

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA ESTRÉS LABORAL EN  
TRABAJADORES DE OFICINA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA- CARTAGENA -  
DURANTE EL AÑO 2014**

**Trabajo de investigación dirigido como requisito parcial para optar el título de  
ESPECIALISTA EN GERENCIA EN SALUD OCUPACIONAL**

**INGRID LICETH GONZALEZ ARIAS  
Microbióloga**

**MERY GONZALEZ DELGADO  
Esp. Gerencia en salud ocupacional  
Esp. Gerencia en salud pública  
Maestra en Salud Pública con área de concentración en Bioestadística y sistemas  
de información en salud**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS SALUD  
ESCUELA DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SALUD OCUPACIONAL  
VALLEDUPAR  
2015**

**NOTAS DE ACEPTACIÓN**

Primer Jurado

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Fecha \_\_\_\_\_ Jurado \_\_\_\_\_

Segundo Jurado

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Fecha \_\_\_\_\_ Jurado \_\_\_\_\_

Este éxito quiero dedicarlo primero a Dios por darme los valores, conocimientos y salud para lograr mis objetivos, A mis padres, A mi esposo Carlos Socarras quien ha sido el motor de mis logros, quien me ha tolerado en momentos de angustias, A mis hermanos y a todas esas personas que de alguna forma u otra pusieron ese granito de arena para que esto funcionara y enseñarme que lo que uno se propone se logra, que se es dueño de su propia vida, que las excusas no te llevan a ningún lado y que los obstáculos están hechos para superarse.

## AGRADECIMIENTO

iv

Mi eterna gratitud, a todos quienes de una u otra manera han sido autores de una larga jornada de sacrificios e ilusiones a mi lado.

A mi asesora, Mery González Delgado, por su orientación y apoyo en el desarrollo de este trabajo de grado.

A la Fundación Universitaria Del Área Andina, a través de sus docentes quienes fueron mi apoyo intelectual y me permitieron adquirir a través de su metodología un aprendizaje ágil, dinámico, analítico, actualizado y centrado, el cual será sin duda alguna, base sólida en mi campo profesional.

A esa entidad financiera por darme su apoyo, por abrir sus puertas para que realizara entrevistas e indagara abiertamente la personalidad, pensamiento e inquietud a cada miembro de su institución.

## TABLA DE CONTENIDO

v

<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>LISTAS DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE ANEXOS.....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>xii</b>
<b>1. EL PROBLEMA EN ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1.1. TÍTULO DE ESTUDIO.....	1
1.2. INTRODUCCIÓN .....	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	8
1.5. OBJETIVOS .....	10
1.5.1. Objetivo General .....	10
1.5.2. Objetivos Específicos.....	10
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>11</b>
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	11
2.1.1. Definiciones de términos básicos.....	11
<b>3. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
3.1. LA HERRAMIENTA ANALIZADA: MÉTODO ISTAS21 – COPSOQ .....	22
3.2. ANTECEDENTES .....	24
<b>4. MARCO LEGAL .....</b>	<b>27</b>
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>

5.1. TIPO DE ESTUDIO.....	29
5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	29
5.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	29
5.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN .....	29
5.5. UNIDAD DE ANÁLISIS .....	30
5.5.1. Técnica de obtención de información.....	30
5.6. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	30
5.6.1. Instrumentos. ....	30
5.7. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
5.8. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	42
5.8.1. ETAPAS.....	42
5.9. ANÁLISIS DE DATOS.....	43
5.10. ASPECTOS ÉTICOS .....	43
5.11. ANALISIS DE RESULTADOS.....	44
5.11.1. Características socio-demográficas y relativas .....	44
5.11.2. Factores de riesgo psicosociales que producen estrés laboral (bienestar físico y psicológico del trabajador) en los colaboradores de la empresa financiera	46
5.11.3. Conocer los síntomas que generan estrés en los colaboradores de la empresa financiera.....	54
<b>6. DISCUSIÓN .....</b>	<b>58</b>

<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>	<b>vii</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>	
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>	
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>	

## LISTA DE TABLAS

viii

Tabla 1. <i>Factores psicosociales de riesgo o estrés</i> .....	12
Tabla 2. <i>Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow</i> .....	21
Tabla 3. <i>Teoría del factor dual de Herzberg</i> .....	21
Tabla 4. <i>Teoría X y Teoría Y de McGregor</i> .....	22
Tabla 5. <i>Normatividad colombiana asociada a Factores de riesgos</i> .....	27
Tabla 6. <i>Operacionalización de variables</i> .....	31
Tabla 7. <i>Procedimiento</i> .....	42
Tabla 8. <i>Ficha técnica</i> .....	43
Tabla 9. <i>Características sociodemográficas de los trabajadores de oficina de una entidad financiera en Cartagena Colombia en el año 2014</i> .....	45
Tabla 10. <i>Factores de riesgo psicosociales que producen estrés laboral (bienestar físico y psicológico del trabajador) en los colaboradores de la empresa financiera 2014</i> .....	47
Tabla 11. <i>Exposiciones en la entidad bancaria</i> .....	53
Tabla 12. <i>Resultado de Exposiciones</i> .....	55

*Figura 1.* Modelo orientado a la dirección ..... 14

*Figura 2.* Modelo de interacción entre demandas y control..... 17

*Figura 3.* Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa..... 19

*Figura 4.* Modelo de El modelo vitamínico ..... 20

*Figura 5.* Mapa conceptual y teórico ..... 23

*Figura 6.* Categoría por puesto de trabajo..... 50

**LISTA DE ANEXOS**

x

ANEXO 1..... 71

ANEXO 2..... 72

**Objetivos** Analizar los factores de riesgo psicosocial para estrés laboral en trabajadores de oficina en empresa de entidad financiera - Cartagena - durante el año 2014.

**Metodología.** El estudio realizado es de tipo descriptivo, de corte transversal, de este modo analizamos los factores de riesgo psicosociales de estrés laboral en los empleados de oficina en empresa financiera durante el año 2014, se llevó a cabo recolección de información a partir de la aplicación del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial (método CoPsoQ-istas21) a 30 empleados

**Resultado.** Los hallazgos más relevantes de este estudio son la relación que tiene el ritmo de trabajo de los empleados con la fatiga que puede ocasionar el exceso de carga mental durante la realización de sus tareas diarias (100% deben hacer su trabajo muy rápido), el estricto cumplimiento del horario que tienen los empleados (100% tienen horario exigente), adicional de la monotonía de funciones contratadas sumado a la atención continua de un público (86,7% nunca puede decidir cuándo hace un descanso); de acuerdo a lo anterior el estudio plantea recomendaciones de tipo organizacional, talento humano y atención pertinente psicológica de parte del área encargada.

**Conclusión.** En la entidad bancaria no se explora profundamente la identificación de factores de riesgo psicosocial, siendo este un punto susceptible de cambio por parte empleador por todos los efectos que desencadenan como: El cansancio mental, físico y social derivado de un rendimiento exigido muy superior al normal.

**Palabras claves:** Empleados; Estrés laboral; Riesgo; Salud Mental

**Objectives** To analyze the psychosocial risk factors for work stress in office workers in company financial institution - Cartagena - during 2014.

**Methodology.** The study is descriptive, cross-sectional, thus we analyzed the psychosocial risk factors of work stress in office workers in financial company during 2014, was conducted collection of information from the application of Questionnaire of Psychosocial Risk Factors (COPSOQ-ISTAS21 method) to 30 employees

**Result.** The most important findings of this study are the relationship of the pace of work of employees with fatigue that can cause excessive mental load while performing their daily tasks (100% must do their job very fast), strict time performance with employees (100% are demanding schedule), the monotony of additional functions contracted plus the continuous attention of an audience (86.7% can never decide when to make a break); according to the above recommendations of the study it raises organizational type, relevant human talent and psychological attention from the area responsible.

**Conclusion.** In the bank is not deeply explored identifying psychosocial risk factors, this being a likely turning point for employer partly all effects that trigger such as mental, physical and social fatigue derived from a demanded performance far superior to normal .

**Keywords:** employees; Work stress; Risk; Mental health

## **1. EL PROBLEMA EN ESTUDIO**

### **1.1. TÍTULO DE ESTUDIO**

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DEL ESTRÉS LABORAL EN  
TRABAJADORES DE OFICINA EN ENTIDAD FINANCIERA- CARTAGENA -  
DURANTE EL AÑO 2014

## 1.2.INTRODUCCIÓN

El estrés puede afectar a los seres humanos en todo momento durante el paso de su vida, hay quienes piensan que es una emoción y que podría surgir a partir de cualquier situación vivida; desde esta perspectiva, los factores riesgo psicosociales del estrés son componentes de probables daño a la salud, perjudiciales y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Estos factores riesgo para estrés pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona en el momento de manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios imprevisibles, mala comunicación organizacional, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. (Winnubst, & C. L. Cooper, 1996; Taris, T. & Kompier, 2005 citado por, Moreno Jiménez, 2011. p. 7)

Las causas por las que se origina el estrés en nuestra actual sociedad empieza a cobrar gran interés, cada día nos vemos obligados a más presiones, que tarde o temprano nos incapacitan para dar respuestas. Los resultados de esta entidad evidencia el control de riesgo tomando como muestra representativa a la regional de Cali evidencian que por estrés laboral, se encuentra el 73% de un total de 474 colaboradores valorados, con síntomas relacionados con estrés laboral, lo que orienta a la necesidad de implementar un programa de pausas activas como parte de las actividades del sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de

enfermedades osteomusculares relacionadas con este riesgo. Se espera que este proyecto sea un complemento teórico y práctico el cual fundamente las decisiones de la organización al empleado, y los resultados permitan adoptar medidas preventivas para poder eliminar o minimizar los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes en el personal de oficina. (Anónimo, 2004).

Por lo anteriormente expuesto, es fundamental la identificación de factores de riesgo psicosocial en la población objeto de este estudio en el sector financiero para así implementar estrategias y programas de vigilancia epidemiológica acordes a la normatividad vigente y siendo estos parte integral de los sistemas de gestión en pro del bienestar de los trabajadores de las oficinas de este sector económico.

### 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es una enfermedad que afecta a todo mundo en mayor o menor escala, considerada un sentimiento de tensión física o emocional, cuando se habla a título laboral encontramos que empresas financieras como en esta se viven episodios donde las metas comerciales son el primer foco, lo cual puede proporcionar un pensamiento un poco perturbado o tensionado, Esto no solo sucede solo en esta entidad, en las empresas que hoy quieren generar más utilidades sobre la misma y otras organización donde el cumplimiento del deber te mantiene dentro de este empleo. Sanidad et al.(2011) afirma:

Con respecto a la dimensión demandas del trabajo las categorías que obtienen una calificación de un nivel de riesgo alto son las exigencias de responsabilidad en el cargo y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (16,2%), le sigue las demandas de carga mental (16,0%), ya que la labor comercial exige el uso de la memoria, atención y concentración, además de información excesiva, compleja o detallada y las demandas emocionales (14,3%), puesto que deben exponerse a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas y a situaciones emocionalmente devastadoras, ocultando sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.( p. 46)

La empresa financiera, es una entidad donde el desarrollo de las actividades laborales, son constantes, debido a que sus empleados cumplen un estricto horario laboral desde las 7:30 am, una jornada de reposo de 1:45 y nuevamente hasta 6:00 pm, se establece claramente que las actividades laborales en la mayoría de los casos resultan ser estresantes, ocasionando con esto problemas tanto físico como psicológicos y originando espacios de tiempos de tensión en algunos momentos al

desarrollar las actividades laborales, buscando determinar los factores que ocasionan estrés laboral en los colaboradores de la empresa, con carga en la jornada laboral y con condiciones en el puesto de trabajo.

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo, 2007, ( citado por, Silla, 2009. p. 2). La última Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizada en el año 2007, ha puesto de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores. El riesgo de tener un accidente, preocupa a un 22,6%. Le sigue el riesgo de perder el empleo (21,9%), la cantidad de trabajo que ha de realizar (21,5%), el riesgo de tener una enfermedad (19,5%), las posturas que debe adoptar para realizar su trabajo (19,1%), el ritmo de trabajo (18,9%), el horario (17,3%), los esfuerzos físicos que ha de realizar (16,8%), la monotonía (15,5%) y las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa (14,5%). Además, el 22,5% de los trabajadores consideran que el trabajo está afectando negativamente a su salud. Las dolencias que, con más frecuencia, atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (13% del total encuestados), el dolor de cuello (6,3%) y el estrés, (6,3%) (INSHT, 2009, citado por, Silla, 2009. p. 2)

Es preocupante ver como esta enfermedad afecta laboral y personalmente a la población, en la actualidad existen serios factores de riesgos para estrés laboral en los colaboradores los cuales pueden ser empleados de cualquier empresa y se han caracterizado tradicionalmente por presentar unos altos índices de estrés laboral. Las

causas son variadas, destacando la imagen que se hace una empresa por los diferentes defectos que atribuye en la labor en los tiempos constantes al realizar algunas funciones repetitivas. Sin embargo, podría considerarse una deficiente planificación preventiva la causa que se ha considerado como origen de un mayor número de enfermedades laboral.

