

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Estrategia administrativa basada en coaching: Una oportunidad para el mejoramiento del estrés y control emocional de los operadores en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, de la ciudad de Pereira - Risaralda durante los periodos 2023 - 2024

Modalidad:

Asesoría administrativa

Autor:

Alejandro Gómez López



Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la
Administración Programa Académico de
Administración de empresas

Cartago - Valle del Cauca

2024

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Estrategia administrativa basada en coaching: Una oportunidad para el mejoramiento del control emocional de los colaboradores en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, de la ciudad de Pereira - Risaralda durante los periodos 2023 - 2024

Autor:

Alejandro Gómez López

Trabajo de grado para optar el título de: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Asesor: Lizeth Molina Acosta

Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa Académico de Administración de Empresas

Cartago - Valle del Cauca

2024

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Nota de Aceptación

.....

Firma del director

.....

Firma del jurado

.....

Firma del jurado

.....

Cartago, Valle del Cauca, Fecha

Dedicatoria

A mis padres y hermana, Socorro López, Julián Gómez, Vanessa Gómez, por su apoyo incondicional, por siempre haber sido tan estrictos a lo largo de los años sin importar las circunstancias y por inculcarme el valor del trabajo duro y la perseverancia.

A mi familia, por su amor y comprensión, especialmente en los momentos más difíciles.

A mis amigos, por su amistad y apoyo, siempre presentes para celebrar mis éxitos y ofrecerme su hombro en los momentos de dificultad.

A mis profesores, por su guía y sabiduría, por haberme enseñado a pensar de manera crítica y a ser un profesional íntegro.

A mis compañeros de trabajo a lo largo de estos cortos 5 años de experiencia laboral, por su compañerismo y colaboración, por haberme enseñado el valor del trabajo en equipo.

A mi directora de tesis, por su paciencia, por exigirme cada vez más y sacar lo mejor de mí, por su dedicación y valiosos consejos, por haberme guiado en este proceso de investigación.

A todos aquellos que han creído en mí, por su apoyo y confianza.

A los operadores e inversionistas dentro de la empresa Click Seguros y Bienes raíces Limitada, por su dedicación y trabajo duro, por ser la inspiración para este trabajo de investigación.

A la empresa Click Seguros y Bienes Raices Limitada, por brindarme la oportunidad de realizar este estudio y por su compromiso con el bienestar de sus empleados.

A la comunidad académica de la Universidad del Valle, por su contribución al conocimiento y por su esfuerzo por mejorar la vida de las personas.

A mí mismo, por la perseverancia y el esfuerzo dedicado a este trabajo.

Con profundo agradecimiento,

Alejandro Gómez López.

Agradecimientos

La realización de este trabajo de investigación no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de muchas personas. A todas ellas, les expreso mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar, quiero agradecer a mi directora de tesis, Lizeth Molina Acosta, por su invaluable guía y apoyo durante todo el proceso de investigación. Su paciencia, dedicación y valiosos consejos fueron fundamentales para el éxito de este trabajo.

A mis compañeros/amigos dentro y fuera de la empresa que ayudaron de cualquier manera a la construcción de este trabajo, Jordy Marín Gonzales, Johanna López, Juan David Riveros, Luis Gómez, Carlos Gálvez, les agradezco su colaboración y apoyo durante el desarrollo de este proyecto. Su trabajo en equipo y su espíritu de compañerismo fueron esenciales para alcanzar nuestros objetivos.

A los operadores e inversionistas dentro del piso de trading que participaron en este estudio, les agradezco su tiempo y disposición para colaborar con la investigación. Sus experiencias y conocimientos fueron fundamentales para comprender la problemática del estrés y el control emocional en este sector profesional.

A la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, les agradezco por brindarme la oportunidad de realizar este estudio y por su compromiso con el bienestar de sus empleados.

A mi familia y amigos, les agradezco su apoyo incondicional y su comprensión durante todo el proceso de investigación. Su amor y aliento me permitieron mantener la motivación y superar los momentos difíciles.

Finalmente, quiero agradecer a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este trabajo. Su apoyo y colaboración fueron invaluable para mí.

Muchas gracias a todos.

Contenido

Resumen	11
Abstract.....	12
1. Introducción	13
2. Antecedentes.....	14
2.1. Antecedentes Históricos.....	14
2.2. Antecedentes Académicos	19
3. Problema.....	23
3.1. Definición del problema	23
3.2. Formulación del Problema	27
3.3. Formulación de la pregunta de investigación	28
3.4. Sub-preguntas:	29
4. Objetivos	30
4.1. Objetivo General:.....	30
4.2. Objetivos Específicos:	30
5. Justificación	31
6. Marco Referencial.....	32
Marco Teórico:	32
Paradigma:	33
Teorías administrativas:	33
El coaching en las organizaciones:	36
Gestión del talento humano:.....	37
7. Marco Conceptual.....	39
8. Marco Contextual.....	45
Contexto:.....	45

Sujetos Involucrados:	45
Población Afectada:	46
Características Demográficas y Psicosociales:	46
Ubicación geográfica:	47
9. Marco Legal	48
10. Marco Metodológico	50
10.1. Enfoques:	50
10.2. Alcance:	50
10.3. Tipos de estudio o método:	51
10.4. Diseño metodológico:	51
11. Resultados Y Análisis	58
11.1. Análisis interno de la empresa:	58
Descripción de la Empresa:	58
Misión:	58
Visión:	59
Valores:	59
Organigrama:	60
Procesos:	61
Procedimientos:	61
Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.	62
11.2. Análisis externo de la empresa.	65
Entorno Demográfico:	65
Entorno Psicográfico:	67
Entorno Comercial:	69
Entorno Espacial:	71

Entorno Técnico:.....	72
Entorno Económico:.....	74
Competencia:	75
Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.....	76
11.3. Análisis del sector.....	79
Análisis del sector en Colombia:	79
Análisis del sector en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda:	79
Principales Empresas del Sector en Pereira:	80
Análisis de benchmarking para la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.....	82
11.4. Diagnóstico situación actual de estrés que influye en la toma de decisiones.....	84
11.5. Diseño del Plan estratégico para la mejora del estrés y control emocional:	87
Diagnóstico inicial:.....	87
Plan de acción:	91
11.6. Seguimiento y mejora continúa	94
12. Conclusiones	97
13. Recomendaciones.....	98
14. Referencias.....	99
Bibliografía.....	99
15. Apéndices	102

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Matriz de causas y consecuencias.....	28
Ilustración 2. Evolución de la administración de los recursos humanos.	37
Ilustración 3. Mapa geográfico de la empresa.	47
Ilustración 4. Representación jerárquica de la compañía	60
Ilustración 5. Matriz MEFI	64
Ilustración 6. Matriz MEFE	78
Ilustración 7. Matriz de perfil competitivo Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.	83
Ilustración 8. Gráfico de competencias organizacionales	84
Ilustración 9. Esquema del plan estratégico	87
Ilustración 10. Pauta De Seguimiento Operativo	88
Ilustración 11. Ruta implementación plan de acción.....	93
Ilustración 12. Ficha de seguimiento y compromiso de mejora	95

Lista de tablas

Tabla 1. Términos de consulta utilizados	19
Tabla 2. Antecedentes académicos. Matriz que representa antecedentes internacionales, propios de la investigación y que están articulados con la pregunta de investigación	20
Tabla 3. Antecedentes académicos. Matriz que representa antecedentes nacionales, propios de la investigación y que están articulados con la pregunta de investigación.....	21
Tabla 4. Antecedentes académicos. Matriz que representa antecedentes nacionales e internacionales, propios de la investigación y que están articulados con la pregunta de investigación	22
Tabla 5. Conceptos relevantes de la Investigación	44
Tabla 6. Normograma	48
Tabla 7. Nivel de desarrollo de las competencias organizacionales	53
Tabla 8. Matriz de operacionalización de objetivos	56
Tabla 9. Síntesis Metodológica	57
Tabla 10. Estrés operativo	89
Tabla 11. Cuartiles operativos.....	94

Resumen

En el mundo de las inversiones en bolsa de valores, el control emocional y la gestión del estrés son aspectos cruciales para el éxito a largo plazo. Los operadores financieros se enfrentan constantemente a decisiones rápidas y a la presión de los resultados inmediatos, lo que puede desencadenar respuestas emocionales que afectan negativamente su toma de decisiones y su rendimiento en general.

El problema del estrés en los operadores de bolsa es multifacético y puede manifestarse de diversas formas, desde la ansiedad antes de tomar decisiones importantes hasta el agotamiento emocional derivado de la volatilidad del mercado. Este estrés puede influir en la capacidad de los operadores para analizar información de manera objetiva y para mantener la disciplina en sus estrategias de inversión, lo que a su vez puede conducir a resultados sub-óptimos y a una disminución en la rentabilidad.

Para abordar este desafío, se implementará la metodología propuesta por (Whitmore, 2011) y (Hernandez, 2014), que se centra en técnicas de mindfulness y control emocional específicamente adaptadas para operadores financieros. Esta metodología combina prácticas de atención plena con estrategias cognitivas y conductuales diseñadas para mejorar la capacidad de los operadores para gestionar el estrés y regular sus emociones en el entorno de alta presión del mercado de valores.

Los resultados más relevantes de la implementación de esta metodología mostrarían una notable reducción en los niveles de estrés reportados por los operadores, así como una mejora en su capacidad para mantener la calma y la claridad mental incluso en situaciones de alta volatilidad del mercado. Además, se observa un aumento en la consistencia de las decisiones de inversión y una mayor adherencia a las estrategias previamente establecidas, lo que se traduce en una mejora general en el rendimiento y la rentabilidad de la empresa de inversión.

Palabras clave: Control emocional, estrés, plan estratégico, gestión de riesgo.

Abstract

In the world of stock market investing, emotional control and stress management are crucial aspects for long-term success. Financial traders are constantly faced with quick decisions and the pressure of immediate results, which can trigger emotional responses that negatively affect their decision making and overall performance.

The problem of stress in stock market traders is multifaceted and can manifest itself in various ways, from anxiety before making important decisions to emotional exhaustion derived from market volatility. This stress can influence traders' ability to analyze information objectively and to maintain discipline in their investment strategies, which in turn can lead to sub-optimal results and a decrease in profitability.

To address this challenge, the methodology proposed by (Whitmore, 2011), will be implemented, which focuses on mindfulness and emotional control techniques specifically adapted for financial operators. This methodology combines mindfulness practices with cognitive and behavioral strategies designed to improve traders' ability to manage stress and regulate their emotions in the high-pressure environment of the stock market.

The most relevant results of the implementation of this methodology would show a notable reduction in the stress levels reported by traders, as well as an improvement in their ability to maintain calm and mental clarity even in situations of high market volatility. Additionally, an increase in the consistency of investment decisions and greater adherence to previously established strategies is observed, resulting in an overall improvement in the performance and profitability of the investment company.

Keywords: Emotional control, stress, strategic plan, risk management.

1. Introducción

El control emocional es una habilidad fundamental para los operadores de bolsa de valores, ya que les permite tomar decisiones racionales y oportunas en un entorno altamente volátil e incierto (Zárate Torres & Matviuk, 2010). La falta de control emocional puede conducir a una serie de consecuencias negativas, como la toma de decisiones impulsivas, el aumento del estrés y el burnout, y, en última instancia, a pérdidas financieras.

No solamente se habla de las repercusiones negativas que estos factores puedan implicar para una empresa dedicada a este tipo de ejercicio altamente riesgoso, sino que también hace foco, principalmente en la repercusión negativa que tiene en los operadores y que no es un tema netamente laboral, sino también, de trabajar personalmente con cada operador, entendiendo a profundidad cual es la realidad que vive día a día, para así en futuras situaciones, poder afrontar las circunstancias precarias que se suelen presentar de la mejor manera posible.

En este trabajo de investigación, se propone un programa de intervención para mejorar el control emocional de los operadores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

El programa se basará en un Plan estratégico para la mejora del estrés y control emocional de los operadores, el cual cuenta con los siguientes parámetros:

- Un diagnóstico inicial.
- Diseño de intervenciones periódicas.
- Implementación.
- Monitoreo, evaluación y retroalimentación.
- Seguimiento y mejora continua.

2. Antecedentes

2.1. Antecedentes Históricos

La gestión emocional y el estrés laboral son dos factores que tienen un impacto significativo en la productividad de una empresa. La comprensión de cómo estos factores interactúan y cómo pueden ser gestionados es esencial para el éxito de cualquier organización. A lo largo del siglo XX, la perspectiva sobre el trabajo y la productividad ha evolucionado. A continuación, se discute la evolución del tema en el tiempo:

➤ Precusores (siglos XIX y XX):

- (Taylor, 1911): En su obra "Principios de la administración científica", Taylor se centró en la eficiencia y la productividad, sin considerar el bienestar del trabajador.
- (C.M., 2012): Dentro de su análisis a los estudios de Hawthorne, hace énfasis en que (Elton. Mayo, 1930) demostró la importancia del factor humano en la productividad, incluyendo la motivación y las relaciones sociales.
- (Maslow, 1943): La pirámide de Maslow estableció una jerarquía de necesidades humanas, incluyendo la autorrealización, que influyen en la motivación y el bienestar del trabajador.

El estrés laboral, entendido como la respuesta del cuerpo a las demandas del entorno, puede tener consecuencias negativas como la disminución de la productividad, la desmotivación, el absentismo y el aumento de la rotación de personal.

➤ Desarrollo del concepto de estrés laboral (siglo XX):

- (Hans Selye 1956 citado en J.M. Sanchez, 2010): Definió el estrés como la respuesta del cuerpo a las demandas del entorno.
- (Karasek, 1979, citado en Chiang Vega, Gómez Fuentealba, & Sigoña Igor, 2013): Introdujo el modelo de demanda-control-apoyo social para explicar el impacto del estrés laboral en la salud.

Así mismo, la gestión emocional, que implica la habilidad para identificar, comprender y manejar las emociones propias y de los demás, se ha convertido en una herramienta fundamental para mejorar la salud mental y el bienestar en el trabajo.

➤ **Gestión emocional y su impacto en la productividad (finales del siglo XX y actualidad)**

- (Goleman, 1995): En su libro "Inteligencia emocional", Goleman popularizó la importancia de las emociones en el trabajo y la vida personal, presentando un argumento convincente sobre la importancia de la inteligencia emocional (IE) en el ámbito laboral y personal. Goleman define la IE como la capacidad de identificar, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Esta habilidad nos permite: Ser más conscientes de nosotros mismos, autocontrolarnos, motivarnos a nosotros mismos, empatizar con los demás y desarrollar habilidades sociales.
- (Travis & Jean, 2012): En su libro "Inteligencia Emocional 2.0", presentan un modelo de inteligencia emocional para el trabajo basado en los modelos de la actualidad centrado en cuatro competencias clave. Estas competencias se dividen en dos categorías principales: competencias personales y

competencias sociales.

Competencias personales:

1. **Conciencia de uno mismo (Self-Awareness):** Esta competencia se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones en el momento en que ocurren. Incluye el reconocimiento de cómo estas emociones afectan a nuestros pensamientos y comportamientos, y cómo pueden influir en nuestro rendimiento general.
2. **Autogestión (Self-Management):** La autogestión implica el uso de la autoconciencia para manejar las emociones de manera efectiva. Esto incluye la capacidad de controlar las emociones impulsivas, mantener la calma bajo presión y mantenerse enfocado y positivo.

Competencias sociales:

1. **Conciencia social (Social Awareness):** Esta competencia se centra en la capacidad de comprender y empatizar con las emociones de otras personas. Incluye la habilidad de captar señales emocionales, interpretar las necesidades y preocupaciones de los demás, y mostrar empatía.
2. **Gestión de las relaciones (Relationship Management):** La gestión de las relaciones implica el uso de la conciencia social para interactuar eficazmente con los demás. Esto incluye habilidades como la comunicación clara, la influencia positiva, la gestión de conflictos y la colaboración.

• **Estudios recientes:** Muestran que la gestión emocional y el bienestar del trabajador tienen un impacto positivo en la productividad, la creatividad y la innovación.

En resumen, la comprensión del impacto de la gestión emocional y el estrés laboral en la productividad ha evolucionado con el tiempo. Hoy en día, las empresas líderes reconocen la importancia del bienestar del trabajador y están implementando programas para mejorar la salud mental y emocional de sus empleados.

➤ **Ejemplos históricos de empresas que han implementado programas de gestión emocional:**

- **Google:** Ofrece programas de mindfulness y meditación para sus empleados. Google quiere cambiar las reglas de capacitación y ha creado el seminario **Search Inside Yourself** con el objetivo de mejorar el rendimiento de sus trabajadores. Search Inside Yourself es un programa que Google ofrece alrededor del mundo, esta nueva herramienta corporativa “en búsqueda de la paz mental” contribuye a desarrollar líderes con inteligencia emocional capaces de concentrarse bajo presión, ampliar su creatividad y mejorar la comunicación en equipo.

(<https://www.vogue.es/living/articulos/meditacion-mindfulness-en-las-oficinas-de-silicon-valley-google-apple/30483>).

- **Zappos:** Promueve una cultura empresarial basada en la felicidad y el autoliderazgo. En la cultura de Zappos es fundamental que los gerentes y supervisores se tomen el tiempo para conocer a sus empleados a nivel personal. Si la comunicación y las relaciones interpersonales mejoran, los empleados estarán dispuestos a ayudarse entre sí, solidificando altos niveles de confianza. En Zappos, la felicidad es central en la cultura corporativa y no está librada al azar: se construye dando lugar a todos, ya que para cada empleado es clave sentirse parte de algo más grande que ellos mismos. (<https://www.bancolombia.com/empresas/capital->

[inteligente/tendencias/tendencias-globales/zappos-factor-wow\)](#)

- **Starbucks:** Invierte en la formación de sus empleados en habilidades emocionales. Los líderes de L&D en Starbucks han creado un programa de formación para nuevos empleados que utiliza el “Enfoque 70/20/10”. Esto significa que el 70% de la formación de los socios se produce a través de la experiencia en el trabajo, el 20% de la formación se adquiere a partir de la retroalimentación y la tutoría de los entrenadores, y el 10% se aprende a través de módulos de aprendizaje en línea. (<https://www.panopto.com/es/blog/how-starbucks-does-training-to-create-an-unforgettable-customer-experience/>).

- **Recursos adicionales:**

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

<https://blog.hubspot.es/sales/inteligencia-emocional-trabajo>

<https://integrach.mx/el-impacto-del-estres-laboral-en-la-productividad/>

2.2. Antecedentes Académicos

A continuación, se relaciona un análisis preliminar de los temas cercanos o que tienen alguna relación con la presente investigación para llevar a cabo este trabajo de grado, se buscaron minuciosamente artículos de investigación y tesis de grado, que se encuentren relacionados con el objeto de estudio.

