenticios de calidad al consumidor. El estrés laboral en la empresa se reflejó principalmente en una muestra de trabajadores y trabajadoras del área comercial quienes mostraron incertidumbre por temores de desempleo durante la pandemia, ansiedad, malestares generales, depresión y desequilibrios emocionales, cognitivos y comportamentales que disminuyeron considerablemente su productividad en el desempeño día a día.

Según informes del área de Recursos Humanos de la empresa avícola, el 65% de los empleados ha manifestado tener estrés laboral en pandemia por razones de adecuación en las nuevas metodologías virtuales, la comunicación difícil con los clientes, las bajas ventas por contagio y miedo del consumidor como también los cambios en preferencias alimenticias y las intermitencias económicas de las familias. Ante el estrés de no vender en el área comercial, los empleados han tenido que recibir capacitaciones en estrategias de marketing digital, comprar equipos tecnológicos que no se suplieron por la empresa y adecuar su vida personal con la laboral en casa, tal como se logró evidenciar desde los reportes de Gestión Humana de la empresa.

En los empleados con hijos se suma el estrés parental por acompañar a sus hijos en el proceso de enseñanza aprendizaje lo que hace que en el trabajo el rendimiento también desmejore (Pérez et al 2010). Desde lo expuesto en párrafos anteriores se planteó la siguiente pregunta problema ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en una muestra de trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga, Santander?

Justificación

La presente investigación abordó una de las problemáticas comunes que ocurren en los contextos laborales, siendo el estrés en los empleados por diferentes factores externos como

internos que influyen a nivel personal, laboral, emocional y cognitiva. El estudio por otro lado buscó evaluar el nivel de estrés de los trabajadores para poder sugerir estrategias positivas que permitan minimizar las consecuencias del estrés laboral por pandemia en una muestra de personas que laboran en el área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga

El estudio se justificó también por estar relacionado con el estrés laboral que surge en la empresa mayormente por el aumento de la presión en las responsabilidades, la adecuación de las estrategias tecnológicas, el trabajo en casa, la incertidumbre de la continuidad laboral y las bajas ventas por los diferentes cambios del comportamiento del consumidor en tiempos de Covid-19 (Usma, 2020).

La investigación permitió identificar el estrés laboral en una muestra de trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga Santander, lo que a la alta gerencia le permitió conocer el nivel de estrés de sus colaboradores, los principales factores y consecuencias a nivel productivo para que a mediano plazo se puedan diseñar y aplicar planes de acción que mejoren la situación. El estudio también permitió diseñar estrategias para aplicarlas en pro de la problemática identificada.

Para complementar, la presente investigación contó con una relevancia social que se caracterizó principalmente por la salud mental de los empleados, puesto que el impacto surgió en la búsqueda de alternativas que minimicen el estrés laboral; en este punto, vale la pena exaltar que se identificaron los principales factores de riesgo psicosocial en los que estaban expuestos los colaboradores del área comercial de la empresa avícola siendo un resultado de exposiciones a situaciones del entorno que suelen producir efectos negativos en la salud, seguridad y desempeño social (Espín López, 2020).

El estudio también podrá a largo plazo ser considerado un ejemplo y servir de motivación para que otras empresas puedan abordar la problemática en beneficio de la productividad, el rendimiento y la salud de sus colaboradores.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Identificar los niveles estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga durante la pandemia.

3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga durante la pandemia.
- Sugerir estrategias para mitigar el estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga de acuerdo con los resultados obtenidos.

4. Marco de Referencia

El presente apartado busca exponer los principales marcos de referencia que soportan el estudio y fueron de indispensable apoyo para el alcance de los objetivos trazados desde el inicio del estudio.

4.1. Marco de Antecedentes

Los estudios relacionados a continuación son referentes que permitieron al autor conocer la problemática del estrés laboral en contextos reales y que fortalecerían el alcance de los objetivos con el complemento de los fundamentos teóricos. Los estudios mencionados a continuación son de autores de rigor académico dentro de panoramas internacionales como nacionales publicados en diferentes bases de datos.

El primer estudio de los autores Álvarez y Espinoza (2018), desarrollaron su estudio pensando en las necesidades de empleados de una empresa comercial y con identificación de los niveles de estrés laboral en Ecuador, en este punto, los autores determinaron que los empleados están expuestos a diferentes estímulos internos como externos que causan estrés y de paso afectan considerablemente su desempeño laboral. Adicionalmente, el estudio evaluó a 243 empleados que más del 60% desarrolló estrés laboral afectando no solo su desempeño como empleado, sino también desarrollando problemas socio afectivos, psicológicos, de salud mental y personal.

En conclusión, los empleados del sector comercial tienen alto nivel de estrés a consecuencia de la cantidad de horas de trabajo, las bajas prestaciones sociales, el poco descanso y el clima laboral. Ante la situación los autores buscaron alternativas y propuestas para minimizar el problema, dichas mejoras parten desde el diagnóstico de la realidad de los empleados, las cualificaciones, la promoción de la salud integral, el acompañamiento a los empleados y el cumplimiento de los requisitos legales con el empleador (Álvarez y Espinoza, 2018). La investigación entonces se caracterizó por comprender una realidad y promover que

otras empresas puedan intervenir en su gestión para apoyar a sus empleados y velar por su productividad que depende de la mano de obra de sus colaboradores.

Otro de los referentes importantes asociados con la investigación, fue el desarrollado por el autor Conforme (2022), que se enfocó en las distintas afectaciones que tienen los ambientes laborales en las áreas comerciales y esto deriva de posibles expresiones de estrés laboral, situación que conlleva al deterioro de salud de los mismos, de su rendimiento como empleados y principalmente en los equilibrios de la salud mental para poder llevar a cabo su día a día.