El Ministerio de Protección Social (2007) en la Primera Encuesta Nacional de condiciones de salud y de trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales estableció que: “ los trabajadores encuestados manifestaban entre el 20 al 30% sentir estrés ocupacional, mientras que en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión”. De estos resultados preocupantes para el ministerio se permitió un avance entorno a la consolidación en materia de legislación y normatividad en lo relacionado con el manejo del riesgo ocupacional. Entre estas se encuentra la Resolución 2646 de 2008, por la que se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas ( citado por Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria, 2014. p. 2)

Una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías adecuadas para su evaluación y prevención. Este tipo de cuestiones se han venido

abordando en los estudios sobre el estrés laboral. Existe una tradición de casi un siglo en la investigación sobre estrés, y durante la mayor parte de ese periodo también sobre el estrés laboral. De hecho, en las últimas décadas el cuerpo de conocimientos conseguido ha dado lugar al surgimiento de la Psicología de la Salud Laboral (Occupational Health Psychology; Barling, Kelloway, & Frone, 2005; Fullagar, & Hatfield, 2005; Hofmann, & Tetrick, 2003; Houdmont, & Leka, 2008; Näswall, Hellregén, & Sverke, 2008; Quick, & Tetrick, 2003; Schabracq, Winnubst, & Cooper; 1996; Peiró, y Tetrick, en prensa citado por, Silla, 2009. p. 4)

El anterior planteamiento permite formular la siguiente pregunta de investigación:

¿CUALES SON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PARA ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE OFICINA EN LA EMPRESA DE ENTIDAD FINANCIERA - CARTAGENA - DURANTE EL AÑO 2014?

## 1.4.JUSTIFICACIÓN

El estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando de atención activación fisiológica, por ende aumento de su rendimiento. como consecuencia del proceso de activación durante mucho tiempo o en grandes cantidades hacen que los recursos de una persona se agoten, induciendo con esto sintomatología negativa sobre la salud, se desencadena una la respuesta del organismo humano ante las diferentes circunstancias que lo rodean denominándolas factores ambientales intra organizacionales, extra organizacionales y psicosociales, de acuerdo a lo anterior se enfocó el presente estudio interesado en identificar los factores liberadores de estrés de una entidad financiera. Estos factores de riesgos laborales están determinados por variables de bienestar social, mental, físicas, ambientales, higiénicos y seguridad de cada trabajador.

A pesar de las estrategias que se han utilizado para instalar estilos de vida saludable y de los estudios que demuestran sus beneficios, la falta de actividad física, unida a malos hábitos alimentarios, ha provocado en nuestro país, una transición epidemiológica asociadas a enfermedades crónicas no transmisibles, tales como obesidad, hipertensión y enfermedades cardiovasculares. (Ego Chile, 2006, (citado por, Rebolledo, 2012. p. 2). Al menos el 60% de la población mundial no realiza suficiente actividad física dirigido a obtener beneficios para la salud, antecedentes que se incrementa en algunos países, como Chile, donde el sedentarismo aumentó en todos los grupos etéreos, a cifras que alcanzan hasta un 91% (Minsal, 2006, (citado por,

Rebolledo, 2012. p. 2) constituyendo, hoy en día un problema epidemiológico que va más allá de las barreras socioculturales, producido, en gran parte, por el incremento de transporte y los índices de urbanización asociados a un crecimiento económico y social. Esta información contrasta con anteriores encuestas donde el sedentarismo tenía una mayor prevalencia en los niveles socioeconómicos bajos, en las personas con menor nivel de escolaridad y que era más alto en las mujeres que en los hombres (Minsal 2003; Inst. Nacional del Deporte 2006, citado por, Rebolledo, 2012. p. 2)

Los argumentos anteriores justifican la razón de este estudio, cuando el estrés aparece afecta la salud del trabajador, por tal motivo se deben reducir los niveles de estrés, con esto mejorar el desempeño de sus funciones; es asombroso encontrar que en las empresas financieras a un funcionario no se tenga en cuenta sus respuestas fisiológicas y psicológicas, la prioridad es el resultado que este tiene que reflejar por las metas de la misma entidad, el futuro de la empresa y la productividad, desde este punto de vista es importante la atención por parte del área de salud ocupacional. Del mismo modo este estudio servirá para tomar una población que es muy vulnerable por los altos niveles de estrés que deben manejar desde el inicio por el simple hecho de ser una entidad que maneja planes de gestión comercial y atención a personas en busca de satisfacción a proyectos de vida.

## **1.5.OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Analizar los factores de riesgo psicosocial para estrés laboral en trabajadores de oficina en empresa de entidad financiera - Cartagena - durante el año 2014.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Describir las características sociodemográficas de los trabajadores de la entidad financiera en Cartagena en el año 2014
- Identificar los factores de riesgo para estrés laboral (bienestar físico y psicológico del trabajador) en los colaboradores de la empresa Financiera.
- Determinar el nivel de estrés que padecen los colaboradores de la empresa Financiera, en el desarrollo de las actividades laborales.
- Establecer los síntomas que generan estrés en los colaboradores de la empresa Financiera.
- Establecer recomendaciones entorno a los hallazgos a la entidad Financiera, que contribuyan a mejorar el desempeño y salud de los empleados.

## 2. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo vemos aspectos teóricos y conceptuales asociados a los factores de riesgos psicosociales en estudio de estrés laboral, se indexa marco de conceptos que nos muestren amplio conocimiento con el tema a investigar y su influencia en la salud del ser humano, por ultimo encontraremos el marco legal que nos proporciona las bases jurídicas de temas concernientes a este mismo estudio.

### 2.1.MARCO CONCEPTUAL

Para comprender claramente lo que significa factores de riesgo psicosociales, se empezó por definir brevemente lo que significa factor de riesgo.

#### 2.1.1. Definiciones de términos básicos

Empecemos por la definición de cada palabra clave en este trabajo de grado, de este modo razonaremos claramente lo seguidamente citado:

**Factor de riesgo:** Se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo. (Universidad del Valle,2005.)

**Factor riesgo psicosocial:** El concepto de factores psicosociales se ha utilizado para referirse de manera indistinta tanto a elementos externos al individuo como a los efectos que se suceden en él. En el primer caso se encuentran las llamadas exigencias laborales, cargas de trabajo, las demandas, y los estresores, que generalmente hacen referencia a condiciones de trabajo de carácter objetivo a las que se somete el trabajador. En el segundo caso, el concepto se ha utilizado para referirse al efecto que se produce en el trabajador, por ejemplo el estrés es considerado como un daño psicosocial. (Martínez & Hernández, 2005)

**Factores asociados al estrés:** Los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo. (Cox y Griffiths, 1996, citado por, Moreno Jiménez, 2011. p. 10).

Tabla 1. *Factores psicosociales de riesgo o estrés*

<b>FACTORES PSICOSOCIAL ESTRÉS</b>	
<b>Contenido del trabajo</b>	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
<b>Sobrecarga y ritmo</b>	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
<b>Horarios</b>	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la

	interacción
<b>Control</b>	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
<b>Ambiente y equipos</b>	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
<b>Cultura organizacional y funciones</b>	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
<b>Relaciones interpersonales</b>	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
<b>Rol en la organización</b>	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
<b>Desarrollo de carreras</b>	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
<b>Relación Trabajo-Familia</b>	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
<b>Seguridad contractual</b>	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: Moreno Jiménez, (2011).

**Estrés:** El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (2002, p. 7, citado por, Moreno Jiménez, 2011. p. 24). (Shirom, 2003, citado por, Moreno Jiménez, 2011. p. 24).

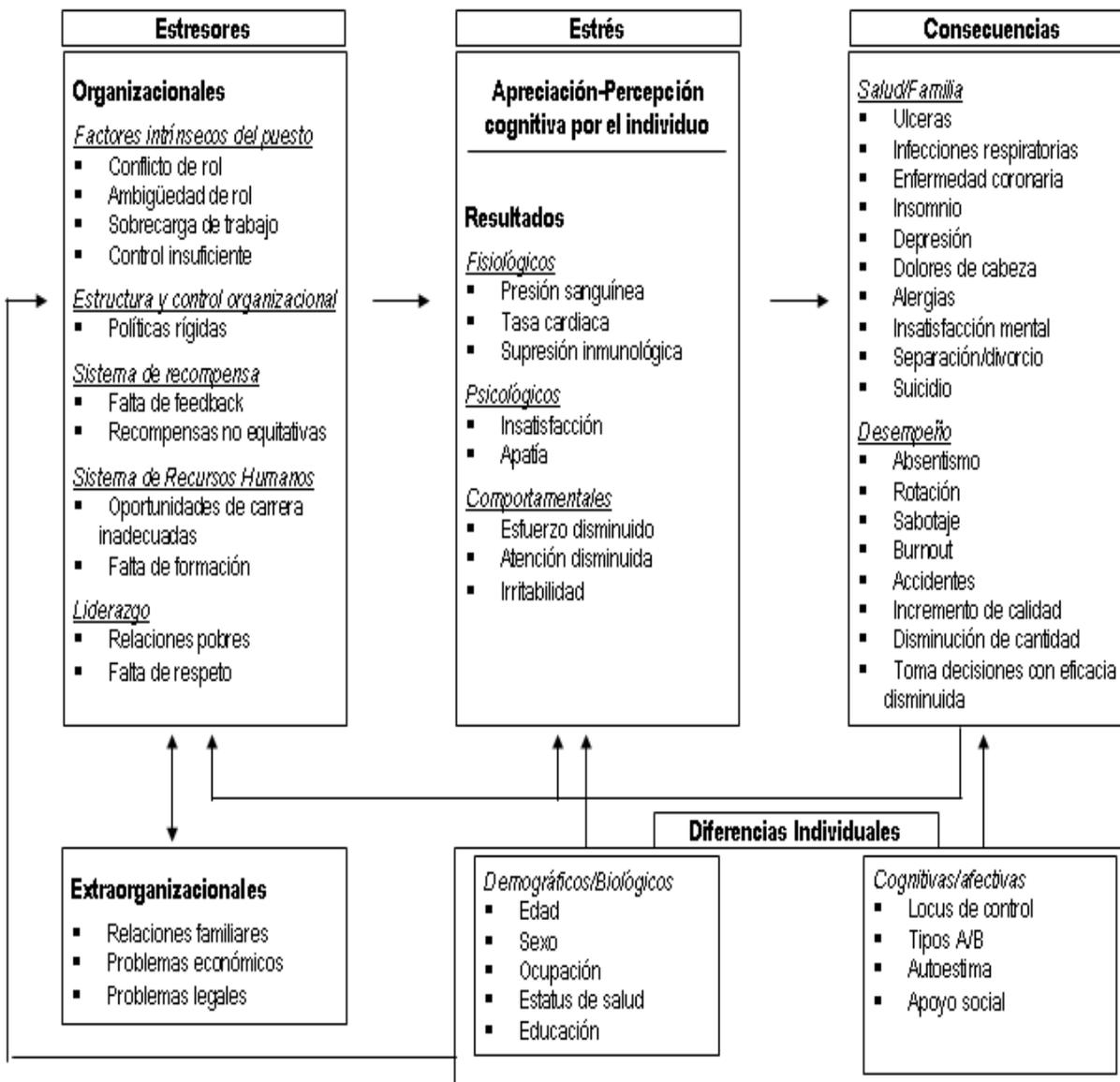


Figura 1. Modelo orientado a la dirección

Fuente: Mansilla, (2012)

**Estrés laboral:** “El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de

no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea, 2000, citado por, Moreno Jiménez, 2011. p. 24)

**El Burnout o Desgaste profesional:** Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. (Moreno Jiménez, 2011)

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **Modelos importantes sobre el estrés laboral**

Son aquellos que tratan de explicar que relaciones existen entre el estrés y como afecta a las personas. (Mansilla, 2012)

#### **Modelo de interacción entre demandas y control**

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. (Mansilla, 2012)

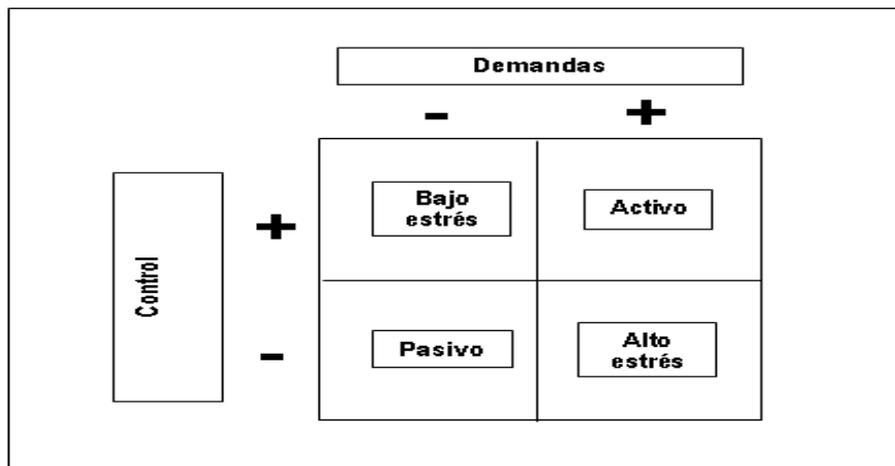


Figura 2. Modelo de interacción entre demandas y control

Fuente: Mansilla, (2012)

### Modelo orientado a la dirección

Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987, citado por, Mansilla, 2012) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la

apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias. (Mansilla, 2012)

### **Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa**

El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, 1996, citado por, Mansilla, 2012). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo ( Siegrist, 1996 citado por, Mansilla, 2012).

