



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
FACTORES GENERADORES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE LA SUBSECCIÓN
NOROCCIDENTE DE BOGOTÁ DEL BANCO BBVA.

PRESENTA:

ANA MARÍA IDARRAGA GALINDO, 1611024556

ALIRIO MORENO BELTRÁN, 1511022707

CLAUDIA LUCIA BARRETO CORTES, 1611024722

DAVID FELIPE CONTO SIERRA, 1521020194

LUCILA SANABRIA ALFONSO, 1221600075

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, MARZO A JULIO DE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
Capítulo 2 Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Estrés laboral.....	6
Productividad.....	6
Miedo a la pérdida del trabajo.	7
Cumplimiento de metas.	8
Factores psicosociales.....	8
Marco Teórico.....	9
Factores de riesgo físico – químico.	9
Factores de riesgo Biológico.....	9
Factores de riesgos fisiológicos o ergonómicos.	9
Factores de riesgo arquitectónico.	9
Factores de riesgo eléctrico.....	9
Factores de riesgo mecánico.....	9
Factores de riesgo psicosocial.....	9
Marco Empírico.	10
Capítulo 3 Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.	13
Estrategia del análisis de datos.	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4 Resultados.	14
Discusión.....	17
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones.	20
Referencias bibliográficas.....	22
Anexos.	26

Lista de Tablas

Tabla 1 Análisis de confiabilidad	144
Tabla 2 Descriptivos en frecuencias de participantes	155
Tabla 3 Datos descriptivos de la muestra	15
Tabla 4 Matriz de correlacionales entre totales	166
Tabla 5 Modelo de regresión lineal	177

Resumen

La presencia de estrés laboral en las entidades financieras se hace cada vez más visible en sus trabajadores, situación evidente en la sección noroccidente del Banco BBVA en la ciudad de Bogotá, según declaraciones previas de algunos de sus empleados, quienes manifiestan sentir descontento y altos niveles de estrés en los últimamente.

El objetivo del presente trabajo fue identificar de qué manera el riesgo de la pérdida de puestos de trabajo, la competitividad y el cumplimiento de metas constituyen factores que generan estrés laboral en los colaboradores del banco; es un estudio con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, para el cual se aplicó una encuesta tipo Likert a una muestra de 21 colaboradores, conformada por 13 mujeres y 8 hombres, la mayoría pertenecen a un nivel socioeconómico entre los estratos 3 y 4 y una antigüedad laboral entre 1 y 5 años; los resultados demuestran como la presión a la que se ven enfrentados los trabajadores en el cumplimiento de metas altas, aumentan la percepción de su baja productividad y la forma en que los jefes miden el desempeño laboral, es un detonante de estrés y los incentivos recibidos, no responden al esfuerzo de los colaboradores.

Palabras clave: Estrés laboral, Riesgo psicosocial, cumplimiento de metas.

Capítulo 1.

Introducción

El estrés laboral ocasionado por múltiples situaciones como el cumplir objetivos, estar bajo la amenaza de perder el empleo por no alcanzarlos, tener un líder que generalmente es coercitivo, las malas condiciones laborales que según la OIT son cerca de 1400 millones de trabajadores que en todo el mundo tienen empleos vulnerables, es decir que los salarios son insuficientes, inseguros, e intangibles.

Ser empleado de un entidad financiera (BBVA) es un gran privilegio o tal vez lo era en otras épocas, si bien este sector trata muy bien a sus colaboradores con beneficios como asumir el pago de su carrera, intereses más bajos o cero intereses para su créditos de vivienda también es cierto que esta inversión es bien cobrada a sus empleados , cada vez con metas más exigentes, comités de seguimiento en caso del no cumplimiento de las mismas, amenazas entre líneas en donde se le indica al colaborador que está expuesto a perder el trabajo, lo que hace más difícil cumplir. Pues al sentirse acosado, el empleado empieza a sufrir varios síntomas derivados por el estrés, generando como consecuencia afectación del desempeño del colaborador.