La búsqueda se ha realizado en diferentes sitios de la web como Google Académico, y bases de datos Scopus de la Universidad del Valle, que incluyen algunas propuestas similares y se acercan a la temática abordada, usando palabras o términos clave, los resultados se observan en Tabla 1:

Tabla 1. Términos de consulta utilizados

Termino de Búsqueda o palabras claves	Cantidad Publicaciones
Estrés laboral	35.384
Calidad de vida laboral	973
Preparación académica	+1'200.000
Inteligencia emocional	+45.000
Satisfacción laboral	+140.000
Escucha activa	+6.000
Líderes de procesos	+35.000
Habilidades sociales	+150.000
Actitud positiva	+145.000
Habilidades blandas	+40.000

Fuente: Elaboración propia

La búsqueda de los antecedentes académicos a partir de las palabras claves definidas en Tabla 1, se presentan en Tabla 2, Tabla 3 y

Tabla 4:

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Tabla 2. Antecedentes académicos. Matriz que representa antecedentes internacionales, propios de la investigación y que están articulados con la pregunta de investigación

Nº	Tipo de Producto	Título	Autor (es)/ Año	Localización	Resultados Relevantes	Aportes a la Investigación
1	Artículo de investigación	Trabajo turístico y calidad de vida laboral. Una percepción de los trabajadores de la hotelería	(Dominguez Albiter, Vargas Martinez, Zizumbo Villareal, & Velaszquez Castro, 2021)	México	El autor encontró que la percepción del personal sobre el trabajo turístico que desarrollan y la calidad de vida laboral que poseen es positiva, pero en un nivel bajo; los directivos y los trabajadores con mayor preparación académica son quienes mejor aprecian ambas variables. Se observa una contundente y positiva relación en todas las dimensiones y se valida una influencia del trabajo turístico sobre la calidad de vida laboral, donde la estabilidad laboral es uno de los factores con mayor relevancia. El estudio resulta importante para el campo turístico contribuyendo a mejorar las condiciones laborales del sector.	Esta investigación aporta con la metodología utilizada a través de los resultados obtenidos, se comprende que la percepción general de los trabajadores de una empresa sobre el nivel de preparación que posee el individuo, influye de manera significativa en la calidad de vida y laboral del mismo.
2	Artículo de investigación	Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles	(de la Villa Moral Jiménez & Ganzo Salamanca, 2018)	España	El estudio permitió comprobar que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la manera en que las personas perciben su satisfacción en el trabajo. De igual manera se comprobó que el tipo de profesión tiene implicaciones tanto en la inteligencia emocional como en la satisfacción en el trabajo.	Puede tomarse como referente para la construcción del instrumento de medición que se aplicará en la empresa para dar cumplimiento a los objetivos específicos.
3	Artículo de investigación	Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones.	(Biedma-Ferrer, 2021)	España	Como resultado principal de la investigación, se tiene que la inteligencia emocional permite mejorar el manejo de los pensamientos propios para saber cómo responder a cada emoción que llega, asimismo, fortalece la empatía para entender las reacciones de los demás.	Este estudio resalta la importancia que ha tomado el desarrollo de la inteligencia emocional en el desarrollo de los planes de gestión de recursos humanos, señalando además aquellas estrategias que pueden implementarse para desarrollar en las organizaciones y que pueden ser tomadas como ejemplo en la empresa objeto de estudio.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Tabla 3. Antecedentes académicos. Matriz que representa antecedentes nacionales, propios de la investigación y que están articulados con la pregunta de investigación

N°	Tipo de Producto	Título	Autor (es)/ Año	Localización	Resultados Relevantes	Aportes a la Investigación
1	Tesis de pregrado	¡Siempre te escuchan!: relatos dialógicos en un call center	(González Ortiz, 2019)	Cali, Colombia	Los clientes, usuarios con inconvenientes o dudas sobre su señal de televisión, se convierten en emisores de historias y los agentes de servicio o CSR (Customer Service Representative) en los escuchas de las mismas. Son historias en las que se reflejan lo cambiantes que son las relaciones entre los clientes de distintos países latinoamericanos y los agentes de servicio al cliente en Colombia. Estos relatos mostrarán que la relación entre el cliente y el asesor muchas veces va más allá del servicio pedido o la duda manifiesta, dando espacio a que la condición humana tome las riendas de esas comunicaciones.	Para llegar a fidelizar un cliente y que este se sienta satisfecho, no basta con tener paciencia y solucionar dudas, también es fundamental crear una conexión real con este, por medio de la empatía y la escucha activa, logrando así conectar con el cliente.
2	Tesis de pregrado	Inteligencia emocional: Caso Bavaria	(Donoso Samper & Mächler Alberti, 2022)	Bogotá, Colombia	Para el desarrollo del estudio, se aplicó una entrevista a líderes de proceso, donde se logró establecer que la empresa Bavaria es una compañía que reconoce la importancia de la inteligencia emocional, especialmente en sus líderes, reconociendo como factores claves la empatía, las habilidades sociales, la resiliencia y la comunicación.	Puede tomarse como referente para la construcción del instrumento de medición que se aplicará en la empresa para dar cumplimiento a los objetivos específicos.
3	Tesis de pregrado	La inteligencia emocional como competencia estratégica de los líderes en la gestión con teletrabajadores.	(Lima & Moreno Martínez, 2021)	Bogotá, Colombia	Con la realización del estudio se logró establecer que la inteligencia emocional tiene incidencia directa en la satisfacción laboral, dado que comprender los sentimientos propios y los de los demás, genera una actitud positiva frente al trabajo y, a mantener unas buenas relaciones interpersonales.	Se considera de utilidad el estudio ya que explica las dimensiones de la inteligencia emocional, así como las de liderazgo, lo cual facilita el entendimiento de las variables que deben considerarse a la hora de abordar la inteligencia emocional.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Tabla 4. Antecedentes académicos. Matriz que representa antecedentes nacionales e internacionales, propios de la investigación y que están articulados con la pregunta de investigación

N°	Tipo de Producto	Título	Autor (es)/ Año	Localización	Resultados Relevantes	Aportes a la Investigación
1	Artículo de investigación	Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios.	(de la Cruz Portilla, 2020)	Pasto, Nariño, Colombia	Como resultado principal de la investigación, el autor destaca la propuesta de Goleman sobre los componentes que conforman la inteligencia emocional, siendo estos la conciencia en sí misma, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales.	Con esta investigación pueden analizarse los diferentes aspectos relacionados con la inteligencia emocional de parte de uno de los actores más destacados en este campo que es Daniel Goleman.
2	Tesis de pregrado	La inteligencia emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública	(España Silva, 2019)	Bogotá, Colombia	Uno de los aspectos a resaltar en la investigación, es que se logró concluir que la Inteligencia Emocional de los Individuos ejerce un efecto directo en el comportamiento creativo e innovador de los empleados.	Esta investigación realiza un aporte significativo al estudio ya que expone los elementos que componen la inteligencia emocional, lo cual puede contribuir al fortalecimiento del marco teórico del trabajo.
3	Tesis de pregrado	Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de dos empresas de servicios en el Perú	(Cáceres Francia, Peña Espino, & Ramos Villarreal, 2019)	Perú	Con la realización del estudio, se logró establecer que entre más manejo de las emociones tengan los trabajadores, mayor desempeño laboral demuestran, por tanto, la empresa logra sus objetivos de manera más oportuna y efectiva.	Se toma como referente el presente trabajo ya que expone la metodología que puede aplicarse para establecer la manera en que la inteligencia laboral impacta en los resultados de la organización, además de que formula un plan de acción para el fortalecimiento de las competencias blandas.

3. Problema

3.1. Definición del problema

Los operadores en fondos de inversión se enfrentan a una serie de desafíos que pueden generar estrés. (Zweig, 2007), sugiere que “Cuando se toma decisiones financieras, se intenta pronosticar un futuro incierto. Los mercados están llenos de sorpresas y el cerebro a menudo reacciona ante la incertidumbre con estrés y miedo.” Dando a entender como la volatilidad del mercado, la incertidumbre económica y la complejidad de los productos financieros generan estrés en los operadores. A esto se suma la dificultad para exponer sus conceptos e ideas ante la dirección con el fin de elegir y tomar acción sobre la propuesta de inversión más idónea. Esta dificultad genera sesgos a la hora de tomar una decisión final sobre los activos que se van a operar.

El estrés puede afectar negativamente la toma de decisiones por parte de los colaboradores en la jerarquía organizacional. Esto genera un mal clima organizacional, falta de comunicación asertiva y un desempeño bajo. A su vez, se crea una brecha de conceptos entre los operadores, lo que puede llevar a errores que afecten la rentabilidad de las inversiones debido a que no se toma la mejor alternativa. Finalmente, la productividad de los operadores en los movimientos realizados dentro del mercado se ve afectada, lo que genera un impacto negativo en la empresa. Al no obtener el porcentaje de rentabilidad esperado en una inversión, se afecta la productividad final esperada de la compañía. (Zweig, 2007)

A continuación, se analizará y sustentará el problema utilizando ejemplos de empresas reconocidas a nivel mundial y en Colombia que han enfrentado problemas similares de estrés y control emocional entre sus trabajadores, y cómo han abordado estos desafíos.

Empresas Internacionales que han sufrido este problema:

Google:

De acuerdo a (Porter, 2015) Google es bien conocido por su cultura de trabajo innovadora y su enfoque en el bienestar de sus empleados. Sin embargo, también ha enfrentado problemas relacionados con el estrés y el control emocional debido a la alta presión y las expectativas de rendimiento exigidas por la dirección empresarial, las estrategias que implementó en su momento para disminuir este problema general fueron:

- Programas de Mindfulness y Meditación: Google introdujo el programa "Search Inside Yourself", que ofrece técnicas de mindfulness y meditación para ayudar a los empleados a manejar el estrés y mejorar el control emocional durante el desarrollo diario de sus labores.
- Espacios de Descanso y Recreación: La empresa ha creado espacios dentro de sus oficinas donde los empleados pueden relajarse y desconectar del trabajo en los momentos de pausas activas, creando una mayor interacción entre todos con las actividades propuestas para mejorar la problemática.
- Coaching y Asesoramiento: Google ofrece servicios de coaching y asesoramiento profesional para ayudar a los empleados a manejar el estrés y desarrollar habilidades de control emocional, áreas de recursos humanos específicas, dedicadas a reducir el estrés de sus empleados.

Toyota:

(Valdés, 2021) indica que Toyota, una de las mayores compañías automotrices del mundo, también ha enfrentado problemas de estrés entre sus trabajadores debido a la alta demanda de la actualidad en tecnología, sus ingenieros han debido adaptarse a la nueva tecnología demasiado rápido y la presión por mantener altos los mismos estándares de calidad que la compañía ha ofrecido a sus clientes, Toyota también implementó estrategias administrativas basadas en coaching como:

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- Programas de Mejora Continua (Kaizen): Toyota implementa la filosofía Kaizen, que promueve la mejora continua y el bienestar de los empleados a través de pequeños cambios diarios en el entorno de trabajo.
- Coaching y Capacitación: Toyota ofrece programas de coaching para ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades de gestión del estrés y control emocional, además, ofrecen espacios recreativos de forma periódica a sus empleados para aliviar las cargas laborales.
- Apoyo Psicológico: La empresa proporciona servicios de apoyo psicológico y asesoramiento a los empleados para ayudarles a manejar el estrés a nivel general, comenzando desde el aspecto personal para luego trascender al laboral.

Empresas en Colombia que han sufrido este problema:

Bancolombia:

(Grupo Bancolombia, 2023) ha reconocido el problema del estrés laboral entre sus empleados debido a la alta carga de trabajo que se suele presentar en el sector bancario y la presión por alcanzar metas financieras entre sus asesores comerciales, su principal fuente de clientes. Para abordar este problema, han implementado varias estrategias:

- Programas de bienestar laboral: Bancolombia ha desarrollado programas integrales que incluyen actividades físicas, talleres de manejo del estrés y programas de mindfulness. Estas actividades están diseñadas para reducir el estrés y mejorar el bienestar emocional de los empleados.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Coaching y Mentoring:** La empresa ofrece coaching y mentoring para ayudar a los empleados a desarrollar habilidades de control emocional y manejo del estrés. Esto permite que los empleados aprendan técnicas efectivas para manejar situaciones estresantes en su trabajo diario.
- **Espacios de recreación:** Han creado espacios dentro de sus oficinas donde los empleados pueden relajarse y desconectar del trabajo en los momentos de pausas activas con los que cuentan todas las empresas del sector colombiano, lo cual es crucial para reducir el estrés y fomentar un ambiente laboral saludable.

Ecopetrol:

(Grupo Ecopetrol, 2022), la principal empresa de petróleo en Colombia, también ha enfrentado desafíos significativos relacionados con el estrés laboral debido a la naturaleza exigente y peligrosa de la industria, las nuevas regulaciones dentro del país que afectan estas empresas y la incertidumbre de que pueda suceder en un futuro. Las estrategias implementadas incluyen:

- **Programas de salud mental:** Ecopetrol ha implementado programas de salud mental que incluyen apoyo psicológico y talleres de manejo del estrés. Estos programas son orientados por los psicólogos y coaches de la empresa y están diseñados para proporcionar a los empleados las herramientas necesarias para manejar el estrés de manera efectiva y mejorar su salud mental.
- **Entrenamiento en seguridad y bienestar laboral:** La empresa ofrece entrenamiento continuo en seguridad y bienestar para ayudar a los empleados a manejar el estrés y mantener el control emocional en situaciones de alto riesgo. Esto incluye capacitación en técnicas de relajación y mindfulness para mejorar la

respuesta emocional frente a situaciones estresantes en momentos cruciales de su trabajo.

- Actividades recreativas y deportivas: Ecopetrol organiza actividades recreativas y deportivas para fomentar el bienestar físico y emocional de sus empleados, ofreciendo espacios de integración familiar entre los mismos. Estas actividades son esenciales para reducir el estrés y mejorar la cohesión del equipo.

Para atacar el problema se necesita la disposición total del recurso humano que está involucrado (Operadores), entendido como los afectados directos de la problemática, además, también se requieren recursos físicos que están compuestos por los elementos tangibles como: Equipos de cómputo actualizados, conexión a internet estable; elementos de intelecto del área Administrativa para la mejora continua. Se debe fortalecer a todos y cada uno de los operadores involucrados, la forma en que estos gestionan sus emociones, mejorando las condiciones físicas y psicológicas con las que trabajan día a día, logrando una mayor comodidad; en especial, enfocándose por medio de los sistemas planteados y que cada día actúen en pro del objetivo para lograr tomar las decisiones más coherentes al momento de realizar una inversión dentro del mercado, cambiando sus hábitos negativos para así tener resultados positivos.

3.2. Formulación del Problema

Los trabajadores de la empresa Click Seguros Y Bienes Raíces Limitada, presentan un complejo control emocional al momento de desarrollar sus funciones lo que deriva en estrés. El estrés en los operadores de fondos de inversión es un problema complejo que requiere una solución integral. Se establecerán estrategias de coaching estratégico orientado a la mejora actitudinal de los operadores frente a la gestión que realizan día a día, implementando Planes

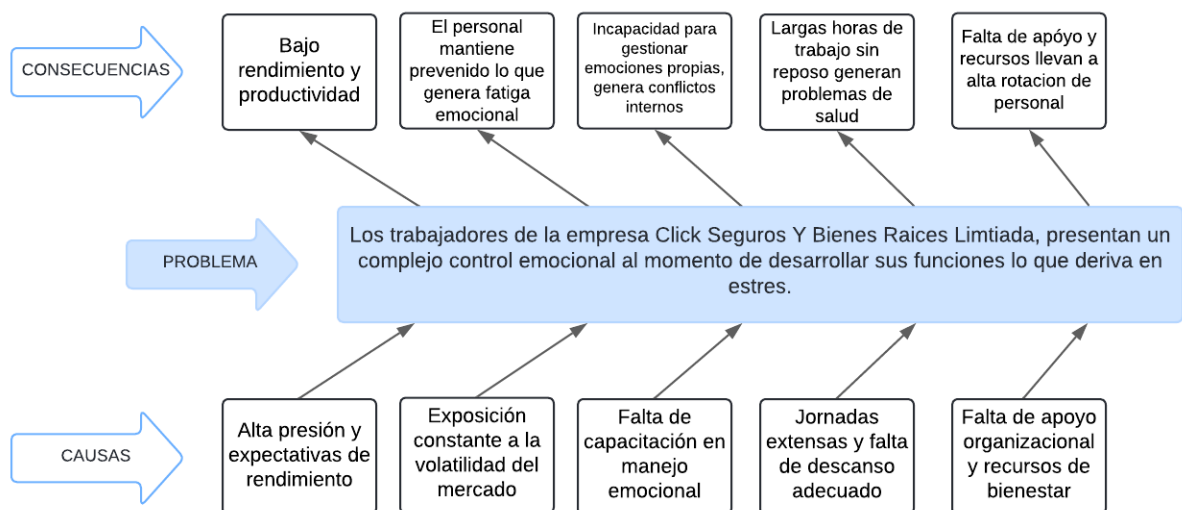
MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

de acción organizacionales que estén enfocados a el seguimiento diario, formaciones continuas en gestión emocional dentro de las inversiones y espacios de crecimiento personal, donde cuenten con el espacio para desahogar y puedan manifestar cuales son los detonantes de su frustración actual.

Teniendo en cuenta la definición del problema anterior de la asociación, se parte a la formulación de la pregunta de investigación del presente trabajo, la cual permitirá el desarrollo de los objetivos posteriormente.

En la Ilustración 1 se observa la matriz de causas y consecuencias de la problemática descrita anteriormente:

Ilustración 1. Matriz de causas y consecuencias.



3.3. Formulación de la pregunta de investigación

Por todo lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo diseñar una estrategia administrativa basada en el coaching, que permita a la empresa Click Bienes Raíces Limitada ubicada en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda, el mejoramiento del estrés y control emocional de los operadores?

3.4. Sub-preguntas:

A continuación, se desagrega la pregunta de investigación con el fin de incorporar las variables del problema:

¿Cuál es el estado emocional en que se encuentran actualmente los operadores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada de la ciudad de Pereira?

¿Qué tipo de estrategia administrativa basada en el coaching se puede utilizar para el manejo del estrés y el control emocional?

¿De qué manera se puede implementar un sistema de seguimiento a la estrategia sugerida?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General:

Diseñar una estrategia administrativa basada en el coaching, que permita a la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada ubicada en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda, el mejoramiento del estrés y control emocional de los colaboradores al momento de tomar decisiones de inversión.

4.2. Objetivos Específicos:

1. Realizar el análisis de los elementos internos que influyen en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada de la ciudad de Pereira.
2. Realizar el análisis de los elementos externos que influyen en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.
3. Realizar el análisis del sector en que se encuentra la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.
4. Identificar el estado emocional en que se encuentran actualmente los operadores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.
5. Formular una estrategia administrativa basada en el coaching para la mejora del estado y mayor control emocional de los operadores.
6. Plantear un sistema de seguimiento a la estrategia sugerida.

5. Justificación

(Zweig, 2007) explica que los operadores y los inversores a menudo deben tomar decisiones rápidas y cruciales en entornos altamente volátiles, lo cual puede ser extremadamente estresante. La incertidumbre del mercado, la presión por obtener rendimientos altos, y la responsabilidad de gestionar grandes sumas de dinero pueden contribuir de manera negativa significativamente al estrés. Zweig enfatiza que estos factores pueden afectar no solo la salud emocional y mental de los operadores, sino también su capacidad para tomar decisiones racionales, de esta manera ofrece una visión detallada de cómo los factores emocionales y el estrés pueden influir en las decisiones financieras, proporcionando una base sólida para entender los desafíos que enfrentan los operadores en fondos de inversión y lo relevante que es implementar un sistema que ayude a resolverlos, dando paso a la gestión de talento humano.

La gestión del talento humano es un factor clave para los resultados de las organizaciones, puesto que dispone de una serie de procesos y procedimientos que facilitan administrar el recurso humano de modo tal que se logre disponer de su capital intelectual, y, asimismo, se le propicia un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de sus funciones. Autores como (Chiavenato, 2009) exponen que la gestión humana tomó fuerza con la escuela de las relaciones humanas ya que impulsó al trabajador para ser reconocido como actor principal en el logro de las metas de la compañía, siendo entonces necesario que se conforme un área especializada no solo en atender los requerimientos de la empresa en relación al trabajador, sino que también se responsabilice por formar al colaborador en sus competencias, mostrar interés por su vida personal, buscando un equilibrio entre trabajo y familia, un ambiente de trabajo agradable y seguro. Por tanto, la gestión debe ser humanizada, haciendo sentir al colaborador como un integrante indispensable dentro de la organización y que como tal puede impactar en los resultados que se esperan.

6. Marco Referencial

El Impacto del Estrés en los Operadores de Fondos de Inversión y el Papel del Coaching Organizacional. Este marco referencial explora las causas y consecuencias del estrés en los operadores de fondos de inversión y cómo el coaching puede convertirse en una herramienta vital para enfrentar estos desafíos y mejorar el desempeño organizacional.