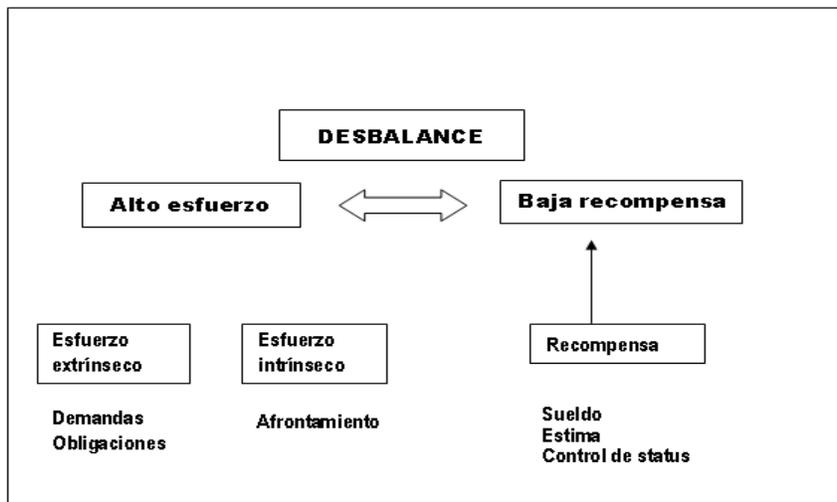


Figura 3. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Fuente: Mansilla, (2012)

### Modelo vitamínico

Este modelo asume que la salud psicológica es un concepto multidimensional y complejo, identifica una serie de hipotéticos determinantes ambientales de la salud mental, y establece el modo en que esos determinantes influyen sobre dicha salud (Lloret y González-Romá, 1994, citado por, Córdoba, 2009).



Figura 4. Modelo de El modelo vitamínico

Fuente: Córdoba, (2009)

### Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Es quizás la teoría más clásica y conocida popularmente. Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). (Maslow, 1954, citado por, Gross, 2009).

Tabla 2. *Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow*

<b>Autorrealización</b>	Autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad.
<b>Estima</b>	Reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento, prestigio.
<b>Sociales</b>	Compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo.
<b>Seguridad</b>	Seguridad, estabilidad, evitar los daños físicos, evitar los riesgos.
<b>Fisiológicas</b>	Alimento, vestido, confort, instinto de conservación.

Fuente: Gross, (2009).

### Teoría del factor dual de Herzberg

Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. (Leidecker y Hall, 1989, citado por, Gross, 2009)

Tabla 3. *Teoría del factor dual de Herzberg*

<b>Factores Higiénicos</b>	<b>Factores motivadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones.</li> <li>- Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.</li> <li>- Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización.</li> <li>- Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros.</li> <li>- Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios.</li> <li>- Control técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.</li> <li>- Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor.</li> <li>- Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.</li> <li>- Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes.</li> <li>- Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.</li> </ul>

Fuente: Gross,(2009).

## Teoría X y Teoría Y de McGregor

Es una teoría que tiene una amplia difusión en la empresa. La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades. La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades. Más adelante, se propuso la teoría Z que hace incidencia en la participación en la organización (Grensing, 1989, citado por, Gross, 2009)

Tabla 4. *Teoría X y Teoría Y de McGregor.*

Hipótesis X	Hipótesis Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gente no quiere trabajar.</li> <li>- La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser dirigida.</li> <li>- La gente tiene poca creatividad.</li> <li>- La motivación funciona solo a los niveles fisiológicos y de seguridad.</li> <li>- La gente debe ser controlada y a veces obligada a trabajar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo condiciones correctas el trabajo surge naturalmente.</li> <li>- La gente prefiere autonomía.</li> <li>- Todos somos creativos en potencia</li> <li>- La motivación ocurre en todos los niveles</li> <li>- Gente Motivada puede autodirigirse</li> </ul>

Fuente: Gross,(2009).

### 3.1. LA HERRAMIENTA ANALIZADA: MÉTODO ISTAS21 – COPSOQ

El ISTAS21 es un instrumento que se desarrolla a partir del año 2000, con la adaptación al castellano del cuestionario CoPsoQ (Copenhague Psicosocial Questionnaire), de origen danés, por un grupo de profesionales del estado español apoyados por un equipo danés. (CoPsoQ.istas21, 2014)

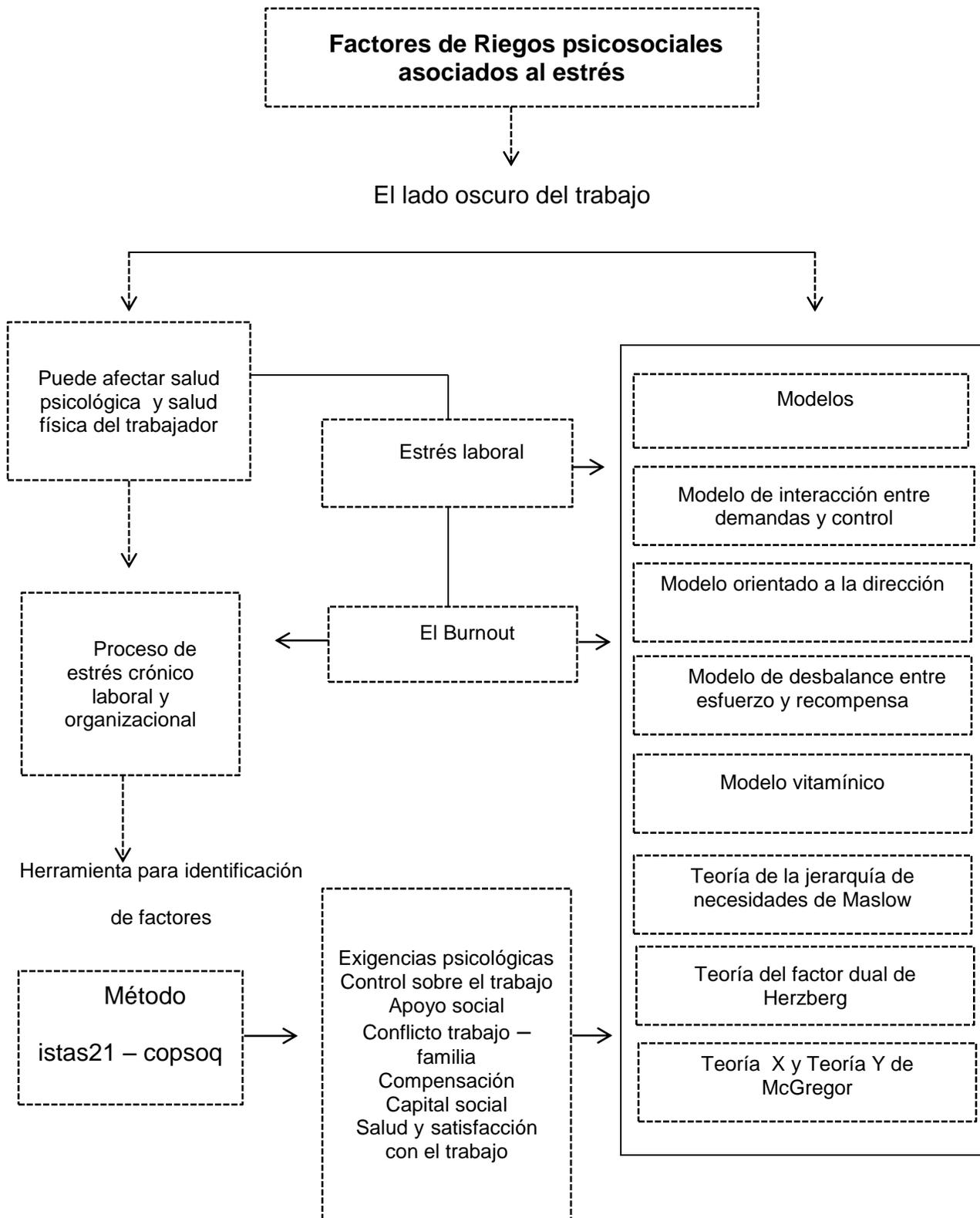


Figura 5. Mapa conceptual y teórico

Fuente: Elaboración propia.

### 3.2.ANTECEDENTES

Se han revisado durante la realización de este trabajo diferentes tesis y artículos científicos que nos llevan a determinar que es un tema más estudiado de lo que imaginamos y el poco predispuesto, el ser humano tiene dos etapas una externa en la que encontramos las demandas de cargo de trabajo y estresores en el empleo, en un segundo lugar se informa sobre los efectos consecuentes del primero que son los daños psicosociales, a continuación cito algunos estudios:

Se realizó estudio de 25 instituciones educativas distritales (sector público), Bogotá, Colombia, ( Diazgranados et al., 2006 ) En 562 docentes “con el ánimo de determinar cuáles son las principales problemáticas que rodean el quehacer de los docentes del Distrito, el impacto que tienen sobre su bienestar psicosocial, y los saberes y habilidades que usan para minimizar sus efectos negativos” (p. 45), se encontró que el horario laboral, las horas de clase asignadas y el volumen de tareas, entre otras, fueron señaladas por la gran mayoría de los participantes como condiciones positivas. Otros factores como el tiempo de desplazamiento que usan entre la residencia y la institución, el tiempo con que cuentan para preparar el trabajo y el clima laboral en la institución también fueron evaluados positivamente. Sin embargo, aspectos del contexto laboral tales como el salario devengado, el número de alumnos por aula, las oportunidades de ascenso laboral y los criterios de evaluación se consideraron por la mayoría como aspectos que no favorecen su bienestar. En cada institución, entre más percibieron los docentes que había aspectos del contexto laboral que no beneficiaban su bienestar, hubo mayor reporte de malestar psicológico y físico. Se encontró que las

características de la población estudiantil atendida tienen el impacto más negativo sobre el bienestar docente. Asuntos tales como la disciplina, el comportamiento de los alumnos dentro y fuera del aula, la motivación y compromiso de los alumnos y de sus familias y la situación socioeconómica de los alumnos afectan negativamente el bienestar y la salud de los docentes.( Gómez-Ortiz, V. & Moreno, L. (2010).

En profesores escolares de colegios privados se realizó estudio, Bogotá, Colombia, en el año 2009 en 251 maestros, el hallazgo de este estudio confirmo que los maestros escolares colombianos presentan un alto riesgo de trabajar en condiciones psicosociales laborales adversas, y que estas condiciones se relacionan con indicadores negativos de salud. Entre el 54% y el 22% de la muestra (según los dos criterios de evaluación de los factores psicosociales laborales) presentan condiciones psicosociales laborales negativas, lo cual es una prevalencia comparable a la encontrada en otros estudios (Schnall et al., 2000, citado por, Gómez-Ortiz, V. & Moreno, L.,2010).