Adicionalmente, en esta investigación se menciona potencialmente el rol de las empresas, quienes deben estar enfocadas en el rendimiento que tienen sus empleados, brindarles acompañamiento fuera del laboral y también generar nuevas alternativas de comunicación, diálogos para la resolución de problemas y acciones para tener mejores ambientes o climas laborales. En este sentido, la motivación es un factor determinante para minimizar las expresiones de estrés en los empleados, pero con un objetivo esencial que es el diagnóstico, el acompañamiento y el seguimiento continuo.

En este sentido, en complementación con lo expuesto, Villa (2021), relacionan que, en los ambientes del área comercial de las empresas, existe un riesgo de potencialización del estrés laboral si este no es tratado desde un punto de vista laboral, de salud y responsabilidad social. De acuerdo con lo expuesto, los autores desarrollaron una propuesta para la intervención del estrés laboral en el área laboral en una empresa de Cuenca. La investigación se profundizó en 50 empleados a quienes se les aplicaron instrumentos como la escala de estrés sociolaboral, las escalas de apreciación del estrés y registros de los participantes, lo que conllevó a encontrar que

el 70% presenta un estrés leve pero repetitivo y el 14% lo tiene en niveles altos; así mismo, se evidenció que, las mujeres son quienes mantienen el estrés con más frecuencia.

De acuerdo con el alto índice de estrés laboral en los empleados, se planteo una propuesta de intervención con acciones positivas durante el desempeño laboral enfocadas en factores cognitivos, de conducta, de desarrollo físico y psicológico. Es válido reconocer que, este tipo de acciones deben estar asociadas con responsabilidad y conocimiento profesional; además de que la empresa flexibilice sus acciones con los mismos para tener una salud estable.

Por otro lado, en Perú el autor Liza (2020), desarrolló su investigación sobre una empresa que desde el diagnóstico inicial se evidencia la persistencia del estrés laboral con presencia significativa en correlación con el clima organizacional y también se evidencia que los empleados cuentan con un alto grado de estrés que trae consigo desventajas a nivel laboral, personal y social.

Desde otro punto de vista, la investigación reconoció que el estrés se asocia con factores de recompensa, conflictos y relaciones con las personas colaboradoras, por lo que las empresas deben contar con espacios para fortalecer el dialogo, la resolución de problemas y el trabajo colaborativo con ambientes amenos. Esto podría lograrse en sistemas de cualificación o capacitación y de momentos integradores sujetos a las actividades productivas en la empresa. De aquí se relaciona lo expuesto por Blas (2021), quien menciona que la organización tiene un compromiso y responsabilidad para minimizar el estrés laboral en sus empleados para que se tengan estabildades en lo personal como en el alcance de los objetivos de la entidad.

Desde el panorama colombiano, las autoras Hernández et al. (2020), determinaron la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de una empresa en Bogotá, la

capital colombiana, encontrando que el fenómeno es muy cotidiano en las actividades que realizan sus colaboradores y que la empresa desde su gestión integral, operacional y administrativa deberá buscar diferentes acciones con el ánimo de minimizar el impacto a nivel personal en los colaboradores, como a nivel productivo en las áreas de la entidad.

A raíz del estudio se logró determinar que el estrés laboral frecuentemente afecta la salud de las personas que sufren estas situaciones; lo expuesto es una alarma para intervenir y buscar solución en cada empresa, puesto que no solo beneficia al rendimiento de la empresa sino al de sus colaboradores. En Colombia no se puede desconocer que es un país con índices elevados de estrés laboral en toda Latinoamérica donde más del 50% tiene presencia del mismo, lo que es un índice alto que requiere de atención oportuna desde las gestiones directivas de la empresa, la sociedad y la salud (Forbes, 2022).

De aquí la importancia de las intervenciones en capacitaciones para mejorar el afrontamiento al estrés, mejorar los canales de comunicación y finalmente mantener un equilibrio entre la salud mental, la paz y el rendimiento laboral.

4.2. Marco Teórico

A continuación, se relacionan las principales teorías asociadas con la investigación y que permitieron un fundamento académico para comprender la problemática del estrés laboral en una muestra de empleados durante la pandemia. Los teóricos referentes son los más populares en la literatura y en el fenómeno del estrés laboral que han acompañado el conocimiento en décadas para fortalecer las áreas de psicología, la educación, la ciencia, la medicina, la salud integral y otras disciplinas del conocimiento.

4.2.1. El Estrés

Desde una revisión de literatura, se ha evidenciado por diferentes autores que el estrés es generalmente un comportamiento que resulta de estímulos del entorno que pueden ser internos o externos y generalmente hace que las personas tengan afectaciones a nivel cognitivo, psicológico, social, comportamental, en la salud mental y en su desempeño ocupacional en las actividades diarias que realice.

El estrés es una respuesta a una situación y no suele ser continua, sino que una vez se elimine la situación se reduce las consecuencias de este comportamiento, afecta la salud considerablemente y puede nublar la claridad a la hora de tomar una decisión importante (Instituto Nacional de Salud Mental, 2021).

Adicionalmente, el estrés puede traer consigo serias afectaciones como por ejemplo el trastorno de los ciclos del sueño, enfermedades, episodios de ansiedad y estrés, entre otras como irritabilidad, pensamientos suicidas, comportamientos autolesivos y situaciones de falta de claridad a la hora de comportarse o tomar decisiones (Muñoz, 2020). De este modo el estrés es una situación de estímulos ante momentos de amenaza que modifica la conducta tal como lo afirman las autoras Estrada y Sánchez cuando citan a Miller (1997).

Incluso para autores más populares como Folkman (1984) y Lazarus (1981), el estrés es tomado como una relación entre las personas y su medio por situaciones que no son manejables o que tienen un grado significativo de presión (Muñoz Prado, 2020).

Otro importante exponente en la literatura que relaciona los principios del estrés a la hora de una revisión histórica es el autor Selye quien sobre los años 30 expone el termino como una

forma de manifestación de respuesta del cuerpo por un momento de demanda en el ser humano (Estrada y Sánchez, 2016). Algunas de los reflejos del estrés suelen ser por momentos de causas sociales, biológicas, del entorno e incluso a nivel químico relacionado con el consumo de alcohol entre otras (Regueiro, 2017).

