



**FECHA:** lunes, 26 de noviembre de 2019

Señores  
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
BIBLIOTECA  
Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Seccional Girardot
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>Nº. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
RAMIREZ BUSTOS	ERIKA PAOLA	1106899348
MORA QUICENO	JHONATHAN HANS	1110487541

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
Díaz Cárdenas	María Patricia

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



--	--

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Nivel de estrés y satisfacción laboral de la los empleados del área comercial de coca cola en Girardot

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía Administrador de Empresas

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
31/10/2019	69

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Satisfacción laboral	Job satisfaction
2. Clima organizacional	Organizational climate
3. Estrés	Stress
4. Área comercial	Commercial area
5. Empleados	Employees



**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español)

El personal del área comercial de las distintas organizaciones vive expuesto a situaciones de estrés debido al afán en el cumplimiento de las metas y actividades que se les fija. Coca Cola – Femsa Girardot no es la excepción, por ello se busca en este estudio conocer el nivel de estrés que en esa área se maneja y la influencia que este tiene sobre la satisfacción laboral del grupo de colaboradores. Existen gran cantidad de labores que deben cumplir los asesores comerciales en un ambiente no muy favorable por el clima de la ciudad de Girardot, las vías en mal estado que llevan implícitos riesgos de accidentes y otros diversos factores.

De todos es conocido que el estrés en exceso genera problemas de salud física y mental a las personas, pero controlado permite llegar al cumplimiento de objetivos y en consecuencia la satisfacción laboral.

The personnel of the commercial area of the different organizations live exposed to stressful situations due to the eagerness to fulfill the goals and activities that are set for them. Coca Cola - Femsa Girardot is no exception, so this study seeks to know the level of stress that is handled in that area and the influence it has on the job satisfaction of the group of collaborators. There are a lot of work that commercial advisors must fulfill in an environment not very favorable due to the climate of the city of Girardot, the roads in poor condition that imply risks of accidents and other factors.

Everyone knows that excessive stress generates physical and mental health problems for people, but controlled allows to reach the fulfillment of objectives and consequently job satisfaction.

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mi (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2



datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)		SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x		
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X		
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X		
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x		

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.



Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

#### **Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI NO x.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

#### **LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.



d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan



que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Inclúida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (e) Texto, Imagen, video, etc.)
1. Nivel de estrés y satisfacción laboral de la los empleados del área comercial de coca cola en Girardot	Texto, Imágenes
2.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Ramírez Bustos Erika Paola	
Mora Quiceno Jhonathan Hans	

21.1-51.20.

**NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA LOS EMPLEADOS  
DEL ÁREA COMERCIAL DE COCA COLA EN GIRARDOT**

**JHONATHAN HANS MORA QUICENO**

**Código. 310214249**

**ERIKA PAOLA RAMIREZ BUSTOS**

**Código 110214242**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
GIRARDOT- CUNDINAMARCA  
2019**

**NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA LOS EMPLEADOS  
DEL ÁREA COMERCIAL DE COCA COLA EN GIRARDOT**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de Administrador de  
Empresas**

**JHONATHAN HANS MORA QUICENO**

**Código. 310214249**

**ERIKA PAOLA RAMIREZ BUSTOS**

**Código 110214242**

**Director de trabajo de grado  
MG. MARIA PATRICIA DIAZ CARDENAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
GIRARDOT - CUNDINAMARCA  
2019**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Girardot-Cundinamarca, noviembre 2019

## **DEDICATORIAS**

A Dios por haberme dado la vida, por acompañarme y guiarme para cumplir esta meta. A mi familia por su apoyo, por ser parte de mi vida, a mí por persistir para alcanzar este logro tan importante.

**ERIKA PAOLA RAMIREZ BUSTOS**

A quien ha estado en todo este tiempo de manera incondicional, me ha dado su amor, quien le ha dado sentido a mi vida y quien me ayuda a ser mejor cada día.

Gracias Dios

**JHONATHAN HANS MORA QUICENO**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero primero que todo dar gracias a Dios por darme la oportunidad de culminar una etapa más en mi vida, a mi madre por todos los valores y principios que me inculco, por su apoyo incondicional, y principalmente por enseñarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue; quiero también agradecer a una persona muy especial y de gran importancia en mi vida, quien siempre tuvo un consejo para brindarme en el momento indicado y palabras de aliento las cuales nunca me dejaron desfallecer

De igual manera a nuestra tutora María Patricia Díaz Cárdenas y a mi compañero de grado, ya que sin su ayuda de ellos no hubiese sido posible realizar este proyecto.

**ERIKA PAOLA RAMIREZ BUSTOS**

A mi esposa por su apoyo incondicional su amor y paciencia en este tiempo motivándome a perseverar

A mi hijo Juan por animarme con su amor y sacrificio al esperarme hasta tarde para verme y jugar después de llegar de clase

A la profesora Patricia por su asesoría, sugerencias y disponibilidad en todo el proceso académico

A mi compañera de trabajo de quien he aprendido el valor de la responsabilidad y compromiso.

**JHONATHAN HANS MORA QUICENO**

## **RESUMEN**

### **TÍTULO:**

**NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA LOS EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DE COCA COLA EN GIRARDOT**

### **PALABRAS CLAVE:**

Satisfacción laboral, clima organizacional, estrés, área comercial, empleados

### **DESCRIPCIÓN**

El personal del área comercial de las distintas organizaciones vive expuesto a situaciones de estrés debido al afán en el cumplimiento de las metas y actividades que se les fija. Coca Cola – Femsa Girardot no es la excepción, por ello se busca en este estudio conocer el nivel de estrés que en esa área se maneja y la influencia que este tiene sobre la satisfacción laboral del grupo de colaboradores. Existen gran cantidad de labores que deben cumplir los asesores comerciales en un ambiente no muy favorable por el clima de la ciudad de Girardot, las vías en mal estado que llevan implícitos riesgos de accidentes y otros diversos factores.

De todos es conocido que el estrés en exceso genera problemas de salud física y mental a las personas, pero controlado permite llegar al cumplimiento de objetivos y en consecuencia la satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

### **TITLE:**

STRESS LEVEL AND LABOR SATISFACTION OF THE EMPLOYEES OF THE COCA COLA COMMERCIAL AREA IN GIRARDOT

### **KEYWORDS:**

Job satisfaction, organizational climate, stress, commercial area, employees

### **DESCRIPTION**

The personnel of the commercial area of the different organizations live exposed to stressful situations due to the eagerness to fulfill the goals and activities that are set for them. Coca Cola - Femsa Girardot is no exception, so this study seeks to know the level of stress that is handled in that area and the influence it has on the job satisfaction of the group of collaborators. There are a lot of work that commercial advisors must fulfill in an environment not very favorable due to the climate of the city of Girardot, the roads in poor condition that imply risks of accidents and other factors.

Everyone knows that excessive stress generates physical and mental health problems for people, but controlled allows to reach the fulfillment of objectives and consequently job satisfaction.

## CONTENIDO

	Página
Introducción	10
1. PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
2. OBJETIVOS	15
2.1. OBJETIVO GENERAL	15
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. MARCO DE REFERENCIA	18
4.1. MARCO TEÓRICO	18
4.2. MARCO CONCEPTUAL	20
4.3. MARCO LEGAL	21
5. METODOLOGÍA	24
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	24
6. RECURSOS	25
7. CRONOGRAMA	26
8. NIVEL DE ESTRÉS DEL EQUIPO DE TRABAJO AREA COMERCIAL	27
8.1. RESULTADOS ENCUESTA ESTRÉS	29
9. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	42
10. PROPUESTA PARA DISMINUIR ESTRÉS LABORAL Y AUMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL	55
11. CONCLUSIONES	62
12. RECOMENDACIONES	64
13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	66

## **ANEXOS**

### **Página**

ANEXO A. CUESTIONARIO SOBRE CONTEXTO ORGANIZACIONAL, SENTIMIENTOS	67
ANEXO B. CUESTIONARIO SOBRE CONTEXTO ORGANIZACIONAL, TRABAJO	68

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un tema que preocupa a las organizaciones en razón de conseguir una alta productividad del equipo de trabajo con el cual cuentan, diversos<sup>1</sup> autores coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo y que en consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. Además, se debe recordar que las empresas actuales son sistemas abiertos expuestas a los diferentes cambios del entorno, nuevas tendencias, necesidades, tecnologías y normatividades, lo cual provoca estar atento para asimilar y adaptarse a tales cambios. Igualmente, las empresas son movidas o dinamizadas por las personas que interactúan allí y la hacen visible, competitiva y productiva. No es fácil competir y se convierte en todo un reto si se quiere permanecer en el mercado, de ahí lo fundamental de contar con un excelente equipo humano comprometido, dispuesto a colaborar.

Por lo anterior es importante garantizar un buen ambiente laboral a los colaboradores de la organización, en este caso los asesores comerciales de Coca Cola – Femsa, pero dadas las diferentes tareas que deben realizar no es fácil, debido a la necesidad de desplazarse de un lugar a otro por la ciudad y en los municipios vecinos, expuestos a altas temperaturas, riesgos en carretera, inseguridad entre otros factores difíciles de controlar; así como también tratar con clientes de diversos caracteres que no agilizan en ocasiones las negociaciones y generan espera, alterando el tiempo y programación de los asesores comerciales.

---

<sup>1</sup> Nogués Sánchez Luisa. Evaluación de la satisfacción laboral en un servicio de RRHH de un Hospital Público, julio de 2016. Consultado, septiembre 26 de 2019.  
[http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/146282/tfm\\_2015-16\\_MRH2\\_Ins848\\_404.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/146282/tfm_2015-16_MRH2_Ins848_404.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Al producirse estas situaciones descritas anteriormente surge la tensión, angustia, ansiedad que genera el estrés, el cual es visto frecuentemente como algo malo, especialmente, porque es el causante de enfermedades por la alteración del sistema nervioso y a su vez afecta el estado físico y mental de las personas.

Esta investigación busca establecer el nivel de estrés y satisfacción laboral de los colaboradores del área comercial de Coca Cola en Girardot, a través de la aplicación de dos instrumentos o encuestas que permitan obtener información para determinar dicho nivel y presentar finalmente algunas recomendaciones que contribuyan a mejorar ese nivel de satisfacción del equipo de trabajo.

## **AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION**

### **AREA DE INVESTIGACIÓN**

GESTION DE LAS ORGANIZACIONES Y SOCIEDAD

### **LINEA DE INVESTIGACIÓN**

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

### **PROGRAMA**

La investigación está contenida dentro del programa Administración de Empresas

### **TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Nivel de estrés y satisfacción laboral de los empleados del área comercial de Coca Cola en Girardot

## **1. PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El estrés laboral es un problema frecuente en la mayoría de las organizaciones que afecta su productividad, las personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés, debido al no control de emociones, afectando al sistema nervioso autónomo, cuya función principal es controlar los órganos internos del cuerpo.

Las personas suelen afrontar las adversidades y problemas de distintas maneras pero que en últimas provocan situaciones de estrés y cuando se vuelve frecuente, se acumulan tensiones, dolores, inconformidades que llevan a causar graves enfermedades, las cuales si no son tratadas a tiempo pueden llevar a la total incapacidad de los seres humanos y hasta la muerte.

Para nadie es un secreto que Colombia atraviesa por una graven situación económica y social si se mira desde el punto de vista de la devaluación del peso frente al dólar por ejemplo, sumado a ello el incumplimiento de los pactos establecidos para el posconflicto, el actual gobierno impulsa nuevamente hacia la guerra y ello puede llevar a la desconfianza de los inversos por el miedo e inestabilidad que pueda generarse. Sin embargo la vida sigue, las empresas continúan haciendo lo mejor para lograr sus metas y alcanzar buenos niveles de rentabilidad.