Es importante entender que no todos los individuos están en la capacidad de manejar los mismos niveles de estrés ya que esto depende de la personalidad de cada uno.

Descripción del contexto general del tema

El estrés laboral en las entidades financieras está siendo cada vez más visible en sus trabajadores, personas con dolencias musculares y esqueléticas, enfermedades cardiovasculares, gastroenteritis, mala salud mental, confusión y tartamudeo. Lo anterior parece no ser ajeno al Banco BBVA, según declaraciones previas de algunos de sus empleados, manifiestan sentir descontento y altos niveles de estrés en los últimos periodos de tiempo.

El estrés laboral afecta también a la organización, pues se paga un alto costo en la salud de sus colaboradores con mayor ausentismo, rotación del personal y bajo rendimiento afectando directamente la productividad de la organización.

Es importante resaltar que el estrés laboral es considerado como una “enfermedad profesional por el ministerio de Protección Social según decreto 2566 del 7 de julio de 2009 Artículo 1 numeral 42 (7,11)”. (Posada, 2011, p.70).

Planteamiento del problema

Actualmente, la variabilidad de la economía y la acelerada evolución del mundo empresarial y financiero ha desarrollado factores organizacionales basados en el cumplimiento de objetivos, así como actividades fijadas en cortos periodos de tiempo, causando así un nivel de competencia alta, que desencadena un estrés significativo en el empleado.

El Sector financiero es importante por generar un número significativo de empleos en el país, ya que pasó de emplear 78.392 personas en 2009 a 133.530 en 2013 Asobancaria (Ceballos, 2014).

El sector financiero “está creando puestos de trabajo de la manera más dinámica, con un incremento de 13,1% anual respecto a la misma etapa del año anterior” Miguel Medellín, director de estudios Macroeconómicos en Asobancaria, superando otros gremios.

Esto ocasiona en los empleados del sector bancario una mayor competitividad y exigencia en el desempeño de sus labores, cumplimiento de metas y objetivos, sumado a la constante amenaza de perder el empleo, desencadenando un estrés laboral, que puede originar en ellos una pérdida de productividad.

Se sabe que las empresas son un factor decisivo en el desarrollo de los colaboradores, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo se está en este lugar, convirtiéndolo en el sitio para su contexto personal y laboral; lo anterior hace relevante que el área organizacional de la compañía trabaje en pro del talento humano y especialmente sobre cómo afectan factores de riesgo asociados con las condiciones ambientales, carga física, aspectos psicosociales, etc.; los cuales son el punto de partida de la presente investigación (Pucci, 2011).

Pregunta de investigación.

¿De qué manera el riesgo de la pérdida de puestos de trabajo, la competitividad y el cumplimiento de metas constituyen una fuente de estrés laboral en los empleados de la subsección noroccidente del banco BBVA de la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar de qué manera el riesgo de la pérdida de puestos de trabajo, la competitividad y el cumplimiento de metas constituyen factores generadores de estrés laboral en los colaboradores del banco BBVA de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

1. Conocer los detonantes de estrés en los empleados de la división noroccidente del banco BBVA de la ciudad de Bogotá.
2. Describir como la competitividad genera presión sobre los colaboradores del banco.
3. Analizar de qué manera los indicadores que miden la productividad de los empleados son generadores de estrés.

Justificación.

Es importante conocer el impacto de los elementos generadores de estrés, para que las empresas de la banca logren e incrementen un equilibrio entre los factores estresores y las actividades laborales, donde empleados concentrados y motivados aumentan la productividad.

El Banco BBVA es una de las principales firmas del sector financiero en el país, según su vicepresidente de recursos humanos para Colombia, tienen programas de formación para cada uno de sus colaboradores, así como una política institucional de promover los recursos humanos internos, es decir, promover y promocionar el talento dentro de la organización.

