

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

**Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del sector
comercial de Pereira**

Neyiret Ceballos Bedoya

Kelly Tatiana Restrepo Bermudez

Docente: Mateo López Betancur.

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Empresariales

Administración de empresas

Seminario Habilidades para el desarrollo del liderazgo de personas y equipos.

Dedicatoria

Kelly para mamá

Dedico este proyecto de grado a mi mamá, tanto para mí, como para ella es un logro maravilloso, una bendición de Dios permitirme vivir estos momentos, estos espacios de aprendizaje constante de crecimiento personal y tener la convicción de que los propósitos se logran independientemente de las circunstancias y dificultades. Mil gracias.

Neyiret para familia

Dedico este trabajo de grado, con todo mi amor y gratitud, a las personas que han sido mi mayor motivación y fortaleza durante este camino.

A mi mamá, por su amor incondicional, sus consejos, su apoyo y por enseñarme con su ejemplo a no rendirme ante las dificultades. Gracias por estar siempre a mi lado y por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba.

A mi esposo, por acompañarme en cada etapa de este proceso, por su paciencia, comprensión y apoyo constante. Gracias por estar presente en los momentos difíciles y por motivarme a seguir adelante hasta alcanzar esta meta.

A mis hijos, quienes son mi mayor inspiración y la razón por la que cada esfuerzo ha valido la pena. Este logro también es para ustedes, con la esperanza de que algún día comprendan que, con dedicación, perseverancia y amor por los sueños, es posible alcanzar las metas.

Y, de manera muy especial, a mi papá, que está en el cielo. Aunque no pueda compartir físicamente este momento, sé que su recuerdo y su amor me han acompañado durante todo este camino. Este logro lleva una parte de usted, de sus enseñanzas y de todo lo que significó en mi

vida. Me hubiera encantado tenerlo aquí para abrazarlo y decirle: “Lo logré, papá”. Este triunfo también es suyo.

A todos ustedes, gracias por ser mi fuerza, mi inspiración y mi razón para continuar. Este logro es nuestro.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Metodología de búsqueda de información	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	9
Conceptualización del estrés laboral y dimensiones de análisis	9
El modelo de demandas y recursos laborales	11
Factores psicosociales y desempeño en el sector comercial de Pereira.....	13
Conclusión	17
Referencias.....	19

Resumen

El estrés laboral es una situación que puede presentarse cuando las exigencias del trabajo superan los recursos y capacidades que tiene el trabajador para afrontarlas. En el sector comercial, algunas condiciones como la presión por cumplir metas, la carga laboral, la atención constante a los clientes, las exigencias de tiempo y las jornadas extensas pueden generar situaciones de estrés, especialmente cuando se mantienen durante períodos prolongados. En este contexto, el presente trabajo tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial de Pereira.

Para el desarrollo del trabajo se realizó una revisión documental de información relacionada con el estrés laboral, el desempeño laboral y los factores psicosociales presentes en el entorno de trabajo, se consultaron artículos académicos, investigaciones, trabajos de grado y documentos institucionales, además de antecedentes relacionados con trabajadores del sector comercial y financiero de Pereira.

A partir de la información revisada, se encontró que factores como la carga laboral, la presión por los resultados, las demandas de tiempo y las exigencias propias de la atención al cliente pueden relacionarse con mayores niveles de estrés laboral. Asimismo, los antecedentes revisados muestran que aspectos como el apoyo de compañeros y superiores, el reconocimiento, el control sobre las actividades y una adecuada organización del trabajo pueden contribuir a disminuir el impacto del estrés laboral.

En conclusión, la revisión documental permite identificar una posible relación entre las condiciones que generan estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del sector comercial. Sin embargo, esta relación puede variar según las características de cada organización y los recursos disponibles para afrontar las exigencias laborales. Por esta razón, resulta importante que las organizaciones presten atención a las condiciones psicosociales y fortalezcan los recursos de apoyo para favorecer tanto el bienestar de los trabajadores como el desarrollo adecuado de sus actividades.