Si damos una mirada a la situación de Girardot, ciudad donde están ubicados los trabajadores objeto de estudio, se tiene que la mayor parte de las empresas se han ido a otras ciudades, por razones de altos costos en impuestos, servicios públicos, cambios en el plan de ordenamiento territorial, tecnología de punta y hasta normas ambientales, lo cual no permite un buen panorama para quienes residen allí, los ingresos disminuyen por el desempleo, inflación, devaluación de la moneda entre otros factores.

Con todas estas amenazas las empresas deben competir en el municipio de Girardot y dan lineamientos a su equipo de trabajo para impulsar las ventas. Se fijan unas metas que el equipo del área comercial debe cumplir, si no se cumplen corren el riesgo de ser amonestados y hasta despedidos, todo ello provoca tensión, ansiedad, alteración del sistema nervioso originando distintas enfermedades.

Coca Cola Femsa Girardot en el área comercial cuenta con un equipo de ventas conformado por pre-vendedores y jefe de venta, quienes deben cumplir jornadas laborales extensas entre 10 y 12 horas diarias de lunes a sábado, cuyas actividades van desde visita a clientes, asumir y aplicar las estrategias definidas por la gerencia, visitar un promedio diario de 65 clientes, desplazándose en motocicleta, expuestos a altas temperaturas, malla vial en mal estado, por tanto alto riesgo de accidentes. Además los clientes con quienes deben tratar en muchos casos no son personas fáciles, se debe disponer de bastante tiempo en su atención y paciencia, pero es de anotar que el promedio de atención es de tan solo 10 minutos. Sumado a lo anterior se debe también realizar procesos de ejecución en los puntos de ventas, es decir, generar las planimetrías establecidas en las neveras, crear los clientes, buscar y negociar con nuevos clientes, ganar clientes a la competencia, cumplir un volumen y cuotas diarias dependiendo de la segmentación por empaques; colocación de nuevos productos (cobertura) donde se realiza seguimiento durante el día generando, en los pre-vendedores tensión, ansiedad, estrés.

Por otra parte en lo relacionado con la satisfacción laboral el grupo de pre – ventistas del área comercial cuenta con un jefe que ejerce liderazgo transformacional, quien promueve la participación, realiza acompañamiento de algunos procesos, escucha y al evidenciar oportunidades en el mercado construye junto al equipo de trabajo planes de mejora para alcanzar las metas trazadas, dándole valor al equipo, empoderándolos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de estrés y el grado de satisfacción de los trabajadores del área comercial de Coca-Cola?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral de los empleados del área comercial de coca cola en Girardot

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer el nivel de estrés del equipo de trabajo del área comercial
- Definir el nivel de satisfacción laboral de la población objeto de estudio
- Plantear alternativas de solución que conlleven a la disminución del estrés laboral y aumentar la satisfacción laboral.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La llamada enfermedad del siglo el estrés es una patología que se presenta en el talento humano con que cuentan las organizaciones de hoy día. Las consecuencias que acarrea tal enfermedad originan diversos problemas en las empresas hasta poder paralizarlas. En los individuos se torna como algo normal o habitual, produciendo cambios en la personalidad que llevan a generar conflictos laborales, disminución de productividad, mal clima organizacional entre otros problemas.

Si las labores cotidianas de los colaboradores en una empresa se vuelven difíciles provocados por cambios en el entorno, la economía, la competitividad y hasta el calentamiento global entonces es señal del comienzo de una serie de problemas que generan impacto no solo en los individuos y sus relaciones sino en los resultados esperados en las organizaciones.

La importancia de este trabajo radica en varios aspectos, en primer lugar el deseo de aportar a la empresa donde labora uno de los dos investigadores un estudio que permita entre ver la situación que viven día a día los miembros del equipo del área comercial de Coca Cola Femsa Girardot para que los líderes conozcan y analicen como mejorar la rutina diaria que realizan los colaboradores, lo cual puede llevar a la mejora de la competitividad y permita un mayor grado de desarrollo de los trabajadores en la realización de su actividad laboral.

Si se analizan las actividades que se realizan en las distintas organizaciones se detectan cierto grado de estrés en la ejecución de las tareas que efectúan los miembros de los distintos grupos de trabajo, no hay excepciones, pero sabiéndolos manejar y resolver el estrés disminuye dados los riesgos que este provoca para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo, si los colaboradores enferman tienden a disminuir su productividad.

Las empresas deben revisar no solo los procesos y procedimientos sino también la forma como los trabajadores ejecutan sus funciones y cumplen con las tareas que se les encomiendan, responsable de ello son los jefes o líderes como los llaman hoy en día, se necesita de un tipo de personas que analicen, examinen y acompañen a los miembros de su equipo de trabajo para que comprendan y produzcan los cambios o ajustes necesarios. Empresas mejor administradas producen excelentes resultados que incrementan la probabilidad no solo de permanecer sino de crecer en el mercado.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1. MARCO TEÓRICO

#### **Estrés laboral<sup>2</sup>**

En la historia del término de estrés se plantea al final del siglo XVII por el físico inglés Hooke (1635-1703), quien lo utiliza en la ingeniería, con la “ley de elasticidad”, en la cual indica que cuando una amenaza se aplica encima de una estructura, esta provoca un resultado de “estiramiento” que genera un cambio de la forma; ocasionando un resultado de la interacción en la presión (o carga) con el estrés, es así; que ante esta demanda se entiende que el cuerpo necesita “energía” el cual proviene del sistema nervioso para que pueda sobrellevar los desgastes del organismo. Antiguamente los científicos hicieron estudios donde relacionan el estrés con el “desgaste de la energía nerviosa”, lo que particularmente cobra relevancia en el siglo XVIII, debido a que los investigadores plantearon que las tres cuartas partes de las enfermedades se deben a orígenes nerviosos, posteriormente en el siglo XIX el Dr. Beard (1839-1883), detalla los síntomas frecuentes en sus pacientes investigados como resultado de una sobrecarga de demanda propias del nuevo siglo, llamándola “neurastenia”, sin embargo; Allbutt por su parte estaba en contra de la opinión del pueblo de lo que se había enmarcado (estrés y deseos insatisfechos) y plantea que debido a que las autoridades civiles se han suavizado, los individuos tienen necesidad mayor de auto exigencia moral y control, siendo en el siglo XX que se han estudiado diversos casos de estrés en el ser humano debido a que afronta esfuerzos físicos constantes, por lo que Walter Cannon médico neurólogo, llegó a la conclusión que el individuo puede resistir bajos niveles de estrés y puede padecer inicialmente con un estrés, sin embargo cuando el estrés se prolonga o son intensos puede llegar a ocasionar un quiebre en el sistema biológico del ser humano (Casuso, 2009). De acuerdo a lo anterior si los

---

<sup>2</sup> Florián Magdalena Visitación. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, Perú.

colaboradores de una organización están expuestos a mucha presión por las exigencias para cumplir metas y en su vida personal tienen también problemas, presiones, situaciones conflictivas, las consecuencias no se harán esperar, comenzarán a padecer malestares que se conviertan en enfermedades que alteren su capacidad productiva.

### **Teoría de síndrome de general de adaptación**

Hans Selye fue un fisiólogo y médico austrohúngaro, nacido en Viena en 1907, que elaboró una teoría para explicar el Síndrome General de Adaptación (SGA). Selye definió el estrés como una respuesta general, estereotipada y que implica la activación del eje hipotalámico-hipofisario-suprarrenal (HHS) y del Sistema Nervioso Autónomo (SNA).

Selye definió operativamente el estrés basando esta definición en 2 fenómenos objetivables:

**Estresor.** Es toda aquella demanda que supera los recursos del individuo y que evoca el patrón de respuesta de estrés o Síndrome General de Adaptación.

**Respuesta de estrés.** Es el propio Síndrome General de Adaptación. Su aparición implica una serie de cambios que se van produciendo como consecuencia de la presencia sostenida de un estresor. Además, **esta respuesta de activación es generalizada** (afecta a todo el organismo) e inespecífica (aparece ante cualquier situación de estrés)

SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD<sup>3</sup> Después de los estudios de Hawthorne (comentados en el Módulo de historia de la administración), los gerentes creyeron que los empleados felices eran más productivos. Ahora bien, como no ha sido fácil determinar si la satisfacción laboral genera mayor productividad o viceversa, algunos investigadores de temas administrativos consideran que esa creencia es

---

<sup>3</sup> Robbins. Administración. Capítulo 15. Comprensión del comportamiento individual, pág. 451. Pearson, Decimosegunda edición, México, 2014

infundada en términos generales. No obstante, podemos afirmar con cierta certidumbre que la correlación entre satisfacción y productividad es bastante fuerte.<sup>16</sup> Por otro lado, las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con menos trabajadores complacidos.<sup>17</sup>

**SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO** Aunque las investigaciones señalan que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo, la correlación entre ambas variables no es muy sólida.<sup>18</sup> Parecería lógico que los empleados insatisfechos sean más propensos a faltar al trabajo, pero existen otros factores que afectan la relación. Por ejemplo, las organizaciones que ofrecen con liberalidad el beneficio de ausentarse del trabajo por enfermedad, están alentando a todos sus empleados (incluso a aquellos que están muy satisfechos) a disfrutar de algunos días de “asueto”. Supongamos que su empleo no es monótono y que se encuentra satisfecho con él; de cualquier manera, es de esperar que no despreciará la oportunidad de faltar al trabajo alegando una enfermedad con tal de disfrutar un fin de semana de tres días o jugar golf un cálido día de prima

## **4.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Estrés**<sup>4</sup>. Beher y Newman (1978), lo definen como “una situación que nace de interacción del individuo con el trabajo”, caracterizándose por cambios que ocurren dentro de la persona obligándolas a desviarse de su función normal (pp. 665-669). Chiavenato (2015), define al estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, la cuales son “causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos, la ausencia de medios y recursos, entre otros”.

**Estrés ligero:** cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

---

<sup>4</sup> Magdalena Visitación Florián. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016.  
[file:///C:/Users/Patricia/Downloads/satisfaccion%20laboral%20peru%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Patricia/Downloads/satisfaccion%20laboral%20peru%20(1).pdf)

**Estrés grave:** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresares en él.

**Distrés<sup>5</sup>:** que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

**Liderazgo transformacional<sup>6</sup>** es un tipo de liderazgo empresarial que fue introducido por James MacGregor Burns (1918 – 2014) en sus diversos estudios acerca del liderazgo. Este se basa en el liderazgo que logra influir de determinada manera que crea un cambio positivo en los empleados de una organización. Este es capaz de «transformar» a las personas de forma valiosa.

#### **4.3. MARCO LEGAL**

**Decreto 1075 de 2015.** Que la Ley 30 de 1992 modificada por la Ley 1740 de 2014, establece que le corresponde al Estado velar por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la educación superior, la cual se ejerce a través de un proceso de evaluación, para garantizar la calidad, el cumplimiento de sus fines, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos y la adecuada prestación del servicio.

**Ley 1188 de 2008** «Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones», señala que las instituciones de educación superior para obtener el registro calificado, es decir, el instrumento requerido para poder ofertar sus programas académicos, deben demostrar el cumplimiento de condiciones de calidad de los programas y condiciones de calidad de carácter institucional.