Con el paso del tiempo, los autores contemporáneos han usado los aportes de teóricos tradicionales como Selye para continuar con la identificación y para minimizar el estrés en las personas desde fases como el nivel de resistencia, de alarma y de agotamiento (Regueiro, 2017). En dichas fases según Sanitas (2018), las personas pueden presentar los siguientes tipos de estrés en la figura 1.

Figura 1.

Tipos de estrés



Fuente: Elaboración propia según los aportes de Sanitas (2018).

Según Sanitas (2018), el estrés tiene afectaciones a nivel emocional, psicológico, fisiológico y en el comportamiento al realizar sus actividades del diario vivir en familia, en su

desempeño personal y en el trabajo; por otro lado, el estrés agudo suele aparecer en las personas por una presión que desequilibra emocionalmente y expone dolores, tensión y ansiedad.

Mientras que el estrés agudo episódico son situaciones repentinas pero que condicionan el comportamiento de las personas de forma negativa y con presencia de enfermedades como dolores de cabeza, presión, taquicardia, entre otras. Finalmente, el estrés crónico se presenta en personas con agotamiento, mínimo rendimiento físico, mental y con problemas en la salud mental (Sanitas, 2018).

Por otra parte, en la literatura también se encuentran otros tipos de estrés como lo son el estrés positivo que causa aspectos favorables en las personas y el estrés distrés o negativo que pone en desequilibrio las emociones.

4.2.1. Teoría Transaccional del Estrés

Desde una revisión de literatura se ha evidenciado que grandes exponentes académicos han abordado el conocimiento del estrés en los seres humanos y todas las consecuencias derivadas que surgen de circunstancias del medio en que las mismas se rodean. La teoría transaccional del estrés se asocia con el comportamiento de las personas que sienten descontrol de la situación que viven y genera momentos incómodos con derivación de otras emociones y en este punto la teoría evalúa el desempeño cognitivo con presencia del estrés que llevan a las personas a su límite con desequilibrio en su bienestar (González y Landero, 2006).

La teoría transaccional promueve una reacción inmune en las personas, puesto que se estima que una vez la persona experimente una situación con estrés el sistema nervioso y conjunción sistemática crea alarmas de reacción para evitar, huir, reprimir e incluso generar miedos entre otros comportamientos que generen evasión para seguridad (González y Landero,

2006). Las concepciones de la teoría exponen que las personas reaccionan diferente según las experiencias y su afrontamiento con las situaciones ambientales y la valoración subjetiva.

Cambiando de visibilidad conceptual, los autores Lazarus y Folkman (1984), relacionan la teoría transaccional del estrés desde las respuestas de las personas y una estimulación fuerza que hace que se desarrolle una interacción.

4.2.2. Modelos Teóricos del Estrés Laboral

El estrés laboral con el paso del tiempo se ha caracterizado por comprender el comportamiento de las personas en situaciones difíciles que alteran su desempeño cognitivo, emocional e integral, de este modo, se evidenciaron algunos modelos que inducen al inicio del estrés, aunque se considere un problema multicausal por su diversidad contextual.

Entre los principales modelos teóricos del estrés laboral se encuentra el modelo de esfuerzo y recompensa, el modelo de interacción entre demandas y control, además del modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

El modelo de esfuerzo y recompensa se expresa cuando las personas presentan situaciones que desequilibran su estado mental con alto esfuerzo extrínseco intrínseco y poca recompensa que lastima su desempeño como persona, siendo una de las principales razones de presencia del estrés (UGT, 2015). Adicionalmente, la recompensa se asocia con factores de control psicológico, la salud mental, los problemas económicos e incluso de personalidad que afectan la autoestima.

Por otro lado, el modelo de asociación entre demandas y el control induce a la comprensión de niveles de estrés asociados con el desempeño laboral sus estímulos negativos de

presión, fuerza adicional, poco entendimiento y trato inadecuado que no permite un equilibrio social, personal y laboral. De tal modo, que las personas con estrés deben controlar con autonomía y desarrollo de habilidades y sin esta opción se genera una negatividad funcional con efectos negativos en el desempeño de estos.

En cuanto al apoyo social, se relaciona a todas las posibilidades que tienen las empresas para que sus empleados puedan equilibrar su desempeño personal con el funcional; estas alternativas acompañan, cualifican, intervienen y evalúan para garantizar armonía y salud en sus colaboradores.

5. Metodología

5.1. Enfoque, Tipo y Diseño de la Investigación

Según los aportes de la metodología de la investigación, se tomó como referente las características del enfoque cuantitativo, puesto que el objetivo principal fue identificar los niveles estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga durante la pandemia; así mismo se analizan los resultados como también la aplicación de diferentes estrategias que buscan ser un impacto favorable en la situación problema.

Para el reconocido investigador Sampieri (2011), los estudios de enfoque cuantitativo integran características que dan una visión panorámica de la problemática al compartir variables. En complemento, los autores Hernández, Fernández y Bautista (2014), este tipo de enfoque se caracteriza tener análisis en los resultados según la problemática evidenciada.

Así mismo, la investigación adoptó el tipo de investigación descriptiva de corte transversal ya que se realizó en un determinado momento del estudio.

5.2. Población y muestra

La presente investigación tomó como población a la cantidad de empleados a nivel seccional de Bucaramanga del área comercial de la empresa avícola, siendo un total de 130 funcionarios según los datos estadísticos del área de Gestión Humana; en dicha población se encuentran personas de ambos géneros y en diferentes rangos de edad.