En un estudio con maestros escolares, Bogotá, Colombia, en el año 2008 en 251 profesores se evaluó la relación de factores psicosociales con la salud mental y presión arterial de este grupo (Gómez, 2008, citado por, Villalobos F, 2004). La presión arterial ambulatoria fue medida cuatro veces durante la jornada laboral. La participación en este estudio fue voluntaria y anónima. Los resultados indicaron que la prevalencia de estrés laboral es de aproximadamente un 35,5% y el desequilibrio esfuerzo-recompensa fue de aproximadamente 22,3%. Se descubrieron relaciones significativas

entre el estrés laboral y el desequilibrio esfuerzo-recompensa con salud mental pero no con niveles de presión arterial.

Puede afirmarse que la existencia del estrés no puede ser desconocida; no obstante, la decisión de incluir una enfermedad causada por el mismo a una lista de enfermedades profesionales implica disponer de elementos científicos que respalden tal decisión y de un protocolo que facilite este proceso, como el recientemente publicado por el (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2004, citado por, Villalobos F, 2004).

#### 4. MARCO LEGAL

Los factores de riesgos asociados a estrés laboral han sido definidos por varias leyes o decretos de seguridad a favor de la salud del trabajador, a continuación se muestra cuadro con normas más importantes atribuidas en Colombia:

Tabla 5. *Normatividad colombiana asociada a Factores de riesgos*

DECRETOS	ATRIBUIDO POR	DESCRIPCION
Ley 2663 del 5 De agosto De 1950	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	En este se estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional. En el artículo 1° el objetivo primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
Decreto 614 De 1984	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	En el artículo 2° el objeto es Las actividades de Salud c) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo
Decreto 778 De 1987	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Se modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 42. El Trastorno del Disco Vertebral (T.D.I.), El Síndrome del Manguito Rotador (S.M.R.), El Síndrome del Conducto Carpiano, La Epicondilitis (afección del codo que produce dolor e incapacidad), Patologías causadas por el estrés en el trabajo
Resolución 1016 De 1989	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.
Resolución 2646 De 2008.	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Decreto 1832 De 1994	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Se adoptó la tabla de enfermedades profesionales y en donde las patologías asociadas, como ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable, podrían ser catalogadas como profesionales siempre y cuando se establezca la relación de causalidad.
Decreto 2566 De 2009	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Define la enfermedad profesional como la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.
		Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, para que la comunidad puedan gozar

Ley 100 De 1993	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.
Decreto 2463 De 20 noviembre 2001	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Por el cual se reglamenta la integración, financiación y funcionamiento de las juntas de calificación de invalidez.
Ley 776 del 17 De diciembre de 2002	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Todo afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales que, en los términos de la presente ley o del Decreto-ley 1295 de 1994, sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, o como consecuencia de ellos se incapacite, se invalide o muera, tendrá derecho a que este Sistema General le preste los servicios asistenciales y le reconozca las prestaciones económicas a los que se refieren el Decreto-ley 1295 de 1994 y la presente ley.
Decreto 2566 de 2009	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Se adopta una nueva tabla de enfermedades profesionales del Sistema General de Riesgos. El cual fue derogado por decreto 1477 de 2014.
Decreto 1477 De 2014	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Que el artículo 4° de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar, Que de acuerdo con el precitado artículo, el Gobierno Nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, debe determinar en forma periódica las enfermedades que se consideran como laborales, para lo cual los Ministerios de Salud y Protección Social y del Trabajo, deben realizar una actualización de la tabla de enfermedades laborales.
Ley 1562 De 2012	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional artículo 1° Parágrafo 3°. Para la realización de actividades de prevención, promoción y Salud Ocupacional en general, el trabajador independiente se asimila al trabajador dependiente y la afiliación del contratista al sistema correrá por cuenta del contratante y el pago por cuenta del contratista; salvo lo estipulado en el numeral seis (6) de este mismo artículo.
1443 de 2014	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	Artículo 1° El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

**Fuente:** Elaboración propia, tomado de Normatividad Colombiana Alcaldía de Bogotá, et al., (1950).

## **5. METODOLOGÍA.**

### **5.1. TIPO DE ESTUDIO**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo que busca identificar los factores psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal de oficina de una empresa del sector financiero.

### **5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está constituida por 30 trabajadores que cumplen las características de estudio de factores de riesgos psicosocial en empleados de dicha entidad financiera, de la cual se guarda confidencialidad, estos son empleados de oficina, en la ciudad de Cartagena durante el año 2014.

### **5.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

Se incluyeron en el estudio todos los empleados con las siguientes características:

- Personal que labore en oficina
- Aprobación del consentimiento informado

### **5.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Se excluyó a los empleados con las siguientes características:

- Personal que sea externo de oficina o áreas de aseo que no maneja público

## 5.5. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis de este estudio son los trabajadores de una entidad financiera en quienes se busca identificar los factores de riesgo para estrés laboral.

### 5.5.1. Técnica de obtención de información

**Fuente primaria:** la información suministrada por los empleados que laboran en oficina de sector financiero en entidad bancaria de Cartagena en el año 2014 , a quienes se les aplicó el instrumento de recolección fue la encuesta "ISTAS 21 - El método COPSOQ" que es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

Este método está basado en la Teoría General de Estrés, retoma elementos que integran los modelos conceptuales más relevantes, como el "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell(1990) y Johnson, y del modelo de desequilibrio "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (1996 y 2008), el modelo Vitamínico (Warr) y el Socio-técnico (Cherns, De Sitter), y además de otras aportaciones relevantes de Exigencias psicológicas emocionales y doble presencia (Citado por, CoPsoQ.istas21, 2014).

## 5.6. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

**5.6.1. Instrumentos.** Se tomó encuesta del método COPSOQ, para recoger información para la localización e identificación de los riesgos psicosociales, adicional facilita un diseño o evaluación de medidas preventivas a sugerir, se le expuso el tema a

los participantes, los cuales fueron receptivos, empáticos con la encuesta, previamente se les solicito firma de consentimiento informado (Anexo N°1)

A cada participante se les explico detalladamente la encuesta ISTAS 21 (CopSoQ), la cual tiene 21 dimensiones psicosociales, A cada una de los empleados se aplicó la encuesta, la cual se fundamenta en la identificación, localización y valoración de los riesgos psicosociales. Consta de un cuestionario estandarizado, con 109 preguntas estructuradas en 3 partes: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar (25 preguntas), exposiciones psicosociales (69 preguntas), datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas). En el Anexo I se puede consultar un cuestionario tipo. La aplicación de la encuesta se realizó por la autora de este proyecto, en un promedio de  $\pm 40$  minutos en su aplicación. (CoPsoQ.istas21, 2014)

Tabla 6. Operacionalización de variables

Categoría	Variable	Tipo / Subtipo de Variables	Categoría de cada variable	Indicador/ tipo de variable	Definición	Def. Operativa
<b>Exigencias psicológicas en el trabajo</b>	Exigencias cuantitativas	Cualitativa -nominal	Siempre	24.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.	Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos
			+Muchas veces			
			Algunas veces	24.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?		
			Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca	24.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?		
			No contesta			

			24.p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?		de trabajo. Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral
Ritmo de trabajo	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces  Algunas veces  Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca  No contesta	24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?  25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?  25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.
Exigencias emocionales	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces  Algunas veces  Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca  No contesta	24.b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?  24. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?  25.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?  25.i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional que se deriva de las relaciones interpersonal es que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.	En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos "eliminar" pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente.
Exigencia de esconder emociones	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida  En cierta	24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?  24.f) ¿Tu trabajo requiere que	Son las exigencias para mantener una apariencia	En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no

			Medida	trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	neutral independiente del comportamiento de usuarios o clientes.	pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes. También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.
			En alguna medida + En ninguna medida	25.j) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?		
			No contesta	25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?		
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces	24.o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar	En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.
			Algunas veces	24.l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?		
			Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca	24.m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?		
			No contesta	24.n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?		
Control sobre el trabajo	Influencia	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces	24.i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en	Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos
			Algunas veces			

<p>Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca</p> <p>No contesta</p>	<p>24.j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?</p> <p>24.h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?</p> <p>24.k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?</p>	<p>general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).</p> <p>fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.</p>
---	--	--

<p>Posibilidades de desarrollo</p>	<p>Cualitativa -nominal</p>	<p>Siempre +Muchas veces</p> <p>Algunas veces</p> <p>Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca</p> <p>No contesta</p>	<p>25.a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?</p> <p>25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?</p>	<p>Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.</p>	<p>Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.</p>
------------------------------------	-----------------------------	---	--	--	--

<p>Sentido del trabajo</p>	<p>Cualitativa -nominal</p>	<p>En gran medida + En buena medida</p> <p>En cierta Medida</p> <p>En alguna medida + En ninguna medida</p> <p>No contesta</p>	<p>25.b) ¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>25.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p> <p>25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?</p>	<p>Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.</p>	<p>Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas y la visualización de su contribución al producto o servicio final. El sentido facilita afrontar las exigencias.</p>
----------------------------	-----------------------------	--	---	--	--

<p><b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b></p> <p>Apoyo social de los compañeros</p>	<p>Cualitativa -nominal</p>	<p>Siempre +Muchas veces</p> <p>Algunas veces</p> <p>Algunas</p>	<p>27.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?</p> <p>27.b) ¿Tus compañeros</p>	<p>Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y</p>	<p>La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de</p>
---	-----------------------------	--	---	---	---

		veces Sólo alguna vez + Nunca	están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	compañeras para realizar bien el trabajo.	trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.
		No contesta	27.c) ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?		
Apoyo social de superiores	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces	27.g) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.	La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.
		Algunas veces	27.h) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?		
		Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca	27.i) ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?		
		No contesta			
Calidad de liderazgo	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	29.k) se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.	Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de
		En cierta Medida	29.l) planifica bien el trabajo?	Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.	
		En alguna medida + En ninguna medida	29.m) distribuye bien el trabajo?		
		No contesta	29.n) resuelve bien los conflictos?		
Sentimiento de grupo	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces	27.d) ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.	Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el
		Algunas veces	27.e) ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un		
		Algunas veces Sólo			

		alguna vez + Nunca	grupo?		aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.
		No contesta	27.f) ¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?		
Previsibilidad	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	26.a) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios.	La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.
		En cierta Medida			
		En alguna medida + En ninguna medida	26.e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?		
		No contesta			
Claridad de rol	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	26.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	Es el conocimiento o concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.	Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).
		En cierta Medida	26.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad ?		
		En alguna medida + En ninguna medida	26.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?		
		No contesta	26.h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?		
Conflicto de rol	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	26.c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético.	Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el
		En cierta Medida	26.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?		
		En alguna medida + En ninguna medida	26.i) ¿Tienes que hacer		

		No contesta	tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?  26.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?		caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).
Reconocimiento	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	29.a) ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?  29.b) ¿La dirección te respeta en tu trabajo?	Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.	Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin "voz" no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.
		En cierta Medida	29.c) ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?		
		En alguna medida + En ninguna medida	No contesta		
Compensaciones del trabajo	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	28.d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.	Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.
		En cierta Medida	28.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?		
		En alguna medida + En ninguna medida	No contesta		
		No contesta			
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	28.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una restructuración
		En cierta Medida	28.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?		
		En alguna medida + En ninguna medida	28.c) cambian de tareas contra tu voluntad?		
		No contesta			

28.e) varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, ...)?

empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa . Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