---

<sup>5</sup> Sanchez M. El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral. 2012. Consultado julio de 2019. [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)

<sup>6</sup> Enciclopedia Económica. Liderazgo Transformacional, 2017-2019. Consultado septiembre 7 de 2019 <https://enciclopediaeconomica.com/liderazgo-transformacional/>

Que, en su momento, el **Decreto 1295 de 2010**, compilado en el Capítulo 2, Título 3, Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015, reglamentó la Ley 1188 de 2008, desarrollando las condiciones de calidad y estableciendo el procedimiento que deben cumplir las instituciones de educación superior para obtener, renovar, o modificar el registro calificado de los programas académicos. Que, en este mismo sentido, el **Decreto 2904 de 1994, compilado en el Capítulo 7**, Título 3, Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015, reglamentó los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992 sobre la acreditación voluntaria, como un instrumento para el mejoramiento de la calidad de la educación superior.

Artículo 2.5.3.2.2.1. De la evaluación. El proceso de Evaluación de Condiciones Institucionales habilita a las instituciones de educación superior para iniciar los procesos de Registro Calificado y Acreditación de Alta Calidad, siempre y cuando la aprobación de dicha evaluación se logre en el nivel de desarrollo correspondiente. Consiste en la evaluación de las condiciones institucionales de calidad, prescritas en el artículo siguiente, que una vez aprobada, tendrá una vigencia de cuatro (4) años.

Artículo 2.5.3.2.2.2. Condiciones de evaluación institucional. Los aspectos a evaluar de orden institucional, descritos en el artículo 2 de la Ley 1188 de 2008, se encuentran desarrollados en las siguientes condiciones:

1. Estudiantes. La institución de educación superior reconoce los deberes y derechos de los estudiantes, aplica con transparencia las normas establecidas para tal fin, respeta y promueve su participación en los organismos de decisión y facilita su ingreso y permanencia en el marco de políticas de equidad e inclusión que permitan la graduación en condiciones de calidad, en todos los lugares donde tiene influencia.
2. Profesores. La institución de educación superior cuenta con profesores que tengan las características y calidades requeridas, con suficiencia y disponibilidad para su funcionamiento; soportados en una estructura y reglamentación que tenga presente su titulación académica o experiencia acreditada de acuerdo con las necesidades de docencia, investigación, diseño, creación artística, extensión e innovación, atendiendo a las características propias

de los programas de acuerdo con su naturaleza y nivel de formación. La institución debe observar sólidos criterios para el ingreso, desarrollo y permanencia de los profesores, orientados bajo principios de transparencia, mérito y objetividad.

## **5. METODOLOGIA**

### **5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de tipo descriptivo, porque se describe una situación, en este caso el nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del área comercial de CocaCola Femsa Girardot. Exploratoria porque ofrece un primer acercamiento al problema.

### **5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Por su alcance este estudio se define a través de un diseño no experimental, descriptivo. Sus resultados permitirán caracterizar una situación particular a partir de los datos recolectados en un momento único en el tiempo.

### **5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población o universo poblacional objeto de estudio serán los trabajadores del área comercial de la empresa objeto de estudio.

### **5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**

Para la recolección de los datos se utiliza una encuesta.

## 6. RECURSOS.

### Recursos Humanos

NOMBRES	APELLIDOS	FUNCION
JHONATHAN HANS ERIKA PAOLA	MORA QUICENO RAMIREZ BUSTOS	Investigador Investigador
MARIA PATRICIA	DÍAZ CÁRDENAS	Asesor

### Recursos Institucionales

Universidad de Cundinamarca, COCA COLA - FEMSA

Programa Administración de Empresas

Búsqueda de fuentes virtuales y bibliográficas

### Recursos financieros y materiales

CONCEPTO	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
Servicio de digitación	1		\$350.000
Memoria USB	1	\$25.000	\$25.000
Fotocopias		\$50	\$50.000
Papelería útiles		\$25.000	\$25.000
Transporte	40	\$2.000	\$80.000
Servicio de internet	4 meses	\$50.000	\$200.000
Impresiones		\$10.000	\$10.000
Subtotal			\$640.000
Imprevistos	10%		\$64.000
TOTAL			\$704.000

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Me 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
Revisión Bibliográfica								
Diseño y Presentación del Anteproyecto								
Aprobación Corrección y ajustes								
Diseño de instrumentos								
Validación instrumentos								
Trabajo de campo								
Análisis de datos								
Formulación estrategias								
Entrega informe final								
Correcciones y ajustes								
Aprobación y sustentación								

## 8. NIVEL DE ESTRÉS DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL ÁREA COMERCIAL

Según Parasunaman & Alutto<sup>7</sup>, 1984, p. 332, el estrés puede ser definido como “una respuesta psicológica ante un disturbio experimentado por el individuo ante las demandas percibidas en el trabajo, o ante una restricción encontrada durante la labor del mismo”. En la literatura, existe un claro consenso en los elementos principales que forman el estrés laboral. Dichos elementos son dos: (1) el conflicto de rol: diferencia entre la expectativa sobre el desempeño de su labor y la percepción sobre las evaluaciones de ésta; y (2) la ambigüedad del rol: inadecuada cantidad de recursos e información para desempeñar el trabajo (Kahn, et al., 1964; Rizzo, Jouse & Lirtzman 1970; Boles, Johnston & Joseph, 1997; Taylor, Pettijohn, & Pettijohn, 2000; Tracy & Neidermeyerb, 2004).

De acuerdo a lo anterior en el área comercial los colaboradores de Coca – cola Femsa Girardot el conflicto de rol que puede producirse se origina cuando uno de los miembros del equipo no cumple con las tareas y metas establecidas por su jefe y éste a su vez lo evalúa con una baja calificación

En la ambigüedad de rol relacionada con la poca o mala información para realizar el trabajo puede dar origen a problemas, en esto la empresa es cuidadosa y cuenta con líderes bien entrenados que den instrucciones claras y precisas a sus equipos de trabajo.

Al entrar a revisar los factores que pueden ser generadores de estrés se tiene: En Coca Cola las jornadas laborales para el personal del área comercial son bastantes extensas entre 10 y 12 horas diarias de lunes a sábado, se descansa solo los

---

<sup>7</sup> Luna, Cortés G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. Revista Dimensión Empresarial, vol. 13, núm. 1, p.165-177 JEL: M31, M39, M54 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.344>

domingos, las actividades van desde visita a clientes, un promedio diario de 65 clientes, se desplazan en motocicleta, expuestos a altas temperaturas, malla vial en mal estado, por tanto alto riesgo de accidentes.

Los clientes que deben atender tienen su carácter, no son personas fáciles de tratar por ello se debe disponer de bastante tiempo en su atención y paciencia, gastando mayor tiempo del establecido por la empresa para atenderles el servicio. Aquí los niveles de estrés comienzan a elevarse debido a que están pensando en las demás actividades por efectuar como lo son generar las planimetrías establecidas en las neveras, crear los clientes, buscar y negociar con nuevos clientes, ganar clientes a la competencia, cumplir un volumen y cuotas diarias dependiendo de la segmentación por empaques; colocación de nuevos productos donde se realiza seguimiento durante el día.

Según lo anteriormente descrito se genera en los pre-vendedores tensión, ansiedad, estrés y fatiga los cuales a su vez pueden provocar en las personas Reducción de productividad, Descenso en la calidad de vida, Problemas de salud física y/o mental, Trastornos de depresión y ansiedad, Problemas familiares, Riesgos de alcoholismo y otras adicciones que ni a los trabajadores ni a la empresa les conviene. De ahí la necesidad de conocer el nivel de estrés que soportan los colaboradores y para ello se presentan los resultados de la encuesta aplicada, el cuestionario corresponde al anexo A.

## CUESTIONARIO FONT ROJA

### 8.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA NIVEL DE ESTRÉS

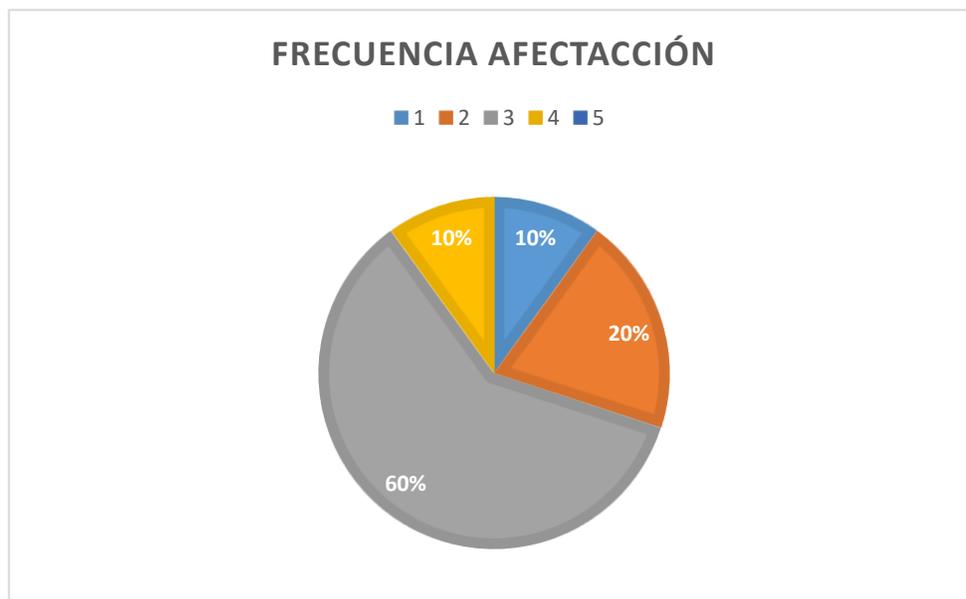
1. ¿Con que frecuencia ha estado afectado por algo que ocurrió inesperadamente?

Criterio para encuestar

Tabla 1. Frecuencia de afectación

NUNCA	10%
CASU NUNCA	20%
DE VEZ EN CUANDO	60%
A MENUDO	10%
MUY A MENUDO	0%

Gráfica 1. Frecuencia de afectación



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con las respuestas obtenidas el 60% de los colaboradores encuestados de vez en cuando han estado afectados por algo que ocurrió inesperadamente, mientras el 20% casi nunca y el 10% a menudo o nunca han estado afectados,

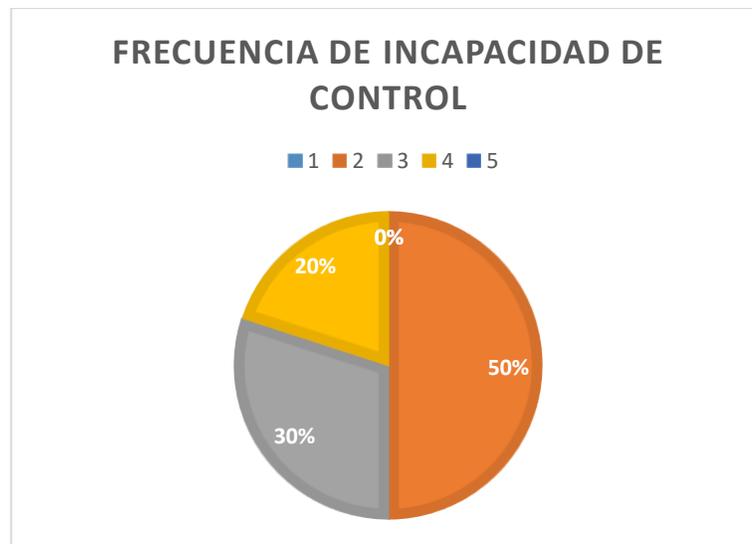
demostrando esto como un inicio al estrés donde las personas no están preparadas para algo inesperado que ocurra.