Por lo expuesto, la muestra de la investigación fue de tipo probabilístico y aleatorio simple con aplicación de la siguiente muestra.

$$N = \frac{Z^2 * pq}{E^2 + Z^2 * pq} (N - 1) * E$$

N= Número de población: 130 trabajadores del área comercial

Z= Nivel de confianza del estudio (95% equivale a un z de 1.96)

P= Probabilidad de que ocurra el evento o de aceptación (0.5)

Q= Probabilidad de que ocurra el evento o de rechazo (0.5)

E= Margen del error 5%

$$N * Z^2 * PQ \quad 130 * (1,96)^2(0,1)(0,5)$$

1.3. Instrumentos de Recolección de Datos

$$n = \frac{(N - 1) * E^2 + Z^2}{* PQ} = (130 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5) \approx 97.1308542$$

Según los resultados de la fórmula, la investigación tubo como muestra poblacional a 97 empleados del área comercial de la empresa avícola.

5.4. Procedimiento de la Investigación

La investigación tuvo una planeación que correspondió a los tiempos de la Universidad y a los espacios brindados por la empresa.

Fase I: En la primera fase se buscaron los permisos correspondientes de parte de la empresa para poder llevar a cabo el estudio y aplicar los instrumentos de recolección de datos.

Fase II: La segunda fase, consistió en realizar una revisión bibliográfica sobre el estrés laboral en las empresas, sus afectaciones, características, consecuencias y otras variables durante la pandemia.

Dada las características metodológicas de la investigación, se usaron diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos para alcanzar los objetivos propuestos inicialmente en las fases diagnósticas. A continuación, se describen los instrumentos adoptados:

En primer lugar, se aplicó la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social para identificar los niveles estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga durante la pandemia. Cabe decir que el instrumento se aplicó de forma virtual por las restricciones de la pandemia y la adopción del trabajo en casa.

Fase III: Una vez obtenido el permiso de la empresa se digitalizó el instrumento y se envió a los correos de los participantes del estudio para su respectivo desarrollo.

Fase IV: La cuarta fase se caracterizó por el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados.

Fase V: Con los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de datos se procedió a diseñar estrategias para mitigar el estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga de acuerdo con los resultados obtenidos.

6. Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación siguiendo con la ruta metodológica para el alcance de los objetivos.

6.1. Evaluación del estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga durante la pandemia

Para el alcance del objetivo se contó con la aplicación a 97 empleados la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social para identificar

los niveles estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola de Bucaramanga durante la pandemia y el análisis se relaciona a continuación.

En primer lugar, se presentan los datos más importantes a nivel sociodemográfico de los participantes encontrando lo siguiente.

6.1.1. Datos sociodemográficos

Tabla 1. Datos sociodemográficos

Variable	Resultados
Género	Femenino: 67%
	Masculino 33%
Variable	Resultados
Edad	20 a 30 años: 20%
	31 a 40 años: 43%
	41 a 50 años: 10%
	51 a 60 años 21%
	Más de 60 años: 6%

Nota: En la tabla se encuentran los principales datos sociodemográficos encontrados en la población participante.

Fuente: Elaboración propia

Con la tabla anterior se evidenció que la mayor representación fue del género femenino con el 67% sobre el género masculino. Así mismo, la edad de los participantes se encuentra mayormente con un 43% en un rango de edad entre los 31 a 40 años, seguido por el 21% de personas que se encuentran entre los 51 a 60 años y el 20% en edades entre 20 a 30 años. En porcentajes menores se encuentran los empleados entre los 41 a más de 60 años de edad.

6.1.2. Resultados de la batería de estrés

Ahora bien, se mencionan a continuación los resultados más significativos de la batería de estrés para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 2. Principales resultados de la batería – Factores de riesgo psicosocial

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
Ruido en el lugar de trabajo es molesto	Siempre	41%
	Casi siempre	31%
	Algunas veces	12%

	Casi nunca	10%
	Nuca	5%
En el lugar donde trabajo hace mucho frio	Siempre	41%
	Casi siempre	31%
	Algunas veces	12%
	Casi nunca	10%
	Nuca	5%
En el lugar donde trabajo hace mucho calor	Siempre	41%
	Casi siempre	31%
Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
	Algunas veces	15%

	Casi nunca	7%
	Nunca	5%
El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	Siempre	5%
	Casi siempre	13%
	Algunas veces	47%
	Casi nunca	19%
	Nunca	15%

Nota: En la tabla se encuentran los principales resultados encontrados en los factores de riesgo psicosocial

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que los empleados en un 41% se encuentran expuestos casi siempre al ruido en su lugar de trabajo, un 31% casi siempre, el 12% algunas veces en índices menores el 10% casi nunca y el 5% nunca.

En cuanto a las condiciones de clima, se evidenció que el 33% de los empleados casi nunca están expuestos al frío, el 26% lo siente algunas veces, el 30% lo experimentan siempre y nunca. El 10% final siempre lo experimenta.

Por otro lado, el 41% de los empleados considera sentir mucho calor, el 31% casi siempre lo experimenta, otro 15% lo experimenta algunas veces y en índices menores el 7% casi nunca lo experimenta, seguido por el 5% que nunca lo siente.

El estudio mostró que el 47% de los empleados consideran que algunas veces el lugar en el aire donde trabaja es fresco y agradable, el 19% considera que casi nunca seguido por el 15% que dice que nunca y en índices menores mencionan que casi siempre y siempre los aires son positivos.

Otras variables de análisis del entorno social evidencian que el 38% de los empleados del 100% consideran que casi nunca la luz del sitio es agradable; sin embargo, el 42% del 100% cree que el espacio de trabajo es cómodo. Para complementar, el 47% del total de los estudiantes consideran que algunas veces les preocupa estar expuestos a sustancias del entorno que afecten su salud.

Adicionalmente, frente al esfuerzo físico se encontraron los siguientes resultados.

Tabla 3. Principales resultados de la batería – Esfuerzo físico

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	Siempre	22%
	Casi siempre	33%
Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje

Algunas veces	28%
<hr/>	
Casi nunca	9%
<hr/>	
Nunca	5%

Nota: En la tabla se encuentran los principales resultados encontrados sobre el esfuerzo físico.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla anterior el 33% de los empleados consideran que casi siempre el trabajo exige esfuerzo físico, seguido por el 28% que lo cree experimentar algunas veces y el 25% lo exige siempre. En otros índices menores se evidenció que el 9% de los empleados consideran que casi nunca su trabajo exige un esfuerzo físico y el 5% nunca.