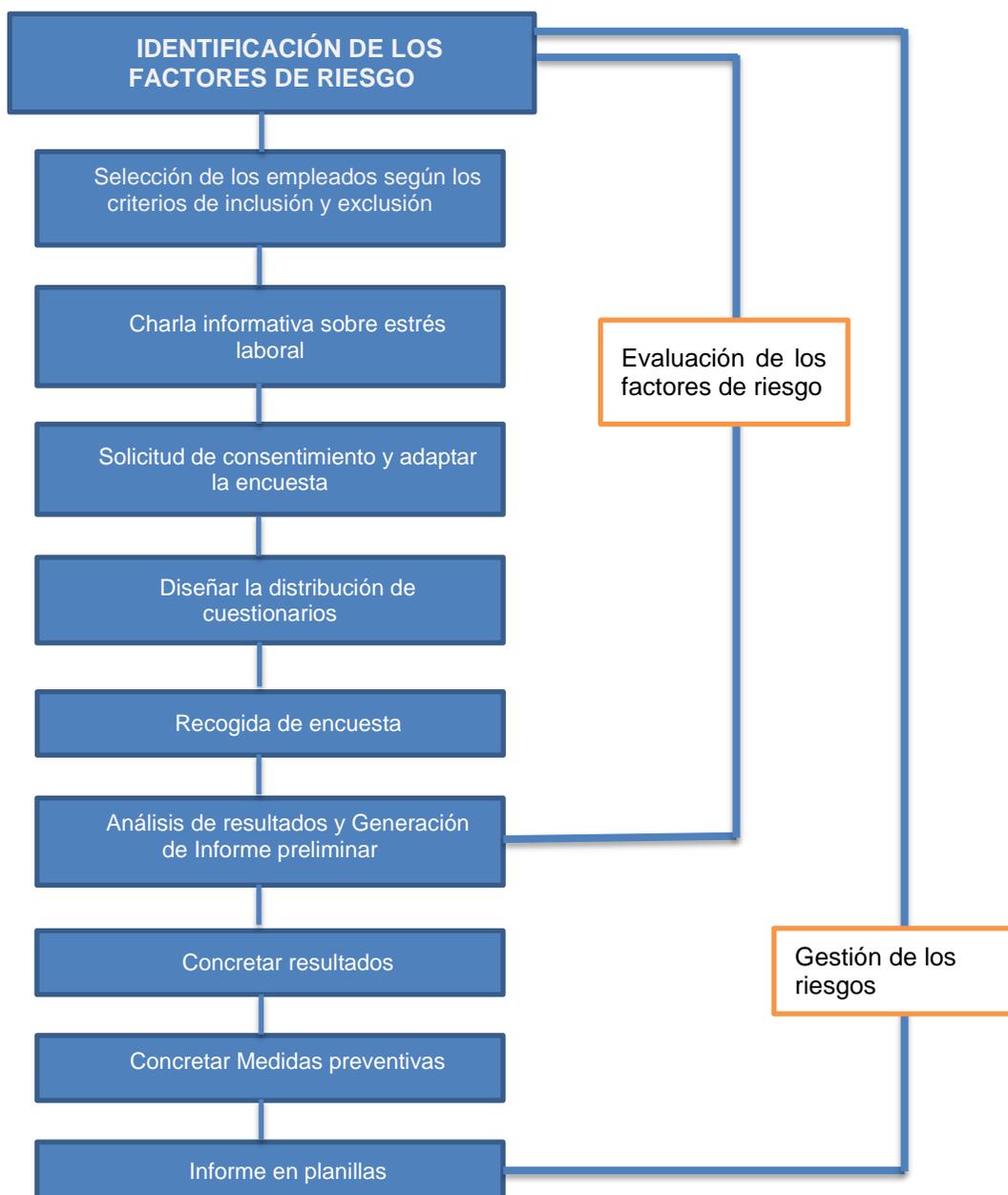
Capital social	Justicia	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	29.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo	Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.
			En cierta Medida	29.g) ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?		
		En alguna medida + En ninguna medida	29.h) ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?			
		No contesta				
	Confianza vertical	Cualitativa -nominal	En gran medida + En buena medida	29.d) ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.	Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.
			En cierta Medida	29.e) ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?		
			En alguna medida + En ninguna medida	29.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?		
			No contesta			
Sa lu	Satisfacción	Cualitativa -nominal	Muy satisfecho/a	33.) ¿Cuál es tu	es una	Es interesante el

		Satisfecho/a Insatisfecho/a Muy insatisfecho/a	grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	medida general de calidad del medio ambiente laboral,	seguimiento de la (in)satisfacción en el trabajo para contrastar cómo evoluciona el proceso preventivo.
Salud general	Cualitativa -nominal	Excelente Muy buena Buena Regular Mala	30.) En general ¿dirías que tu salud es?	La percepción del estado de salud general es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad	La utilización de servicios de salud, entre otros, y es fácil de obtener y de interpretar.
Salud mental	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces  Algunas veces  Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca  No contesta	32. a.) Has estado muy nervioso/a?  32. b.) Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?  32. c.) Te has sentido calmada/o y tranquila/o?  32. d.) Te has sentido desanimado/a y triste?  32. e.) Te has sentido feliz?	La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares centrales de la calidad de vida.	incluye la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el control emocional y el efecto positivo en general
Estrés	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces  Algunas veces  Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca  No contesta	31.e.) Has tenido problemas para relajarte?  31.f.) Has estado irritable?  31.g.) Has estado tenso/a? P31h has estado estresado/a?	Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”	Se mide la exposición psicosocial, es decir: el nivel de estrés puede modificarse en periodos de tiempo muy cortos y, en todo caso, muy inferiores a los periodos de latencia de las enfermedades.
Burnout	Cualitativa -nominal	Siempre +Muchas veces  Algunas veces  Algunas veces Sólo	31.a.) Te has sentido agotado/a?  31.b.) Te has sentido físicamente agotado/a?  31.c.) Has estado	la fatiga y agotamiento emocional	Se centra en la fatiga y agotamiento emocional, conceptos más cercanos a la salud

alguna vez +	emocionalmente
Nunca	agotado/a?
No contesta	31.d.) Has
	estado
	cansado/a?

**Fuente: Elaboración propia**

## 5.7. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN



## 5.8. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### 5.8.1. ETAPAS

En esta etapa se llevó a cabo el procedimiento y medidas que nos aporta la metodología de propuesta en este trabajo, la cual está dirigida a identificación de factores de riesgo psicosociales para empleados de dicho sector financiero, a continuación se muestra instrumento resumen del procedimiento CoPsoQ-istas21.

Tabla 7. *Procedimiento*

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	
<b>ACORDAR LA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO:</b> Presentar el método CoPsoQ-istas21 Firmar el acuerdo para su implementación Constituir el grupo de trabajo	La firma del acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en CARTAGENA DICIEMBRE 2014.
<b>PREPARAR Y REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO:</b> Adaptar el cuestionario Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla Poner en marcha el trabajo de campo	El trabajo de adaptación de las preguntas que pueden modificarse o suprimirse ha sido realizado por el GT El cuestionario puede verse en el Anexo I de este informe.
<b>INTERPRETAR LOS RESULTADOS Y ACORDAR MEDIDAS PREVENTIVAS:</b> Informatizar los datos y generar el informe preliminar Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas Informar a la plantilla	El Grupo de Trabajo ha informado a la plantilla mediante Reuniones (sesiones presenciales). El Grupo de trabajo ha realizado la distribución del cuestionario. El Grupo de trabajo ha realizado la recogida de lo cuestionarios mediante Urna.

Fuente: Elaboración propia

## 5.9. ANÁLISIS DE DATOS.

El análisis de la información se realizó empleando técnicas estadística descriptiva y métodos gráficos, empleando el programa estadístico SPSS.

Tabla 8. *Ficha técnica*

<b>Ficha técnica Tipo de Estudio</b>	Probabilístico - Estadístico Descriptivo Transversal
<b>Población Objetivo</b>	Empleados de una entidad bancaria
<b>Número de Encuestados</b>	30 empleados de oficina de sector financiero
<b>Instrumentos de Recolección de Información</b>	Cuestionario CoPsoQ-istas21
<b>Metodología</b>	Encuesta autodiligenciable
<b>Lugar de la Investigación</b>	4 instalaciones de la ciudad de Cartagena que son en total las que operan en esta
<b>Trabajo de Campo Realizado</b>	Desde junio 6 de 2015 a agosto 1 de 2015
<b>Encuestadores</b>	Ingrid Liceth Gonzalez Arias

Fuente: Elaboración propia de Ficha técnica

## 5.10. ASPECTOS ÉTICOS

A todos los colaboradores se les informó y solicito firma de consentimiento informado (ver anexo II), siguiendo las normas éticas estipuladas en la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud Pública de Colombia, sin este documento no se ejecutaran las encuestas. Los empleados para su tranquilidad deberán saber que este estudio se desarrollara en base a un cuestionario autodiligenciable salvaguardando la confidencialidad; es decir que sus contestaciones serán de utilidad confidencial e íntima para el equipo de trabajo, se busca generar por parte de esto confiabilidad, validez y fiabilidad a la investigación. Además se le proporciona a el empleado percepción sobre

los factores psicosociales de su trabajo, que hasta el momento de la presentación de este método pueden ser o no conocidos por el mismo.

Es responsabilidad del equipo de trabajo evidenciar posibles problemáticas por parte de la relación salud-trabajo y salud mental, dada la notabilidad del clima psicosocial en el que se desarrolla el trabajo, servirá para el desarrollo de objetivos del estudio respetando y agradeciendo la información arrojada.

## **5.11. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **5.11.1. Características socio-demográficas y relativas**

En cuanto a las características socio – Demográficas se encontró que 70% son mujeres, el promedio de edad es de 45 años (ver tabla 9). La mayor parte de empleados encuestados está en el departamento comercial (66.7%), seguido del departamento de operativo con un (33.3%).

En la figura 12 observamos que 26.6% de los empleados tienen entre 5 años y hasta 10 años laborando en la entidad, considerando con esto la estabilidad del equipo de trabajo, acompañado a este porcentaje 100% a el interrogante relacionado con el tipo de contrato que tienen actualmente es indefinido, término que expresa estabilidad laboral y 73.3% de empleados encuestados en su mayoría contesto que el trabajo que realiza si corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida

salarialmente, 100% labora más de 45 horas y 100% de los empleados encuestados manifiestas que habitualmente trabaja tres o más sábados.

Tabla 9. *Características sociodemográficas de los trabajadores de oficina de una entidad financiera en Cartagena Colombia en el año 2014*

Características	Categorías	Porcentajes
Sexo	Mujer	70,0
	Hombre	30,0
Edad	Menos de 31 años	33,3%
	Entre 31 y 45 años	36,7%
	Más de 45 años	30,0%
Departamento	Operativo	33,3%
	Comercial	66,7%
	Administrativo sin atención a cliente	0 0,0%
Movilidad funcional	Generalmente no	86,7%
	Sí, generalmente de nivel superior	6,7%
	Sí, generalmente de nivel inferior	0,0%
	Sí, generalmente del mismo nivel	3,3%
	Sí, tanto de los dos niveles	0,0%
	No lo sé	3,3%
Participación directa	Siempre + Muchas veces	73,3%
	Algunas veces	20,0%
	Sólo alguna vez + Nunca	6,7%
Relación laboral	Soy indefinido	100,0%
	Soy fijo discontinuo	0 0,0%
	Soy temporal con contrato formativo	0 0,0%
	Soy temporal	0 0,0%
	Soy funcionario	0 0,0%
	Soy interino	0 0,0%

	Soy un/a trade	0 0,0%
	Soy becario/a	0 0,0%
	Trabajo sin contrato	0 0,0%
Antigüedad	Menos de 30 días	10,0%
	Entre 1 mes y hasta 6 meses	3,3%
	Más de 6 meses y hasta 2 años	16,7%
	Más de 2 años y hasta 5 años	23,3%
	Más de 5 años y hasta 10 años	26,7%
	Más de 10 años	20,0%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta CoPsoQ-istas21 2014

### 5.11.2. Factores de riesgo psicosociales que producen estrés laboral (bienestar físico y psicológico del trabajador) en los colaboradores de la empresa financiera

Dentro de las condiciones de trabajo se estableció que la movilidad funcional de los trabajadores existe una mayor concentración en las personas que dicen que generalmente no realizan sus tareas desde distintos puestos de trabajo son 36.7%, seguidamente de los empleados que generalmente lo hacen pero en un nivel superior (20%). Observamos que son bastantes veces las que la personas no tienen ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida con un 83.3% y el 16.7% que pueden elegir entre varios horarios fijos. Los trabajadores de la entidad financiera considera que si tiene algún asunto personal o familiar solo alguna vez o nunca puede hacerlo y dejar su puesto de trabajo al menos una hora (83.3%), 86,7% contesta que solo alguna vez o nunca puede decidir cuándo hace un descanso. La tecnología que manejan es adecuada, los empleados el 86,7%. (Ver tabla 10)

Tabla 10. Factores de riesgo psicosociales que producen estrés laboral (bienestar físico y psicológico del trabajador) en los colaboradores de la empresa financiera 2014.