2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

Tabla 2. Frecuencia de incapacidad de control

NUNCA	0%
CASU NUNCA	50%
DE VEZ EN CUANDO	30%
A MENUDO	20%
MUY A MENUDO	0%

Gráfica 2. Frecuencia de incapacidad de control



Fuente: Elaboración propia

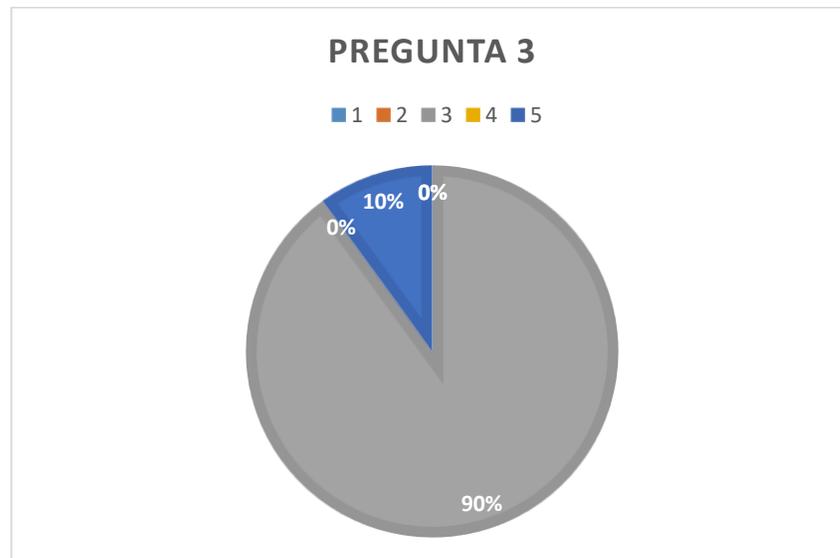
En la gráfica se observa que el 50% de los colaboradores encuestados casi nunca se han sentido incapaces de controlar las cosas importantes en su vida, mientras el 30% de vez en cuando, y el 20% a menudo dándonos cuenta con la capacidad de afrontar los casos importantes en su vida.

3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

Tabla 3. Frecuencia de nerviosismo o estrés

NUNCA	0%
CASU NUNCA	0%
DE VEZ EN CUANDO	90%
A MENUDO	0%
MUY A MENUDO	10%

Gráfica 3. Frecuencia de nerviosismo o estrés



Fuente: elaboración propia

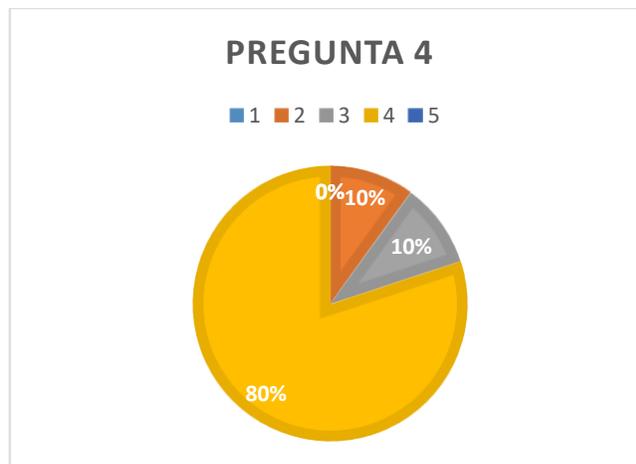
El 90% de los colaboradores encuestados de vez en cuando se ha sentido estresado o nervioso y el 10% muy a menudo generando una afectación física, emocional o mental. Si el estrés es controlado no tienen problema, si sucede lo contrario un nivel alto o crónico afectará de forma negativa a la salud.

4. ¿Con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas difíciles en su vida?

Tabla 4. Problemas

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	10%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	10%
<b>A MENUDO</b>	80%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 4. Problemas



Fuente: Elaboración propia

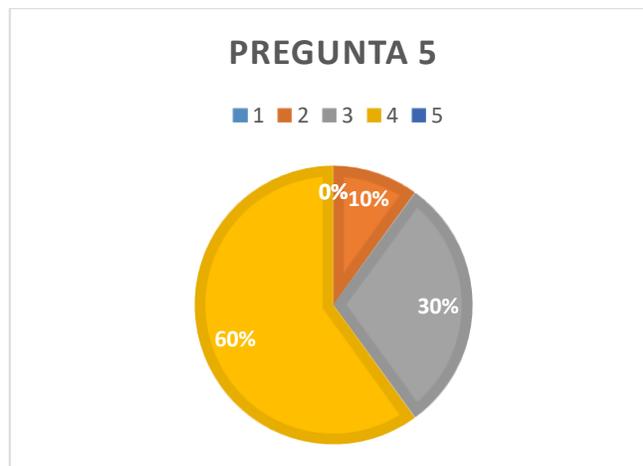
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 80% de los colaboradores a menudo han manejado con éxito los pequeños problemas difíciles de la vida y el 10% solo de vez en cuando y casi nunca. Evidenciando que los colaboradores han tenido resistencia en los pequeños problemas de su vida manejándolos con éxito.

5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que afrontar efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

Tabla 5. Frecuencia de cambios

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	10%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	30%
<b>A MENUDO</b>	60%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 5. Frecuencia de cambios



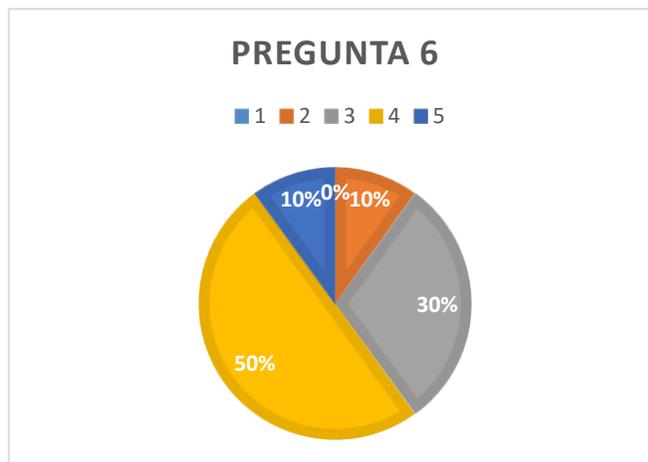
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 60% de los colaboradores a menudo han enfrentado efectivamente los cambios, el 30% de vez en cuando y el 10% casi nunca los han enfrentado de manera indicada proporcionando una oportunidad que puede afectar el campo laboral.

6. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Tabla 6. Capacidad manejo problemas

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	10%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	30%
<b>A MENUDO</b>	50%
<b>MUY A MENUDO</b>	10%

Gráfica 6. Capacidad manejo de problemas



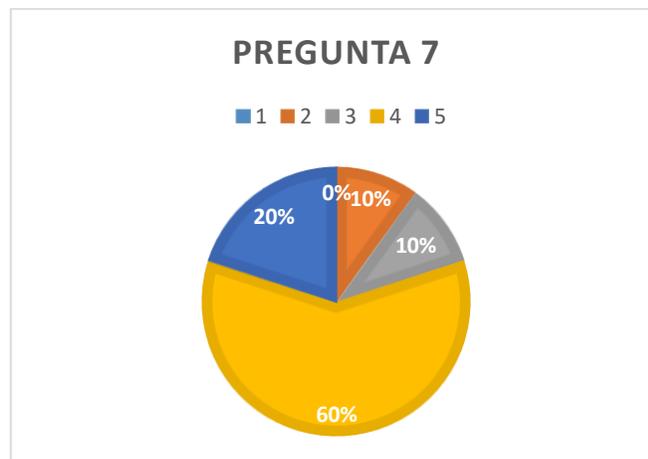
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 50% de los colaboradores a menudo están seguros sobre su capacidad para manejar sus problemas personales, el 30% de vez en cuando y el 10% muy a menudo y de vez en cuando proporcionándole a la organización resistencia frente a los conflictos que puedan presentar al resistir con equilibrio emocional.

7. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien?

Tabla 7. Frecuencia de efectividad

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	10%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	10%
<b>A MENUDO</b>	60%
<b>MUY A MENUDO</b>	20%

Gráfica 7. Frecuencia de efectividad



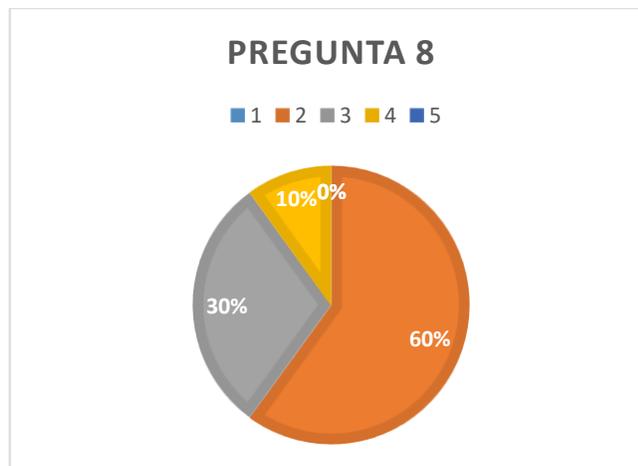
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 60% de los colaboradores a menudo sienten que las cosas le salen bien, el 20% muy a menudo y el 10% de vez en cuando o casi nunca, evidenciando un manejo del estrés adecuado

8. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

Tabla 8. Sentir incapacidad de no afrontar todo

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	60%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	30%
<b>A MENUDO</b>	10%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 8. Sentir incapacidad de no afrontar todo



Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 60% de los colaboradores casi nunca se han sentido que no pueden afrontar las cosas que tenían que hacer, el 30% de vez en cuando y el 10% a menudo controlando los estresores externos en su mayor proporción.

9. ¿con que frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Tabla 9. Frecuencia de afrontar dificultades

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	20%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	0%
<b>A MENUDO</b>	80%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 9. Frecuencia de afrontar dificultades



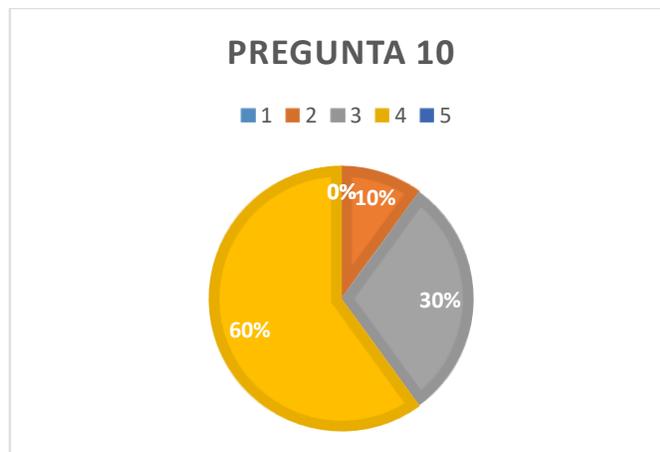
Interpretación: de acuerdo a las respuestas obtenidas el 80% de los colaboradores a menudo han controlado las dificultades de su vida, mientras el 20% casi nunca las han podido controlar, permitiéndoles tener un mejor desempeño en el área laboral y personal.

10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control?