Este tipo de exposición de trabajo con esfuerzo identificó que para el 31% de los empleados casi nunca consideran que los equipos y herramientas con los que laboran no son cómodos y el 29% del total consideran que están preocupados por estar expuestos a microbios, animales y plagas que afecten su salud.

Frente a la salud, se encontró que el 40% del total de los empleados considera que se encuentran siempre preocupados a tener algún accidente laboral, en este punto es válido reconocer que los empleados de la empresa avícola están siempre laborando en la calle y relacionándose con clientes que en tiempos de pandemia fue una situación de estrés, miedo y bajas ventas. Sobre la limpieza del sitio de trabajo para el 39% del total de empleados consideran que algunas veces si tiene esas condiciones y que por su desempeño el 44% considera que algunas veces requiere tiempo adicional para culminar las actividades del trabajo.

Tabla 4. Principales resultados de la batería – Esfuerzo mental

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	Siempre	18%
	Casi siempre	29%
	Algunas veces	40%
	Casi nunca	9%
	Nunca	4%

Nota: En la tabla se encuentran los principales resultados encontrados sobre el esfuerzo mental

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la tabla anterior, el 40% del total de los empleados considera que el trabajo que realizan requiere algunas veces de exigencia mental, el 29% considera que casi siempre y el 18% siempre lo considera. La figura también evidencia que el 9% cree que casi nunca y por último el 4% nunca lo ha experimentado.

Se encontró que en los empleados el 49% considera que su trabajo requiere de estar siempre concentrados en sus funciones.

Otra variable encontrada para el análisis del estudio fue que para el 31% de los empleados considera que algunas veces en su trabajo deben tomar decisiones difíciles muy rápido y para el 41% del total siempre deben atender muchos asuntos al mismo tiempo.

Dentro del análisis de los resultados de la batería se evidenció que para el 49% de los empleados siempre les resulta importante fijarse en los pequeños detalles, donde el 42 del total algunas veces siente que responden por varias cosas de valor, pero sin responder por dineros o seguridad de otros ya que sus ocupaciones son directamente comerciales. Los empleados tampoco consideran que reciben órdenes contradictorias ni innecesarias.

Tabla 5. Principales resultados de la batería – Actividades en el trabajo

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica	Siempre	12%
	Casi siempre	25%
	Algunas veces	48%
	Casi nunca	10%
	Nunca	4%

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
	Siempre	9%
Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	Casi siempre	14%
	Algunas veces	39%
	Casi nunca	27%
	Nunca	10%
Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	Siempre	3%
	Casi siempre	5%
	Algunas veces	34%
	Casi nunca	44%

Nuca

13%

Nota: En la tabla se encuentran los principales resultados encontrados sobre las actividades realizadas en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Los hallazgos de la tabla reflejan que los empleados de la empresa avícola en un 48% algunas veces experimenta que las cosas ocupacionales deben hacerse de forma práctica, seguido por el 25% que considera que casi siempre y el 12% siempre. La figura también refleja que el 10% casi nunca y el 4% nunca creen que las cosas pueden ser prácticas.

La batería determino que los empleados no trabajan en horario nocturno y que mayormente para el 37% de los empleados nunca toman pautas de descanso. Los empleados en un 43% del total consideran que algunas veces deben laborar en días de descanso o fines de semana lo que aumentó su estrés. Otros factores determinaron que el 44% del total de los empleados cuando están en casa siguen pensando en sus trabajos por lo que repercute en las relaciones familiares.

Según lo expuesto anteriormente, se encontró que el 39% de los empleados discuten con familiares o empleados algunas veces por motivos de su empleo; mientras que el 27% casi nunca lo hace y el 14% casi siempre. En índices porcentuales inferiores se encuentra que el 10% de empleados nunca lo hace y el 9% siempre. Los resultados reflejan que por motivos laborales los empleados están siendo afectados con discusiones que pueden relacionarse con el estrés laboral.

En los resultados del instrumento aplicado en los empleados se encontró que la mayoría no consideran que deban trabajar en casa fuera de su tiempo laboral excepto en tiempos de pandemia que tuvieron que ajustarse a las políticas nacionales para minimizar el contagio; sin

embargo, el 31% de empleados considera que algunas veces reduce el tiempo de calidad con sus familias y amigos.

Por otro lado, el estudio mostró que la mayoría de los empleados en un 36% casi siempre deja desarrollar las habilidades y los conocimientos para aprender nuevas cosas que se correlaciona con el 64% del total que se asignan trabajo dependiendo de sus capacidades. Con relación a las pausas el 41% del total considera que casi nunca las tienen que además no mencionan lo realizado ni lo pueden modificar.

Se logró reconocer que para el 44% del total de los empleados casi nunca se les permite cambiar el orden de sus actividades laborales, un 34% considera que algunas veces, seguido por el 13% que cree que nunca puede hacer este tipo de cambios. En porcentajes inferiores se encuentra que el 5% considera que casi siempre puede cambiar y el 3% siempre lo hace.

Otro de los factores evaluados fue que los empleados en un 39% del total consideran que algunas veces los cambios laborales traen beneficios para su mismo, pero usualmente no son socializados en su totalidad. Un factor determinante fue que los empleados mayormente en un 41% casi nunca pueden dar sugerencias sobre mejoras en el sector laboral, por lo que en los cambios tampoco son considerados o para tenerlos en cuenta.

Sobre la información de las funciones la mayoría de los empleados mencionan que la empresa casi siempre lo hace; al igual de las decisiones que pueden tomar, los efectos y resultados en el alcance de los objetivos de la entidad.

Tabla 6.