Características	Categorías	Porcentajes
Horas semanales	30 horas o menos	0,0%
	De 31 a 35 horas	0,0%
	De 36 a 40 horas	0,0%
	De 41 a 45 horas	0,0%
	Más de 45 horas	100,0%
Horario	Jornada partida (mañana y tarde)	100,0%
	Turno fijo de mañana	0,0%
	Turno fijo de tarde	0,0%
	Turno fijo de noche	0,0%
	Turnos rotatorios excepto el de noche	0,0%
	Turnos rotatorios con el de noche	0,0%
Adaptación en la hora de entrada y salida	No tengo ningún margen de adaptación	83,3%
	Puedo elegir entre varios horarios	16,7%
	Tengo hasta 30 minutos de margen	0,0%
	Tengo más de media hora y hasta una hora	0,0%
	Tengo más de una hora de margen	0,0%
Dejar tu puesto al menos una hora	Siempre + Muchas veces	6,7%
	Algunas veces	10,0%
	Sólo alguna vez + Nunca	83,3%
Descanso	Siempre + Muchas veces	0,0%
	Algunas veces	13,3%
	Sólo alguna vez + Nunca	86,7%
	Ninguno	0,0%

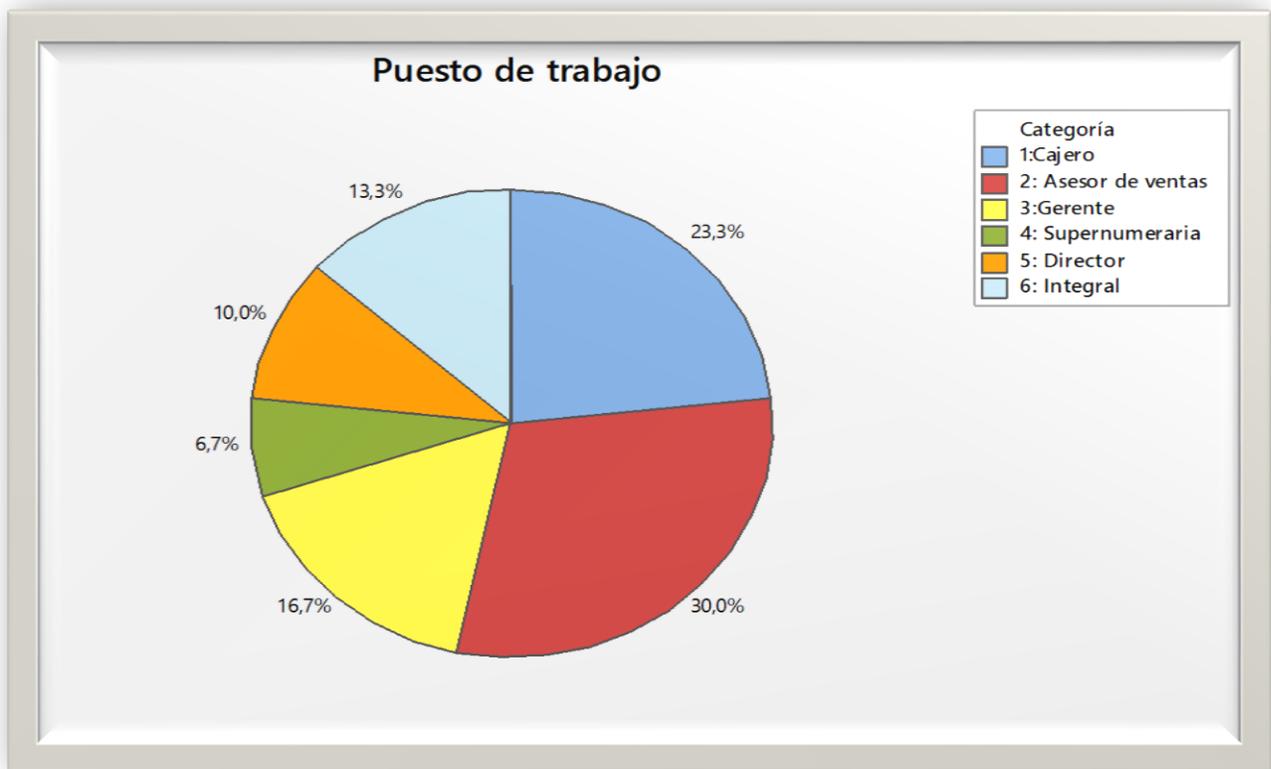
Sábados trabajas	Alguno excepcionalmente	0,0%
	Un sábado al mes	0,0%
	Dos sábados	0,0%
	Tres ó más sábados al mes	100,0%
Domingos trabajas	Ninguno	100,0%
	Alguno excepcionalmente	0,0%
	Un domingo al mes	0,0%
	Dos domingos	0,0%
	Tres ó más domingos al mes	0,0%
Cambio de horario	Siempre + Muchas veces	0,0%
	Algunas veces	0,0%
	Sólo alguna vez + Nunca	100,0%
Prolongas tu jornada	Ninguno	0,0%
	Algún día excepcionalmente	40,0%
	De 1 a 5 días al mes	60,0%
	De 6 a 10 días al mes	0,0%
	11 o más días al mes	0,0%
Trabajo doméstico-familiar	Soy la/el principal responsable	23,3%
	Hago aproximadamente la mitad	10,0%
	Hago más o menos una cuarta	10,0%
	Sólo hago tareas muy puntuales	10,0%
	No hago ninguna	46,7%
Falta personal	Siempre + Muchas veces	30,0%
	Algunas veces	43,3%
	Sólo alguna vez + Nunca	26,7%
Planificación	Siempre + Muchas veces	26,7%
	Algunas veces	33,3%
	Sólo alguna vez + Nunca	40,0%

Tecnología adecuada	Siempre + Muchas veces	86,7%
	Algunas veces	13,3%
	Sólo alguna vez + Nunca	0,0%
Salario	300 euros o menos	0,0%
	Entre 301 y 450 euros	36,7%
	Entre 451 y 600 euros	46,7%
	Entre 601 y 750 euros	0,0%
	Entre 751 y 900 euros	16,7%
	Entre 901 y 1.200 euros	0,0%
	Entre 1.201 y 1.500 euros	0,0%
	Entre 1.501 y 1.800 euros	0,0%
	Entre 1.801 y 2.100 euros	0,0%
	Entre 2.101 y 2.400 euros	0,0%
	Entre 2.401 y 2.700 euros	0,0%
	Entre 2.701 y 3.000 euros	0,0%
	Más de 3.000 euros	0,0%
contratación	Fijo	0,0%
	Una parte fija y otra variable	100,0%
	Todo variable (a destajo, a comisión)	0,0%
Correspondencia trabajo-salario	Sí	73,3%
	No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior	16,7%
	No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior	6,7%
	No lo sé	3,3%
Promoción	No	83,3%
	Sí, una vez	16,7%
	Sí, dos veces	0,0%
	Sí, tres o más veces	0,0%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta CoPsoQ-istas21 2014

En la entidad bancaria 30% son asesores de ventas, seguido de cajeros 23,3%, gerentes de oficinas (16,7%), 13,3 % son asesores integrales, 10 % Director de servicios y 6,7% son supernumerarios, es significativo conocer que todas estas personas manejan la parte comercial y planes de gestión comercial con una exigencia equivalente a gran presión de parte de sus superiores, lo que desencadena con facilidad niveles superiores de los factores de riesgos medibles en esta investigación .(ver figura 6).

Figura 6. Distribución de cargos de los trabajadores de la entidad de financiera



Fuente : Elaboración propia con información de cuestionario en el año 2014

## **Nivel de estrés que padecen los colaboradores de la empresa financiera, en el desarrollo de las actividades laborales.**

### **Exposición**

La tabla 11 presenta la prevalencia de exposición en la entidad bancaria, permite integrar la información necesaria para efectuar el cálculo de la sumatoria de las puntuaciones registradas en cada dimensión. La primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable; es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable (rojo) intermedia (amarillo), y más favorable para la salud (verde).

Del análisis individual de cada ítem podemos sacar las siguientes conclusiones:

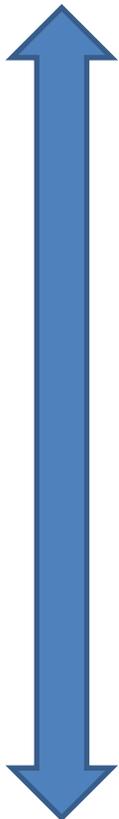
Analizamos de acuerdo a los resultados arrojados que para las exigencias más relevantes encontramos, que de los empleados 73.3% consideran que solo algunas veces o nunca manifiestan que algunas veces o nunca se les imposibilita terminar su trabajo, generando con esto que sus tareas se acumulen, quiere decir esto que es elevada la cantidad de trabajo o funciones que desempeñan. Se evidencia que el 88.9% consideran que siempre o muchas veces tienen que hacer su trabajo muy rápido, trayendo esto consigo un deterioro de la salud del empleado, además del que el

personal debe tratar a todo el mundo por igual aunque no desee hacerlo en ese momento con una apariencia neutral, un elevado número del 69.2%.

De los empleados 97.5% solo alguna vez o nunca tienen influencia sobre su decisión limitando su autonomía. El 100% están preocupados frente a su futuro en relación a su estabilidad en su empleo, el 75% están preocupados por el futuro en relación a los cambios de condiciones laborales, esto se agrupa con el tipo de contratación estable que los “respalda” y puede ayudar a no tener alta rotación en el cargo.

Encontramos que el 99.2% con gran nivel de oportunidades para adquirir conocimientos y habilidades, el 100% hacen actividades o funciones importantes, con sentido y están comprometidos con su profesión y responsabilidades al producto o servicio final exigido por su empleador, de un 87.8% siempre o muchas veces reciben apoyo de su equipo de trabajo y fomentan la cooperatividad, el 100% son escuchados y son apoyados por parte de los superiores para realizar bien el trabajo, el 85.8% son reconocidos por su gestión, reconocimiento y buen desempeño por parte de su jefe inmediato (Tabla N° 12).

Tabla 11. *Exposiciones en la entidad bancaria*

PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN					
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
 <p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>	Exigencias cuantitativas	16.6	20.0	73.3	
	Ritmo de trabajo	88.9	11.1	0	
	Exigencias emocionales	32.5	13.3	54.2	
	Exigencias de esconder emociones	69.2	59.2	9.2	
	Doble presencia	44.2	34.2	21.7	
	Influencia	0	2.5	97.5	
	Posibilidades de desarrollo	99.2	0.8	0	
	Sentido del trabajo	100	0	0	
	Claridad de rol	100	0	0	
	Conflicto de rol	9.1	22.5	68.3	
	Apoyo social de compañeros	87.8	11.1	1.1	
	Sentimiento de grupo	85.7	14.4	0	
	Apoyo social de superiores	100	0	0	
	Calidad de liderazgo	85.8	10.8	3.3	
	Previsibilidad	23.3	40	36.6	
	Reconocimiento	87.7	12.2	0	
	Inseguridad sobre el empleo	100	0	0	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	75	2.5	22.5
	Confianza vertical	80	20	0	
Justicia	70	27.5	2.5		

Fuente: Elaboración propia con información de CoPsoQ-istas21. Prevalencia de la exposición.

### **5.11.3. Conocer los síntomas que generan estrés en los colaboradores de la empresa financiera.**

#### **Estrés, salud general, salud mental, burnout y satisfacción con el trabajo**

Para la realización del tercer objetivo del estudio desarrollado por medio de la encuesta, nos permitió conocer que cada uno de los empleados se personalizó en los resultados de los 5 ítems de los factores de riesgo psicosocial; analizamos que se han sentido estresados, el rol que desempeñan en la organización es de gran responsabilidad y que todo lo que ellos hagan en ella es de trascendencia lo cual atrae con facilidad su tensión. Es importante señalar que el 86.7% de los encuestados manifiesta sentirse en excelente y muy buena, es decir que los empleados gozan hasta el momento de un estado alentador sobre su estado físico, sin embargo se debe guiar preventivamente aunque no sea tarea simple es posible. Así mismo, la salud mental del empleado es un foco de futura orientación a la prevención o distensión ya que se han sentido mal en gran proporción, 40% tiene síntomas claros de estrés, teniendo en cuenta que su horario laboral es estricto, su vida depende inicialmente del trabajo, sus problemas familiares son esquivos ante la necesidad del cumplimiento particular de la empresa, tal vez la infraestructura no cumpla con las condiciones dadas de salud y seguridad ante el estado físico del puesto de trabajo del empleado, la entidad debe desarrollar acciones formativas para promoción de la salud lo antes posible. A pesar de todas estas problemáticas los encuestados en su mayoría 96,7% de personas están

satisfechas con la labor que desempeñan y trabajo que tienen en la entidad bancaria (Tabla N° 12).