Tabla 10. Frecuencia de tener todo bajo control

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	10%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	30%
<b>A MENUDO</b>	60%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 10. Frecuencia de tener todo bajo control



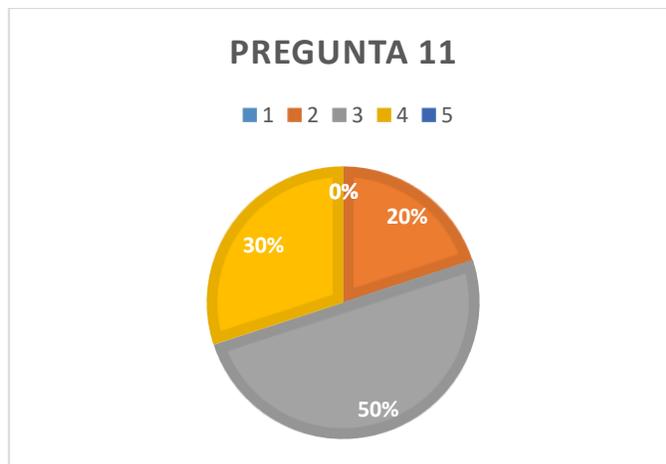
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 60% de los colaboradores a menudo han sentido que tiene todo bajo control, el 30% de vez en cuando y el 10% casi nunca, notando el control en mayor proporción de los factores estresantes.

11. ¿con qué frecuencia ha estado molesto porque las cosas que le han ocurrido estaban más allá de su control?

Tabla 11. Frecuencia de molestia

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	20%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	50%
<b>A MENUDO</b>	30%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 11. Frecuencia de molestia

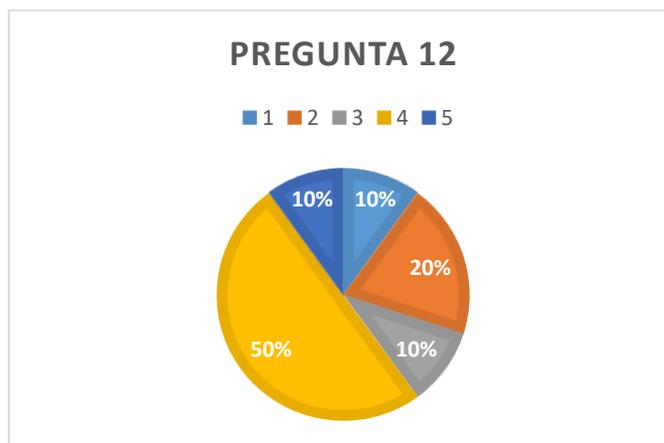


Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 50% de los colaboradores de vez en cuando han estado molestos, el 30% a menudo y el 20% casi nunca generando factores estresantes.

12. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo?

Tabla 12. Frecuencia de control de tiempo

<b>NUNCA</b>	10%
<b>CASU NUNCA</b>	20%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	10%
<b>A MENUDO</b>	50%
<b>MUY A MENUDO</b>	10%



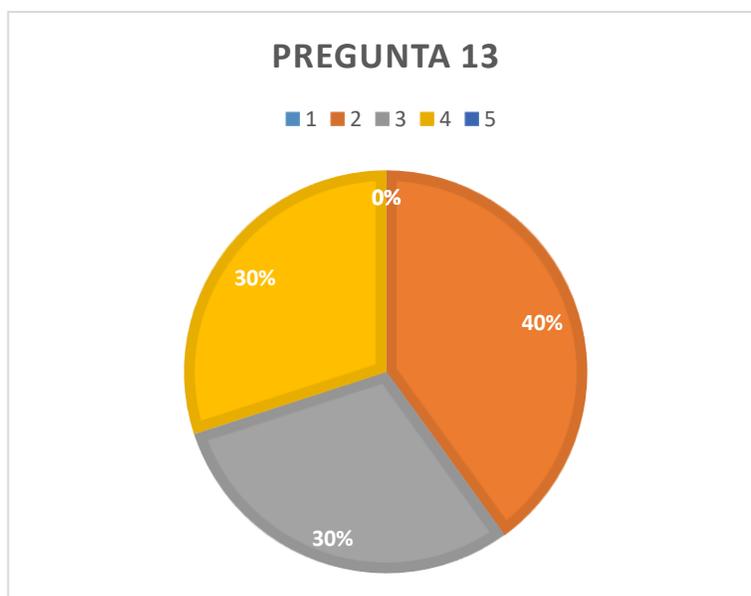
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 50% de los colaboradores a menudo controlan su tiempo, el 20% casi nunca y el 10% muy a menudo y de vez en cuando lo controlan. Teniendo en mayor proporción un control del tiempo.

13. ¿con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Tabla 13. Frecuencia de acumulación de dificultades

<b>NUNCA</b>	0%
<b>CASU NUNCA</b>	40%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	30%
<b>A MENUDO</b>	30%
<b>MUY A MENUDO</b>	0%

Gráfica 13. Frecuencia de acumulación de dificultades



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas el 40% de los encuestados casi nunca se han acumulado con dificultades, superándolas, el 30% de vez en cuando y a menudo

## 9. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La gestión del capital humano coloca el desarrollo humano como una prioridad dentro de las organizaciones, dejando de ser visto como un costo para ser considerado una inversión. Así se habla hoy día de capital humano, capital intelectual, potencial humano, talento humano, todos referidos al papel que tiene el hombre en la organización.<sup>8</sup>. De ahí la importancia de realizar esta investigación, con el ánimo de conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que conforman el equipo de trabajo del área comercial de Coca-Cola Femsa en la ciudad de Girardot. Son ellos los colaboradores el capital humano que mueve la organización, quienes logran alcanzar las metas propuestas por los líderes de la organización

Según<sup>9</sup> Robbins (2000, 2006), la motivación es la disposición a hacer algo, y que está condicionada por la capacidad de estos actos para satisfacer alguna necesidad. La motivación y la satisfacción laboral son formaciones distintas. La motivación, es eje de la satisfacción laboral. La motivación se refiere a los movimientos o impulsos para satisfacer un deseo o meta. La satisfacción laboral se refiere a la valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta, o se vivencia algo, y la satisfacción cuando culmina una meta. En otras palabras, motivación implica el impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción laboral implica los resultados ya experimentados. Un trabajador puede estar motivado con el trabajo pero no satisfecho, y viceversa. Comprender y analizar el comportamiento de los colaboradores en una organización en este caso Coca-Cola en el área

---

<sup>8</sup> ZAYAS AGÜERO Pedro Manuel, BÁEZ SANTANA Rafael Antonio, ZAYAS FERIA Josué & HERNÁNDEZ LOBAINA Marianela. Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. Universidad de Holguín (Cuba) Recibido/ Received/ Recebido: 17/09/14 - Aceptado/ Accepted / Aprovado: 18/06/15. rev.fac.cienc.econ., Vol. XXIII (2), Diciembre 2015, 35-51, DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

<sup>9</sup> Ibidem página 37

comercial se convierte en un factor importante, más aun tratándose de una compañía multinacional que ha penetrado el mercado global y que se fija unos estándares claros y precisos para incrementar su productividad, para ello entonces se estudia el comportamiento organizacional comportamiento organizacional y se utiliza como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la empresa. La satisfacción de los colaboradores depende de los aspectos que rodean a su trabajo y del grado de gusto que tienen en la realización de sus labores.

Por otro lado Zayas y otros mencionan: “Entre los factores socio-psicológicos<sup>10</sup> más importantes está la satisfacción del trabajo la cual ha de estar entre los principales objetivos del trabajo de una organización. La importancia y la necesidad del estudio de la satisfacción laboral, radica en analizar los factores hombre- trabajo interrelacionados para el desarrollo de la actividad laboral, lo que permite una realización más eficiente de la misma, e incide en la competitividad de la organización; esto tiene una influencia en la disciplina, ausencias, llegadas tardes, rotación de personal, ineficiencia, relaciones interpersonales y otras. La satisfacción laboral no es importante solo desde el punto de vista económico, sino también desde el punto de vista social, ya que los beneficios derivados de la misma impactan en la sociedad, pues esta sale del marco laboral del empleado y abarca el entorno de su vida”.

Las organizaciones actuales en sus procesos de selección de personal buscan elegir personal con características psicológicas estables y rodeadas de un ambiente social y familiar adecuado, dispuestas a soportar presiones, altos grados de estrés, buscando alcanzar sus niveles de productividad y competitividad establecidos, pero ello por más equilibrada que parezca una persona puede llevarla a la insatisfacción, angustia, ansiedad y generar problemas.

---

<sup>10</sup> Ibidem página 38.

Para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores del área comercial se aplicó una encuesta de 26 preguntas cuyos resultados se presentan a continuación.

Por otra parte en lo relacionado con la satisfacción laboral el grupo de pre – ventistas del área comercial cuenta con un jefe que ejerce liderazgo transformacional, quien promueve la participación, realiza acompañamiento de algunos procesos, escucha y al evidenciar oportunidades en el mercado construye junto al equipo de trabajo planes de mejora para alcanzar las metas trazadas, dándole valor al equipo, empoderándolos.

Se realizaron 24 afirmaciones para que los colaboradores respondieran según las 5 opciones de respuesta.

Tabla 14. Criterios de interpretación

CRITERIOS DE INTERPRETACION	
INSATISFECHO	0-2,99
MEDIANAMENTE-SATISFECHO	3-3,49
SATISFECHO	3,5-3,99
TOTALMENTE SATISFECHO	4-5

Se establecieron 9 factores:

Factor 1: Satisfacción por el trabajo

Factor 2: Tensión relacionada con el trabajo

Factor 3: Competencia profesional

Factor 4: Presión del trabajo

Factor 5: Promoción profesional

Factor 6: Relación interpersonal con sus jefes

Factor 7: Relación interpersonal con sus compañeros

Factor 8: Características extrínsecas de status

Factor 9: Monotonía laboral

Tabla 15. Promedio Resultados

PROMEDIO DIMENSION			
FACTOR	ITEMS	PROMEDIO	CRIT. INT.
1	7, 10, 11, 16	4,15	T. SAT
2	2,3,4,5,6	3,86	SAT
3	22, 23 y 24	2,4	INSAT
4	18 y 20	3,1	MED. SAT.
5	9, 12 y 17	3,5	MED. SAT.
6	13 y 19	4,35	T. SAT
7	14	4,6	T. SAT
8	8 y 15	3,75	SAT.
9	1y 21	3	MED. SAT.
TOTAL		32,7	

En la tabla se enlistan el número correspondiente a cada factor con los ítems (preguntas) que cobija, el promedio resultante de las respuestas y la calificación resultante, donde el verde indica lo mejor, es decir, Totalmente satisfecho, amarillo satisfecho, naranja medianamente satisfecho y rojo insatisfecho.

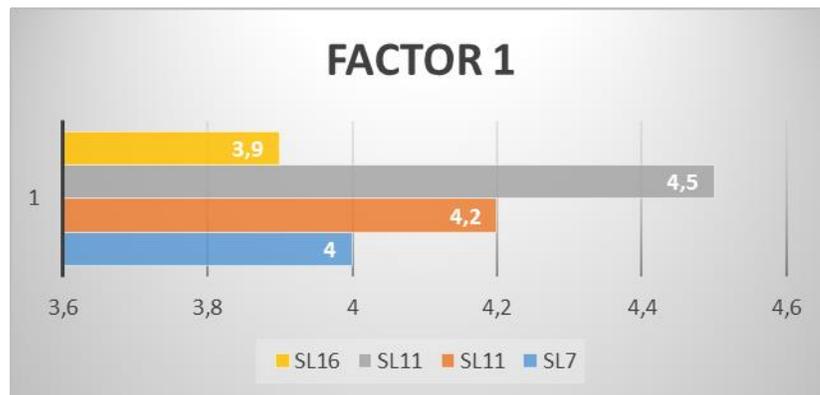
Como se observa el factor más crítico es el 3: (22) Realiza un seguimiento de todos los errores que se producen, (23) se muestra confiable y seguro, (24) Construye una visión del futuro que nos motiva.