Marco Teórico:

La gestión que se realiza día a día, se percibe en los colaboradores un nivel de frustración elevado cuando durante la labor que se debe realizar, se enfrentan a un estrés elevado al momento de tener que tomar decisiones para obtener el mejor resultado esperado en la inversión que se está proyectando a realizar, Adicional a esto, cuando ya se tomó una decisión inicial y se realiza la respectiva inyección de capital en el mercado, se enfrentan a imbalances emocionales generados por la expectativa y la incertidumbre de cómo pueda salir la respectiva operación realizada, cuanto se puede llegar a obtener en ganancias o si se llega a perder, cuál sería la mejor decisión para cuidar el capital y que se podría hacer para recuperar el dinero en próximas operaciones, etc...

Según (Dominguez Albiter, Vargas Martinez, Zizumbo Villareal, & Velaszquez Castro, 2021) dentro de su artículo de investigación que trata sobre la calidad de vida en el clima laboral para el sector turístico; desarrollando labores en la hostelería, nos deja una reflexión sobre la relación existente entre trabajo y paz mental. La estrecha relación que tiene el trabajo realizado día a día sobre la calidad de vida laboral, donde la estabilidad dentro de la compañía es uno de los factores con mayor relevancia.

(Goleman, 1995) expone la Inteligencia Emocional como una alternativa para comenzar a entender la complejidad de los seres humanos, de modo que conceptualizó el constructo a manera de meta habilidad compuesta en cinco dimensiones o habilidades: el Autocontrol, Autoconocimiento, la Automotivación, Empatía y el Manejo de las relaciones sociales.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Normalmente los inversionistas se enfrentan a diferentes emociones día a día en su labor financiera, normalmente se suele incentivar y hace parte del plan estratégico de la compañía como requisito para ser parte del equipo de inversión, el hecho de tener manejo y gestión emocional dentro de la operativa del individuo, para ser operador de capitales dentro de la compañía.

Paradigma:

En el contexto de una empresa dedicada a las inversiones en los mercados financieros, donde los operadores enfrentan constantemente el estrés debido a la incertidumbre al realizar una inversión, el paradigma constructivista cobra una relevancia significativa. Autores como (Piaget, 1896, Vygotski, 1980, & citados en Carino, 2018), destacan la importancia de que el individuo construya su propio conocimiento a través de la experiencia y la interacción con su entorno, pueden ser de gran utilidad en este escenario.

En este sentido, aplicar el paradigma constructivista en la capacitación y desarrollo de los operadores financieros podría brindarles las herramientas necesarias para analizar de manera crítica la información recibida, tomar decisiones fundamentadas y gestionar de manera efectiva el estrés generado por la incertidumbre del mercado. Al fomentar un enfoque dinámico y creativo en el proceso de enseñanza, se podría potenciar la capacidad de los operadores para adaptarse a situaciones cambiantes y enfrentar los desafíos del mercado con mayor confianza y eficacia.

Teorías administrativas:

La **teoría clásica de la administración**, propuesta por Fayol, 1916 citada por (Murillo Vargas, y otros, 2008) en su libro, establece las funciones básicas que una organización debe cumplir para lograr eficiencia. Estas funciones incluyen aspectos técnicos, comerciales, financieros, de seguridad y administrativos. Sin embargo, en el contexto actual de una empresa dedicada a inversiones en mercados financieros, los operadores se enfrentan a un ambiente de

constante estrés debido a la incertidumbre al realizar inversiones.

En este sentido, **la teoría X** de (McGregor, 1964), podría ser aplicada en este escenario. Esta teoría considera a los trabajadores como individuos que necesitan ser dirigidos y supervisados para cumplir con sus funciones. En el contexto de una empresa de inversiones, esto podría traducirse en un liderazgo autoritario, donde los jefes imponen métodos y plazos de trabajo, con sanciones para aquellos operadores que no logren alcanzar las metas establecidas. Esta visión empresarial rígida se enfoca en metas económicas y excluye a los empleados en la toma de decisiones, percibiéndolos como simples ejecutores de tareas. (Madero Gómez & Rodríguez Delgado, 2018).

Por otro lado, **la teoría Y** de (McGregor, 1964), también podría ser relevante en este contexto. Esta teoría reconoce que los trabajadores tienen aspiraciones personales y están motivados para cumplir metas individuales y organizacionales. Promueve un liderazgo participativo y un ambiente laboral positivo para fomentar el compromiso y la motivación de los empleados hacia su trabajo. En una empresa de inversiones, esto podría traducirse en brindar a los operadores la oportunidad de contribuir activamente al logro de los objetivos de la organización, aprovechando así su máximo potencial y reduciendo el estrés asociado con la incertidumbre en el mercado financiero. (Madero Gómez & Rodríguez Delgado, 2018).

Finalmente, la administración científica de (Taylor, 1911), que enfatiza en la maximización de la rentabilidad a través de la productividad y el control de costos, también puede ser relevante en este contexto. Taylor resalta la importancia de alcanzar la máxima eficiencia de los recursos humanos y técnicos disponibles, de esta manera se puede reducir el estrés y la incertidumbre entre los operadores financieros, lo que puede conducir a una toma de decisiones más informada y resultados financieros más sólidos.

Seguido a las teorías administrativas, es importante hacer mención al **liderazgo** (Fuentes, 2019), este es un elemento fundamental en cualquier organización, especialmente en un entorno tan dinámico y estresante como el de una empresa dedicada a las inversiones en

los mercados financieros. En este contexto, la capacidad de un líder para influir en su equipo a través de la comunicación interpersonal y la motivación se vuelve aún más crucial.

(Silva Pamplona, 2020).

Es importante destacar la importancia de inspirar a los miembros del equipo compartiendo una visión común y motivándolos hacia metas compartidas. En un ambiente de constante incertidumbre como el de las inversiones financieras, un líder de efectivo debe ser capaz de cambiar perspectivas y ejemplificar comportamientos deseados para guiar a su equipo hacia el éxito

En este sentido, la teoría de (Maslow, 1943) sobre la jerarquía de las necesidades humanas cobra especial relevancia. A medida que los operadores financieros satisfacen sus necesidades básicas de seguridad y fisiológicas, surgen nuevas necesidades más elevadas, como la autorrealización. Un líder que comprenda esta dinámica podrá motivar a su equipo de manera más efectiva, adaptando su liderazgo a las necesidades individuales de cada miembro. Además, destaca que el comportamiento varía según el nivel de satisfacción de estas necesidades, introduciendo el concepto de "psicología del ser".

Dentro del enfoque del liderazgo, aparece entonces la **teoría de la motivación**, (McClelland, 1998) identifica impulsos clave, como el logro, la afiliación, la competencia y el poder, que influyen en el comportamiento humano. En un entorno de alta presión como el de las inversiones financieras, es crucial que un líder sea capaz de comprender y gestionar estos impulsos para mantener a su equipo motivado y enfocado en alcanzar los objetivos de la empresa, son fundamentales para comprender la motivación humana:

De logro: Se refiere a la búsqueda y logro de metas por su valor intrínseco, más que por recompensas externas.

De afiliación: Inclina a las personas a relacionarse socialmente, respondiendo bien al elogio y la cooperación.

De competencia: Impulsa a ser experto en una tarea, buscando excelencia y orgullo en el trabajo.

Poder: Motiva a influir en otros y modificar situaciones, llevando a las personas a buscar impacto en sus organizaciones y asumir riesgos para lograrlo.

El coaching en las organizaciones:

(Whitmore, 2011) aborda el tema del coaching en las empresas en su obra " El método para mejorar el rendimiento de las personas". Este libro analiza el impacto del coaching en el desarrollo personal y profesional de los empleados, y cómo esta práctica puede mejorar el rendimiento y la productividad dentro de una organización. Nos entrega como puntos clave:

1. **Desarrollo del Talento Humano:** El autor argumenta que el coaching es una herramienta eficaz para el desarrollo del talento humano en las organizaciones. A través del coaching, los empleados pueden descubrir y desarrollar sus habilidades y competencias, lo que contribuye a su crecimiento profesional y personal.
2. **Mejora del Rendimiento y Productividad:** El autor señala que el coaching puede conducir a mejoras significativas en el rendimiento y la productividad de los empleados. Al ayudar a los empleados a establecer y alcanzar metas claras, el coaching fomenta un mayor compromiso y motivación.
3. **Relaciones Interpersonales y Comunicación:** El autor destaca que el coaching puede mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación dentro de la empresa. Al promover una mayor autoconciencia y empatía, el coaching facilita una mejor comprensión y colaboración entre los miembros del equipo.
4. **Manejo del Cambio y Adaptabilidad:** En el contexto de un entorno empresarial en constante cambio, el coaching ayuda a los empleados a adaptarse y manejar el cambio de manera efectiva. El autor enfatiza que el coaching proporciona las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en

un mercado dinámico.

5. Retención de Talento: El autor menciona que las empresas que implementan programas de coaching efectivos tienden a retener a sus empleados talentosos. El coaching contribuye a una mayor satisfacción laboral y compromiso con la organización, lo que reduce la rotación de personal.

Gestión del talento humano:

El capital humano ha sido reconocido como uno de los recursos más valiosos con que cuentan las empresas para alcanzar los objetivos que se proponen, esto desde el entendido que son las personas quienes tienen la responsabilidad de ejecutar los procesos y procedimientos que se definen al interior de una organización. No obstante, todo el tiempo no se tuvo esta mirada sobre el trabajador. Por tanto, para establecer la evolución que ha tenido a través de los años la administración de los recursos humanos, Ilustración 2, hoy llamada gestión del talento humano, es importante inicialmente reconocer que las empresas funcionan como un sistema abierto, en el cual interactúan diferentes componentes denominados subsistemas, para lograr un fin determinado (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016).

Ilustración 2. Evolución de la administración de los recursos humanos.



Fuente: (De La Cruz, 2010).

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

La gestión del talento humano resulta ser un factor clave para elevar los estándares de calidad en la prestación de un servicio o fabricación de un producto, por tanto, desarrollar procesos con una adecuada selección, inducción, evaluación de desempeño, capacitación, entre otros, trae a las organizaciones beneficios tales como:

- Disminución de la rotación de personal
- Propicia un ambiente de trabajo óptimo
- Mejoramiento de las competencias de los trabajadores
- Empleados con alto sentido de responsabilidad y pertenencia
- Incremento de la productividad
- Reducción del ausentismo laboral
- Calidad en la prestación del servicio
- Generación de ventaja competitiva

7. Marco Conceptual

Los conceptos hacen referencia a los pensamientos expresados mediante palabras y estos ayudan en la manera que se pueden entender las ideas, objetos, cualidades o situaciones. El presente estudio, su enfoque y las teorías abordadas se apoyan en conceptos valuados como sinergia, mejora continua, organización y trabajo en equipo.

Uno de los objetivos que tiene la empresa con el fortalecimiento del manejo de las emociones en sus colaboradores, es la búsqueda de un mejor desempeño que permita alcanzar mayores niveles de competitividad. La competitividad en la actualidad es un término que se utiliza en diversos sectores desde el empresarial hasta el gubernamental, tanto en ámbitos nacionales como internacionales, sin embargo, en un concepto que tiene la facultad de presentar una ambigüedad bien marcada, es decir puede ser precisa y específica, pero a su vez es abstracta y extensa. En este sentido, se hace necesario reconocer la competitividad como un factor clave para el éxito de las organizaciones, teniendo que (Vernaza Arroyo & Chamorro Quiñonez, 2021), afirman que este factor ha tenido una evolución por más de tres siglos empezando por la teoría económica tradicional de (Smith, 2019) hasta la teoría económica moderna de (Porter, 2002) que la podemos ver analizada en (Buendía Rice, 2013).

La primera postura de competitividad fue expuesta por (Smith, 2019), quién investigó sobre la naturaleza y la causa de la riqueza de las naciones, haciendo hincapié que los países que tienen mayor desarrollo son aquellos que hacen una adecuada gestión para el aprovechamiento de los cuatro factores que tienen las naciones entendidas como capital, tierra, recursos naturales y fuerza laboral (Vernaza Arroyo & Chamorro Quiñonez, 2021). El segundo autor que definió un postulado relacionado con la competitividad desde la teoría económica tradicional fue Ricardo (1824), quién habló sobre la metodología de ventajas comparativas, fundamentada en la hipótesis de “rigidez de los factores entre los países” (Ortiz, 2004),

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

resaltando que los países tienen una abundancia relativa de factores básicos de producción [tierra, mano de obra y capital] y ratificando que el último elemento, es decir, el capital tiene mayor preponderancia sobre los demás.

Hasta ahora, se puede observar que la competitividad es la integración de ventajas tanto comparativas, es decir uso de los recursos [capital, mano de obra, tierra y medio ambiente, como, ventajas competitivas [condiciones de los factores, competencia, demanda, sectores relacionados y de apoyo] mediados por una normatividad gubernamental además de elementos causales que intervienen directamente para determinar la productividad de un país, una región, o una empresa y así lograr un mayor bienestar (Chuquin Vasco, Villagómez Arellano, & Oleas López, 2020).

Finalmente, conviene mencionar la importancia del factor humano para alcanzar óptimos niveles de competitividad, dado que son las personas las responsables de la ejecución de los procesos y de poner a disposición de las empresas sus competencias y experiencias para el desarrollo efectivo de las funciones que se les asignan, reconociendo, además, que son quienes hacen posible que puedan alcanzarse los indicadores de productividad esperados por la compañía (Solorzano Tomalá & Olives, 2022).

Habiendo abordado la competitividad y el factor humano, es importante entender que el individuo puede ser competitivo en un ambiente que se propicie, por ello es importante hacer mención a las herramientas que crearán un ambiente competitivo comenzando por el Coaching en las organizaciones.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

(Whitmore, 2011) en su obra "El método para mejorar el rendimiento de las personas", aporta a nuestra investigación destacando cómo el coaching facilita el desarrollo de competencias y habilidades en los empleados, mejorando su desempeño y motivación. El autor enfatiza la importancia del coaching para identificar y superar obstáculos, promoviendo un clima laboral positivo y una comunicación efectiva, lo cual es esencial para manejar el estrés y el control emocional en las organizaciones.

El plan de acción es una parte central de la metodología de coaching. Este plan incluye objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART), así como las estrategias y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos. Durante esta etapa, el coach trabaja estrechamente con el coachee para establecer metas claras y desarrollar habilidades prácticas. Las sesiones de coaching pueden incluir discusiones, ejercicios prácticos, retroalimentación constructiva y reflexión, con el objetivo de fomentar el aprendizaje continuo y la auto mejora. (Whitmore, 2011).

(Vicente, 2011) en su libro "Mindfulness: Claves para liberarse del estrés, vivir el presente y aumentar el bienestar", explica cómo la práctica del mindfulness puede ayudar a reducir el estrés, mejorar la atención plena y aumentar el bienestar general. Simón Vicente detalla técnicas y ejercicios prácticos para cultivar la conciencia del momento presente, promoviendo una actitud de aceptación y no juicio hacia las experiencias cotidianas. El autor destaca los beneficios psicológicos y físicos del mindfulness, incluyendo la mejora de la regulación emocional, la reducción de la ansiedad y el fortalecimiento de la resiliencia frente a las dificultades.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

“Mindfulness” se define como la capacidad de prestar atención de manera consciente al momento presente, con una actitud de aceptación y sin emitir juicios. Según Simón, esta práctica implica ser consciente de las propias experiencias internas y externas tal y como son, lo que permite reducir el estrés y mejorar el bienestar emocional. Mindfulness es una herramienta para desarrollar una mayor comprensión y control sobre las reacciones automáticas, promoviendo un estado de calma y equilibrio mental. (Vicente, 2011)

En la toma de decisiones tenemos a (Simon, 2014) propuso la teoría de la racionalidad limitada, que sugiere que los individuos toman decisiones dentro de los límites de la información disponible, el tiempo y las capacidades cognitivas. Esta teoría es relevante para comprender cómo los operadores de Click Seguros y Bienes Raíces toman decisiones bajo estrés, lo que puede afectar su control emocional y eficacia en el trabajo. (Kahneman & Amos, 1987) desarrollaron la teoría prospectiva que explora cómo las personas toman decisiones en condiciones de incertidumbre y riesgo. Kahneman y Tversky destacaron que las decisiones a menudo son influenciadas por sesgos cognitivos, lo que puede agravar el estrés y la toma de decisiones bajo presión.

Según (Belbin, 2013) en su obra “Roles en los equipos de trabajo” el trabajo en equipo no es simplemente un grupo de personas que trabajan juntas, sino que es un grupo coordinado que trabaja hacia un objetivo común, en el que cada miembro aporta sus habilidades y fortalezas únicas para lograr el éxito. Belbin nos propone el concepto de roles en equipo, identificando diferentes roles que los miembros pueden asumir para contribuir al éxito del grupo. La correcta asignación de roles puede mejorar la eficiencia del equipo y disminuir la carga de estrés sobre los individuos, Belbin creía que cada miembro del equipo tiene una combinación única de roles y que el éxito del equipo depende de que todos los roles estén presentes y se utilicen de manera efectiva.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Continuando con la gestión de talento humano, hacemos mención a las competencias organizacionales, según (Gary & Prahalad, 1996), las competencias organizacionales son aquellas habilidades y capacidades distintivas que una empresa posee y que le permiten crear valor para sus clientes y obtener una ventaja competitiva sostenible en el mercado. Hamel enfatiza que las competencias organizacionales no son simplemente habilidades técnicas o conocimientos específicos, sino que son capacidades más amplias.

Gary Hamel y su colega C.K. Prahalad introdujeron el concepto de competencias centrales en su libro de 1990 "Competing for the Future". En este libro, argumentan que las competencias centrales son la clave para el éxito a largo plazo de las empresas, ya que les permiten diferenciarse de sus competidores y crear una ventaja competitiva sostenible, las ideas de Gary Hamel sobre las competencias organizacionales han sido muy influyentes en el campo de la estrategia empresarial. Su enfoque en la creación de valor, la innovación y la adaptación ha ayudado a muchas empresas a alcanzar el éxito en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

Entendiendo que los mercados financieros son un entorno financiero altamente volátil, es preciso cuidar el capital que se gestiona, (Douglas, 2023) en su obra "Trading en la zona", resume la gestión de riesgo enfatizando la importancia de adoptar una mentalidad disciplinada y emocionalmente controlada para el éxito en el trading. Douglas sostiene que los traders deben aceptar la incertidumbre y el riesgo inherente al mercado, desarrollar una estrategia clara y consistente, y adherirse a ella estrictamente. La clave es gestionar las emociones para evitar decisiones impulsivas, manteniendo una perspectiva objetiva y un enfoque disciplinado hacia cada operación, lo que en última instancia permite un manejo eficaz del riesgo.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Finalmente, conviene hacer mención a otros conceptos relevantes tal como se contemplan en la Tabla 5:

Tabla 5. Conceptos relevantes de la Investigación

Concepto	Definición	Autor
Empresa	Es un sistema conformado para alcanzar metas y objetivos; y puede estar conformado por otros subsistemas que cumplen funciones específicas; conformado por personas y administradores que interactúan dentro de una estructura sistémica para cumplir con unos objetivos, bajo unas normas establecidas	(Guerrero, 2002)
Calidad	Corresponde a la eficiencia con que un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente; también es conocido como la medida de grado en el que el producto corresponde a las expectativas del consumidor.	(Diversos autores, construcción propia)

Fuente: Elaboración propia a partir de los aportes de los autores.

8. Marco Contextual

Contexto:

La empresa objeto de estudio es una entidad dedicada a las inversiones en la bolsa de valores, sector caracterizado por su alta volatilidad y la constante presión para obtener resultados positivos. Este entorno dinámico y competitivo puede generar altos niveles de estrés entre los empleados, afectando tanto su salud mental como su rendimiento laboral. En este contexto, la gestión emocional y la capacidad para manejar el estrés se convierten en competencias clave para el éxito personal y profesional de los trabajadores.