Tabla 12. *Resultado de Exposiciones*

<b>GRUPO DIMENSIONES</b>	<b>DIMENSIONES PSICOSOCIALES</b>	<b>Siempre + Muchas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Algunas veces Sólo alguna vez + Nunca</b>	<b>No contesta</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Exigencias cuantitativas	Distribución de tareas	3,3	13,3	83,3	0,0
	Imposible terminar tareas	0,0	0,0	100,0	0,0
	Retraso en la entrega de tareas	0,0	0,0	100,0	0,0
	Tiempo suficiente para hacer tareas	13,3	66,7	20,0	0,0
Ritmo de trabajo	Trabajar muy rápido	100,0	0,0	0,0	0,0
	Ritmo de trabajo alto	66,7	0,0	0,0	0,0
Exigencias emocionales	Ritmo de trabajo es alto durante la jornada	100,0	33,3	0,0	0,0
	Existen situaciones desgastadoras	26,7	33,3	40,0	0,0
	Problemas personales de otros	100,0	0,0	100,0	0,0
	Te afecta emocionalmente	100,0	0,0	0,0	0,0
	En general es desgarrador	3,3	20,0	76,7	0,0
Exigencias de esconder emociones	Tratas con todo el mundo	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te exigen ser amable	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te exigen que calles tu opinión	13,3	50,0	36,7	0,0
Doble presencia	Te exige que escondas tus emociones	63,3	36,7	0,0	0,0
	Piensas en las tareas domésticas cuando estas en el trabajo	56,7	30,0	13,3	0,0
	Hay momento en que estas en el trabajo y en tu casa	3,3	46,7	50,0	0,0
	El trabajo te consume mucha energía lo cual te perjudica en lo familiar	56,7	26,7	16,7	0,0
	El trabajo ocupan tanto tiempo que perjudica a tus tareas familiares	60,0	33,3	6,7	0,0

Influencia	influencia sobre el ritmo al que trabajas	0,0	10,0	90,0	0,0
	influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo	0,0	0,0	100,0	0,0
	influencia sobre cómo realizas tu trabajo	0,0	0,0	100,0	0,0
	influencia sobre qué haces en el trabajo	0,0	0,0	100,0	0,0
Posibilidades de desarrollo	Iniciativa	96,7	3,3	0,0	0,0
	Aprendes cosas nuevas	100,0	0,0	0,0	0,0
	Mejoras tus conocimientos	100,0	0,0	0,0	0,0
	Aplicas tus habilidades	100,0	0,0	0,0	0,0
Sentido del trabajo	Tareas con sentido	100,0	0,0	0,0	0,0
	Tareas importantes	100,0	0,0	0,0	0,0
	compromiso	100,0	0,0	0,0	0,0
Claridad de rol	Objetivos claros	100,0	0,0	0,0	0,0
	Tareas son de tu responsabilidad	100,0	0,0	0,0	0,0
	Qué se espera de ti	100,0	0,0	0,0	0,0
	Margen de autonomía	100,0	0,0	0,0	0,0
Conflicto de rol	Haces cosas aceptadas	16,7	73,3	10,0	0,0
	Existen cosas contradictorias	3,3	6,7	90,0	0,0
	Se pueden hacer de otra manera	13,3	10,0	76,7	0,0
	Haces cosas innecesarias	3,3	0,0	96,7	0,0
Apoyo social de compañeros	Recibes ayuda de tus compañeros	90,0	10,0	90,0	0,0
	compañeros están dispuestos a escucha	96,7	0,0	3,3	0,0
	Tus compañeros hablan contigo	76,7	23,3	0,0	0,0
Sentimiento de grupo	Tienes un buen ambiente con tus compañeros	60,0	40,0	0,0	0,0
	formas parte de un grupo	96,7	3,3	0,0	0,0
	ayudas a tus compañeros	100,0	0,0	0,0	0,0
Apoyo social de superiores	Tu jefe escucha tus problemas	100,0	0,0	0,0	0,0
	Recibes apoyo de tu jefe	100,0	0,0	0,0	0,0

	Tu jefe inmediato habla contigo	100,0	0,0	0,0	0,0
Calidad de liderazgo	Tu jefe asegura oportunidades	46,7	40,0	13,3	0,0
	Tu jefe planifica	96,7	3,3	0,0	0,0
	Tu jefe distribuye	100,0	0,0	0,0	0,0
Previsibilidad	Tu jefe resuelve conflictos	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te informan con antelación	0,0	30,0	70,0	0,0
	Se te da información	46,7	50,0	3,3	0,0
Reconocimiento	Tu trabajo es valorado	80,0	20,0	90,0	0,0
	La dirección te respeta	100,0	0,0	0,0	0,0
	Recibes un trato justo	83,3	16,7	0,0	0,0
Inseguridad sobre el empleo	Te preocupa si te despiden	100,0	0,0	0,0	0,0
	Es difícil encontrar trabajo	100,0	0,0	0,0	0,0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Te preocupa si te trasladan	0,0	10,0	90,0	0,0
	Te preocupa si te cambian el horario	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te preocupa si te cambian las tareas	100,0	0,0	0,0	0,0
	Te preocupa si te varían el sueldo	100,0	0,0	0,0	0,0
Confianza vertical	La dirección confía en los trabajadores	100,0	0,0	0,0	0,0
	Confías de la información de dirección	96,7	3,3	0,0	0,0
	Expresar tu opinión	43,3	56,7	0,0	0,0
Justicia	Los conflictos se solucionan justamente	86,7	13,3	0,0	0,0
	Te reconocen el trabajo bien hecho	100,0	0,0	0,0	0,0
	Considera serias la propuesta de los trabajadores	53,3	46,7	0,0	0,0
	Se distribuyen las tareas justamente	40,0	50,0	10,0	0,0

Fuente: Elaboración propia con información de CoPsoQ-istas21.

## 6. DISCUSIÓN

En el análisis de los factores de riesgos psicosocial en la población de trabajadores de una entidad financiera se encontró que hay una disminución en las exigencias laborales y desequilibrio de su salud, sin llevar esto a una respuesta de salud general gradualmente deteriorada. Este hallazgo es similar al encontrado en un estudio de evaluación de estrés laboral realizado en los oficiales de la policía militar realizado por los investigadores Melo, Junior, & Franciele (2014), los cuales encontraron gran deterioro en cuanto a los parámetros físicos, mentales y de la salud del mismo personal evaluado, evidenciando que no se guarda relación significativa en los resultados de estrés ocupacional, la cantidad de la población evaluada de sujetos (1.069) fue superior a los empleados evaluados en la entidad financiera. En este sentido encontramos en otro estudio por Cruz Robazzi et al., 2010, en São Paulo (SP) la tendencia a disminuir la vitalidad por estrés laboral y la función social en enfermeros, el cual puede aumentar de acuerdo a la edad y el número de horas de trabajo por día. Se identifica que dentro de los factores de riesgo de estrés existe enorme sobrecarga del trabajo proporcionado por desempeñar, en la entidad financiera se muestran los altos índices de fatiga y cansancio, por el acelerado ritmo para completar las tareas asignadas diariamente (88.9%).

Se ha tratado de investigar de muchas maneras los factores de riesgos psicosociales, hasta donde se esta es la primera empresa del sector financiero en la cual se evalúa el método Ista 21, encontramos cantidad de organizaciones de

diferentes sectores entre estas la investigación de trabajadores del área administrativa del sector químico, realizada por Mariela (2009), quien utilizó el mismo método para la determinación de riesgos psicosociales con éxito en sus resultados, se destaca profundamente que para los encuestados existe una gran exposición (70%) psicosocial desfavorable para la salud. Con gran diferencia se encontró que los trabajadores de todas las áreas deben trabajar con mucha rapidez, pues en algunos de los casos de la culminación de sus tareas depende el resto de la organización, sumando a esta la responsabilidad y compromiso de los resultados de cada empleado, de nuestro estudio se puede observar un porcentaje marcado (100%). En este sentido el estrés es un resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por el otro (La organización del trabajo y el estrés, 2011, p. 13). En la mayoría, la carga horaria trabajada semanalmente correspondió a entre 30 y 60 horas (86,6%). Se encuentran muchos estudios como estos alrededor del mundo como es el caso en Chile donde Rojas, 2011, utilizó el mismo cuestionario y evidenció que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral. Del et al., 2008, se mide la exposición de las dimensiones del cuestionario Ista21 a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05) (7.612 trabajadores), y se evidenció la tasa de respuesta fue del 60% por exploración de la dimensión de previsibilidad.

Por último, hemos podido observar que existen algunas diferencias importantes en las puntuaciones medianas por sexo, puesto y entre las ocupaciones presentes en las empresas estudiadas, estos resultados, a la espera de ser verificados por otros

estudios con una tasa de respuesta más elevada, sugieren que para algunas ocupaciones (p. ej., los directivos), la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial parece independiente del tipo de empresa, mientras que para otras (p. ej., los administrativos), el tipo de empresa parece influir de manera significativa en la intensidad de los factores psicosociales. Aunque se han realizado algunos estudios que han valorado la intensidad de los factores de riesgo psicosocial en diferentes ocupaciones, como el de Johnson y Stewart (1993) que comparan 261 ocupaciones, hasta donde conocemos, no se habían comparado la intensidad de los factores de riesgo psicosocial para una misma ocupación entre diferentes empresas. Posiblemente, en el supuesto que en un futuro podamos definir valores de referencia para estos factores de riesgo, además de tener en cuenta el sexo y la edad, habría que considerar la posibilidad de disponer de ellos por categoría de ocupación. De igual modo en la población medida por Gira, 2005 en 503 individuos, se midieron factores de riesgo y estrés en adultos, donde todos presentaron factores de riesgo, siendo los más frecuentes las dificultades laborales y el sedentarismo. El mayor porcentaje corresponde al sexo femenino, en cuanto a la población estresada en nuestra cultura la mujer desempeña un rol muy importante debido a que la sociedad le exige que sea buena profesional, madre y ama de casa siempre dispuesta a satisfacer las necesidades de los demás sin requerir atención a las suyas propias.

En cuanto a los resultados observados podemos concluir que con la ayuda del análisis de estos ítems de las dimensiones para los factores asociados a estrés, nos lleva a las consecuencias y estas probablemente generen conflictos entre jefe y

empleado, el empleado refleje fatiga, ausentismo y negligencia en las labores diarias desempeñadas, o mala actitud por el trabajo; la inseguridad no solo se expresa en el tipo de contrato, esto puede en cualquier momento generar alto índice de rotación de los empleados, el ritmo agitado del desempeño de actividades puede disminuir la productividad, entre otros. Con la realización de la investigación tuvimos limitantes en cuanto a la comprensión de la empresa en el momento de interpretar el evento estresor por parte de los empleados y presentación de su nombre en el propio estudio, sumaria importancia una presentación de este estudio a la organización para crear conciencia y de este modo proyectar la búsqueda de mejoras a las condiciones de los empleados, incluir manejo de personal profesional para estos casos.

## 7. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal la identificación de los riesgos psicosociales de la entidad financiera, encontrando para ello un aumento en la problemática o deficiencia de aspectos generales influyentes en la salud mental o física del empleado, estos a la vez desencadenan estrés y por consiguiente desmejorar su calidad de vida. Para este estudio se tomó un método muy completo, sin embargo es apenas un comienzo en el cual se podría ampliar toda investigación, se lograría complementar con otros métodos o herramientas que le reconozcan a la institución el control y aminoramiento de los riesgos de alta complejidad que se encontraron en este estudio, sería importante una determinación a futuro de los factores Intra laborales, extra laborales e inclusiones psicológicas del individuo.

Del análisis anterior se concluye que el departamento más afectado es el comercial y como bien se sabe el ser humano es fundamental en todas las organizaciones, se debe partir de la implementación, planeación estratégica y seguimiento de los niveles inadecuados. Por consiguiente con el presente trabajo encontramos que hay una situación intermedia para la exigencia esconder emociones, se encontró que el personal debe encubrir sus problemas o algún desgane de estar en ese momento en la entidad, ser amable con todo el público, es importante el servicio y este es fundamental para la obtención de las metas y utilidades de la oficina en donde se encuentre establecido este funcionario, aunque se piense en las cosas domésticas y esto encaja

en la exigencia de doble presencia, estar sincronizados en su vida laboral y profesional tiene gran afección a su salud y es un estresor impresionante para su rendimiento.

Dentro de los factores más desfavorables observamos que el ritmo de trabajo de los empleados debe ser extremo, deben de trabajar muy rápido y hacer todo el trabajo en su horario habitual y no tener que ocupar horas de su descanso, esto tiene que ver con la intensidad del desarrollo del trabajo, existe una relación presente entre la inseguridad sobre el empleo e inseguridad de las condiciones de trabajo, el personal se encuentra preocupado por perder su empleo, la baja probabilidad de encontrar pronto uno nuevo o ser trasladado de oficina donde desmejore su calidad de vida y organización de horarios familiares, esto a pesar de tener una contratación el 100% indefinida.