A continuación se muestra resultados factor por factor:

## Gráfica 14. Factor 1

Satisfacción por el trabajo.

Comprende: Habla con optimismo acerca del futuro (7), Se decide actuar solo cuando las cosas están funcionando mal (10), Habla con entusiasmo sobre las metas y Por el bienestar del grupo (11), él / ella es capaz de ir más allá de sus intereses personales (16).



Fuente: Elaboración propia.

La calificación que alcanza es de 4,1 en promedio, es decir, Totalmente satisfecho de acuerdo a la escala establecida. El ítem que mayor puntaje alcanza es el 11, es decir: Habla con entusiasmo sobre las metas y por el bienestar del grupo, hay compromiso e integración. La menor calificación alcanzada está en la pregunta 16 referente a si es capaz de ir más allá de sus intereses personales donde su puntaje es de 3,9. Puede ser que los trabajadores no comprendan bien que persigue la compañía, como lo se afirma en un estudio realizado por Harvard Business School y Balanced Scorecard Collaborative<sup>11</sup> en febrero de 2016 determinó que el 95% de

<sup>11</sup> El blog de WorkMeter. Consejos para hacer crecer tu negocio. 4 formas para involucrar más a tus empleados, publicado febrero de 2016, consultado septiembre 15 de 2019.

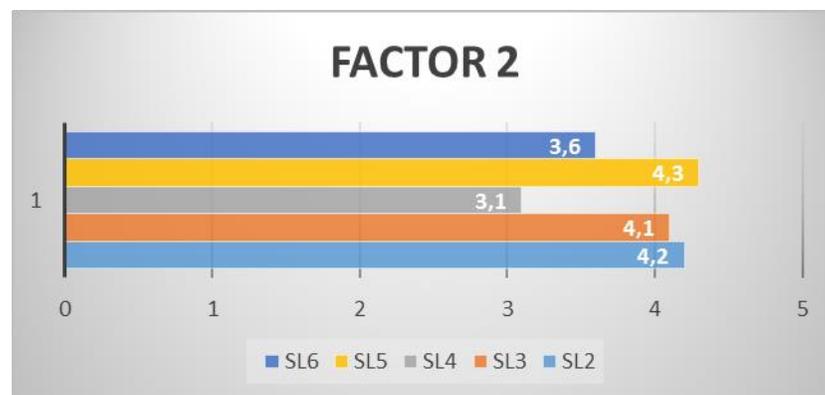
<https://es.workmeter.com/blog/4-formas-para-involucrar-a-tus-empleados>

la fuerza de trabajo tradicional no entiende la estrategia de la empresa en la que trabajan.

#### Gráfica 15. Factor 2.

Se denomina: Tensión relacionada con el trabajo

Comprende los ítems: Suele evaluar críticamente creencias y supuestos, para ver si son los apropiados (2), Trata de no interferir en los problemas hasta que estos se vuelven serios (3), Trata de poner atención sobre las inseguridades, los errores y las desviaciones de los estándares o normas (4), Expresa sus valores y creencias más importantes (5), Busca que analicemos diferentes perspectivas o puntos de vista cuando se tiene que solucionar problemas (6).



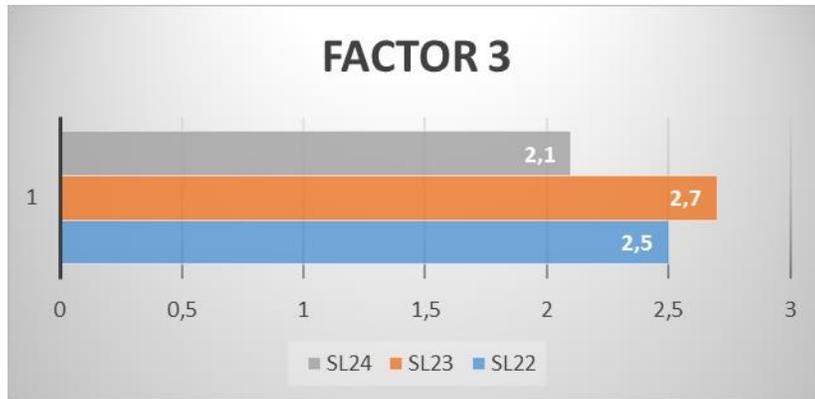
Fuente: Elaboración propia

Los ítems que mayor puntaje obtuvieron fueron el 5 con una calificación de (4.3), el 2 muestra calificación de (4.2) y el 3 tuvo calificación de (4.1). Aquí se observa la necesidad y deseo de buscar soluciones, son abiertos; por otro lado el no tratar de interferir en los problemas puede mostrar apatía o demasiada seguridad al creer que las cosas pueden resolverse o no son tan complicadas, también son meticulosos al evaluar creencias y supuestos ello significaría que son cuidadosos con su trabajo.

### Gráfica 16. Factor 3.

#### Competencia profesional

Comprende los ítems: Realiza un seguimiento de todos los errores que se producen (22), Se muestra confiable y seguro (23), Construye una visión del futuro que nos motiva (24).



Fuente: Elaboración propia

El ítem que alcanzó mayor puntaje fue el 23 con una calificación de 2.7 seguido del ítem 24 que obtuvo 2.5 y por último el ítem 22 con 2.1. Como puede observarse los resultados no fueron satisfactorios. El promedio alcanzado de los tres ítems evaluados es de 2.4, los colaboradores consultados se sienten insatisfechos al no tener una retroalimentación para la corrección de errores, lo cual no les da confiabilidad ni seguridad, esta situación puede causarles estrés o tensión en las actividades desarrolladas.

Gráfica 17. Factor 4.

Promoción profesional

Afirma que los problemas deben volverse críticos antes de tratar de solucionarlos (ítem 18), enfoca toda su atención en solucionar los errores, quejas y las fallas que se presentan (ítem 20).



Fuente: Elaboración propia

En la presión del trabajo factor 4 se muestran medianamente satisfechos con un promedio de 3.1 dado por la carga excesiva de su trabajo en la pregunta 20 la cual tuvo una calificación de 3.4, mientras la pregunta 18 relacionada con la solución a situaciones que pueden tornarse críticas alcanzó una calificación de 2.8. Las presiones del trabajo, la imposibilidad de cumplir metas situaciones que, mal manejadas, pueden generar en el colaborador problemas físicos y emocionales. Sim embargo a pesar de las labores diarias y un tanto rutinarias los trabajadores asumen retos diferentes y se preocupan cada vez más por reflejar su proactividad, especialmente, por la necesidad de mantener su empleo.

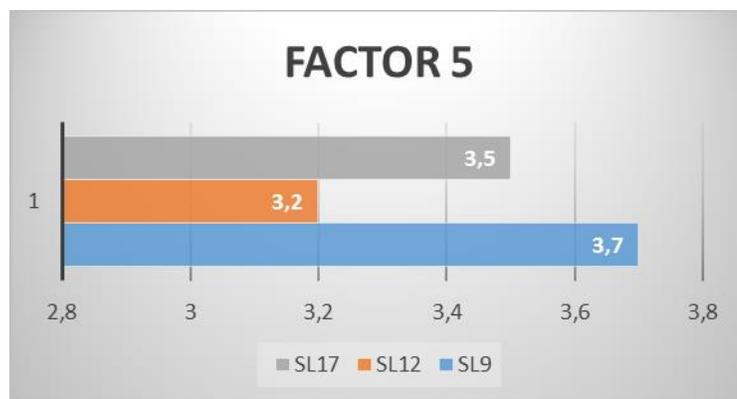
Gráfica 18. Factor 5.

Relación interpersonal con sus jefes

Me trata como persona y no solo como un miembro de un grupo (ítem17)

Aclara y especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr las metas de desempeño (ítem 9)

Considera importante tener un objetivo claro en lo que se hace (ítem12)



Fuente: Elaboración propia

En la relación interpersonal del factor 5 se encuentran medianamente satisfechos con un promedio de 3,5 por la falta de reconocimiento en el trabajo, demostrado en la pregunta 12 cuya calificación fue de 3,2 mostrando menor satisfacción, frente al ítem 9 que presenta un resultado de 3,7, indicando que su jefe inmediato es claro en la responsabilidad que se asigna a cada colaborador y los enfoca en el logro de sus metas.

Gráfica 19. Factor 6.

Relación interpersonal con sus compañeros

Dedica tiempo a instruirme o enseñarme cuando lo necesito (ítem 13)

Actúa de modo que se gana mi respeto (ítem 19)

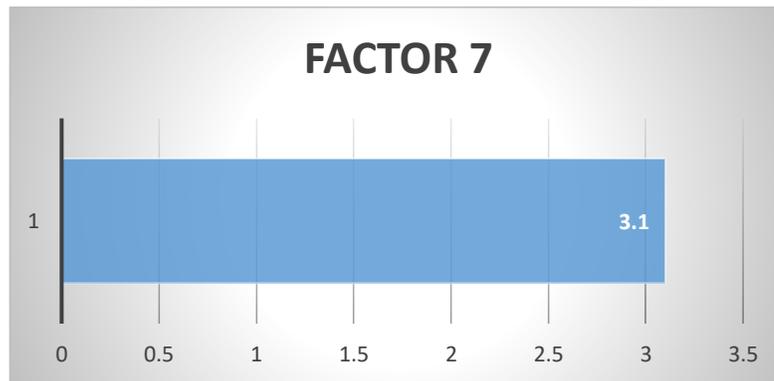


Fuente: Elaboración propia

La relación con sus compañeros es bastante buena la calificación asignada fue de 4.4, ya que se siente satisfecho y existe un respeto mutuo entre los colaboradores demostrado en la pregunta 13. Hay un total de satisfacción por parte del empleado con un promedio de 4.35 sintiéndose a gusto en su trabajo por la conexión positiva entre sus compañeros, la comunicación y el trabajo en equipo, demostrado en la calificación asignada en la pregunta 12.

Gráfica 20. Factor 7.

Características extrínsecas de status: Deja en claro lo que cada uno podría recibir si logra las metas establecidas (ítem 14)



Fuente: Elaboración propia

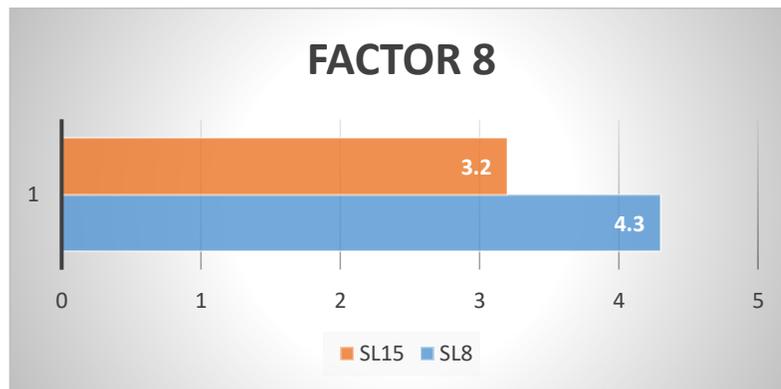
El incentivo que la empresa le proporciona por cada meta lograda es muy bajo, generando inconformismo por la labor cumplida, se presenta falta de motivación, perdiendo su interés en trabajar y en dar todo de sí mismo para alcanzar buenos resultados laborales, por eso se le asigna una calificación de 3,1 demostrado en la calificación asignada en la pregunta 14. Es posible que los incentivos proporcionados por la empresa no sean suficientes para el gran esfuerzo que requieren hacer en el cumplimiento de sus metas.