Palabras clave

Estrés laboral

Desempeño laboral

Sector comercial

Factores psicosociales

Talento humano

Productividad

Pregunta orientadora de la búsqueda

El sector comercial se caracteriza por tener diferentes situaciones que pueden generar presión en los trabajadores, como el cumplimiento de metas de ventas, la atención constante a los clientes y la necesidad de obtener buenos resultados. Además, en algunos casos, se presentan jornadas laborales más largas de lo habitual, todas estas situaciones pueden generar un nivel de exigencia importante, sobre todo cuando se mantienen durante mucho tiempo. Por esta razón, es importante analizar la relación que puede existir entre las exigencias del trabajo, el estrés y el desempeño de los trabajadores del sector comercial de Pereira, ya que estar expuesto constantemente a situaciones de presión puede afectar tanto el bienestar de los empleados como la forma en que realizan sus actividades.

A partir de esta problemática, se plantea la siguiente pregunta orientadora:

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial de Pereira?

Metodología de búsqueda de información

Para el desarrollo de este trabajo se realizó una revisión documental sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial.

La búsqueda estuvo orientada a identificar información académica y antecedentes relacionados con las condiciones laborales, los factores psicosociales y las posibles consecuencias del estrés en el desempeño de los trabajadores.

Para la recopilación de la información se consultaron artículos académicos, investigaciones, trabajos de grado y documentos institucionales relacionados con el tema de estudio. La búsqueda se realizó mediante fuentes académicas y repositorios institucionales, entre ellos Google Académico y repositorios de diferentes universidades colombianas.

También se tuvieron en cuenta antecedentes relacionados con el contexto colombiano y, especialmente, con trabajadores del sector comercial y de servicios. Entre los antecedentes revisados se encuentran los trabajos de (Ardila, Betancur, & Nuñez, 2020), los cuales permiten identificar diferentes situaciones relacionadas con el estrés laboral y las condiciones de trabajo.

La información encontrada fue revisada teniendo en cuenta su relación con las dos variables principales del trabajo: el estrés laboral y el desempeño laboral. A partir de esta revisión se seleccionaron los contenidos que permitían comprender los factores que pueden generar estrés en el entorno laboral y su posible relación con la manera en que los trabajadores desarrollan sus actividades.

Sustentación teórica de la pregunta

El desempeño laboral se refiere a la manera en que los trabajadores desarrollan las funciones y responsabilidades asignadas dentro de una organización, este comprende aspectos relacionados con el cumplimiento de las tareas, la calidad del trabajo, el logro de resultados y la contribución al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En el contexto del sector comercial, el desempeño puede estar relacionado con el cumplimiento de metas, la atención al cliente, la productividad y la capacidad para responder a las diferentes exigencias del puesto de trabajo. Por esta razón, resulta importante analizar el desempeño en relación con el estrés laboral, ya que las condiciones en las que se desarrolla el trabajo pueden influir en la manera en que los trabajadores realizan sus actividades.

Conceptualización del estrés laboral y dimensiones de análisis

El estrés laboral puede entenderse como una respuesta que se presenta cuando las exigencias del trabajo superan o son percibidas como superiores a los recursos y capacidades que tiene una persona para afrontarlas. Estas exigencias pueden generar respuestas físicas, emocionales, cognitivas y conductuales que afectan la manera en que el trabajador enfrenta sus actividades laborales. De acuerdo con (Perez, 2019), el estrés laboral se relaciona con las exigencias y presiones del trabajo y puede agravarse cuando el trabajador cuenta con poco apoyo por parte de sus compañeros o superiores y tiene un control limitado sobre sus actividades.

En el sector comercial, estas situaciones pueden presentarse a través de diferentes condiciones propias de la actividad laboral. Entre ellas se encuentran la presión por

alcanzar metas de venta, la atención constante a los clientes, el cumplimiento de resultados, la carga de trabajo y las exigencias de tiempo. Cuando estas condiciones se mantienen durante períodos prolongados y el trabajador no cuenta con suficientes recursos para afrontarlas, pueden aumentar las posibilidades de experimentar estrés laboral.

Es importante diferenciar entre el estrés que puede aparecer de manera puntual y aquel que se mantiene durante períodos prolongados. El estrés puede presentarse como una respuesta temporal ante una situación específica de presión. Sin embargo, cuando las exigencias laborales se mantienen de forma constante y no existen suficientes oportunidades de recuperación, la exposición prolongada puede generar un mayor desgaste físico y psicológico. En este contexto, el agotamiento laboral o burnout representa una condición relacionada con una exposición prolongada a situaciones laborales exigentes y se caracteriza por estados de agotamiento y distanciamiento frente al trabajo.