De cierto modo existen puntos a beneficio de la institución y están relacionadas con las Sentido del trabajo y la claridad del rol, el conocimiento de las tareas y el sentido del trabajo es concreto ayuda a el personal a desplegar con luminosidad en este aspecto, la institución busca el aumento de la posibilidad de desarrollarse la mayor parte de los empleados encuestados se les permite tomar iniciativas propias sobre el cargo o funciones que desempeñan y prácticas de conocimientos de acuerdo a los parámetros legales aportados por el banco. Adicionalmente se encuentra gran apoyo de líderes, la calidad del jefe inmediato es actualmente coherente, tiene voz ante un trato moderado y justo para la dirección de la empresa.

Todo lo anterior permitió concluir, y dando respuesta a la pregunta de investigación, que la identificación de riesgos psicosociales encontrados indican elevada apatía de parte de la entidad, teniendo en cuenta que es un tema susceptible a razón de la salud de cada empleado, el área de salud ocupacional por consiguiente no toca lo que para ellos salta a la vista, que es evidente, no ingenian planes de acción o evaluación, orientados a el desarrollo de la salud y prevención de cualquier enfermedad consecuente a la poca importancia que se le da a los temas relacionados con el estrés.

## 8. RECOMENDACIONES

Es importante que las organizaciones comprendan y organice la participación activa por parte el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo frente el manejo de situaciones de mucha presión usuales en la entidad, es fundamental y con tales resultados del estudio de los factores de riesgo servirán a el programa de vigilancia epidemiológica en la entidad financiera, se crearían estrategias preventivas, se lograría adquirir y proteger el máximo bienestar físico, social y mental de sus empleados. Todos los empleados están sometidos a manipular el estrés que pueden desencadenar sus tareas, adicional de sus problemas personales y su autoestima, son muchos sus orígenes y diversos los posibles detonantes, tener a la mano una estrategia clara periódica no permitirá que las muchas consecuencias desborden de sus límites.

Proyectar una evaluación metodológica de intervención profesional competente e idóneo, consecuente ante la necesidad clara de las condiciones de trabajo desfavorables que se han presentado, que ayuden a el mantenimiento de un ambiente laboral más saludable y actué de forma positiva sobre el comportamiento de las personas, evitando los efectos emocionales y cuantitativos que pueden causar el estrés; De este modo diagnosticar los riesgos expuestos a los trabajadores a partir de las diferentes áreas, organizar una manera preventiva con distintas acciones, eliminar en lo posible las causas; diseñar reuniones con los funcionarios y estudiar sus puestos de trabajos, conceder autonomía al empleado para que sea más grato su servicio, condiciones de empleo y expectativas de los distintos grupos de trabajadores de la empresa; fomentar mantenimiento del clima laboral considerando el estrés como pilar

de la salud del empleado, socializar los cambios y recordar el apoyo existente de la institución.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía de Bogotá. (1950). *Código Sustantivo de Trabajo 1950, Artículos 200 y 201*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
- Alcaldía de Bogotá. (1984). *Decreto 614 de 1984*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>
- Alcaldía de Bogotá. (1987). *Decreto 778 de 1987*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27364>
- Alcaldía de Bogotá. (1989). *Resolución 1016 de 1989*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>
- Alcaldía de Bogotá. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607#0>
- Alcaldía de Bogotá. (1994). *Decreto 1832 de 1994*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8802>
- Alcaldía de Bogotá. (2009). *Decreto 2566 de 2009*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>
- Alcaldía de Bogotá. (1993). *Ley 100 de 1993 en sus artículo 208*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Alcaldía de Bogotá. (2008). *La Resolución 2646 de 2008*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Alcaldía de Bogotá. (2009). *El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009*. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>
- Colombia), (Ministerio Del Trabajo. (2013). Informe ejecutivo II encuesta nacional, 1–56.
- Córdoba, E. (2009). Factores Psicosociales y su Influencia en el Bienestar Laboral. *VI Jornadas Universitarias Y III Congreso Latinoamericano de Psicología Del Trabajo de La Universidad de Buenos Aires*, 1–22.
- Cruz Robazzi, M. L. D. C., Chaves Mauro, M. Y., Barcellos Dalri, R. D. C. D. M., Almeida da Silva, L., de Oliveira Secco, I. A., & Jorge Pedrão, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52–64.

- Del, D., Copsoq, C., Lluís, S. M., Serrano, C. L., Corominas, A. F., Galtés, A., & Navarro, A. (2008). EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES ENTRE LA POBLACIÓN Psychosocial Risk Exposure among Wage Earning Population in Spain ( 2004-05 ): 667–675.
- Demand-control, P. J. F. (2010). Control Y Desbalance Esfuerzo-Recompensa ), Salud Mental Y Tensión Arterial : Un Estudio, 393–408.
- Dirección Nacional de Bibliotecas INACAP. (2013). Guía para citar textos y referencias bibliográficas según Normas de la American Psychological Association (APA), 1–31. Disponible en: [http://www.inacap.cl/tportal-php5/portales/tp57e6c9860l351/uploadlmg/File/guia\\_para\\_citar\\_textos\\_y\\_referencias\\_bibliograficas\\_INACAP\\_v3.pdf](http://www.inacap.cl/tportal-php5/portales/tp57e6c9860l351/uploadlmg/File/guia_para_citar_textos_y_referencias_bibliograficas_INACAP_v3.pdf)
- El Congreso de Colombia. (2002). Ley 776 de 2002, 2002(45), 1–9. Disponible en: [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley 776 de 2002 Sistema General de Riesgos Profesionales.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley%20776%20de%202002%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf)
- El Ministro de Trabajo y Seguridad Social. (2002) *Legislación sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales*, de la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002. Disponible en: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Ley%20776%20de%202002%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>
- Factores de Riesgo Ocupacional/ Salud Ocupacional/ Universidad del Valle/ Cali, Colombia. (n.d.). Disponible en: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>
- García Rubiano, M. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario Relation between psycho-social risk factors and the resistance to change organizacional in p. *Diversitas*, 3(2), 301–315.
- Gira, A. R. (2005). Factores de Riesgo y Estrés en Adultos. *Revista De La Facultad De Medicina*, 6, 1–4. Disponible en: [http://www.fm.unt.edu.ar/Servicios/publicaciones/revistafacultad/vol\\_6\\_suplemento\\_n\\_1\\_2005/revistapag28-31.pdf](http://www.fm.unt.edu.ar/Servicios/publicaciones/revistafacultad/vol_6_suplemento_n_1_2005/revistapag28-31.pdf)
- Gross , M. (2009). Las 8 teorías más importantes sobre la motivación. Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion-actualizado>

- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1).
- La, P. O. R., Se, C., El, M., Riesgos, S. D. E., Dictan, S. E., Disposiciones, O., ... Laborales, R. (2014). Ley 1562 -Jul 11-2012. *Extraído El 10 de Diciembre 2014*, 1–22. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>
- Mansilla, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo : Teoría y Práctica.
- Martínez, S., & Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud*, 31(4), 338–44. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662005000400012&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662005000400012&script=sci_arttext)
- Mariela, R. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127–141.
- Maslow, A. (1950). Capítulo 2 teorías motivacionales 2.1.
- Medición de factores de riesgos psicosociales en Mercasur 1. (2010), 1–123.
- Ministerio del trabajo. (2014). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Decreto 1443 de 2014*. Disponible en: [file:///C:/Users/Ingrid/Downloads/decreto\\_1443\\_sgsss%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ingrid/Downloads/decreto_1443_sgsss%20(2).pdf)
- Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014. Disponible en: [http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual\\_Copsoq\\_2.pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual_Copsoq_2.pdf)
- Melo, A., Junior, S., & Franciele, S. (2014). The occupational stress affects the health conditions of military police officers El estrés laboral afecta las condiciones de salud de los oficiales, 43(3), 293–306.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 188.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57, 7. Disponible en: <http://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

(Insht), N. D. S. E. H. D. T. (2007). Vi Encuesta Nacional De Condiciones De Trabajo (Enect 2007). *Instituto Nacional de Seguridad E Higiene Del Trabajo (INSHT)*. Disponible en:  
<http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe VI ENCT 2007.pdf>

Johnson JV, Stewart WF. Measuring work organization exposure over the life course with a job-exposure matrix. Scand J Work Environ Health 1993;19:21-8.

La organización del trabajo y el estrés. (2011). *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores de Los Trabajadores Trabajadores N° 3*, 1 – 37. Disponible en:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Rebolledo, A. C. (2012). Propuesta de un programa de promoción de la salud con actividad física en funcionarios públicos 1, XV, 104–109.

Rojas, P. G. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa subcontratista del área.

Salazar Gómez, C. a. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 85–90. Disponible en:  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677158>

.Sanidad, E. De, Sinaloa, A. De, Cesasin, a C., Angulo, J. C., Adalberto, M. C. J., Ramos, C., & Técnico, C. (2011). Informe Final

Silla, J. M. P. (2009). *Estres laboral y riesgos psicosociales*. Disponible en:  
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ZaxWeJSYZE8C&oi=fnd&pg=PA7&dq=related:p8P55MAEbALzIM:scholar.google.com/&ots=Jf8s8Dcbg7&sig=acZ8LpAsf-ZoNnUx7ajuhDIS3os#v=onepage&q&f=false>

The Mendeley Support Team. (2011). Getting Started with Mendeley. *Mendeley Desktop*. London: Mendeley Ltd. Disponible en: <http://www.mendeley.com>

Trías, S. Z. (2012). Guía a la redacción en el estilo, 1–14.

.Trujillo, claudia maricela; carolina garcia londoño. (2007). *No Title*. Disponible en:  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/786/1/15872G216ie.pdf>

Villalobos F, G. H. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Cienc Trab*, 6(14), 197–201.

## ANEXOS

## ANEXO 1



# CoPsoQ istas21

---

## versión 2

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**  
Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as  
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen,  
CoPsoQ (Versión 2, 2014)

<b>Empresa:</b> ENTIDAD BANCARIA	<b>Fecha de respuesta:</b> noviembre 2014
----------------------------------	---

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO ([www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net)). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



## ANEXO 2

**CONSENTIMIENTO INFORMADO****IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DEL ESTRÉS  
LABORAL EN TRABAJADORES DE OFICINA EN LA EMPRESA BANCOOMEVA -  
CARTAGENA - DURANTE EL AÑO 2014**

**Estimado(a) Señora/Señor:** “Soy estudiante de la Especialización en de la Fundación Universitaria del área Andina y estoy realizando un Proyecto de investigación particular, que tiene como principal objetivo IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Este proyecto se realizará en una entidad bancaria.

**Procedimientos.** Si usted acepta participar en el estudio, ocurrirá lo siguiente: Se le pedirá participar en un cuestionario que contiene 109 preguntas. “ISTAS 21 - El método COPSOQ” que es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

**Beneficios.** No existe un beneficio directo por su participación en el estudio. Sin embargo, si acepta participar, está colaborando con su empresa bancaria y la Fundación Universitaria del área Andina para contar con un documento que les servirá, para conocer Analizar los factores de riesgo psicosocial para estrés laboral en trabajadores de oficina en empresa de entidad financiera - Cartagena - durante el año 2014.

**Confidencialidad.** Toda la información que Usted nos proporcione para el estudio será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada únicamente por los investigadores

del proyecto y no estará disponible para ningún otro propósito. Usted quedara identificado(a) con un número y no con su nombre.

**Riesgos Potenciales/Compensación.** La participación en este estudio no implica ningún riesgo para usted. Si alguna de las preguntas lo(a) hicieran sentir un poco incomoda o incomodo, usted tiene el derecho de no contestar. Usted no recibirá pago alguno por su participación en este estudio, ni implica gasto alguno para usted.

**Participación Voluntaria/Retiro.** La participación en este estudio es absolutamente voluntaria. Usted está en plena libertad de negarse a participar o de retirar su participación del mismo en cualquier momento. Su decisión de participar o de no participar no afectara de ninguna manera su relación con otras personas de su institución.

**Datos de contacto.** Si usted tiene alguna pregunta o comentario con respecto al proyecto, le voy a dejar una tarjeta que contiene la información e contacto de los investigadores principales.

Y, para que así conste, firmo el presente documento en Cartagena, el día \_\_\_\_\_ del mes de diciembre del año 2014.

Firma de la participante: \_\_\_\_\_

N° TI o CC \_\_\_\_\_

Agradecemos mucho su participación.

En caso de que usted tenga alguna duda o comentario en relación con su participación en este estudio, favor de comunicarse con los investigadores responsables del proyecto: Nombre de los estudiantes: Ingrid Liceth Gonzalez Arias - Teléfonos: 3014128008 o puede escribir su correo electrónico: [ilgonzalez\\_16@hotmail.com](mailto:ilgonzalez_16@hotmail.com)

Firma del Responsable: \_\_\_\_\_