Principales resultados de la batería – Capacitaciones y oportunidades de crecimiento en el

trabajo

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	Siempre	27%
	Casi siempre	38%
	Algunas veces	27%
	Casi nunca	4%
	Nunca	4%

Ítem evaluado	Respuesta	Porcentaje
Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	Siempre	15%
	Casi siempre	28%
	Algunas veces	43%
	Casi nunca	7%

Nuca

6%

Nota: En la tabla se encuentran los principales resultados encontrados sobre las capacitaciones y oportunidades de crecimiento.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al análisis de los resultados el 38% del total de los empleados casi siempre se les permite asistir a cualificaciones para fortalecer el proceso laboral; sin embargo, al 27% siempre se les permite y a otro 27% algunas veces. Se evidencia que el 8% final nunca y casi nunca se les permite este tipo de mejoras.

Para quienes reciben estas capacitaciones en la mayoría consideran que son útiles para su desempeño laboral y para el 42% del total consideran que algunas veces es de ayuda, pero otras no. Una dificultad adicional que se encontró en el análisis del estudio fue que los jefes en el 40% del total de empleados son las instrucciones algunas veces claras, pero por lo general si han sido asertivas. En los empleados se logró caracterizar que el liderazgo de los jefes es positivo en dirección, pero no tienen en cuenta las opiniones de los colaboradores.

El perfil de los jefes suele provocar animo en la mayoría de los empleados que se aproxima al 43%, pero para el 44% del total de los empleados consideran que algunas veces se distribuye el trabajo equitativamente. Otra problemática asociada al estrés se evidencio con que para más del 40% de los empleados perciben que la comunicación con los ejes no es favorable y no tienen ayuda para mejorar continuamente. Lo anterior se evidencia en la siguiente figura.

Se evidencia que el 43% de los participantes consideran que sus jefes les ayudan a progresar en su trabajo, seguido por el 28% que considera que siempre lo hacen y un 15% del total. En otros porcentajes se muestra que para el 7% casi nunca el jefe les apoya en el progreso y el 6% considera que nunca lo hacen.

El estudio determinó que el 39% de los empelados consideran que los jefes algunas veces los ayudan a sentirse bien en sus trabajos y el 51% creen que sus líderes les ayudan a solucionar problemas en el trabajo.

Sobre la escucha que generan los jefes, el 45% del total considera que algunas veces sienten que si lo hacen; sin embargo, sobre la confianza también en su mayoría menos del 40% creen sentirse algunas veces confiados, pero no en su totalidad. Incluso la mayoría de los empleados sienten sentirse con agrado en sus empleos a través de valores como el respeto.

Los empleados mostraron que el 80% confían en sus compañeros y están a gusto con el trabajo colaborativo con los mismos y sienten que no tienen maltrato o faltas de respeto que cuando tienen un problema lo solucionan en equipo.

El 92% de los empleados considera que son unidos, colaborativas y con buena comunicación. Los empleados mostraron también que la mayoría en un 38% del total consideran que algunas veces le informan sobre lo que hacen bien en las labores y el 92% informan lo que deben mejorar. Dichos reportes de mejoramiento suelen ser para el 86% positivo para la mejora de su desempeño.

Con relación con el pago de salarios el 90% considera que si les pagan a tiempo y tienen una positiva percepción de la empresa; sin embargo, los empleados están atendiendo gran diversidad de clientes con baja regulación emocional y que quizás están enfermos con el covid-19.

Según el análisis de los resultados de la batería aplicada en los estudiantes, se logró comprender cuatro dominios siendo el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el control sobre el trabajo, las demandas del trabajo y la recompensa que determinó que los empleados están en riesgo psicosocial medio con nivel de estrés moderada.

6.2. Estrategias para mitigar el estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa avícola en Bucaramanga de acuerdo con los resultados obtenidos

De acuerdo con los resultados encontrados en el instrumento aplicado, el presente autor diseño como sugerencia algunas estrategias que se pueden implementar a largo plazo en la empresa avícola con el objetivo de minimizar el estrés laboral en trabajadores del área comercial. Las estrategias suelen ser aplicadas a la realidad económica, administrativa y social de la empresa en general con pleno conocimiento del contexto en tiempos de pandemia.

A continuación, se describen las estrategias sugeridas.

Tabla 7. Estrategias para minimizar el estrés laboral

Número de estrategia	Nombre de la estrategia	Especificación de las estrategias	Costo económico
1	Sensibilización	<p>Se sugieren capacitaciones - sobre temas importantes sobre el cuidado en pandemia de la seguridad personal. Algunos temas para capacitar serian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrés en pandemia. - Cuidado personal en el trabajo. - Salud y bienestar mental. - Estabilidad y garantías laborales. 	<p>Los costos podrían ser menores o nulos si se hace convenio de capacitaciones con el ARL.</p>
2	Home office	<ul style="list-style-type: none"> - Se esperan que se puedan actualizar las metodologías de trabajo con visitas telefónicas en 	<ul style="list-style-type: none"> - Los costos se reducen por que los empleados no requieren de las
Número de estrategia	Nombre de la estrategia	Especificación de las estrategias	Costo económico

		reemplazo de las visitas presenciales.	oficinas o de servicios básicos.
		Asignaciones laborales en casa.	- No existirán costos.
3	Pausas activas	- Pausas activas	- Sin costo si se asocia con el ARL.

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla número 1, se presentan a continuación algunas estrategias para minimizar el estrés laboral en la empresa avícola, teniendo en cuenta que no se requieren rubros económicos sino gestión administrativa con las cajas de compensación social o con la ARL. Las estrategias se pueden incorporar sin alteración de las actividades de los empleados o de la empresa.

6. Discusión

Los hallazgos encontrados a lo largo de la investigación permitieron reconocer la importancia que tienen los niveles de estrés laboral y como mantener una salud mental positiva

en los empleados ya que esto representa un factor de productividad y vinculación de colaboradores en los objetivos de crecimiento que tienen las entidades. Para los autores Bustamante et al (2019), es elemental que las organizaciones mantengan óptimas condiciones de estabilidad emocional, física y laboral en sus empleados ya que son la clave del desarrollo en la competencia y en el cumplimiento de las necesidades del consumidor.