Para analizar el estrés laboral dentro del presente trabajo se tienen en cuenta diferentes dimensiones relacionadas con las características del trabajo. Entre ellas se encuentran la carga laboral, la presión de tiempo, las demandas emocionales, los conflictos interpersonales y el apoyo recibido dentro de la organización. Estas dimensiones permiten comprender que el estrés no depende únicamente de una situación particular, sino de la interacción entre las exigencias del puesto de trabajo y los recursos disponibles para responder a ellas.

En este sentido, analizar estas dimensiones resulta relevante para comprender la posible relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del sector comercial de Pereira. Una exposición constante a exigencias laborales, especialmente cuando se combina con pocos recursos de apoyo, puede afectar el bienestar del trabajador y dificultar el desarrollo adecuado de sus actividades.

El modelo de demandas y recursos laborales

El marco de Demanda-Recursos del Trabajo (JD-R) está diseñado para mostrar el impacto de varios factores de un trabajo en particular en el bienestar y el desempeño de sus empleados. Las demandas del trabajo y los recursos del trabajo se consideran los principales grupos de las características del trabajo (Bakker & Demerouti, 2007).

Las demandas laborales son aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo continuo por parte del trabajador y que producen costos físicos o psicológicos. Dentro del entorno empresarial algunas de estas demandas laborales pueden estar relacionadas con la presión de cumplir con metas, la atención al cliente, la carga de trabajo, la presión por los resultados, las dificultades y la presión por el tiempo.

Por el contrario, los recursos laborales son aquellos factores que ayudan al trabajador a alcanzar sus objetivos, a reducir el efecto de las demandas laborales y al desarrollo personal. Tales recursos laborales pueden incluir el apoyo de colegas y supervisores, la retroalimentación sobre el trabajo realizado, el acceso a los recursos necesarios para realizar las tareas y las oportunidades de aprendizaje. Los recursos laborales juegan un

papel esencial frente a los efectos de las demandas laborales y mejoran el bienestar de los trabajadores. (Bakker & Demerouti, 2007) .

Basándonos en el modelo anterior las demandas laborales altas y persistentes durante períodos largos de tiempo pueden resultar en un proceso de desgaste. Cuando la persona continuamente tiene que hacer frente a las demandas laborales, pero no cuenta con recursos suficientes para hacer frente a la fatiga y la disminución del nivel de bienestar se producirá. Por eso se puede decir que según el modelo el estrés laboral se determina no solamente por el volumen de trabajo sino también por los recursos que tiene el trabajador y el contexto en el que trabaja.

De esta manera el apoyo organizacional y la retroalimentación pueden considerarse como los recursos que ayudan a reducir el impacto de algunas demandas laborales que pueden generar estrés laboral. Por ejemplo, un jefe que brinde apoyo al trabajador, información sobre su desempeño y el apoyo de sus compañeros hacen más fácil hacer frente a situaciones estresantes.

La relación entre las demandas y los recursos también proporciona la clave para entender el posible impacto de estos dos factores en el desempeño laboral. Si existen demasiadas demandas y no suficientes recursos para hacerles frente el proceso de agotamiento hará difícil concentrarse, motivarse y hacer el trabajo. Por el contrario, si existen suficientes recursos para igualar las demandas del trabajo el trabajador podrá tener mejores condiciones para el desempeño de sus deberes y para alcanzar sus objetivos en el lugar de trabajo.

Es por eso que el modelo de Demandas y Recursos Laborales resulta pertinente para el análisis de las condiciones de los trabajadores en el ámbito empresarial de Pereira, porque permite dar un sentido de conectividad entre las demandas propias del trabajo de este tipo, como son las demandas de atención y acuerdo, con respecto a los recursos que utilizan los trabajadores para podérselas equilibrar.