Sujetos Involucrados:

- **Directivos y Gerentes:** Son los responsables de la toma de decisiones estratégicas y operativas dentro de la empresa. Su liderazgo y capacidad para gestionar equipos son cruciales para la implementación efectiva del coaching como herramienta para la mejora del estrés y control emocional.
- **Coaches Profesionales:** Expertos externos o internos en técnicas de coaching, cuya misión será diseñar e implementar programas de coaching adaptados a las necesidades específicas de los empleados en el sector financiero.
- **Trabajadores de la Empresa:** Incluye a todos los empleados, desde analistas financieros hasta personal administrativo, quienes serán los principales beneficiarios del programa de coaching.

Población Afectada:

La población afectada por el programa de coaching en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada está compuesta por un grupo diverso de profesionales, que pueden ser categorizados de la siguiente manera:

- **Líderes operativos:** Profesionales encargados de estudiar y evaluar mercados financieros, realizar análisis de riesgos y proyecciones económicas. Su trabajo es fundamental para la toma de decisiones de inversión, lo que implica un alto nivel de responsabilidad y estrés.
- **Operadores (Traders):** Son los responsables de la compra y venta de activos financieros en los mercados. Su labor es intensa y rápida, requiriendo decisiones en fracciones de segundo que pueden tener grandes implicaciones financieras.
- **Gestores de riesgo:** Encargados de gestionar las inversiones de los clientes, deben equilibrar riesgos y beneficios para optimizar los rendimientos. La presión para mantener altos niveles de rendimiento es constante.
- **Personal Administrativo:** Apoya las operaciones de la empresa en áreas como recursos humanos, finanzas y tecnología de la información. Aunque no estén directamente involucrados en las decisiones de inversión, su trabajo es crucial para el funcionamiento eficiente de la empresa.
- **Clientes Institucionales y Particulares:** Aunque no forman parte directa de la población de trabajadores, su satisfacción y confianza en la empresa son indicadores indirectos de la efectividad de la gestión del estrés y el control emocional dentro de la empresa.

Características Demográficas y Psicosociales:

- **Edad:** La mayoría de los empleados se encuentra en un rango de edad entre 25 y 45 años, etapa de la vida en la que la carrera profesional es una prioridad y las responsabilidades familiares pueden incrementar el estrés.

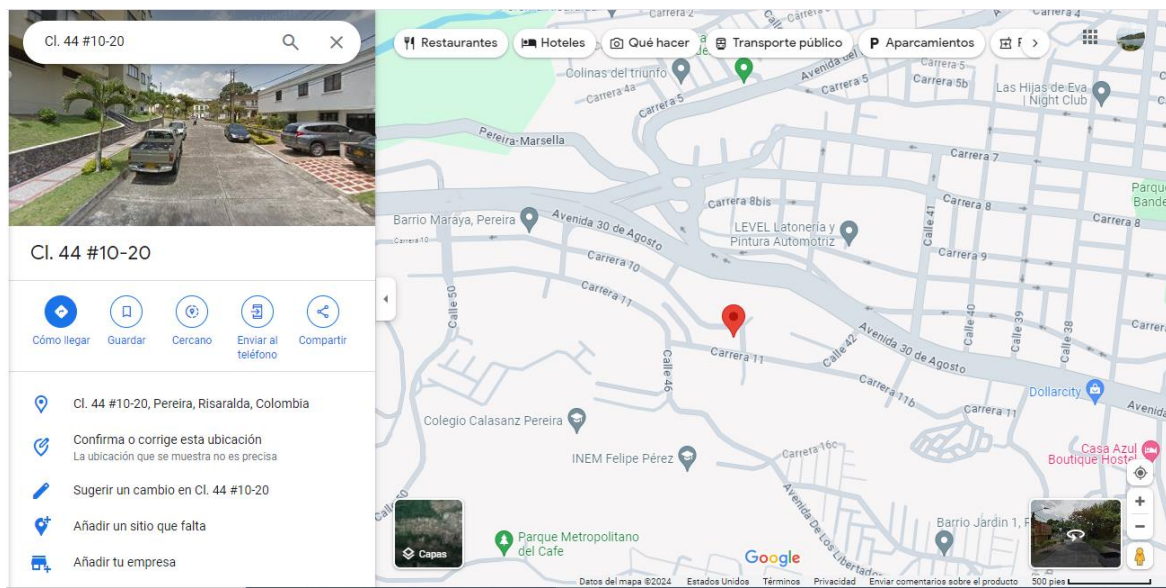
MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Género:** La distribución de género puede ser variada, aunque tradicionalmente el sector financiero ha sido dominado por hombres, hay una creciente inclusión de mujeres en todas las áreas.
- **Nivel Educativo:** La mayoría de los empleados posee estudios técnicos/tecnólogos y títulos universitarios en áreas relacionadas con las finanzas, economía o administración de empresas.
- **Experiencia Profesional:** Varía desde recién graduados con poca experiencia hasta profesionales con décadas en el sector financiero. Esta diversidad de experiencia influye en cómo cada empleado maneja el estrés y las emociones en el trabajo.

Ubicación geográfica:

El trabajo se desarrolla en Colombia, Departamento de Risaralda, Pereira, en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, ubicada en la calle 44 # 10-20, barrio Maraya, podemos contemplar la ubicación de la empresa en la Ilustración 3:

Ilustración 3. Mapa geográfico de la empresa.



Fuente: (Google Maps, 2024).

9. Marco Legal

A continuación, se describirán las normas y leyes que se ven sometidas en el desarrollo de este proyecto como se puede contemplar en Tabla 6:

Tabla 6. Normograma

CONSOLIDACIÓN DE NORMAS A MAYO DE 2023				
TIPO DE NORMA	No	FECHA DE EXPEDICIÓN	EXPEDIDO POR	NORMA
Ley	2400	Mayo 22 de 1979	Ministerio de trabajo	Elaborar y cumplir con el Reglamento de Higiene y seguridad Industrial. Suministrar instrucción adecuada a los trabajadores antes de que inicien cualquier ocupación. Velar porque los trabajadores utilicen adecuadamente los elementos de protección personal, Garantizando que los lugares de trabajo estén contruidos y conservados de tal manera que propendan a la seguridad de los trabajadores y del público en general. Así mismo suministrar servicios de Higiene suficientes y en las condiciones que demanda la ley. Vigilar que la evacuación de residuos y desechos no sea nociva para la salud. Velar porque los riesgos físicos como la temperatura, humedad, calefacción, ruido y vibraciones, sean reducidos al máximo en aras de no perturbar la salud de los trabajadores, ni su desempeño laboral.
Ley	9	Enero 24 de 1979	Ministerio de salud y protección social	Cumplimiento de un programa permanente de medicina, higiene y seguridad. Velar que las edificaciones destinadas a lugar de trabajo cumplan con las disposiciones sobre demarcación, señalización, evacuación. Adoptar las medidas necesarias para evitar la presencia de agentes químicos y biológicos en el aire en niveles que representen peligro para la salud de los trabajadores y de la población en general. Garantizar adecuadas condiciones de iluminación, ventilación, vibración, niveles de ruido. Establecimiento y cumplimiento de un programa de Salud ocupacional.
Decreto	1108	Mayo 31 de 1994	Ministerio de justicia y del derecho	Prohibición de presentarse al sitio de trabajo y conducir bajo influencia de estas sustancias, consumirlas o incitar a su consumo. Adopción obligatoria de programas permanentes de prevención integral.
Ley	590	Julio 10 de 2000	Secretaria general de la nación	Ley creada con el objetivo de impulsar el emprendimiento en el país, y además apoyar el crecimiento de las Mipymes, teniendo en cuenta que son la gran mayoría de empresas en Colombia.
Ley	905	Agosto 08 de 2004	Ministerio de comercio, industria	En consecuencia, con la norma anterior, aparece la Ley 905 como complemento, creando el Sistema Nacional de Mipymes, estableciendo además las responsabilidades y funciones para impulsar el crecimiento de dichas

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

			y turismo.	empresas. Hacen parte de este sistema entidades tales como el Sena, Bancoldex, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, entre otros.
Decreto	1072	Mayo 26 de 2015	Secretaría general de la nación	Este Decreto define todos los aspectos que deben tomar en consideración las empresas para cumplir con los derechos de los empleados en cuanto a su vinculación (salario, vacaciones, dotación, prestaciones, etc), asimismo, establece los mecanismos y acciones a implementar como parte en relación a la seguridad y salud en el trabajo, así como a las sanciones a las que se expone por su incumplimiento.
Ley	1819	Diciembre 29 de 2016	Secretaría general de la nación	Hace relación a la última reforma tributaria realizada en el país y que tuvo como eje central el incremento del impuesto a las ventas, asimismo, señala la obligatoriedad de que las empresas implementen las NIIF y establece también los parámetros a tener en cuenta para declarar renta y las sanciones a las que se exponen las personas naturales y jurídicas por su incumplimiento.
Resolución	0312	Febrero 13 de 2019	Ministerio de trabajo	Estándares mínimos del SG-SST. Es importante esta Resolución ya que establece cuáles son los criterios que den adoptarse para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta el número de empleados que tenga la empresa, encontrando que a mayor tamaño, mayores exigencias.

10. Marco Metodológico

10.1. Enfoques:

El desarrollo del estudio para la definición de una estrategia administrativa basada en coaching tiene un enfoque de tipo cualitativo, el cual según (Hernandez, 2014) tiene como propósito describir y explicar una situación en particular, mediante la recopilación de información confiable que permita llegar a conclusiones sobre la problemática que se está analizando. Dado lo anterior, se realizará un acercamiento a la realidad de la empresa sin que las variables de estudio sean manipuladas por los autores del proyecto, lo que facilita el establecimiento de las acciones basadas en coaching que deben implementarse para el fortalecimiento emocional de los empleados de la empresa. Asimismo, se considera que se trata de un enfoque cualitativo dado que la información a recopilar se realizará a través de entrevistas, las cuales brindan datos no numéricos que son provenientes directamente de la fuente primaria de información y que resultan de utilidad para establecer el estado emocional actual de los colaboradores de la compañía. Finalmente, se considera cualitativa ya que el estudio se complementa mediante revisión bibliográfica respecto a los procesos que abarcan la aplicación del coaching para contrastar con los resultados de la entrevista y a partir de allí proponer una estrategia administrativa acertada que contribuya a unos mejores resultados para la compañía.

10.2. Alcance:

Se toma en consideración la situación emocional en la que se encuentran los colaboradores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Durante el período 2023-2 y 2024-1, con el fin de realizar un diagnóstico que permita identificar la situación emocional en que se encuentran los trabajadores y el manejo que se le ha dado desde la estructura corporativa a la repercusión negativa, y que puede tener un impacto psicológico fuerte en los colaboradores de la empresa, que día a día están frente a la operación de

capitales importantes, para a posteriori desarrollar estrategias y planes de acción orientados al mejoramiento en el control emocional personal.

10.3. Tipos de estudio o método:

Continuando con el diseño metodológico, puede decirse que la investigación se adapta al estudio descriptivo, toda vez que facilita la descripción de las variables que intervienen en coaching, entre las que pueden mencionarse la empatía, las creencias, adaptación al cambio, entre otras. De dicho análisis se entregará como producto a la empresa los lineamientos que describen una estrategia administrativa basada en coaching para el mejoramiento del control emocional de los colaboradores en la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Ahora bien, en relación al tiempo del estudio, se trata de un estudio transversal dado que se realizará en un período de tiempo corto.

10.4. Diseño metodológico:

El diseño metodológico consta de 2 fases que se describen a continuación:

- Fase 1. Diagnóstico del estrés laboral y su influencia al momento de la toma de decisiones.
 - Identificación de la población: La población objeto de estudio está conformada por los operadores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada de la ciudad de Pereira, Risaralda, que en total suman 21 operadores. Dado lo anterior, no será necesario aplicar muestreo, sino que se diseñará una entrevista que será aplicada a la totalidad de trabajadores.
 - Definición del instrumento de recolección de datos: se aplicará una encuesta estructurada, consistente en preguntas con selección múltiple y/o preguntas abiertas enfocadas a la identificación del perfil psicológico de una persona. Se realizará a través de un cuestionario psicotécnico orientado por la psicóloga de la empresa, se adjunta documento PDF de las

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

pruebas aplicadas y documento Excel estructurado para alojar las respuestas de la misma:

- Batería Psicotécnica A.P.A Pruebas De Aptitudes Nivel 11:

https://drive.google.com/file/d/1YFvBlqluaOEoa_UWAaiTyarf1l8pExYp/view?usp=sharing

En estas pruebas psicotécnicas, se evalúa el desarrollo de competencias laborales como el trabajo en equipo, la orientación al resultado, la comunicación, la gestión del riesgo y la actitud laboral. Estas competencias pueden influir en el nivel de estrés experimentado por una persona en el trabajo por varias razones:

Trabajo en equipo: La colaboración con otros puede ser gratificante pero también desafiante. La necesidad de coordinarse con diferentes personalidades, resolver conflictos interpersonales y alcanzar consensos puede generar estrés, especialmente si no se maneja adecuadamente.

Orientación al resultado: La presión por alcanzar metas y objetivos puede ser intensa, especialmente en entornos laborales competitivos como la bolsa de valores. El temor al fracaso, la carga de trabajo y los plazos ajustados pueden generar estrés en quienes están enfocados en los resultados.

Comunicación: La comunicación efectiva es clave para el éxito en el trabajo, pero también puede ser una fuente de estrés. La falta de comunicación clara, malentendidos, críticas constructivas o conflictos pueden generar ansiedad y tensión en el ambiente laboral.

Gestión del riesgo: En la bolsa de valores y otros entornos financieros, la gestión del riesgo es fundamental. La responsabilidad de tomar decisiones financieras importantes, el miedo a cometer errores costosos y la incertidumbre inherente al mercado pueden generar estrés en quienes están involucrados en la gestión del riesgo.

Actitud laboral: Una actitud laboral positiva puede reducir el estrés, pero una actitud negativa o pesimista puede aumentarlo. La falta de satisfacción en el trabajo, la percepción de injusticia, la falta de reconocimiento o la sensación de estar sobrecargado pueden contribuir al estrés laboral.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- Documento Excel para respuestas:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1y3jvnYzTw0HapK_dx29Uzm4v7ZvaOfFs/edit?usp=sharing&oid=112123685390330003994&rtpof=true&sd=true

En el formulario de respuestas, cada operador responde a las preguntas de la prueba dando un valor cuantitativo o cualitativo según señale la pregunta. Posteriormente, estos resultados son comparados con el balance de respuesta de la prueba, que otorga un valor de análisis en un rango de 1 a 4, como se muestra en la Tabla 7:

Tabla 7. Nivel de desarrollo de las competencias organizacionales

Nivel	Rango
Nivel básico	1
Nivel intermedio	2
Nivel alto	3
Nivel avanzado	4

Es importante señalar que estas pruebas y la verificación de los resultados es realizada por un profesional de la psicología con el acompañamiento del autor.

- Aplicación del instrumento: el instrumento se aplicó a lo largo de 3 días laborales comunes, en jornadas exclusivas orientadas para la aplicación de la prueba, mediante convocatoria realizada por la dirección y liderada por la psicóloga de la empresa. El primer día se realizó la aplicación de la prueba psicotécnica general, seguido a ello se realizó también una entrevista oral para identificación de factores alternos a la encuesta, tales como la expresión corporal y la tonalidad de la voz, con lo cual se puede identificar si el prospecto se encuentra ansioso, debido a ciertos patrones de conducta, como por ejemplo: al mover constantemente sus piernas y al contestar las preguntas con un tono de voz un poco nervioso e indeciso, para seguidamente, ser tenidos en cuenta dentro del resultado final, ya que son factores para determinar si el candidato no tiene factores de estrés involucrados en el trabajo (APTO) o si por el contrario se identifica que el candidato tiene factores de estrés que le afectan al momento de

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

tomar decisiones en la operativa (NO APTO). La prueba se desarrolla en la etapa de mayor estrés laboral vivido dentro de la empresa por la baja productividad generada en el último trimestre del 2023.

- Tabulación de resultados dentro de formato Word adjunto a continuación:

<https://docs.google.com/document/d/1SSykMPTnVASx3DJHbgnlYOHMH0h0hriq/edit?usp=sharing&oid=112123685390330003994&rtpof=true&sd=true>

- Interpretación de resultados: Los criterios a evaluar para el análisis de la información son los siguientes; trabajo en equipo, orientación al resultado, comunicación, gestión del riesgo y actitud laboral. Según lo arrojado en los resultados de las encuestas estructuradas, se realiza el análisis profundo de los criterios anteriormente mencionados para luego ser alojados en los resultados.

➤ Fase 2. Diseño del plan estratégico para la reducción de factores psicológicos al momento de tomar decisiones.

- Creación del plan estratégico de mejora para el estrés y control emocional de los operadores al momento de tomar decisiones conscientes: debido a que el método de investigación es el inductivo, ya que se parte de hechos particulares, es decir de la situación actual de la empresa mediante entrevistas y observación, para finalmente concluir sobre las actividades que deben desarrollarse para que los procesos se den de manera exitosa. Se diseñó a partir de la metodología creada por (Whitmore, 2011), este método se basa en un enfoque estructurado y personalizado que busca maximizar el potencial de los empleados a través de una serie de etapas bien definidas. Este proceso generalmente comienza con la identificación de las necesidades y objetivos tanto de la empresa como de los individuos, asegurando que el coaching esté alineado con las metas organizacionales y personales.

- Diseño de un modelo de sistematización para el seguimiento del plan estratégico: Para poder hacer seguimiento y medir la efectividad del plan estratégico a

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

implementar, será necesario basarse en el indicador de productividad de la empresa, teniendo en cuenta que la actividad que le genera rendimientos a la misma son las inversiones en la bolsa de valores. Partiendo de esto, los indicadores de productividad pueden reflejar el nivel de estrés laboral de los inversionistas, debido a que el estrés en este ejercicio laboral genera un apego emocional al resultado, generado por una expectativa del mismo operador (Factores psicológicos), afectando negativamente la eficiencia y el rendimiento en el trabajo. Si el indicador de productividad mejora, puede ser indicativo de un bajo estrés laboral, porque un ambiente menos estresante tiende a promover una mejor concentración, toma de decisiones más acertadas, menos emocionales, así mismo una ejecución más efectiva y racional de las tareas. Por lo tanto, una mejora en la productividad podría sugerir que el estrés laboral ha disminuido, ya que un menor estrés puede contribuir a un aumento en la eficiencia y el rendimiento laboral. La sistematización del sistema consistirá en:

- Entrega y explicación del -Plan estratégico para la mejora del estrés y control emocional-.
- Planes de acción orientados a la aplicación de actividades lúdicas sobre los temas vistos en las charlas.
- Charlas periódicas para la programación neurolingüística positiva del operador; gestión de riesgo, gestión técnica, gestión emocional.
- Instalación de un sistema de seguimiento a los operadores y su avance frente a la gestión realizada.