Desde otro punto de vista, la investigación reconoció que en el ambiente laboral de la empresa avícola existe estrés laboral producto de la pandemia, ya que modificó diferentes situaciones personales como en su quehacer en la entidad. Para los autores Rivero y Donado (2021), la pandemia ha sido un factor de influencia en el aumento del estrés laboral por los temores, la baja resiliencia a los cambios y el autocuidado; de allí la importancia de crear planes de acción para que en las organizaciones se realicen actividades para fortalecer las condiciones generales de los empleados.

Dichas estrategias pueden articularse en el desempeño laboral de los empleados y tener oportunidades para que no solo se mejore la salud mental, sino que los mismos tengan habilidades de afrontamiento a los múltiples estímulos del entorno (Álvarez y Espinoza, 2018). La presente investigación determinó lo mismo, ya que las estrategias pueden permitir cambios favorables en la entidad y en el desarrollo de sus colaboradores.

Las estrategias de afrontamiento y minimización del estrés en los avientes laborales permiten que las empresas cumplan con las normativas de seguridad ocupacional, pero también dan cumplimiento a la responsabilidad social con sus colaboradores; para los autores Bejarano y Montenegro (2021), el estrés laboral es una realidad latente por lo que las estrategias dan una

garantía de ambientes saludables para el trabajo autónomo, colaborativo y el desarrollo progresivo de cada actor en la empresa.

Estas alternativas deben reflejar una cultura de autocuidado en los empleados y cualificarlos de parte de las empresas para minimizar el riesgo de afectación que afecte a las personas y a los intereses de la entidad.

En complementación, el estudio reconoce que falta participación y sensibilidad de la realidad en los líderes empresariales, por lo que el estrés debe tomarse como un tema serio que debería ser tratado continuamente por un beneficio mutuo; en allí donde los autores Hernández et al (2020), comentan que el estrés bajan el rendimiento ocupacional, generan ausentismo, rotación y otras situaciones que no dejan a las organizaciones superar a su competencia y tener el mejor equipo para alcanzar los objetivos trazados.

En términos generales es elemental que las organizaciones mantengan una buena salud mental en sus colaboradores ya que tendrían un mejor rendimiento social y comercial; además de ser facilitadores de crecimiento en los empleados. El compromiso debería ser colectivo por un bien común.

7. Conclusiones

La presente investigación abordó una problemática común en tiempos de pandemia, siendo el estrés laboral en los empleados. Dicha situación problema se evidenció en una muestra

poblacional de empleados de una empresa avícola santandereana que específicamente se encontraban laborando en el área comercial que se enfoca en venta y comunicación directa con clientes.

Para comprender un poco más la realidad de los empleados se aplicó a una muestra poblacional por conveniencia conformada por 97 personas la batería de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social encontrando que tienen una exposición de estrés moderado.

Otros resultados asociados con el instrumento aplicado fueron especialmente que la mayoría de los empleados participantes en un 67% fueron del género femenino superior al género masculino y el mayor rango de edad entre el total fue del 43% en edades que oscilan entre los 31 a los 40 años.

Por lo general los empleados se encuentran mayormente expuestos a factores ambientales del ruido y el calor que por lo general generan exigencia física y mental por realizar las actividades de forma práctica. Se evidenció que los empleados trabajan en un 43% en días de descanso que afectan considerablemente el desarrollo social, emocional y afectivo con amigos o con los miembros de la familia.

El trabajo que realizan los participantes del estudio les permite desarrollarse como empleados y personas, pero en un 41% del total no se les permite modificar su desempeño; incluso las modificaciones que la empresa realiza no son socializadas y consideradas por los empleados. El instrumento reflejó la necesidad de estrategias que busquen el desempeño integral de sus empleados que por lo general se asocia por la falta de capacitaciones.

Para la mayoría de los empleados las relaciones interpersonales son favorables al igual que con sus líderes; sin embargo, se mostró que la empresa debe articular a sus empleados en su direccionamiento al éxito y la mejora continua de cara al contexto real de la pandemia, para que se minimicen los espacios de estrés laboral en pandemia por la incertidumbre de las nuevas adecuaciones laborales, la reducción del personal y el teletrabajo.

A partir de los resultados y la necesidad de minimizar el estrés laboral, se sugieren algunas estrategias posibles en la implementación por los entes gerenciales de la entidad que van desde capacitaciones, sensibilizaciones, home work y pausas activas que suelen ser de mínimo costo por articulación con cajas de compensación y el ARL.

Finalmente, se concluye que la investigación puede servir para que otras empresas tomen la iniciativa de fortalecer la salud mental de sus empleados de cara a la realidad mundial, social y laboral; por último, la investigación fortaleció las capacidades profesionales del autor para ser globalmente competitivo.

8. Recomendaciones

De acuerdo con el alcance de los objetivos y el contexto de la investigación se recomienda en primer lugar a la empresa avícola generar estrategias para minimizar el estrés

laboral en los empleados con acciones fáciles, económicas y de impacto para el desarrollo integral de los mismos que a largo plazo contribuye al crecimiento exponencial de la entidad.

En segundo lugar, se recomienda a la Universidad seguir promoviendo el desarrollo de las capacidades investigativas que fortalecen el proceso de enseñanza aprendizaje como profesionales globalmente competitivos.

Para finalizar se recomienda a los empleados en general buscar alternativas para minimizar el estrés ya que puede perjudicar su desarrollo personal, laboral y su salud mental.

Referencias Bibliográficas

Alejandro Morales, M. (2020). El desempleo: una pandemia que azota a Colombia. *Universidad EAN*. <https://universidadean.edu.co/blog/el-desempleo-una-pandemia-que-azotacolombia>

Álvarez - Silva, L y Espinoza - Samaniego, L. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2 (2).