En este sentido, las demandas laborales se corresponden con los factores de riesgo psicosociales, mientras que los recursos se asocian a los factores protectores, ambos regulados en la Resolución 2646 (Ministerio, 2008). Dicha equivalencia permite evidenciar estructuradamente cómo las exigencias del entorno empresarial local se articulan con las capacidades y apoyos a disposición de las propias trabajadoras y trabajadores, en el sentido de poder generar intervenciones que conduzcan al bienestar y a prevenir el deterioro de la salud laboral.

Factores psicosociales y desempeño en el sector comercial de Pereira

Los factores psicosociales hacen referencia a diferentes condiciones relacionadas con la organización, las características del trabajo y las relaciones que se presentan dentro del entorno laboral. En el sector comercial, estos factores pueden estar relacionados con las metas de venta, la cantidad de trabajo, la presión por obtener resultados, la atención a los clientes, los horarios y las relaciones con compañeros y superiores. Cuando estas condiciones son constantes y el trabajador no cuenta con suficientes recursos para afrontarlas, pueden convertirse en fuentes de estrés laboral.

En el contexto de Pereira se han realizado investigaciones que permiten observar esta problemática en trabajadores vinculados a actividades comerciales y financieras.

(Castaño Ruiz, 2012) estudió las demandas del trabajo comercial y su relación con la satisfacción, el estrés y el síndrome de burnout en colaboradores de una institución financiera de la ciudad de Pereira. La investigación analizó factores como las demandas del trabajo, el control, el reconocimiento y las recompensas, encontrando relaciones entre algunas de estas condiciones y los niveles de estrés y burnout de los trabajadores.

Otro antecedente importante es el trabajo realizado por (Flórez, 2021), quien analizó la influencia del estrés laboral en el desempeño de los analistas de crédito del Banco W de la oficina Pereira Centro durante la contingencia. El estudio señala entre las situaciones relacionadas con el estrés aspectos como la carga laboral, las jornadas extensas y la asignación de nuevas funciones. Este antecedente resulta relevante para el presente trabajo porque relaciona directamente las condiciones de estrés con el desempeño de trabajadores que desarrollan actividades vinculadas al sector financiero y comercial en Pereira.

De igual manera, (Ardila, Betancur, & Nuñez, 2020) realizaron un análisis de los factores de exposición que generan estrés laboral en empleados del área comercial de una empresa ubicada en Pereira. En este estudio se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con las condiciones laborales y el ambiente de trabajo. Los resultados reportados señalaron una baja exposición a situaciones de estrés y destacaron elementos positivos como el clima laboral y el apoyo del equipo de trabajo.

Estos antecedentes permiten observar que el estrés laboral en el sector comercial no se presenta de la misma manera en todas las organizaciones. Las condiciones específicas del trabajo, el nivel de exigencia, el apoyo recibido y los recursos disponibles pueden influir

en la forma en que los trabajadores enfrentan sus actividades. Por esta razón, no es suficiente analizar únicamente la cantidad de trabajo, sino también las condiciones en las que este se desarrolla.

Entre las principales demandas que pueden encontrarse en las actividades comerciales se encuentran la presión por cumplir metas y comisiones, la necesidad de mantener determinados niveles de productividad, la atención permanente a los clientes, el manejo de situaciones difíciles y las exigencias relacionadas con el tiempo. Estas condiciones pueden generar mayor presión cuando se mantienen durante períodos prolongados y cuando el trabajador percibe que no cuenta con suficiente apoyo o recursos para responder adecuadamente.

La relación entre estos factores y el desempeño laboral resulta importante para comprender la problemática planteada en este trabajo. El desempeño está relacionado con la manera en que los trabajadores desarrollan sus funciones, cumplen sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos de la organización. Por lo tanto, cuando las condiciones laborales generan niveles elevados de estrés y desgaste, pueden presentarse dificultades para mantener la concentración, la motivación y la calidad en el desarrollo de las actividades.

Sin embargo, los antecedentes revisados también muestran que la presencia de demandas laborales no necesariamente produce los mismos efectos en todos los trabajadores. La existencia de recursos como el apoyo de los compañeros y superiores, el reconocimiento, el control sobre las actividades y una adecuada organización del trabajo puede ayudar a

afrontar las exigencias laborales. Esto coincide con el modelo de Demandas y Recursos Laborales desarrollado anteriormente, en el cual los recursos disponibles pueden disminuir el impacto de las demandas y favorecer el bienestar y el desempeño.