Teniendo en cuenta que el indicador de productividad en el último trimestre del 2023 estuvo por debajo de la media, el sistema de seguimiento al plan estratégico para identificar su efectividad se estructura teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los siguientes 4 trimestres del 2024.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Tabla 8. Matriz de operacionalización de objetivos

Objetivo General	Diseñar una estrategia administrativa basada en el coaching, que permita a la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada ubicada en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda, el mejoramiento del estrés y control emocional de los colaboradores al momento de tomar decisiones de inversión.				
Objetivos Específicos	Tipo de investigación	Enfoque	Método	Instrumento para la recolección de información	Aporte a la investigación
Identificar el estado emocional en que se encuentran actualmente los operadores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada de la ciudad de Pereira.	Transversal	Cualitativo	Inductivo	Entrevista estructurada	Permite establecer los aspectos relacionados con las emociones de los empleados y la manera cómo estos las asumen frente al trabajo
Formular una estrategia administrativa basada en el coaching para la mejora del estado y mayor control emocional de los operadores.	Transversal	Cualitativo	Inductivo	Entrevista estructurada	Con base en los resultados de la entrevista y analizando los referentes teóricos, se presenta una propuesta a la empresa para que gestione de manera adecuada las emociones de los trabajadores
Plantear un sistema de seguimiento a la estrategia sugerida.	Transversal	Cualitativo	Inductivo	Entrevista estructurada	Una vez definida la estrategia, se debe formular un sistema de seguimiento y control que mediante indicadores permita evaluar su impacto y determinar acciones de mejora

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Tabla 9. Síntesis Metodológica

Componente	Descripción	Autores
Enfoque	Cualitativo	Hernández (2014)
Alcance	Transversal	
Tipo	Descriptivo	Hernández (2014)
Método	Inductivo	Hernández (2014)
Unidad de análisis	Operativos de la empresa Click Seguros y bienes raíces limitada	Arias (2012)
Tipo de muestreo	Censo	Arias (2012)
Instrumento	Entrevista estructurada	Arias (2012)

Fuente: (Elaboración propia a partir de autores referenciados, 2023)

11. Resultados Y Análisis

11.1. Análisis interno de la empresa.

Descripción de la Empresa:

Click Seguros y Bienes Raíces Limitada es una empresa ubicada en la ciudad de Pereira, Risaralda, con su domicilio principal en la CALLE 44 10 20. Es una compañía dedicada principalmente a las actividades de agentes/corredores de seguros y bolsa de valores.

Como sociedad limitada, Click Seguros y Bienes Raíces Limitada opera con un enfoque en la intermediación de seguros, lo que implica facilitar la conexión entre los clientes y las compañías aseguradoras para proporcionarles las pólizas que mejor se adapten a sus necesidades. Además, al incluir "Bienes Raíces" en su nombre, sugiere que la empresa también puede estar involucrada en transacciones inmobiliarias, como la compra, venta o alquiler de propiedades y/o inversiones de activos en bolsa de valores.

Con el teléfono 3217611245, la empresa ofrece un medio de contacto para clientes actuales y potenciales, lo que facilita la comunicación y la atención personalizada. En conjunto, Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Ofrece servicios integrales en los campos de seguros y bienes raíces, contribuyendo así al sector económico y comercial de la ciudad de Pereira y sus alrededores.

Misión:

En Click Seguros y Bienes Raíces Limitada estamos enfocados en garantizar a todos nuestros clientes procesos ágiles y confiables para que todo su patrimonio y bienestar pueda estar seguro por medio de todos los productos que ofrecemos.

Nos sentimos comprometidos en promover una cultura del cuidado y protección a un click de distancia, como también buscamos ser un aliado estratégico para el sostenimiento y crecimiento del patrimonio de toda nuestra clientela.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Visión:

Para el 2026 ser reconocidos a nivel Regional como una de las mejores agencias corredoras de Seguros y bienes Raíces del Eje Cafetero con un impecable nivel de atención en servicio al cliente, con la más alta calidad en todos sus procesos de distribución de productos. Además, tener presencia en diferentes departamentos del territorio nacional que nos permitan seguir creciendo y desarrollando profesionalmente con todo nuestro capital humano.

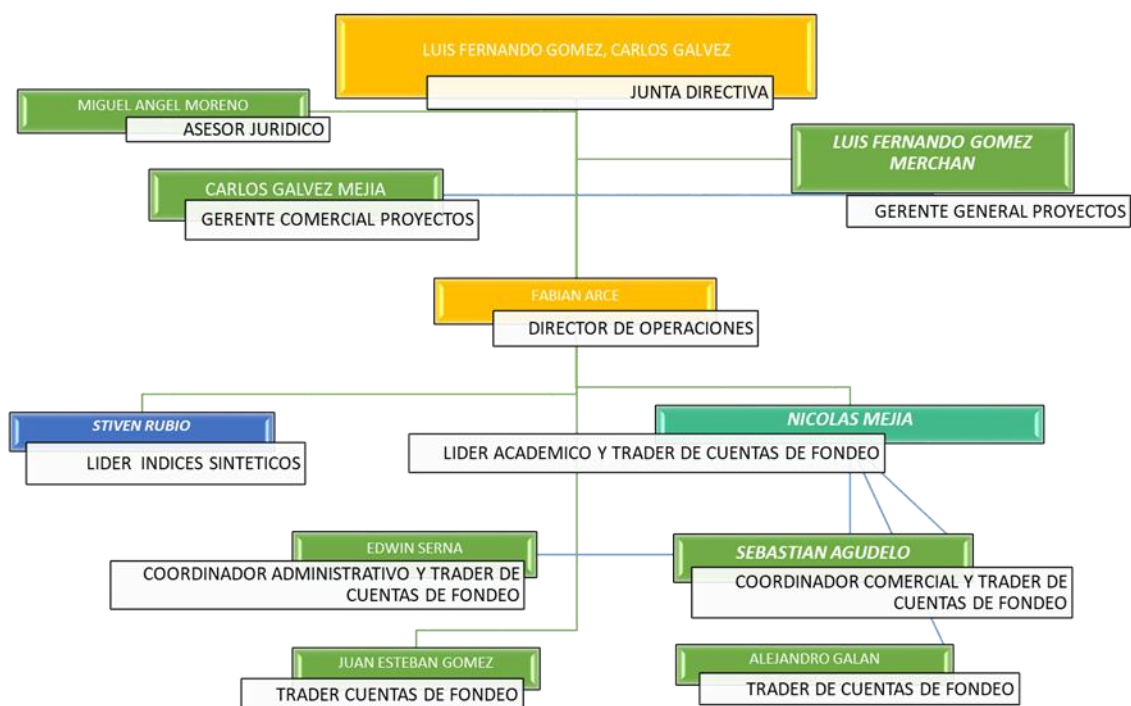
Valores:

- **RESPONSABILIDAD:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente.
- **TRANSPARENCIA:** El cumplimiento del que hacer como empleado de BUUM ACADEMY, con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la institución y la sociedad
- **EFFECTIVIDAD:** el logro de los objetivos o de la misión de forma eficiente y eficaz.
- **RESPECTO:** Es el valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios.
- **TOLERANCIA:** Respetar y aceptar las actitudes individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones de cada uno, aun cuando no se compartan.
- **SOLIDARIDAD:** actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses, y responsabilidades de otros.
- **COMPROMISO:** participar activamente en el logro de la misión institucional de manera constante y responsable.

Organigrama:

La organización jerárquica de la compañía la podemos ver seccionada a detalle en la Ilustración 4, en el ejercicio no solo se interviene la estructura jerárquica de la compañía que se encuentra a continuación (40% del personal), sino también a toda la línea de mando verticalmente relacionada hacia abajo, representando esto el 100% del recurso humano de la compañía.

Ilustración 4. Representación jerárquica de la compañía



Fuente: (Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, 2023)

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Procesos:

Captación de clientes: La empresa identifica clientes potenciales, los califica y establece relaciones formales con ellos.

Asesoría de inversión: Los asesores analizan el mercado, desarrollan estrategias de inversión personalizadas y ejecutan transacciones.

Seguimiento y monitoreo: Se monitorea el desempeño de las inversiones, se comunica con los clientes y se revisan las estrategias periódicamente.

Administración de riesgos: Se identifican y evalúan riesgos, se implementan controles y se monitorea la gestión de riesgos.

Operaciones: Se ejecutan transacciones, se custodian activos y se mantiene un registro preciso de las actividades financieras.

Cumplimiento normativo: Se cumple con las regulaciones, se gestionan riesgos regulatorios y se realizan auditorías.

Servicio al cliente: Se brinda atención al cliente, se resuelven problemas y se busca mejorar continuamente la calidad del servicio.

Procedimientos:

Oferta de seguros: Seguros para personas y familias, seguros para empresas.

Colocación de créditos: Créditos para adquisición de vehículo, crédito hipotecario.

Comercialización y administración de bienes raíces: Comercialización de inmuebles en venta (nuevos y usados), asesoría legal integral, administración de inmuebles en arrendamiento, créditos hipotecarios, avalúos, pólizas y seguros para propiedades.

Administración de capital para empresa privada: Oportunidad de inversión para renta variable sobre el monto de capital que la empresa decida invertir y que será trabajada en la bolsa de valores.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Para poder realizar el análisis interno y externo de la compañía será necesario basarse en la herramienta de análisis “FODA” (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), entregada por (Humphrey Albert S, (1926-2005), citado en Medrano, Maria Luisa, 2018).

“FODA” es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa, o proyecto, y planear una estrategia de futuro. El análisis FODA es una herramienta que puede ser útil incluso en nuestra vida privada. Se considera que esta técnica fue originalmente propuesta por Humphrey Albert S.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

Fortalezas:

- **Sólida reputación y experiencia:** La empresa ya tiene 8 años de trayectoria reconocida en el mercado, con un equipo de profesionales experimentados y clientes satisfechos. Esto genera confianza y estabilidad, atrayendo talento y fidelizando a los clientes.
- **Recursos financieros:** La disponibilidad de capital que proveen los inversionistas puede permitir a la empresa invertir en tecnología, capacitación y desarrollo de sus empleados, mejorando la eficiencia y la competitividad.
- **Cultura organizacional positiva:** Click Seguros y Bienes Raices Limitada cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo, respetuoso y motivador el cual contribuye al bienestar emocional de los empleados, reduciendo el estrés y fomentando el compromiso.
- **Procesos y sistemas eficientes:** La empresa cuenta con una estructura y procedimientos bien definidos, automatización de tareas repetitivas y uso de herramientas tecnológicas adecuadas las cuales optimizan el trabajo, reducen la carga laboral y mejoran la productividad.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Gestión del riesgo efectiva:** La dirección corporativa constantemente esta en la identificación, evaluación y control de riesgos financieros en la venta de seguros y asesoría para compra de bienes raíces, y en el riesgo operativo dentro de la gestión de capital en bolsa de valores, esto minimiza las pérdidas financieras y operativas de la empresa, generando mayor seguridad para los empleados y clientes.

Debilidades:

- **Falta de capacitación en gestión emocional:** Los empleados de Click Seguros y Bienes Raíces Limitada no cuentan actualmente con las habilidades necesarias para manejar el estrés y las emociones intensas que surgen en el entorno laboral de alta exigencia.

- **Carga de trabajo excesiva:** Largas jornadas de inversión y capacitación, plazos ajustados para entrega de resultados y múltiples responsabilidades en la toma de decisiones para invertir generan presión y sobrecarga en los operativos, aumentando el estrés y afectando su salud mental.

- **Falta de comunicación y apoyo:** La comunicación actualmente es deficiente entre los operativos y la dirección operativa, la ausencia de canales de apoyo para el manejo del estrés y la poca retroalimentación pueden agravar los problemas emocionales y la desmotivación.

- **Entorno laboral competitivo:** El mundo de las inversiones es un ambiente de trabajo altamente competitivo, con incentivos basados únicamente en el rendimiento individual y poca colaboración, esto genera rivalidad, frustración y estrés entre los operativos.

- **Falta de reconocimiento y recompensas:** La ausencia de reconocimiento por el trabajo bien realizado, la falta de incentivos diferentes a los monetarios al finalizar el mes operativo y la escasa valoración del esfuerzo individual por tomar una buena decisión de inversión, afectan la motivación y el compromiso de los operativos.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades internas de la compañía se observa la matriz MEFI en la Ilustración 5:

Ilustración 5. Matriz MEFI

Factor Interno	Peso Relativo	Calificación	Puntaje Ponderado
Fortalezas:			
Reputación y experiencia	0.20	3	0.60
Recursos financieros	0.30	3	0.90
Cultura organizacional positiva	0.15	4	0.60
Procesos y sistemas eficientes	0.20	4	0.80
Gestión del riesgo efectiva	0.15	3	0.60
Total Fortalezas:			3.5
Debilidades:			
Falta de capacitación en gestión emocional	0.25	4	1.00
Carga de trabajo excesiva	0.30	4	1.20
Falta de comunicación y apoyo	0.20	3	0.60
Entorno laboral competitivo	0.15	4	0.60
Falta de reconocimiento y recompensas	0.10	3	0.30
Total Debilidades:			3.7

Un puntaje MEFI alto (mayor a 2.50) en el cual el valor total ponderado de las fortalezas es menor al valor total ponderado de las debilidades, indica que las debilidades de la empresa superan sus fortalezas. En este caso, sugiere que la empresa tiene un conjunto significativo de debilidades internas que podrían estar contribuyendo al problema del control emocional deficiente y el estrés entre sus trabajadores.

11.2. Análisis externo de la empresa.

En el presente estudio, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo del entorno externo en el que opera Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, con el objetivo de identificar las oportunidades y amenazas que podrían impactar su desempeño futuro. La empresa, ubicada en Pereira, Risaralda, se encuentra inmersa en un contexto dinámico y complejo, caracterizado por una serie de factores que influyen en su competitividad y sostenibilidad. El análisis se ha centrado en siete entornos clave: entorno demográfico, entorno psicográfico, entorno comercial, entorno espacial, entorno técnico, entorno económico y el entorno de la competencia. Al considerar estos entornos de manera integral, se busca obtener una visión completa de las fuerzas que impulsan y desafían a la empresa, lo que permitirá desarrollar estrategias más efectivas y adaptadas a las condiciones del mercado. La elección de estos siete entornos para el análisis externo de una empresa como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada se justifica por la siguiente razón: el sector financiero es altamente sensible a los cambios en el entorno, tanto a nivel macroeconómico como a nivel microeconómico. Cada uno de los entornos mencionados aporta información relevante para comprender las dinámicas del mercado y tomar decisiones estratégicas informadas. (Michael E, Porter, 1982)

Entorno Demográfico:

- **Edad:** La creciente población en edad laboral representa una oportunidad significativa para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, al ampliar el potencial mercado de clientes. Sin embargo, es fundamental que la empresa comprenda las particularidades de cada generación y adapte su oferta de productos y servicios en consecuencia.

Generación Millennial y Centennials: Estos grupos demográficos, caracterizados por su afinidad con la tecnología y su búsqueda de experiencias personalizadas, demandan soluciones financieras innovadoras y accesibles. Click Seguros podría aprovechar esta tendencia desarrollando aplicaciones móviles intuitivas,

ofreciendo productos de inversión con enfoque social y ambiental, y brindando un servicio al cliente omnicanal.

Envejecimiento de la población: A medida que aumenta la esperanza de vida, crece también la demanda de productos y servicios financieros diseñados para la jubilación y la protección del patrimonio. La empresa podría ofrecer planes de pensiones complementarias, seguros de vida y productos de inversión conservadores, adaptados a las necesidades de este segmento. La evolución demográfica tiene un impacto directo en el sector financiero, ya que las preferencias y necesidades de los consumidores cambian a lo largo de su ciclo de vida. Según el último informe del (DANE, 2023), la población colombiana en edad laboral ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años. Este aumento, combinado con el envejecimiento de la población, plantea nuevos desafíos y oportunidades para el sector financiero. Las nuevas generaciones, como los Millennial y los Centennials, se caracterizan por su mayor afinidad con la tecnología y su búsqueda de soluciones financieras personalizadas, lo que representa un importante nicho de mercado para las empresas del sector.

- Nivel educativo: El aumento de programas educativos enfocados en la gestión emocional en el ámbito financiero refleja una creciente conciencia sobre la importancia de las habilidades socioemocionales en el éxito profesional. En el contexto del sector financiero, la gestión emocional es una habilidad cada vez más valorada. Los inversionistas y asesores financieros deben ser capaces de establecer relaciones de confianza con sus clientes, manejar situaciones de incertidumbre y tomar decisiones bajo presión. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, esto implica: Incorporar la gestión emocional en los procesos de selección, desarrollar programas de capacitación en gestión emocional y fomentar una cultura organizacional basada en el bienestar. Según un estudio realizado por (Goleman, 1995), la inteligencia emocional es un factor clave para el éxito en el ámbito laboral. En el sector

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

financiero, la capacidad de gestionar las emociones de manera efectiva es fundamental para establecer relaciones de confianza con los clientes y tomar decisiones informadas bajo presión.

- **Ingresos:** El crecimiento del ingreso per cápita en el sector de Risaralda, ha generado mayor interés por los productos y servicios financieros por parte de la comunidad y empresas en general, optando por resguardar e incrementar su capital de manera efectiva, incrementando la demanda de servicios por parte de la empresa. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, el crecimiento de los ingresos en Risaralda representa una oportunidad única para expandir su base de clientes y ofrecer una gama más amplia de productos y servicios. La empresa puede aprovechar esta tendencia al: Desarrollar nuevos productos y servicios, fortalecer su presencia en el mercado, establecer alianzas estratégicas. Según el último informe del (DANE, 2023), el ingreso per cápita en el departamento de Risaralda ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años. Este aumento en el poder adquisitivo ha generado una mayor demanda de productos y servicios financieros, lo que representa una oportunidad para las empresas del sector de ofrecer soluciones más sofisticadas y personalizadas.

Entorno Psicográfico:

- **Estilos de vida:** Los estilos de vida acelerados y exigentes que caracterizan a la sociedad latinoamericana contemporánea han generado una creciente necesidad de estabilidad financiera y bienestar económico. Esta búsqueda de seguridad financiera se traduce en mayor interés por la inversión ya que las personas buscan diversificar sus ingresos y proteger su patrimonio a través de inversiones en diferentes instrumentos financieros, así mismo, hay una mayor tolerancia al riesgo, a pesar de la búsqueda de seguridad, muchos consumidores están dispuestos a asumir cierto nivel de riesgo con el objetivo de obtener mayores rendimientos. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, los estilos de vida acelerados representan una oportunidad para ofrecer productos y servicios que ayuden a los

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

clientes a alcanzar sus objetivos financieros. La empresa puede aprovechar esta tendencia al desarrollar productos de inversión flexibles, como ofrecer productos que permitan a los clientes invertir pequeñas sumas de dinero de manera regular y obtener rendimientos a largo plazo.

Según un estudio realizado por (Euromonitor, 2023), los estilos de vida acelerados y exigentes de los latinoamericanos han generado una creciente necesidad de estabilidad financiera. Esta búsqueda de seguridad se refleja en un mayor interés por la inversión y la planificación financiera.

- **Valores y actitudes:** La creciente valoración del bienestar personal y la salud mental ha generado un cambio significativo en las expectativas de los trabajadores. Hoy en día, los empleados buscan no solo un empleo que les permita satisfacer sus necesidades económicas, sino también un ambiente de trabajo que promueva su crecimiento personal y profesional, esto se traduce en una mayor importancia de la cultura organizacional, los trabajadores buscan empresas con una cultura organizacional fuerte, basada en valores como el respeto, la confianza y la colaboración. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, esta tendencia representa una oportunidad para atraer y retener talento. La empresa puede aprovechar esta tendencia al fomentar una cultura organizacional positiva e implementar políticas y programas que promuevan el bienestar de los empleados, como horarios flexibles, teletrabajo y programas de reconocimiento. Según el estudio de (Great Place to Work, 2023), los empleados valoran cada vez más las empresas que promueven una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y la colaboración. Este cambio en las expectativas de los trabajadores ha generado una mayor demanda de beneficios sociales y programas de bienestar.

- **Percepciones sobre el mercado de valores:** La imagen negativa del mercado de valores en Latinoamérica, asociada a esquemas fraudulentos y alta volatilidad, ha generado desconfianza y reticencia por parte de la población en general. Esta percepción negativa se

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

traduce en una baja penetración de los mercados de valores, una proporción relativamente baja de la población latinoamericana invierte en el mercado de valores, esto genera una mayor preferencia por productos financieros más conservadores, los inversores latinoamericanos suelen preferir productos de bajo riesgo, como depósitos a plazo fijo y fondos mutuos conservadores. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, esta percepción negativa representa un desafío significativo. Sin embargo, también representa una oportunidad para diferenciarse de la competencia y educar al mercado sobre los beneficios de la inversión en valores. La empresa tiene pensado abordar la problemática realizando foros de educación financiera, implementando programas de educación financiera para informar a los clientes potenciales sobre los beneficios de la inversión en valores y los riesgos asociados. Según un estudio realizado por la (OCDE, 2023) los niveles de educación financiera en Latinoamérica son relativamente bajos, lo que se traduce en una baja penetración de los mercados de valores y una mayor preferencia por productos financieros más conservadores. Esta situación se agrava por la proliferación de esquemas fraudulentos, que han generado desconfianza en la población.