<https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/14>

Blas – Vargas, A. (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de rubro financiero comercial de Lima. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio central de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67019/Blas_VAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bejarano - Daza, J y Montenegro - Méndez, J. (2020). *Estrategias de Afrontamiento y Estrés Laboral en líderes de empresas Multinivel durante el periodo de Pandemia por COVID19 en Cali-Valle del Cauca*. [Tesis de pregrado, Universidad ICESI]. Repositorio central de la Universidad ICESI.

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87424/1/TG02884.pdf

Bustamante - Zárata, M., Gómez - Rojas, J., Tenjo, D y Lara, J. (2019). La importancia de la salud mental en el mundo laboral. *Punto de Vista*, 10 (16).

<https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/1420>

Conforme – Méndez, J. (2022). Clima Laboral en el comercial Pio Lindo del cantón Babahoyo.[Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio central de la Universidad Técnica de Babahoyo.

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11171/E-UTB-FAFI-ING.COM-000774.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DANE. (2018). Población de Bucaramanga, Santander- Geoportal.

<https://geoportal.dane.gov.co/>

DANE. (2021). Mercado Laboral. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-portema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Espín - López, J. (2020). Determinar los factores de riesgo psicosocial en una empresa avícola del cantón. *Universidad Central de Ecuador*.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21343/1/T-UCE-0007-CPS-273.pdf>

Estrada y Sánchez. (2016). *Estrés laboral en 15 obreros de la constructora artyco s.a.s. de la ciudad de Medellín*. [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

Repositorio central de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/5173/1/TP_EstradaZapataMariaAlejandra_2016.pdf

Forbes. (2022). Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica.

<https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estreslaboral-en-latinoamerica/>

González - Ramírez, M y Landero - Hernández, R. (2006). Síntomas psicósomáticos y teoría transaccional del estrés. *Ansiedad y Estrés*, 12(1), 45-61.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49242773/2006_teoria_transaccional_sx.desbloqueado-with-cover-

[pagev2.pdf?Expires=1633152644&Signature=O0SulQ0rhyslUqIJQ5sEz7PCT5sBI0~NX~DZ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49242773/2006_teoria_transaccional_sx.desbloqueado-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1633152644&Signature=O0SulQ0rhyslUqIJQ5sEz7PCT5sBI0~NX~DZ)

[oXJwuy~sji1yUTP4O~ipIcQyDG5saiGW5fCj5BvFN9CcrWpW0miTPvy2xjWTJ4wyftHG92](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49242773/2006_teoria_transaccional_sx.desbloqueado-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1633152644&Signature=O0SulQ0rhyslUqIJQ5sEz7PCT5sBI0~NX~DZ)

Kbv9WSG

Hernández, Fernández y Bautista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mz Graw-Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández – Montes, R., Fuentes – Pitre, M y Martínez – Arturo, C. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S*. [Tesis de posgrado, Corporación Universitaria Iberoamericana].

Repositorio central de la Corporación Universitaria Iberoamericana.

<https://cutt.ly/yZCnKUU>

Instituto Nacional de Salud Mental. (2021). ¿Es estrés o ansiedad?

<https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/estoy-tan-estresado-infografia/>

Lazarus, R y Folkman, S. (1984). *Stress, coping and adaptation*. New York: Springer.

Lazarus. (1966). *El estrés psicológico y el proceso de afrontamiento*. McGraw-Hill.

Lazarus y Folkman. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Liza – Neciosup, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio central de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7106/Liza%20Neciosup%2c%20Jos%c3%a9%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Londoño Vélez, S. (2021). *Desempleo, la otra pandemia*. [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. Repositorio centra de la Universidad del Rosario.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/30970/Tesis%20SLV%20->

%202021.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Miller, T. (1997). Clinical disorders and stressful life events. *International University Press*.

Muñoz Gacto, P. (2020). El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. *Nascia*.

<https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>

Muñoz Prado, L. (2020). Afecto, emoción y estrés. *Universidad Santo Tomás de Aquino*.

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/30221>

Oliveras, E. (2015). ¡Alerta! Síndrome de Burnout. *P & A Grup*.

<https://blog.grupopya.com/alerta-sindrome-del-burnout/>

Opere, M. (2017). El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas. *P & A Grup*.

<https://blog.grupo-pya.com/impacto-del-estres-laboral-consecuencias-personasempresas/>

Organización Mundial de la Salud. (2019). El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral.

Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11).

<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estreslaboral.html>

Pérez – Padilla, J., Lorence – Lara, B y Álvarez – Dardet, S. (2010). Estrés y competencia parental: Un estudio con madres y padres trabajadores. *Suma Psicológica*, 17(1).

<http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v17n1/v17n1a4.pdf>

Regueiro, A. (2017). Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? *Servicio de*

Atención Psicológica de la Universidad de Málaga.

<https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

Rivero - Ramos, Y y Donado - García, M. (2021). *Incidencia de la pandemia del Covid-19 en el estrés laboral de los trabajadores de la IPS Salud Tierralta S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Córdoba]. Repositorio central de la Universidad de Córdoba.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4293/Rivero%20Ramos%2C%20Yenifer%20del%20Carmen%20Donado%20Garcia%2C%20Merly%20Dominga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez - Pecino, B. (2019). El empleo, clave para una vida digna. *Ayuda en Acción.*

<https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/empleo-clave-vida-digna/>

Sampieri. (2011). Enfoque Mixto. *Universidad Estatal a Distancia (UNED).*

<https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad/1144-roberto-hernandez-sampierivisito-la-uned>

Sanitas. (2018). Tipos de estrés.

<https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilovida/tipos-estres.html>

Selye, H. (1936). A síndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature.*

<https://www.nature.com/articles/138032a0>

Toro, J. (2020). Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. *La República.* <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-lostrabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

UGT. (2015). Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral.

<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>

Usma – Flórez, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Central de la Universidad Cooperativa de Colombia,

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf

Villa – Aucapiña, A. (2021). *Propuesta de intervención ante el estrés laboral en el área comercial de la empresa electrofertas de la ciudad de cuenca*. [Tesis de posgrado, Universidad de Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11477/1/17010.pdf>

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. *CEPAL*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