En este sentido, los antecedentes encontrados en Pereira permiten establecer una relación entre las condiciones psicosociales del trabajo, el estrés laboral y el desempeño, aunque los resultados pueden variar de acuerdo con las características de cada organización. Por ello, el análisis documental permite identificar los principales factores que pueden estar relacionados con el estrés de los trabajadores del sector comercial y comprender su posible influencia sobre el desempeño laboral.

Conclusión

A partir de la revisión documental realizada, se puede concluir que el estrés laboral está relacionado con diferentes condiciones presentes en el entorno de trabajo, especialmente cuando las exigencias laborales son constantes y los trabajadores no cuentan con suficientes recursos para afrontarlas. En el sector comercial, factores como la presión por cumplir metas, la carga laboral, las exigencias de tiempo, la atención a los clientes y las jornadas extensas pueden representar situaciones que aumentan la posibilidad de experimentar estrés laboral.

El análisis del modelo de Demandas y Recursos Laborales permitió comprender que el efecto de las exigencias laborales no depende únicamente de la cantidad de trabajo, sino también de los recursos disponibles para responder a ellas. El apoyo de los compañeros y superiores, la retroalimentación, el reconocimiento, el control sobre las actividades y una adecuada organización del trabajo pueden ayudar a disminuir el impacto de las demandas laborales y favorecer mejores condiciones para el trabajador.

Los antecedentes revisados en Pereira muestran que las condiciones laborales pueden relacionarse de diferentes maneras con el estrés y el desempeño. Los estudios de (Castaño Ruiz, 2012) (Flórez, 2021) y (Ardila, Betancur, & Nuñez, 2020) permiten identificar situaciones relacionadas con la carga laboral, las jornadas, las demandas del trabajo, el apoyo y el ambiente laboral. Sin embargo, también se observa que los resultados pueden variar de acuerdo con las características de cada organización y las condiciones particulares en las que trabajan las personas.

En relación con el desempeño laboral, la revisión permite plantear que la presencia prolongada de estrés y desgaste puede dificultar aspectos como la concentración, la motivación y el desarrollo adecuado de las actividades. Por esta razón, existe una posible relación entre las condiciones que generan estrés y la manera en que los trabajadores cumplen sus funciones y responden a las responsabilidades propias del cargo. No obstante, esta relación no debe entenderse como igual para todos los trabajadores, debido a que los recursos personales y organizacionales pueden modificar sus efectos.

Finalmente, el análisis realizado permite reconocer la importancia de que las organizaciones del sector comercial presten atención a las condiciones psicosociales de sus trabajadores. La identificación de factores como la sobrecarga laboral, la presión por resultados y las demandas emocionales, junto con el fortalecimiento del apoyo, la comunicación y la retroalimentación, puede contribuir a generar mejores condiciones de trabajo. De esta manera, el abordaje del estrés laboral no solo puede favorecer el bienestar de los trabajadores, sino también contribuir al adecuado desarrollo de sus actividades y al cumplimiento de los objetivos organizacionales

Referencias

- Ardila, J. C., Betancur, L. M., & Nuñez, Y. P. (2020). *Repositorio.ECCI*. Obtenido de Análisis de factores de exposición que generan estrés laboral en empleados del área comercial de una empresa ubicada en Pereira:
<https://repositorio.ecci.edu.co/entities/publication/4a8dcc6b-7e2b-49de-b795-a732dd458d82>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 163.
- Castaño Ruiz, C. A. (2012). *Demandas del trabajo comercial y su relación con la satisfacción, el estrés y el síndrome de Burnout en una institución financiera de Pereira*. Manizales: Universidad de Manizales. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/server/api/core/bitstreams/48badff3-b7db-4cad-a2e8-cf5327697ba3/content>
- Flórez, M. Z. (11 de 2021). *Repositorio*. Obtenido de El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los analistas de crédito del Banco W de la oficina Pereira centro durante la contingencia:
<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/2667fba3-d328-4c95-a763-e1014a17e2d5>

Ministerio, d. p. (23 de julio de 2008). Obtenido de Resolución 2646 de 2008:

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/resolucion_minproteccion_2646_2008.pdf

Perez, J. P. (2019). *scielo*. Obtenido de ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-55522019000100156&lng=es