Entorno Comercial:

- Competencia: La presencia de múltiples empresas ofreciendo servicios financieros en Pereira genera un entorno altamente competitivo. Para destacarse en este contexto, Click Seguros y Bienes Raíces Limitada debe identificar a sus competidores directos e indirectos: Analizar qué otras empresas ofrecen productos y servicios similares, así como aquellas que podrían convertirse en competidores en el futuro. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, la competencia representa tanto un desafío como una oportunidad. La empresa puede aprovechar esta situación para fortalecer su posicionamiento en el mercado y desarrollar una marca sólida diferenciada que comunique los valores y beneficios únicos de la empresa. Según el estudio de (Euromonitor, 2023), el mercado de servicios financieros en

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Colombia se encuentra altamente fragmentado, con un gran número de empresas compitiendo por la atención de los consumidores. En este contexto, las empresas deben diferenciarse a través de una propuesta de valor única y una excelente experiencia al cliente.

- Regulaciones: El sector financiero es uno de los más regulados a nivel mundial, y Colombia no es la excepción. Estas regulaciones, aunque necesarias para proteger a los consumidores y garantizar la estabilidad del sistema financiero, pueden representar un desafío para empresas como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Las constantes actualizaciones y cambios en las normativas implican, por ejemplo, costos operativos elevados; cumplir con las nuevas regulaciones requiere inversiones en tecnología, capacitación del personal y procesos internos. Esto también genera una incertidumbre regulatoria ya que los cambios frecuentes en las regulaciones pueden generar sesgos y dificultar la planificación a largo plazo. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, las regulaciones financieras representan un desafío constante, debido a eso realizan un monitoreo constante de las regulaciones para mantenerse actualizados sobre los cambios en la normativa y evaluar su impacto en las operaciones de la empresa. La (Superintendencia Financiera de Colombia, 2023) en su informe de gestión, ha implementado nuevas regulaciones en materia de protección al consumidor, lo que ha generado un mayor nivel de complejidad en los procesos operativos de las empresas del sector financiero. Estas nuevas regulaciones buscan garantizar una mayor transparencia y protección a los inversores.

- Condiciones del mercado: El entorno financiero es altamente dinámico y está sujeto a constantes cambios, influenciados por factores macroeconómicos, geopolíticos y eventos inesperados. Estas fluctuaciones generan un alto grado de incertidumbre y pueden afectar de manera significativa la rentabilidad de los portafolios de inversión ofrecidos por Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, uno de los principales factores a considerar es la volatilidad de los mercados; las fluctuaciones en los precios de las acciones, criptomonedas y otros activos pueden generar pérdidas para los inversores, así mismo, los ciclos económicos,

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

también conocidos como las fases de expansión y contracción de la economía, influyen en el apetito por el riesgo de los inversores y en el rendimiento de los activos. Por último, las crisis financieras globales pueden tener un impacto significativo en los mercados financieros y generar pérdidas significativas para los inversores. Según un informe del (Banco Mundial, 2023), la volatilidad de los mercados financieros ha aumentado en los últimos años debido a la incertidumbre generada por la pandemia de COVID-19 y la guerra en Ucrania. Esta volatilidad ha afectado el rendimiento de las inversiones a nivel global.

Entorno Espacial:

- Ubicación: La ubicación de la empresa influye de manera positiva al acceso de personal calificado, además de que Pereira cuenta con la disponibilidad de infraestructura y la cercanía a clientes potenciales al estar entre el Norte del Valle, ser el centro del Eje cafetero y tener delimitación con Caldas.
- Entorno urbano: Las características del entorno urbano en el que se encuentra ubicado Clic Seguros y Bienes Raíces Limitada, justo en zona céntrica residencial, aporta factores como el nivel bajo de ruido, el bajo nivel de contaminación y el fácil acceso al transporte público, esto afecta de forma positiva el bienestar de los operativos y su desempeño laboral. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, la ubicación en una zona céntrica residencial representa una ventaja competitiva. La empresa puede aprovechar esta situación para fortalecer su marca empleadora promoviendo la empresa como un excelente lugar para trabajar, destacando los beneficios de su ubicación. También, reducir costos operativos un entorno de trabajo eficiente puede reducir costos operativos, por ejemplo, al disminuir el ausentismo y aumentar la productividad. Según (Margarita, 2023), la ciudad se ha posicionado como un centro de negocios en el Eje Cafetero, gracias a su ubicación estratégica, infraestructura desarrollada y acceso a talento humano. Estas características hacen de Pereira un lugar atractivo para la inversión y el desarrollo de empresas del sector financiero.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Globalización:** La globalización del mercado financiero implica la posibilidad de entrar a competir con empresas líderes en el mundo y hacer parte de un entorno altamente competitivo y líquido en diferentes países con el acceso a internet y la posibilidad de ofrecer estos servicios de forma internacional. También, genera la necesidad de adaptarse a diferentes culturas y regulaciones para poder ingresar al mercado financiero de otros continentes. La globalización abre las puertas a nuevos mercados y oportunidades de crecimiento, permitiendo a las empresas expandir sus operaciones y diversificar sus fuentes de ingresos. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, la globalización representa tanto un desafío como una oportunidad. La empresa puede aprovechar esta tendencia para expandir su base de clientes al ofrecer sus servicios a nivel internacional, puede acceder a un mercado potencialmente mucho más grande, así mismo, diversificaría sus riesgos al operar en diferentes mercados, esto puede ayudar a reducir el riesgo asociado a las fluctuaciones de un mercado en particular. Según un informe del (Fondo Monetario Internacional, 2023), la globalización financiera ha aumentado significativamente en las últimas décadas, lo que ha generado una mayor competencia entre las empresas y ha exigido una mayor adaptabilidad por parte de los reguladores.

Entorno Técnico:

- **Avances tecnológicos:** La implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia como BookMap y el uso de inteligencia artificial (IA) posicionan a Click Seguros y Bienes Raíces Limitada como una empresa innovadora en el sector financiero. Estas tecnologías ofrecen múltiples beneficios, entre ellos una mayor eficiencia con la automatización de procesos mediante bots que permite reducir el tiempo y los costos asociados a tareas repetitivas, aumentando la eficiencia operativa, mayor precisión con el análisis de datos en tiempo real y con la utilización de IA que permite tomar decisiones de inversión más precisas y basadas en información actualizada. La adopción de estas tecnologías permite a Click Seguros

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

y Bienes Raíces Limitada diferenciarse de la competencia al ofrecer herramientas y servicios innovadores, la empresa puede atraer y retener a clientes más sofisticados.

- **Ciberseguridad:** El manejo de criptomonedas, pagos en FIAT y transferencias internacionales expone a Click Seguros y Bienes Raíces Limitada a un riesgo cibernético considerable. Los ciberdelincuentes se aprovechan de las vulnerabilidades en los sistemas para robar información confidencial, realizar transacciones fraudulentas y causar daños financieros a la empresa y sus clientes. Las principales amenazas incluyen: ataques a las billeteras virtuales; los hackers pueden intentar acceder a las billeteras virtuales para robar criptomonedas o manipular transacciones. Phishing y estafas; los ciberdelincuentes pueden utilizar técnicas de ingeniería social para engañar a los empleados o clientes y obtener acceso a información sensible. La ciberseguridad es un aspecto crítico para la supervivencia de Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Debido a esto la empresa implementa actualizaciones constantes de software para mantener los sistemas operativos actualizados y para corregir vulnerabilidades conocidas.

- **Dependencia de la tecnología:** Al estar involucrados con el mundo de las criptomonedas existe siempre la dependencia de sistemas informáticos y esto genera vulnerabilidades y afecta las operaciones de la empresa en caso de existir fallos o interrupciones. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, la dependencia de la tecnología representa un desafío constante. Debido a esto la empresa deberá mitigar los riesgos asociados a esto mediante inversión en seguridad cibernética, implementando medidas de seguridad robustas para proteger los sistemas y datos de la empresa. Según el último informe de "IBM X-Force Threat Intelligence Index, los ataques a criptomonedas han aumentado exponencialmente en los últimos años, lo que representa una amenaza significativa para las empresas que manejan activos digitales." (IBM, 2023).

Entorno Económico:

- **Crecimiento económico:** El crecimiento económico de un país, como Colombia, tiene un impacto directo en la demanda de servicios financieros. Cuando la economía crece, los ingresos de las personas aumentan, lo que se traduce en un mayor poder adquisitivo. Este incremento en el poder adquisitivo genera un mayor interés en invertir y asegurar bienes y servicios, lo que a su vez impulsa la demanda de productos financieros como los ofrecidos por Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, el crecimiento económico colombiano representa una oportunidad significativa para expandir sus operaciones y aumentar su base de clientes. A medida que la economía crece aumenta la demanda de seguros, con un mayor nivel de ingresos, las personas son más propensas a adquirir seguros para proteger sus bienes y activos.

- **Tasas de interés:** Las tasas de interés son un instrumento fundamental de política monetaria utilizado por los bancos centrales para regular la actividad económica. Al modificar las tasas de interés, los bancos centrales influyen en el costo del crédito y en el incentivo para ahorrar, lo que a su vez afecta la demanda agregada y la inflación. En el caso de Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, las variaciones en las tasas de interés tienen un impacto directo en la rentabilidad de los portafolios de inversión: En general los fondos como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada suelen resguardar su capital en bonos del tesoro, los bonos de tesoro a largo plazo son un tipo de inversión sensible a las variaciones en las tasas de interés. Cuando las tasas de interés aumentan, el valor de mercado de los bonos existentes tiende a disminuir, afectando negativamente la rentabilidad de estos instrumentos. Según un estudio del (Banco Mundial, 2023), un aumento en las tasas de interés puede reducir el crecimiento económico a corto plazo, al encarecer el crédito y desincentivar la inversión. Sin embargo, a largo plazo, una política monetaria restrictiva puede ayudar a controlar la inflación y promover la estabilidad financiera.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Inflación:** La inflación afecta de manera positiva a la empresa por dos factores, hacia los clientes erosiona su capacidad adquisitiva, lo que provoca una demanda de servicios financieros los cuales ofrecen un ingreso extra pasivo. Hacia el ejercicio de inversión que la empresa realiza, también es positivo, ya que los resguardos de liquidez con los que la compañía cuenta están en dólares y acciones americanas, lo cual la inflación local no afectaría esta liquidez.

Competencia:

- **Empresas de inversiones en bolsa de valores:** El sector de inversiones en el Eje Cafetero es dinámico y competitivo. Para destacar, Click Seguros y Bienes Raíces Limitada debe realizar un análisis de sus competidores directos. Este análisis debe incluir Identificación de competidores definir claramente quiénes son los principales competidores, tanto a nivel local como regional. Un análisis detallado de la competencia permitirá a Click Seguros y Bienes Raíces Limitada Identificar un nicho de mercado y encontrar un segmento del mercado que no esté siendo atendido adecuadamente por los competidores.

- **Entidades financieras tradicionales:** Las entidades financieras tradicionales, con su larga trayectoria en el mercado, poseen una serie de ventajas competitivas que representan un desafío para nuevos actores como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, como en la confianza del cliente, los bancos gozan de una mayor credibilidad y confianza por parte de los clientes debido a su larga trayectoria y solidez financiera. Para hacer frente a esta competencia, Click Seguros y Bienes Raíces Limitada debe hacer campañas de diferenciación para ofrecer productos y servicios innovadores y personalizados que se adapten a las necesidades específicas de sus clientes. Según un informe del (Banco Mundial, 2023), los consumidores colombianos valoran la confianza y la seguridad al elegir una entidad financiera. Los bancos tradicionales, con su larga trayectoria en el mercado, gozan de una mayor percepción de confianza por parte de los consumidores.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- Asesores financieros independientes: Los asesores financieros independientes compiten directamente con la empresa por la atención de clientes individuales, aunque es muy difícil encontrarlos, hacen parte de la competencia existente.

La elección de estos siete entornos para el análisis externo de una empresa como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada se justifica por la siguiente razón: el sector financiero es altamente sensible a los cambios en el entorno, tanto a nivel macroeconómico como a nivel microeconómico. Cada uno de los entornos mencionados aporta información relevante para comprender las dinámicas del mercado y tomar decisiones estratégicas informadas.

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) para Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

Oportunidades:

- Crecimiento del mercado: El mercado de valores está en constante crecimiento, el crecimiento en la demanda de servicios y productos financieros presenta oportunidades para las empresas como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada para expandir su negocio.
- Nuevos productos y servicios: La empresa no solo cuenta con servicios de inversión, en el año actual promocionó un nuevo producto el cual es una academia de trading, logrando satisfacer las necesidades de los diferentes clientes potenciales.
- Globalización: Actualmente Click Seguros y Bienes Raíces Limitada tiene clientes a lo largo de todo el mundo, se encuentra presente con clientes de manera remota desde Estados Unidos, España, Alemania, Panamá, México, entre otros, gracias a la globalización que ofrece los productos financieros como el trading.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Avances tecnológicos:** Los avances tecnológicos actuales generados con inteligencia artificial para la lectura del mercado financiero crean nuevas oportunidades para las empresas de inversión como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada para mejorar su eficiencia y competitividad.

- **Mayor demanda de inversión:** La demanda de inversión en Latinoamérica está aumentando desde la pandemia, la alternativa de generar ingresos desde la comodidad de casa, solo con acceso a internet y desde el computador, representó oportunidades para las empresas de inversión en bolsa para atraer nuevos clientes.

Amenazas:

- **Volatilidad del mercado:** La volatilidad del mercado genera incertidumbre tanto a la empresa como para los clientes inversionistas, hay semanas volátiles en las cuales puede haber buenos rendimientos financieros, y también hay semanas de baja volatilidad donde los rendimientos pueden ser incluso del 0%

- **Recesiones económicas:** Las recesiones económicas pueden reducir la demanda de servicios de inversión en bolsa por el miedo generado en la expectativa de las personas del común sobre un mercado “bajista”.

- **Crisis financieras:** Las crisis financieras pueden tener un impacto negativo significativo en las empresas como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, debido a que esto afecta directamente a los rendimientos de las acciones que se tienen acumuladas desde hace años en precios más favorables, disminuyendo el valor en dinero que representa el total de la inversión inicial.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- Competencia de bajo costo: Las empresas fantasmas dedicadas a vender servicios básicos de bajo costo de trading, apalancados en su mayoría de sistemas de redes de mercadeo, generando sesgos en la comunidad y malas expectativas al ofrecer al mercado un servicio del que normalmente se suelen quejar, esto representa una amenaza para las empresas de inversión en bolsa de valores que tienen estructuras de costos más altas.
- Cambios en las preferencias de los inversores: Los cambios en las preferencias de los inversores pueden reducir la demanda de los productos y servicios de una empresa como Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

Teniendo en cuenta el análisis de Oportunidades y Amenazas de la compañía se observa la matriz MEFE a continuación en la Ilustración 6:

Ilustración 6. Matriz MEFE

Factor Externo	Impacto	Calificación	Ponderación	Valor Ponderado
Oportunidades				
Crecimiento del mercado	Alto	4	0.3	1.2
Nuevos productos y servicios	Medio	3	0.2	0.6
Globalización	Alto	4	0.2	0.8
Avances tecnológicos	Medio	3	0.3	0.9
Mayor demanda de inversión	Alto	4	0.3	1.2
Total Oportunidades:				4.7
Amenazas				
Volatilidad del mercado	Alto	4	0.4	1.6
Recesiones económicas	Medio	3	0.3	0.9
Crisis financieras	Alto	4	0.2	0.8
Competencia de bajo costo	Bajo	2	0.3	0.6
Cambios en las preferencias de los inversores	Bajo	2	0.3	0.6
Total Amenazas:				4.5

Un puntaje MEFE alto (mayor a 2.50) en el cual el valor total ponderado de las oportunidades es mayor al valor total ponderado de las amenazas indica que las oportunidades externas superan las amenazas para la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada. Esto sugiere que la empresa tiene un entorno externo favorable para su crecimiento y éxito, sin embargo, aún tiene amenazas externas muy significativas las cuales deben ser atacadas para disminuir factores de riesgo externos.

11.3. Análisis del sector.

Análisis del sector en Colombia:

El sector de las inversiones en bolsa de valores en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Esto ha llevado a un aumento en la demanda de trabajadores cualificados, lo que ha generado una mayor competencia por el talento.

En este contexto, es importante que las empresas del sector tomen medidas para promover el bienestar emocional de sus trabajadores y crear un ambiente de trabajo saludable. Esto no solo beneficiará a los empleados, sino que también ayudará a mejorar la productividad, la retención de talento y la reputación de las empresas. Según un estudio de (Gallup, 2022), los empleados que se sienten comprometidos con su trabajo son más productivos y tienen un 87% menos de probabilidades de abandonar la empresa. En el sector financiero, donde la competencia por el talento es alta, fomentar el bienestar emocional de los empleados es clave para retener a los mejores profesionales.

Análisis del sector en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda:

Pereira, la capital del departamento de Risaralda, se ha convertido en un importante centro financiero en los últimos años. Esto se debe en parte al crecimiento económico de la región, así como a la presencia de un número creciente de empresas y entidades financieras.

El sector de las inversiones en bolsa de valores en Pereira ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Esto ha sido impulsado por varios factores, entre ellos:

- Mayor acceso a la información financiera: La internet y las nuevas tecnologías han hecho que la información financiera sea más accesible para los inversores, lo que ha generado un mayor interés en la inversión en bolsa.
- Crecimiento de la clase media: El crecimiento de la clase media en Colombia ha generado un mayor número de personas con capacidad para invertir en bolsa.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Búsqueda de alternativas de inversión:** La volatilidad de la economía colombiana en los últimos años ha llevado a muchos inversores a buscar alternativas de inversión más rentables, como la bolsa de valores.

En este aspecto Click Seguros y Bienes Raíces Limitada tiene diversas oportunidades para tener una mayor demanda de servicios de inversión debido al crecimiento del sector que representa una oportunidad para ofrecer servicios de inversión personalizados a los clientes, diversificando la oferta, la empresa podrá ampliar su portafolio de productos y servicios para atender las necesidades de un público más amplio y de esta manera hacer un fortalecimiento de la marca posicionándose como un referente en el mercado de inversiones, llegando a generar mayor confianza y lealtad entre los clientes. Según un informe expuesto por la (Camara De Comercio De Pereira, 2007), el crecimiento del sector financiero en la región ha sido impulsado por el aumento del ingreso per cápita y la mayor sofisticación de los inversores, quienes buscan diversificar sus portafolios y obtener mayores rendimientos.

Principales Empresas del Sector en Pereira:

Según (INFORMA COLOMBIA, 2024) en Pereira, existen diversas empresas que ofrecen servicios de inversión en bolsa de valores y academias para enseñar a invertir en bolsa de valores. Algunas de las empresas más importantes del sector son:

- **Skill Trading Inversor**, es una de las empresas líderes en el sector, con mayor experiencia y tiempo operativo, están ubicados en la “Cra. 26 #13-2”, en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda y ofrecen servicios de asesoría financiera y manejo de capital privado.

- **Trading Inversiones Club**, es una empresa que entrega al usuario diversos esquemas para invertir, Ofrecen rendimientos por medio de trading e inversiones en línea, asesoría en Inversión personal, educación profesional en mercados financieros y

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

criptomonedas, están ubicados en la “CL 25 # 8 -27 PS”, en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda.