## Gráfica 21. Factor 8

### Monotonía laboral

Mantiene la creencia de que, si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo. (Ítem 15)

Afirma que los problemas deben volverse críticos antes de tratar de solucionarlos (ítem 18)



Fuente: Elaboración propia

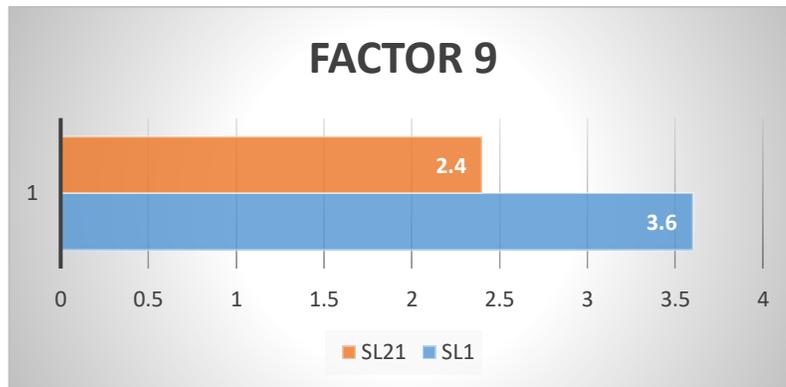
Las características extrínsecas en el factor 8 es satisfactoria donde el colaborador esta medianamente satisfecho por el salario que recibe pero por la monotonía del trabajo y la falta de motivación del empleador hacia los colaboradores genera una calificación de 3.75 connotada en la pregunta 15. Por otro lado la crítica constructiva que se utiliza con anterioridad a la hora de tomar decisiones o resolver problemas se ha realizado con plena satisfacción del empleado asignándole una calificación de 4,3 de la pregunta 18.

Gráfica 22. Factor 9.

Monotonía laboral.

Me ayuda siempre y cuando vea que yo me esfuerce (ítem 1)

Toma en cuenta las consecuencias morales y éticas en las decisiones tomadas (ítem 21)



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la monotonía laboral del factor 9 están medianamente satisfechos con un promedio de 3, causa generada por los problemas personales del compañero afectándole y formando insatisfacción. Además por sus valores éticos y morales al verlos en plena vulnerabilidad en el lugar de trabajo hace que el individuo se acompleje, perdiendo la actitud, motivación y rendimiento en el trabajo generando una baja calificación de 2,4 asignada en la pregunta 21, pero aporta valor en la colaboración que existe como grupo de trabajo da una calificación de 3,6 dada en la pregunta 1.

En la investigación participaron en un 50% hombres y 50% mujeres de las cuales un 50% mantienen un estado civil de soltería y un 40% casados y en unión libre 10%, quienes en su mayoría no tienen ninguna persona a cargo y en promedio llevan de 1 a 3 años en la empresa, con un grado de estudios terminados en un 60% de técnica y además quienes varían en un rango de edad de los 22 a los 55 años.

## **10. PROPUESTAS PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

El estrés y la satisfacción laboral son dos elementos fundamentales que contribuyen al aumento o disminución de la productividad de cualquier organización. A continuación se presentan las propuestas que pueden disminuir el estrés y aumentar la satisfacción en los colaboradores del área comercial de la compañía Coca – Cola Femsa de Girardot.

### **10.1. SATISFACCIÓN**

En el primer factor denominado Satisfacción por el trabajo la pregunta con menor calificación fue la 16: es capaz de ir más allá de sus intereses personales donde su puntaje es de 3,9. La respuesta alcanzada puede estar relacionada con el hecho de si los colaboradores saben con exactitud cuál es la estrategia empresarial de la organización y si se identifican con los propósitos que allí se establecen.

Al existir desconocimiento de la estrategia empresarial los intereses individuales de los trabajadores no van a ser compatibles con los de la organización, al menos no serán incluidos en los propósitos de los colaboradores, pero también es posible que los intereses de la empresa no sean compatibles con esos intereses individuales, de cualquier manera se debe hacer un reforzamiento o socialización de lo que quiere la compañía y que espera de sus trabajadores, dándoles a conocer los valores, misión, visión, objetivos y políticas institucionales que sigue la organización.

Es posible además pedir a los empleados que identifiquen situaciones que estén funcionando adecuadamente, pero también analizar las que consideran menos efectivas y podrían mejorar. Para ello se recurre a charlas informales, lluvia de ideas, dar la posibilidad de que establezcan sus propias metas acordes a lo

esperado por la organización. De esta manera se puede generar un mejor clima organizacional, mayor compromiso, menor tensión y estrés.

En el caso del factor 2: Tensión relacionada con el trabajo, la pregunta con menor resultado fue la 4, trata de poner atención sobre las inseguridades, los errores y las desviaciones de los estándares o normas, al respecto (Sebastián, 2002)<sup>12</sup> afirma que el ser humano actúa siempre por y desde un gran número de variables personales, organizacionales, situacionales y/o ambientales, que a menudo imposibilitan determinación definitiva de las causas. Es necesario además contemplar las interacciones que ocurren en el proceso global de trabajo, tales como carga de trabajo física, mental y psíquica, inteligencia, entrenamiento, percepción y fatiga, las cuales de acuerdo a las actividades que deben realizar diariamente los colaboradores del área comercial de Coca Cola son bastante arduas, teniendo en cuenta también el clima de la ciudad que llega en ocasiones hasta 43 grados centígrados.

Para contra-restar estas situaciones es necesario ahondar en la efectividad del trabajo en equipo<sup>13</sup> considerado este como el compromiso común que se adquiere para la creación de conocimientos y proyectos de trabajo a través del aporte intelectual y físico de todos sus miembros, para el logro de un propósito establecido (Mesa y Betancur, 2004). Además las organizaciones son manejadas por personas razón por la cual la interacción juega un papel primordial que contribuye a satisfacer las necesidades de los colaboradores, cuyas relaciones se establecen por afinidad de estilos y valores. Frente a lo anterior se sugiere desarrollar actividades lúdicas

---

<sup>12</sup> Yolanda A. Báez, Manuel A. Rodríguez, Enrique J. De la Vega y Diego A. Tlapa. Factores que influyen en el error humano de los trabajadores en líneas de montaje manual. Inf. Tecnol. vol.24 no.6 La Serena 2013, consultado sept. 16 2019. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642013000600010>

<sup>13</sup> <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130320121217/TesisPaolaAndreaCorrea.pdf>

relacionadas con el trabajo en equipo donde los colaboradores participen, se integren y desarrollen mejor esta técnica.

Otro elemento fundamental en toda organización es la comunicación, en particular debe reflejar el interés de transmitir información, ideas, sentimientos, pensamientos, conceptos para que sean entendidos, comprendidos y que puedan ser aplicados según intereses comunes. En este sentido, la comunicación debe ser una herramienta que permita lograr buenos resultados dentro del equipo. Todo mensaje que transmita el líder del equipo debe ser lo suficientemente claro y específico para no dar lugar a dudas ni a distintas interpretaciones.

De otro lado es necesario que cada miembro dentro de un equipo conozca muy bien cuáles son sus responsabilidades y a su vez sepa cuáles son las responsabilidades de sus compañeros. También tiene gran importancia el saber escuchar no solo el jefe o líder sino el resto de los miembros del equipo de trabajo, todos deben estar atentos, evitar las distracciones, con el fin de evitar mala comunicación. El jefe debe propiciar un buen clima y permitir que las personas se expresen con tranquilidad y confianza, así logrará una mayor participación y compromiso.

El factor 3. Comprende las preguntas: Realiza un seguimiento de todos los errores que se producen (22), Se muestra confiable y seguro (23), Construye una visión del futuro que nos motiva (24). Los resultados no fueron favorables la calificación fue de 2.1 a 2.7. Los aspectos son muy importantes partiendo del seguimiento a los errores, porque es responsabilidad tanto del jefe o líder como de cada uno de los colaboradores. Al no analizarse ni brindar alternativas de solución para evitar precisamente las equivocaciones se genera apatía, confusión. Es necesario además la seguridad y confianza que brinda el líder del grupo de asesores comerciales, repercutiendo sobre su desempeño y lo que cada uno piensa para la realización de sus actividades, la seguridad que tienen en todo lo que hacen.

Si la empresa desea cumplir las metas de ventas que se traza, el líder del área comercial debe verificar que su equipo de trabajo organice y planifique bien su trabajo. Para ello debe hacer uso de la retroalimentación, puede que los errores cometidos o incumplimiento de metas se den por fallas en la comunicación a la hora de transmitir las tareas.

Es importante indicarles cómo deben realizar sus funciones, la mejor cualidad del vendedor es ser organizado, por ello se debe insistir en ello. Cuando el área comercial empieza a establecer objetivos, es conveniente involucrar al equipo humano en la realización, si se conocen a fondo los aspectos y peculiaridades concretas de su zona pueden facilitar información interesante para su ejecución. Además, al preguntarles acerca de los detalles, las bondades y barreras u obstáculos se dan inicio a un proceso de motivación. Los objetivos o metas fijadas deben tener una razón clara para alcanzarlos y de esta manera ser asimilados por cada colaborador, para que éstos a su vez puedan tener idea clara para dónde va la organización, que futuro posible le espera.

Al revisar el factor 4. Afirma que los problemas deben volverse críticos antes de tratar de solucionarlos (ítem 18), enfoca toda su atención en solucionar los errores, quejas y las fallas que se presentan (ítem 20). La calificación asignada fue baja por un lado y tiene coherencia si se compara con los resultados en el factor 2 y 3 pues presenta cierto grado de relación en lo concerniente a los estándares para el control y el seguimiento a los errores.

En el factor 5 los resultados de calificación más bajo se dan en la pregunta o ítem 12: Considera importante tener un objetivo claro en lo que se hace, el cual tiene relación con lo dicho y recomendado en el factor 2. La comunicación es fundamental para el logro de las metas.

Factor 6. Tiene que ver con las relaciones interpersonales, estas fueron bien calificadas.

Factor 7. Características extrínsecas de status: Deja en claro lo que cada uno podría recibir si logra las metas establecidas (ítem 14), la calificación fue de 3.1. Falta claridad y se relaciona con lo recomendado en el factor 2.

Factor 8. Mantiene la creencia de que, si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo. (Ítem 15), se relaciona con los factores 2 y 3 relacionado con el control que se ejerce tanto al equipo de trabajo como a los instrumentos, técnicas y herramientas de trabajo. Al parecer no se presta la suficiente atención a las fallas que suelen presentarse y solo hasta el momento de convertirse en críticas se atienden, arriesgando así el logro de las metas, produciendo inseguridad, desmotivación, ansiedad y estrés en los colaboradores. Se deben establecer parámetros para no perder tiempo y medir con exactitud los resultados, pero también atender y buscar solución pronta a los inconvenientes pequeños o grandes que se presenten.

## **10.2. ESTRÉS LABORAL.**

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado muestran por un lado que como seres humanos presentan afectación en situaciones inesperadas, al ser un trabajo tan pesado y exigente, en donde se debe exponer a la inseguridad, a la negatividad del cliente y hasta el clima, terminan teniendo estrés laboral, lo cual repercute en su propia salud y en su productividad.

Se presentan factores positivos en cuanto haberse sentido incapaces de controlar cosas importantes en el 50% de los consultados casi nunca lo han experimentado. En los procesos de selección de personal que hace la empresa se realizan pruebas psicológicas para buscar elegir trabajadores maduros, seguros, tranquilos, que

controlan sus emociones. Las personas que hacen un buen trabajo en el manejo de sus emociones son más seguras, capaces de soportar presiones y reaccionar de manera productiva.