- UP Trading, es una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, sus servicios están dirigidos a personas que deseen formarse en Trading para convertirse en inversionistas profesionales y autónomos en los mercados de Forex y acciones, están ubicados en la “Cra. 17 #9-70”, en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda.

- Fondos de Inversión Colectiva: Los fondos de inversión colectiva son instrumentos financieros que permiten a los inversores invertir en una cartera diversificada de activos, como acciones, bonos y otros valores.

Para realizar este análisis interno nos basamos en la estrategia competitiva aportada por el profesor (Michael E, Porter, 1982) reconocido profesor de la Escuela de Negocios de Harvard y autor de obras fundamentales sobre estrategia competitiva. En sus trabajos, Porter introduce conceptos como “Factores clave de éxito”, y nos entrega una guía valiosa para la construcción del benchmarking y la creación de matrices de perfil competitivo.

Análisis de benchmarking para la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

A continuación, se presenta un de análisis de benchmarking que el autor realiza por interpretación de los conceptos que este considera para la elaboración del mismo y para la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, ubicada en Pereira, Risaralda.

Factores Clave de Éxito:

- Rentabilidad: Medida por el margen de utilidades netas que ofrece cada empresa a sus clientes y que podemos encontrar en los detalles de costos operativos de un servicio de cada empresa.
- Satisfacción del cliente: Medida por la puntuación NPS (Net Promoter Score) encuesta de satisfacción al cliente de cada empresa publicado en su página web oficial.
- Cuota de mercado: Medida por el porcentaje de participación en el mercado local y que se puede obtener en la BVC (Bolsa de Valores de Colombia, 2024) en el informe anual de las regulaciones para las empresas de este tipo en Colombia que la (Superintendencia Financiera de Colombia, 2023) entrega.
- Eficiencia operativa: Medida por el costo por transacción de la red que utiliza la compañía dentro del mercado de valores y que son medida por cada compañía de manera autónoma, según esta lo adapta a las regulaciones de la (Superintendencia Financiera de Colombia, 2023).

Empresas Comparables:

- Empresa A: Skill Trading Inversor.
- Empresa B: Trading Inversiones Club.
- Empresa C: UP Trading.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

Teniendo en cuenta la información de la herramienta de benchmarking, se realiza una matriz de perfil competitivo (MPC) para la empresa, es una herramienta que permite comparar el desempeño de una empresa con sus principales competidores. La MPC se basa en la identificación de factores clave de éxito (FCS) para el sector y en la evaluación del desempeño de cada empresa en cada uno de estos factores. (Michael E, Porter, 1982). A continuación, en la

Ilustración 7 podemos visualizar la matriz de perfil competitivo de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada, en base a los factores clave de éxito a medir en este modelo de negocio, estos factores fueron medidos en puntos para la cualificación y ponderación de resultados.

Ilustración 7. Matriz de perfil competitivo Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

Factor Clave de Éxito	Peso	Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.	Skill Trading Inversor.	Trading Inversiones Club.	UP Trading.	Calificación Ponderada
Rentabilidad	0.30	10	15	12	8	3.00
Satisfacción del cliente	0.25	70	85	78	65	17.50
Cuota de mercado	0.20	5	10	8	4	2.00
Eficiencia operativa	0.25	10 por transacción	8 por transacción	9 por transacción	12 por transacción	6.25
Total	1.00	36.75	26.28	35.00	23.75	7.24

La calificación ponderada se obtiene al multiplicar el peso de cada factor clave de éxito por la puntuación obtenida por la empresa en ese factor.

Los resultados del benchmarking y la matriz de perfil competitivo muestran que Click Seguros y Bienes Raíces Limitada tiene un buen desempeño en términos de rentabilidad, pero que necesita mejorar en términos de satisfacción del cliente, cuota de mercado y eficiencia operativa. La empresa A; “Skill Trading Inversor.” es la que tiene el mejor desempeño general, seguida de la empresa B; “Trading Inversiones Club.” y la empresa C; “UP Trading.”.

11.4. Diagnóstico situación actual de estrés que influye en la toma de decisiones.

Los resultados de la aplicación del instrumento de evaluación *Batería Psicotécnica A.P.A Pruebas De Aptitudes Nivel 11*, en el que se evaluaron las 5 competencias organizacionales, se presentan en Ilustración 8.

Ilustración 8. Gráfico de competencias organizacionales



Fuente: (Elaboración propia, 2024).

A partir de los resultados expresados en el gráfico, se puede observar para cada competencia lo siguiente:

- **Trabajo en equipo = 3,3 (Nivel alto-avanzado):** Antes de iniciar con este pilar, es importante resaltar, que, dentro del equipo de 21 operadores, existen sub-equipos entre estos mismos, debido a organización interna de la empresa. Entendiendo esto, los resultados de la encuesta señalan que más del 80% de los operadores involucrados en la toma de

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

decisiones tienen una buena relación con el resto de su equipo interno de operaciones y así mismo con el resto de sub-equipos dentro de la empresa, manejan generalmente una adecuada comunicación asertiva y realizan críticas constructivas en los momentos pertinentes, elogian en público y además corrigen en privado a sus compañeros, logrando así afianzar relaciones entre los equipos de trabajo establecidos dentro de la estructura operativa, se evidencia que hay muchos líderes innatos dentro del equipo y también líderes en formación.

- **Orientación al resultado = 3 (Nivel alto):** Se evidencia que más del 75% de los operadores cuentan con una capacidad por encima del estándar para realizar el trabajo asignado logrando cumplir las metas y objetivos que se asignan, se evidencia también, que esta competencia se puede mejorar si se aumentan las habilidades y conocimientos de definición, generando planes de acción para el cumplimiento de metas.

- **Comunicación = 3,5 (Nivel alto-avanzado):** Se evidencia una excelente comunicación entre los diferentes directores operativos de cada equipo y entre los operadores de cada sub-equipo interno, más del 85% de los operadores exceden el nivel esperado en la habilidad de la comunicación, cuentan con una alta comunicación asertiva, logran exponer sus puntos de vista de forma asertiva, los operadores cuentan con un nivel elevado de escucha activa, logrando así recibir el mensaje de manera directa y coherente, trabajando así en pro del objetivo, generando confianza entre si al momento de exponer sus puntos de vista y opiniones siendo esto clave para la toma de decisiones al momento de invertir.

- **Gestión de riesgo = 2,5 (Nivel intermedio-alto):** Según el resultado del instrumento aplicado a los operadores, se encuentra que más del 50% tiene problemas para gestionar el riesgo de las inversiones de forma adecuada, y aunque todos cuentan con una gran capacidad para detenerse en momentos de pérdidas constantes, la mayoría tienen un apego muy grande al resultado que esperan obtener, lo que hace que tomen en ocasiones un mayor riesgo que el que se debe asumir para recuperar una pérdida pasada y “ganar más”.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

También, tomando menor riesgo del que se debe asumir, por miedo a que la inversión no salga como se espera y lograr “perder menos”, generándose un sesgo emocional al momento de tomar decisiones y dañando por completo la esperanza matemática de la rentabilidad al momento de invertir en la bolsa de valores.

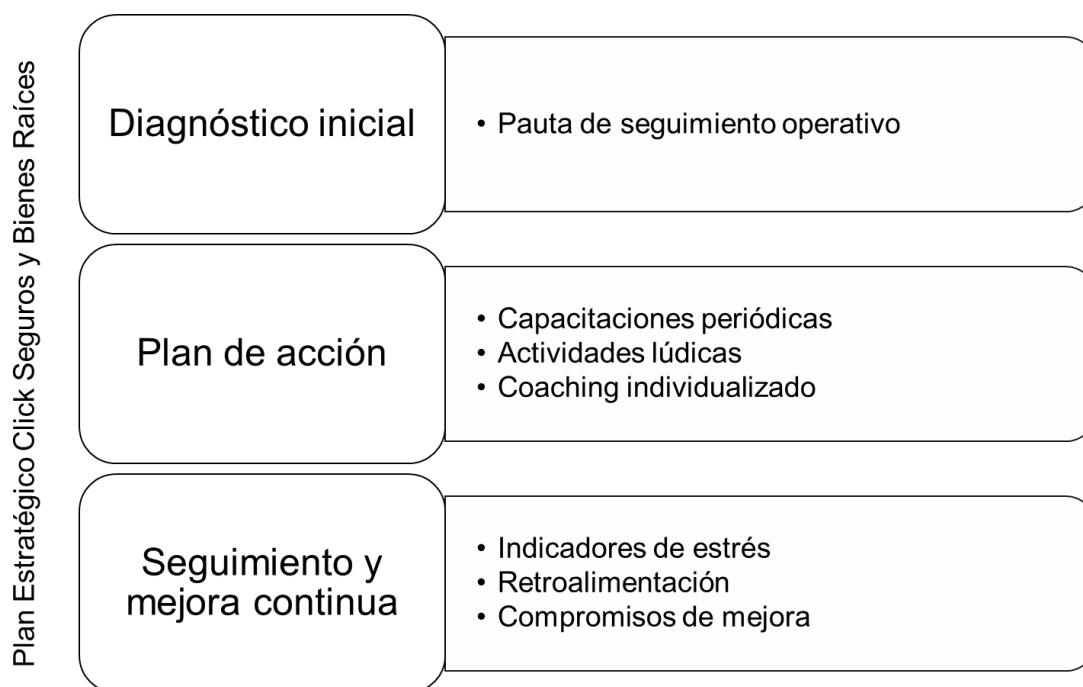
• **Actitud laboral = 3,2 (Nivel alto-avanzado):** La aplicación del instrumento para medir la actitud laboral de los operadores arrojó resultados alentadores. Más del 75% de los participantes demostraron tener una actitud laboral excelente. Este hallazgo refleja el compromiso y la dedicación de los operadores hacia sus responsabilidades laborales. La alta proporción de individuos con una actitud excepcional sugiere un ambiente laboral positivo y una cultura organizacional robusta. Estos resultados brindan una perspectiva valiosa sobre el estado actual de la fuerza laboral de la empresa y alientan a continuar promoviendo un entorno que fomente el compromiso y la excelencia en todas las áreas de la operación.

El estrés es existente pero no se mantiene constante, este se encuentra asociado a los factores de riesgo involucrados al momento de la toma de decisiones y la expectativa generada por el operador al resultado que quiere obtener, los niveles de estrés suelen incrementar en el momento que las inversiones, por factores naturales, no salen como se esperan, haciendo que el control emocional en el ejercicio se vuelva muy complejo, debido a la falta de un sistema de mejora y seguimiento constante.

11.5. Diseño del Plan estratégico para la mejora del estrés y control emocional:

El plan estratégico, Ilustración 9, consiste en una serie de pasos sistemáticos agrupados en 3 componentes, diseñados para abordar y mejorar el manejo del estrés y el control emocional de los operadores de la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada.

Ilustración 9. Esquema del plan estratégico



Se presenta a continuación la descripción de cada uno de los componentes que conforman el Plan Estratégico.

Diagnóstico inicial:

En el diagnóstico se lleva a cabo una evaluación exhaustiva del estado emocional en el que se encuentran los operativos al realizar sus funciones diarias. Esta evaluación se realizará diariamente a través de un instrumento llamado “Pauta De Seguimiento Operativo”, Ilustración 10, que deberá ser diligenciado diariamente por un “Auditor Interno” mientras observa el comportamiento de los operativos durante el desarrollo de sus labores, entre las 8:00 am y las

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

2:00 pm.

Ilustración 10. Pauta De Seguimiento Operativo

PAUTA DE SEGUIMIENTO OPERATIVO			
Fecha	8/05/2024		
Nombre y apellido	Alejandro Gomez Lopez		
Calificacion	100%		
Estado emocional inicial			CALIFICACION
¿En terminos generales el operador se percibe bien el día de hoy?			100%
¿Hay algo que esté afectando el estado de ánimo del operador en este momento?			100%
Preparación previa a la operativa			
¿El operador ha revisado las noticias relevantes del mercado antes de empezar?			100%
¿El operador ha repasado el plan de inversión y objetivos a corto y largo plazo?			100%
Inicio de la operativa			
¿La expectativa del operador para la jornada bursátil de hoy va de acuerdo con la gerencia?			100%
¿Se identifican emociones negativas en el operador antes de la operativa?			100%
¿El operador es conciente del riesgo maximo que se asumira en la operativa del día?			100%
Monitoreo durante la operativa			
¿El operador se percibe tranquilo al observar los movimientos del mercado?			100%
¿El operador está siguiendo el plan de inversión o está siendo influenciado por las emociones del momento?			100%
¿El operador está respetando los topes de riesgo operativo diario?			100%
Momentos de estres o picos emocionales			
¿Se percibe que el operador ha experimentado tension o ansiedad durante la operativa?			100%
¿El operador está gestionando de manera correcta sus emociones durante la operativa?			100%
¿Se identifica que el operador toma decisiones impulsivas durante la operativa?			100%
Cierre de la operativa			
¿El operador se percibe de buen animo al finalizar la jornada operativa?			100%
¿El operador logra mantener la diciplina y seguir el plan de inversion?			100%
¿El operador se siente a gusto y conforme con su resultado obtenido en la jornada operativa?			100%

La Pauta De Seguimiento Operativo para la respectiva descarga y utilización por la empresa se encuentra en el siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CfRcuo3rpflJAXwY-NdNysAPclqEbJC6/edit?usp=sharing&ouid=112123685390330003994&rtpof=true&sd=true>

Con la aplicación del instrumento, el auditor podrá medir el estado emocional en que se encuentran los operativos en el momento del desarrollo de la actividad diaria y podrá hacer foco específicamente en los momentos más críticos. Cada pregunta tiene dos opciones de respuesta; la respuesta SI, al que le asigna un valor del “100%”; y la respuesta NO, al que le asigna un valor del “0%”. El instrumento está formulado para promediar las respuestas de todos los criterios evaluados y arrojar un porcentaje final como calificación del proceso diario de auditoría que será el indicador del estado del estrés del operativo, a partir de los cuales se

definirán las acciones a seguir, Tabla 10:

Tabla 10. Estrés operativo

Resultado (%)	Estado de estrés	Acción a seguir
>= 80%	Excelente	Plan de acción y seguimiento
60% – 79%	Bueno	
40% – 59%	Regular	Intervención inmediata, Plan de acción, Compromiso de mejora y Seguimiento
0% - 39%	Malo	

Fuente: (Autor, 2024).

Interpretación del indicador de estrés diario:

- **Excelente (>= 80%):** El inversionista ha demostrado un manejo excepcional en todos los criterios evaluados en la pauta de seguimiento operativo. Mantiene un estado emocional positivo y controlado, se prepara adecuadamente antes de operar, sigue sus planes de inversión de manera disciplinada, maneja los picos emocionales con eficacia, y cierra la jornada con una sensación de logro y aprendizaje.
- **Bueno (60% – 79%):** El inversionista muestra un buen desempeño general. Aunque puede haber criterios menores a mejorar, en general, mantiene un buen control emocional, se prepara adecuadamente, sigue su plan de inversión, maneja el estrés razonablemente bien y concluye la operativa de manera positiva.
- **Regular (40%-59%):** El inversionista tiene un desempeño aceptable, pero con varios criterios a mejorar dentro de la pauta de seguimiento operativo. Puede que experimente dificultades para mantener un control emocional constante, su preparación antes de la operativa puede ser insuficiente en ocasiones, y puede tomar decisiones impulsivas durante momentos de estrés. Sin embargo, logra mantener un nivel básico de operativa que necesita refinamiento.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- **Malo (0%-39%):** El inversionista enfrenta serios desafíos en su operativa. Su control emocional es inadecuado, la preparación es deficiente, y hay una falta de disciplina en seguir el plan de inversión. Las decisiones durante momentos de estrés son a menudo impulsivas, y el cierre de la jornada suele ser insatisfactorio y poco constructivo.

Cada rango refleja el nivel de competencia y control sobre cada criterio evaluado en la pauta de seguimiento que el inversionista demuestra en la gestión diaria de su operativa, proporcionando una guía clara sobre los criterios dónde se destacan y dónde necesitan mejorar.

Los operativos clasificados como Regular y Malo son atendidos de forma prioritaria ya que se detecta que se encuentran viviendo situaciones que desencadenan estrés y un mal control emocional en su labor, y requieren una intervención inmediata para evitar que el imbalance emocional o pico de estrés lo lleve a una toma de decisiones irracionales fuera de los parámetros de la dirección operativa y genere repercusiones negativas.

Este ejercicio de aplicación de la “Pauta De Seguimiento Operativo” se debe realizar a todos los operativos de la empresa.

Las funciones de “Auditor Interno” serán asignadas al auditor de riesgo actual, quien se encargará de analizar el resultado arrojado por la “Pauta De Seguimiento Operativo” y debe poseer las habilidades y competencias para comprender el estado actual del estrés y las emociones de los operativos.

Plan de acción:

El plan de acción se compone de los programas de capacitación, las actividades lúdicas y el coaching individualizado. Los dos primeros deberán ser realizados por un nuevo cargo llamado “Formador Operativo”, y se realizará cada mes, durante los 12 meses del año. El Formador Operativo cumplirá, además, con funciones relacionadas con la capacitación en el plan de trading interno y en el control de riesgo de capital, dirigido a los nuevos inversores que ingresan a la empresa.

El coaching individualizado deberá ser realizado por el Auditor Operativo una vez haya obtenido el resultado de la aplicación del instrumento, es decir diariamente, y va dirigido a todos los operativos independientemente del cuartil obtenido. En este espacio que tendrá una duración de 15 minutos, después de las 2:00 pm al finalizar la jornada de ejecución, se le entregará al operativo las recomendaciones necesarias para sus próximas decisiones en el día a día. Para los grupos con indicador de estrés Excelente y Bueno, este coaching individual, será orientado a reconocer y reforzar los aspectos positivos identificados. Con los operadores cuyo indicador de estrés sea Regular y Malo, se realiza un trabajo en el que se reconocen sus aspectos positivos dentro de la gestión realizada, resaltando los momentos en los que ha tomado decisiones racionales y no han influido sus impulsos al momento de tomar alguna decisión no autorizada, seguidamente, el auditor expone de manera asertiva los criterios a mejorar del operador detectados en la auditoría y por los cuales el operador está experimentando desbalances emocionales y un nivel alto de estrés al momento de desarrollar sus funciones, de esta manera el auditor logra poner en evidencia y contextualizar al operador de sus errores en la gestión y así este generara un cambio al momento de desarrollar el ejercicio el día siguiente.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

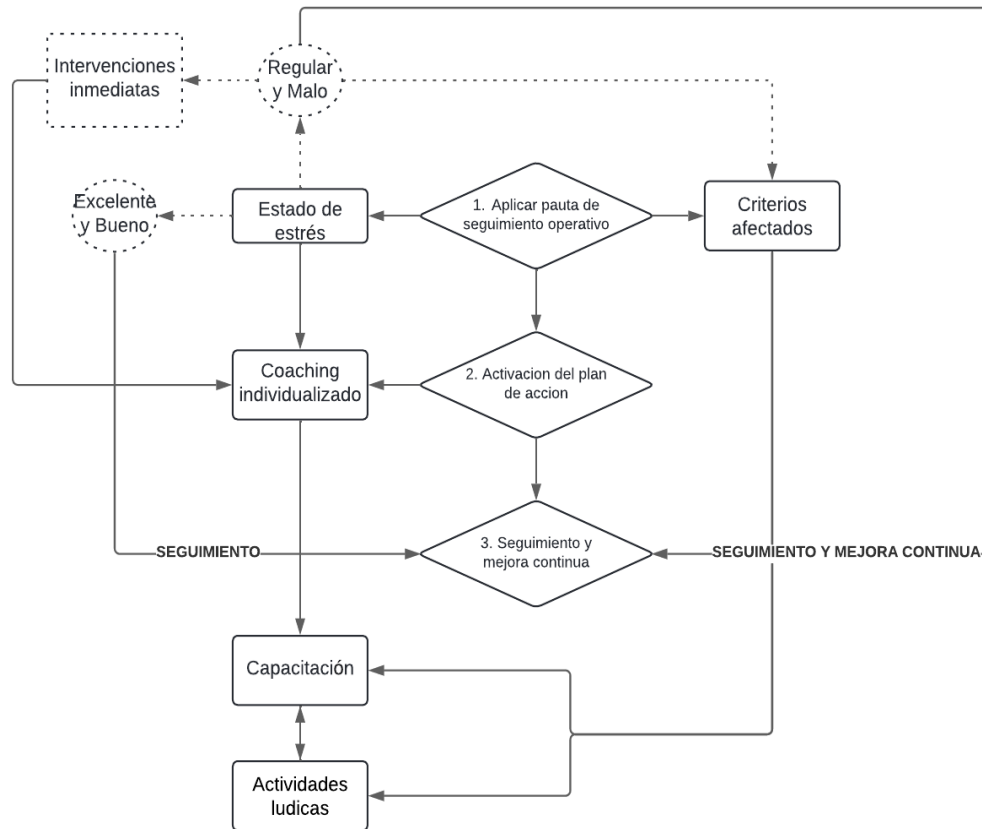
El programa de capacitación estará dirigido a todos los operativos independientemente del resultado que hayan obtenido en la “Pauta De Seguimiento Operativo”, y se orienta a la mejora continua con el fin de evitar la monotonía y la obiedad de la aplicación de estrategias para evitar problemas generados por el estrés y el control emocional. Los temas de la capacitación estarán direccionados por los resultados obtenidos en la “Pauta De Seguimiento Operativo” que tuvieron una repercusión negativa, es decir, dependiendo de los resultados que se obtienen, se conocerá la necesidad de los operativos en un tema específico de capacitación. Estas capacitaciones, se dictarán 3 días a la semana y tendrán una duración de 30 minutos.