La sensación de estrés o nerviosismo se presenta en gran parte del grupo y es natural, para manejar el estrés es necesario reconocer la presencia de este, comenzar a trabajarlo, el líder debe conocer bien a cada uno de los miembros del equipo de asesores comerciales, sus comportamientos, expresiones, actitudes. Si percibe algo diferente en cualquiera de ellos procurará dialogar, indagar para establecer las causas de la variación del comportamiento, las ansiedades y nervios que reflejan. Si la situación se extiende hacia varios de los compañeros debe buscar un espacio para que manifiesten qué pasa, que les incomoda ya sea que lo haga el mismo líder o se contrate a alguien para tratar el caso.

El hecho de saber afrontar efectivamente los cambios importantes en la vida hace que las personas lo puedan hacer también en el ámbito laboral, es un resultado favorable. El papel del líder entonces apunta a marcar el objetivo principal que el equipo comercial ha de lograr en conjunto, una empresa como lo es Coca – Cola lo tiene claro, es sabido que el propósito fundamental para la compañía es obtener de manera profesional la mayor cobertura de mercado, a través de los comerciales que se ven en la televisión y demás medios de difusión se observa la importancia que le dan a lograr la mejor imagen y reflejar una actitud de compromiso con el cliente. Para obtener buenos resultados el líder ha de ser claro en los objetivos a alcanzar, fomentar el sentido de pertenencia hacia la empresa, atendiendo y escuchando las inquietudes y solicitudes de los asesores comerciales. También debe fijar metas realizables y no exorbitantes que no puedan cumplir.

Otro aspecto que debe darse al equipo de trabajo es el aprendizaje continuo, porque la formación es un potente elemento de motivación para las personas, en la medida

que se preparan perciben crecimiento y que son tenidos en cuenta, probablemente les genera confianza de continuar en la empresa.

Es importante además, hacer sentir al grupo de asesores parte de la visión y misión de la empresa, que es a través de ellos que se logran gran parte de los objetivos y ver que los valores corporativos coinciden con los suyos propios. Cuando se alcanzan las metas se siente satisfacción y bienestar, así como también el orgullo del deber cumplido.

Por otra parte se deben evitar las situaciones de estrés, el líder para ello debe observar constantemente los comportamientos de los asesores, escucharlos cuando lo busquen, identificar problemas cuando se presenten buscando la causa y posibles soluciones, analizar los efectos y escoger la alternativa que considere más adecuada. Modificar las situaciones que producen estrés en los trabajadores estas puede ser detectadas a través de cuestionarios de satisfacción. Procurar ambientes agradables.

En ocasiones el trabajador puede experimentar aburrimiento, llamado también fatiga mental, debido a la realización de actividades repetitivas, monótonas y que no generan atractivos en determinados momentos. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que deja sin energía ni motivación alguna a la persona. Por ello debe examinarse la situación más aún si se trata de un colaborador que ha presentado buenos resultados y desempeño laboral excelente. Una forma de contrarrestar el aburrimiento consiste en enseñar a los empleados el valor y el significado de su trabajo

## 11. CONCLUSIONES

El estrés representa una amenaza para la salud de los trabajadores en cualquier compañía, provocando el desequilibrio de los objetivos y resultados que esperan lograr las empresas.

El estrés es un problema que ha ido creciendo y genera problemas de carácter económico y social en las organizaciones y en las personas. De ahí que el ausentismo se vuelve frecuente, llevando a la baja productividad en la empresa, incremento de accidentes de los trabajadores y su bajo desempeño.

El ambiente laboral donde los asesores comerciales realizan sus actividades influye bastante para la generación de estrés debido al clima de la ciudad, altas temperaturas, calles en mal estado al transportarse para llegar a los establecimientos de los clientes, esperas largas para concretar la venta, clientes difíciles entre otros factores.

Los seres humanos son personas diferentes con patrones psicológicos distintos, ello provoca una reacción diferente en cada uno, algunos toleran más las presiones que otros, viven en contextos diversos que también los afectan en su comportamiento. A pesar de ello el espíritu de equipo de los asesores comerciales de la empresa lo mantienen, presentan buenas relaciones interpersonales, aunque no tienen la suficiente confianza con su líder.

Los factores que más satisfacción generan en las personas son la familia, el trabajo, asumir las responsabilidades para alcanzar las metas propuestas y las relaciones interpersonales, complementarias a estos factores están la satisfacción laboral, sobresalir y obtener reconocimiento, seguidos de un buen salario, crecimiento y posibilidad de ascenso.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las dos encuestas se tiene que no hay completa satisfacción en los colaboradores del equipo de asesores comerciales producto de la no claridad en lo que persigue la organización, así como el poco seguimiento realizado a los problemas que se detectan en su fase temprana, provocando estrés al sentir temor por creer que no pueden alcanzar las metas establecidas que puedan generar su despido o sanción.

## 12. RECOMENDACIONES

Solicitar a los asesores comerciales que identifiquen situaciones que estén funcionando adecuadamente, pero también analizar las que consideran menos efectivas y podrían mejorar con el ánimo de evaluar y proponer soluciones de manera conjunta con el líder del equipo.

Revisar y analizar las interacciones que ocurren en el proceso global de trabajo, tales como carga de trabajo física, mental y psíquica, inteligencia, entrenamiento, percepción y fatiga, las cuales de acuerdo a las actividades que deben realizar diariamente los colaboradores del área comercial de Coca Cola son bastante intensas para evitar llegar al estrés y sus consecuencias de disminución de la productividad, insatisfacción laboral, enfermedades en algunos de los colaboradores.

Si el estrés representa una amenaza para la salud de los trabajadores se debe formular un plan que redunde en mantener saludables y fuertes a los asesores comerciales tales como jornadas deportivas, relajamiento y recreación con alguna periodicidad. Así como también charlas, capacitaciones para la protección de la salud del equipo de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERNAL CESAR. Metodología de la investigación. Editorial Pearson, Colombia, 2010. Tercera edición E-BOOK, 2010. ISBN: 978-958-699-128-5, página 228.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES, guía opción de grado, 2017.

FLORIÁN Magdalena Visitación. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, Perú.

Enciclopedia Económica. Liderazgo Transformacional, 2017-2019. Consultado septiembre 7 de 2019 <https://enciclopediaeconomica.com/liderazgo-transformacional/>

Luna, Cortés G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. Revista Dimensión Empresarial, vol. 13, núm. 1, p.165-177 JEL: M31, M39, M54 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.344>

Magdalena Visitación Florián. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. [file:///C:/Users/Patricia/Downloads/satisfaccion%20laboral%20peru%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Patricia/Downloads/satisfaccion%20laboral%20peru%20(1).pdf)

Robbins. Administración. Capítulo 15. Comprensión del comportamiento individual, pág. 451. Pearson, Decimosegunda edición, México, 2014

Sánchez M. El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral. 2012. Consultado julio de 2019. [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)

ZAYAS AGÜERO Pedro Manuel, BÁEZ SANTANA Rafael Antonio, ZAYAS FERIA Josué & HERNÁNDEZ LOBAINA Marianela. Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. Universidad de Holguín (Cuba) Recibido/ Received/ Recebido: 17/09/14 - Aceptado/ Accepted / Aprovado: 18/06/15. rev.fac.cienc.econ., Vol. XXIII (2), Diciembre 2015, 35-51, DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

# **ANEXOS**

## ANEXO A. CUESTIONARIO SOBRE EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL SENTIMIENTOS

Buenos días, con la presente encuesta se busca conocer la relación entre el contexto laboral y el bienestar del empleado. Usted encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Para cada afirmación usted solo tendrá que seleccionar, dentro de las opciones brindadas, aquella que mejor represente su situación. Es importante que responda todas las preguntas. En caso de que usted considere que no posee la información suficiente para responder, simplemente seleccione la opción que usted creería que podría llegar a suceder. Por favor, sea absolutamente honesto y espontaneo al responder. **Es importante aclarar que la encuesta es totalmente anónima y que la información brindada será tratada solo con fines académicos y de forma confidencial.**

A continuación, usted encontrara una serie de preguntas sobre sus <b>sentimientos y pensamientos</b> por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones <b>durante el último mes</b> . Marque con una X la casilla que mejor describa su opinión.		Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1	¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ocurrió inesperadamente?					
2	¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3	¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4	¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas difíciles de la vida?					
5	¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
6	¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
7	¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien?					
8	¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
9	¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
10	¿con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control?					
11	¿con qué frecuencia ha estado molesto porque las cosas que han ocurrido estaban más allá de su control?					
12	¿con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo?					
13	¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION!**

### CUESTIONARIO SOBRE EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL TRABAJO

Buenos días, con la presente encuesta se busca conocer la relación entre el contexto laboral y el bienestar del empleado. Usted encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Para cada afirmación usted solo tendrá que seleccionar, dentro de las opciones brindadas, aquella que mejor represente su situación. Es importante que responda todas las preguntas. En caso de que usted considere que no posee la información suficiente para responder, simplemente seleccione la opción que usted creería que podría llegar a suceder. Por favor, sea absolutamente honesto y espontáneo al responder. **Es importante aclarar que la encuesta es totalmente anónima y que la información brindada será tratada solo con fines académicos y de forma confidencial.**

Las siguientes afirmaciones hacen referencias al estilo o la forma de trabajar o la forma de trabajar de su jefe o supervisor (aquel que debe solicitarle permisos y es el encargado de evaluar su desempeño). Por favor marque con una X la casilla que mejor describa el grado de desacuerdo o de acuerdo que tienen con cada información		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me ayuda siempre y cuando vea que yo me esfuerce					
2	Suele evaluar críticamente creencias y supuestos, para ver si son los apropiados.					
3	Trata de no inferir en los problemas hasta que estos se vuelven serios					
4	Trata de poner atención sobre las inseguridades, los errores y las desviaciones de los estándares o normas					
5	Expresa sus valores y creencias más importantes					
6	Busca que analicemos diferentes perspectivas o puntos de vista cuando se tiene que solucionar problemas					
7	Habla con optimismo acerca del futuro					
8	Me siento orgulloso/a de estar trabajando con él /ella					
9	Aclara y especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr las metas de desempeño					
10	Se decide actuar solo cuando las cosas están funcionando mal					
11	Habla con entusiasmo sobre las metas					
12	Considera importante tener un objetivo claro en lo que se hace					
13	Dedica tiempo a instruirme o enseñarme cuando lo necesito					
14	Deja en claro que lo cada uno podría recibir si logra las metas establecidas					

15	Mantiene la creencia de que, si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo.					
16	Por el bienestar del grupo, él / ella es capaz de ir más allá de sus intereses personales					
17	Me trata como persona y no solo como un miembro de un grupo					
18	Afirma que los problemas deben volverse críticos antes de tratar de solucionarlos					
19	Actúa de modo que se gana mi respeto					
20	Enfoca toda su atención en solucionar los errores, quejas y las fallas que se presentan					
21	Toma en cuenta las consecuencias morales y éticas en las decisiones tomadas					
22	Realiza un seguimiento de todos los errores que se producen					
23	Se muestra confiable y seguro					
24	Construye una visión del futuro que nos motiva					
25	Me hace caer en cuenta de los errores que estoy cometiendo, para que así pueda alcanzar las metas o estándares					
26	Considera que yo tengo necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas					
27	Hace que yo vea los problemas desde diferentes ángulos o puntos de vista.					
28	Me ayuda a desarrollar mis fortalezas o puntos fuertes					
29	Sugiere nuevas formas de ver cómo integrar las tareas asignadas					
30	Enfatiza la importancia de tener una misión compartida					
31	Expresa satisfacción cuando yo cumpla con lo esperado					
32	Expresa confianza en que las metas serán alcanzadas					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION!**