Cabe resaltar lo siguiente, para que sea posible que el formador tenga presente los criterios que están afectando el control emocional de los operativos y generando estrés en la actualidad, y así pueda diseñar las capacitaciones orientadas a mejorar estos criterios, es necesario que se genere una “Estructura operativa” entre el Formador Operativo y el Auditor Operativo que desempeñarán estas nuevas funciones, haciendo un equipo para la aplicación del instrumento propuesto, que será para uso permanente dentro de la empresa.

Las actividades lúdicas acompañaran las capacitaciones periódicas; según (Whitmore, 2011) para que haya un mayor asertividad en la interpretación de la información entregada por el capacitador, estas actividades lúdicas son necesarias y deberán estar acompañadas de incentivos que motiven a los operativos a participar activamente de las capacitaciones dictadas a lo largo de la labor y se diseñarán de acuerdo a los temas de los programas de capacitación.

La ruta de implementación del plan de acción se muestra en la Ilustración 11:

Ilustración 11. Ruta implementación plan de acción



Fuente: (Elaboración propia, 2024).

La estructura operativa (Formador y auditor) debe asegurarse de solicitar a la dirección empresarial de Click Seguros y Bienes Raíces Limitada los recursos adecuados para el desarrollo de las actividades propuestas, tales como, espacio locativo dentro del piso, tiempo para la implementación de las actividades, coaching planeados, y premiaciones a los operadores que al finalizar el mes muestran una mejora continua en los indicadores medidos de estrés y productividad.

11.6. Seguimiento y mejora continúa

El seguimiento es el proceso semanal en el que el auditor recopila los resultados obtenidos por la aplicación diaria del instrumento. En el seguimiento, se promedian los resultados diarios del instrumento, expresados en porcentajes, para finalmente asignar al operativo el cuartil semanal en el que se categoriza. Al finalizar el mes, el auditor tendrá un consolidado de los cuartiles en que cada operador se encontró durante cada semana, su evolución o estancamiento semanal, y con esto, sacará un cuartil final con el que clasificará a cada operador mes a mes, Tabla 11:

Tabla 11. Cuartiles operativos

Resultado semanal (%)	Cuartil asignado
>= 80	Q1
60 – 79	Q2
40 – 59	Q3
0 - 39	Q4

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

En el seguimiento semanal, se evaluará el porcentaje de rentabilidad sobre el capital de cada operativo, a través del indicador de productividad que refleja si el plan de acción aplicado, está siendo efectivo. Este indicador de productividad será el insumo de análisis que la empresa va a utilizar para medir que la aplicación del instrumento por parte de la estructura operativa y la mejora de los indicadores de estrés operativo, están ayudando a incrementar el indicador de productividad, este puede ser indicativo de un bajo estrés laboral, porque un ambiente menos estresante tiende a promover una mejor concentración, toma de decisiones más acertadas, menos emocionales, así mismo una ejecución más efectiva y racional de las tareas. Por lo tanto, una mejora en la productividad podría sugerir que el estrés laboral ha disminuido, ya que un menor estrés puede contribuir a un aumento en la eficiencia y el rendimiento laboral.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

La mejora continua es el proceso en el que los operativos que quedaron clasificados al finalizar la semana en Q3 y Q4, establecen un compromiso de atender las recomendaciones entregadas en los espacios de retroalimentación de los coaching individualizados, que no fueron acogidas o interpretadas de manera adecuada durante el transcurso de esa semana, sea por actitud del operativo, o por falta de asertividad en la estructura operativa de la empresa.

A continuación, se puede observar la sección de seguimiento/retroalimentación y compromiso de mejora en Ilustración 12:

Ilustración 12. Ficha de seguimiento y compromiso de mejora

FICHA DE SEGUIMIENTO SEMANAL						
Semana	1					
Nombre y apellido	Alejandro Gomez Lopez					
Calificación semanal	56%			Q3		
Calificación por día del operador					PROMEDIO	CUARTIL
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES		
40%	40%	40%	60%	100%	56%	Q3
RETROALIMENTACION DE LA SEMANA AL OPERADOR						
ASPECTOS POSITIVOS				ASPECTOS A MEJORAR		
SEGUIMIENTO						
¿El operador obedece y sigue las recomendaciones realizadas por el auditor y formador durante la semana auditada?					No	
¿El operador requiere compromiso de mejora?					Si	
COMPROMISO DE MEJORA DEL OPERADOR						
Elaborado por: Auditor interno.				Firma del operativo: C.c		

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

De esta forma la estructura operativa irá adaptando las intervenciones según las necesidades cambiantes del entorno laboral y entregará a la dirección de la empresa el informe mensual del cuartil en que se encuentra cada operador, así, la empresa podrá hacer un cruce de su indicador de productividad interno de cada operador con el indicador de estrés arrojado por la aplicación del instrumento propuesto, para concluir sobre la efectividad de la aplicación del instrumento aplicado. La Ficha De Seguimiento Semanal para la respectiva descarga y utilización por la empresa se encuentra en el siguiente link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TGsTvqgsJen4_RtrfVR_NewxCCaKJQiQ/edit?usp=s_haring&oid=112123685390330003994&rtpof=true&sd=true

12. Conclusiones

Se identifica que actualmente es mayor el factor psicológico que el técnico al momento de tomar una decisión de inversión, viéndose afectada la toma racional de la posición por factores externos a la operativa como se muestra en la Ilustración 8.

También se evidencia que actualmente lo que afecta psicológicamente la toma de decisiones de los operadores al momento de ejecutar una inversión, es la gestión de riesgo en general, aunque la dirección de la empresa establece un riesgo medido de 0.5% por inversión sobre el 100% del capital, los operadores están manejando de maneras diferentes los riesgos, unos arriesgando más capital que otros, por factores psicológicos, tales como: sesgos emocionales y apegos al resultado, al momento de buscar recuperar varias perdidas con tan solo 1 ganancia, dañando así por completo la esperanza matemática de la rentabilidad para poder tener una buena rentabilidad a la larga.

En el ejercicio de invertir en la bolsa de valores, los factores psicológicos son fundamentales cuando se es profesional, ya que un operador experimentado, solamente necesita seguir al pie de la letra el plan de inversión entregado por la dirección empresarial, para así generar porcentajes dentro de este negocio, entonces, ¿por qué los operadores aun siendo experimentados, sufren estrés constante?, la respuesta es simple, porque esta actividad depende 100% del criterio personal, exponiéndose constantemente a la autocrítica, al haber dinero e intereses de por medio, es más difícil tener un control emocional estable y manejar el estrés de manera correcta, entonces, los factores que desencadenan el estrés en la práctica de esta actividad siempre estarán presentes y será imposible eliminarlos, por factores humanos siempre habrá una esperanza de por medio y una expectativa a el resultado esperado, por esto, no se puede eliminar los factores que desencadenan el estrés, pero si se puede reducir su afectación negativa en los operadores identificando los momentos en que se presentan y haciendo un seguimiento continuo a la mejora de la actitud del operador frente a la gestión

diaria.

13. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

Para la empresa Click Seguros y Bienes Raíces Limitada:

Implementar la estrategia administrativa basada en coaching para la mejora del estrés y control emocional de los operadores, tal y como se ha descrito en este trabajo de investigación.

Brindar a los operadores la oportunidad de participar en las capacitaciones periódicas y sesiones de coaching individualizadas sobre el manejo del estrés y las emociones dictados por la estructura operativa (Formador y Auditor Interno).

Crear una cultura organizacional que promueva el bienestar emocional de los empleados, fomentando la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el reconocimiento del trabajo bien hecho.

Implementar políticas de trabajo flexibles que permitan a los operadores conciliar su vida personal y profesional.

Ofrecer a los operadores acceso a recursos de salud mental, como psicólogos y terapeutas.

Para los operadores del piso de trading:

Tomar conciencia de la importancia del control emocional en su trabajo y de los efectos negativos del estrés.

Participar activamente en los programas de capacitación y coaching que ofrece la empresa.

Aplicar las recomendaciones entregadas por la estructura operativa, técnicas y estrategias aprendidas para manejar el estrés y las emociones de manera efectiva.

Comunicarse abiertamente con sus superiores y compañeros de trabajo sobre sus necesidades y preocupaciones.

Buscar ayuda profesional si lo necesitan.

14. Referencias

Bibliografía

- Abraham, M. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*.
- Banco Mundial. (2023). *INFORME ANUAL 2023, Una nueva era de desarrollo*. Washington, DC: BIRF - AIF GRUPO BANCO MUNDIAL.
- Belbin, M. (2013). Teoría de Belbin: Roles en los equipos de trabajo. *Riunet Universidad Politécnica de Valencia*, 1-11.
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON*, 1-17.
- Bolsa de Valores de Colombia. (2024). *BVC - Bolsa de Valores de Colombia Mercado de Capitales*. Obtenido de Bolsa de Valores de Colombia Mercado de Capitales: https://www.bvc.com.co/?tab=indices_accionarios&tabNoticias=comunicados-de-prensa
- Buendía Rice, E. A. (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. *Revista Analisis Economico*, 1-25.
- C.M., H. (2012). Estudios de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 156-167.
- C.W. M, H. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 156-167.
- Cáceres Francia, E., Peña Espino, P., & Ramos Villarreal, L. (2019). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. *Repositorio Universidad del Pacífico*, 1-93.
- Camara De Comercio De Pereira. (14 de Septiembre de 2007). *AUMENTO DE CAPITAL MOVIÓ LA INVERSIÓN EN SOCIEDADES*. Obtenido de Camara De Comercio De Pereira por Risaralda: <https://www.camarapereira.org.co/es/aumento-de-capita-EV145>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw Hill Educacion.
- Chuquin Vasco, N. S., Villagómez Arellano, P. R., & Oleas López, J. M. (2020). La competitividad empresarial de las PYME's a través de modelación matemática. *593 Digital Publisher CEIT*, 4-13.
- DANE. (2023). *DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA*. Obtenido de DANE: <https://www.dane.gov.co/index.php/actualidad-dane?start=40>
- de la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 63-92.
- de la Villa Moral Jiménez, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Redalyc*, 18-32.
- Dominguez Albiter, K., Vargas Martinez, E., Zizumbo Villareal, L., & Velasquez Castro, J. (2021). Trabajo turístico y calidad de vida laboral. Una percepción de los trabajadores de la hotelería. *SCIELO*, 1-21.
- Donoso Samper, A., & Mächler Alberti, S. (2022). Inteligencia Emocional: Caso Bavaria. *Biblioteca digital CESA*, 1-55.
- Douglas, M. (2023). *Trading en la zona*. Barcelona: Valor Editions de España.
- España Silva, D. L. (2019). La inteligencia emocional una herramienta para la productividad en la gestión pública. *Repositorio Institucional UNAD*, 1-58.
- Euromonitor. (16 de Noviembre de 2023). *Euromonitor International Revela Las Tendencias Globales De Consumo En 2024*. Obtenido de EUROMONITOR INTERNACIONAL: <https://www.euromonitor.com/press/press-releases/nov-2023/euromonitor-international-revela-las-tendencias-globales-de-consumo-en-2024>
- Fondo Monetario Internacional. (2023). *Informes sobre la Estabilidad Financiera Mundial*. Washington D. C.: FMI.
- Gallup. (15 de Agosto de 2022). Estudio Gallup 2022: trabajo, oportunidades y desafíos, opinan los

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- expertos Vol. 1. *Managment*, pág. 1.
- Gary, H., & Prahalad, C. K. (1996). *Competing for the future*. New York: Harvard Business Review Press.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- González Ortiz, M. (2019). ¡Siempre te escuchan! : relatos dialógicos en un call center. *Universidad del Valle*, 1-70.
- Great Place to Work. (2023). *Tendencias de la cultura organizacional 2023*. Obtenido de Great Place to Work: <https://greatplacetowork.com.ec/tendencias-de-la-cultura-organizacional-2023/>
- Grupo Bancolombia. (21 de Diciembre de 2023). Felicidad en el trabajo: una de las claves de la innovación empresarial. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Grupo Ecopetrol. (04 de Enero de 2022). Ecosistema de Bienestar y Salud Emocional “Más Energía”. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Hans Selye 1956 citado en J.M. Sanchez. (2010). *Hidrogénesis Vol.8. N°2. 2010*. Obtenido de binass: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigacion Sexta Edicion*. Bogota: Mc Graw Hill Educacion.
- Humphrey Albert S, (1926-2005), citado en Medrano, Maria Luisa. (2018). Origen y evolución de la matriz tows en la administración estratégica del siglo XXI. *Revista Administración y Finanzas*, No.16 8-27.
- IBM. (2023). *IBM X-Force Threat Intelligence Index 2024*. Obtenido de IMB Services: <https://www.ibm.com/mx-es/reports/threat-intelligence>
- INFORMA COLOMBIA. (2024). *Informa Directorio de Empresas*. Obtenido de INFORMA COLOMBIA SAS: <https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/>
- Kahneman, D., & Amos, T. (1987). Teoria prospectiva: un analisis a la decision bajo riesgo. *Dialnet*, 30,95-124.
- Karasek, R., 1979, citado en Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Modelo demanda - control - apoyo. *Redalyc*, 111-118.
- Lerma González, H. D. (2009). *Coaching para el desarrollo del talento humano en las organizaciones*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Lima, L. F., & Moreno Martínez, J. E. (2021). La inteligencia emocional como competencia estratégica de los líderes en la gestión con teletrabajadores. *Fundación Universidad de América*, 1-58.
- Madero Gómez, S. M., & Rodríguez Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 1-14.
- Margarita, R. (26 de Septiembre de 2023). Pereira se cataloga como la ‘gran ciudad comercial’. *EL DIARIO*, pág. 1.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*.
- Mayo, E. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 156-167.
- McClelland, D. (1998). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid: Narcea, S.A de Ediciones.
- Michael E, Porter. (1982). *Tecnicas para el analisis de los sectores industriales y de la competencia*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-21.
- Murillo Vargas, G., Zapata Domínguez, A., Martínez Crespo, J., Ávila Dávalos, H., Salas Páramo, J., & López Arellano, H. (2008). *Teorías clásicas de la organización y el management*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- OCDE. (2023). La educación financiera en América Latina y el Caribe, SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*, págs. 1-96.
- Ortiz, C. (2004). LAS DOCTRINAS ECONÓMICAS, ANÁLISIS BASADO EN LA HISTORIA Y LA POLÍTICA ECONÓMICAS, DESDE UNA PERSPECTIVA NACIONAL. *EDITORIAL UNIVERSITARIA DE MISIONES*, 10-100.

MEJORAMIENTO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

- Piaget, 1896, Vygotski, 1980, & citados en Carino, N. L. (2018). J. Piaget y L. Vygotsky: Análisis de teorías y sus implicancias en el campo pedagógico. *Repositorio Universidad de Lujan*, 1-63.
- Porter, J. (2015). How Google and other companies help their employees de-stress in unique ways. *FastCompany*.
- Silva Pamplona, A. P. (2020). EL LIDERAZGO COMO FACTOR DECISIVO PARA EL AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y LA MINIMIZACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL. *Repositorio Universidad Militar Nueva Granada*, 1-17.
- Simon, H. A. (2014). Herbert Simon: racionalidad limitada y mercados financieros eficientes por Orlando Gudez Calderin. *Cedice Libertad*.
- Smith, A. (2019). *La Riqueza de las Naciones*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Solorzano Tomalá, C. A., & Olives, J. C. (2022). Business competitiveness and its impact on organizational performance in MSMEs. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 1-8.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). *INFORME DE GESTION SFC*. Bogotá.
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Nueva York: Harper & Brothers.
- Travis, B., & Jean, G. (2012). *Inteligencia emocional 2.0: Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente*. CONECTA.
- Valdés, A. (2021). KAIZEN: LA FILOSOFÍA DE MEJORA CONTINUA QUE AYUDÓ A TOYOTA A CRECER. *Innovarte*.
- Vernaza Arroyo, G. D., & Chamorro Quiñonez, J. G. (2021). Gestión empresarial: una mirada desde la productividad y la competitividad. *Espiraes Revista Multidisciplinaria De investigación*, 4 (35).
- Vicente. (2011). *Aprender a practicar Mindfulness*. Barcelona: Sello Editorial.
- Whitmore, J. (2011). *COACHING, El metodo para mejorar el rendimiento de las personas*. New York: Ediciones Paidós.
- Zárate Torres, R., & Matviuk, S. (2010). La inteligencia emocional y el sector financiero Colombiano. *Revista EAN*, 1-18.
- Zweig, J. (2007). *Your Money and Your Brain*. New York: The Intelligent Investor.

15. Apéndices

Id	Nombre del Apéndice	Tipo de Archivo	Contenido	Acceso
A	Batería Psicotécnica A.P.A Pruebas De Aptitudes Nivel 11.	PDF	Archivo en el que se encuentran alojadas las preguntas y guía para el análisis del problema.	Link
B	Formato de entrevista de la empresa al operador.	Word	Archivo en el cual el operador aloja información personal necesaria para el análisis de la psicóloga sobre los resultados del instrumento aplicado.	Link
C	Formato de respuesta a la Batería Psicotécnica A.P.A Pruebas De Aptitudes Nivel 11 por parte del operador.	Excel	Dentro de este archivo está el casillero previamente formulado en donde el operador aloja la respuesta pregunta por pregunta de cada criterio evaluado.	Link
D	Resultados de la Batería Psicotécnica A.P.A Pruebas De Aptitudes Nivel 11 analizados por la psicóloga de la empresa en compañía del Autor.	Word	Dentro de este archivo se encuentra alojado el análisis final y resultados de todos los operativos de la aplicación de la Batería Psicotécnica A.P.A Pruebas De Aptitudes Nivel 11 por parte de la psicóloga de la empresa en compañía del Autor.	Link
E	Pauta de Seguimiento Operativo	Excel	Un archivo Excel previamente formulado, insumo que necesita la empresa para la aplicación del Plan Estratégico propuesto en el trabajo de investigación.	Link
F	Ficha de Seguimiento Semanal	Excel	Un archivo Excel previamente formulado, insumo que necesita la empresa para el correcto seguimiento del Plan Estratégico propuesto en el trabajo de investigación.	Link