Contrastar la intuición respecto a las consecuencias de la competencia e inestabilidad laboral en el sector bancario con el caso concreto del Banco BBVA

Colombia en la ciudad de Bogotá, a través de una investigación documentada de las condiciones actuales de sus empleados, puede contribuir a entender mejor qué afecta la estabilidad laboral de los empleados en el sector, qué factores influyen en su estrés laboral e identificar las características que determinan su productividad.

El resultado de esta investigación reúne conocimiento útil tanto para el empleado como también para el banco, que puede determinar los factores generadores de estrés y su influencia en la productividad y clima laboral, para que tomen medidas y generen programas y actividades que eviten o regulen el estrés.

En un mundo globalizado, donde la competencia cada vez ejerce más presión y solo se mantienen en el mercado las empresas más productivas e innovadoras, es indispensable mantener un clima organizacional, donde primen empleados satisfechos, con pasión por lo que hacen y donde el estrés se canalice y controle, asegurando la salud mental y física del capital humano, de ahí la importancia de esta investigación, que muestra información sobre los factores generadores de estrés en un banco, con el fin de que implementen en la estrategia organizacional programas para contrarrestar el estrés laboral.

Para finalizar, este documento en el ámbito académico puede ofrecer información para futuras investigaciones en recursos humanos y cuyo eje sea el colaborador como generador de valor y ventaja competitiva en el sector financiero.

Capítulo 2.

Marco de referencia

Con el fin de dar un soporte teórico y conceptual a la presente investigación, se presenta el siguiente marco de referencia con el fin de realizar un desarrollo de contenido, teniendo en cuenta otras investigaciones, conceptos y teorías sobre el eje temático del estrés laboral y su efecto sobre el bienestar de los trabajadores.

Marco conceptual

Estrés laboral.

El estrés se da según Cano Vindel y Dongil Collado (2012) cuando las necesidades del ambiente son mayores a las habilidades que una persona tienen para solucionarlas. Frente a esas situaciones, las personas puedan actuar de forma más rápida y eficazmente cuando así se requiere; sin embargo, el estrés continuo al no permitir descansar al organismo puede traer problemas de memoria, concentración, insomnio e irritabilidad.

El estrés laboral puntualmente, es definido por Leka, Griffiths y Cox (2012) como una reacción ante esas exigencias laborales que no se relacionan con los conocimientos y habilidades del empleado y por ende pone a prueba su fuerza, disciplina y otras herramientas para afrontar esas situaciones. Esta presión que ejerce el empleador en un nivel bajo puede mantener al trabajador motivado y alerta; sin embargo, si esta presión se vuelve difícil de controlar y excesiva puede conllevar al estrés laboral (Quime-Memaní, 2017). Si bien pueden darse en muchas situaciones, se puede agravar si los trabajadores no perciben apoyo por parte de sus colegas y superiores (Quime-Memaní, 2017).

Productividad.

La productividad es definida por Satish, Cleckner y Vasselli (2013) como una habilidad en la toma de decisiones en diferentes escalas y que debe ser comprendida por las organizaciones. Cequea y Rodríguez-Monroy (2012) explican que la productividad es la respuesta de una articulación armónica entre la empresa, el área de recursos humanos y la tecnología uniendo de forma óptima todos los recursos para llegar a los objetivos.

La productividad laboral se enfoca en las habilidades del trabajador vs el factor del desarrollo del mismo y “se calcula como la relación entre las salidas del proceso productivo y la entrada de capital de trabajo” (Sumanth, 1996 citado por Jaimes, Luzardo y Rojas, 2018, p. 176).

Miedo a la pérdida del trabajo.

El miedo es una emoción y no solo en algunos contextos sino es inherente al desarrollo humano, es por esto que sabemos que es necesaria y básica para el ser (André, 2005; Rodríguez, 2004). Por medio de ella los seres humanos y también otros animales responden a peligros (Darwin, 1872; Nardone, 2003) a través de tres grandes reacciones: lucha, bloqueo o huida donde se ven expuestas una serie de reacciones fisiológicas (André, 2005; Marina, 2006; LeDoux, 1996; Ohman y Mineka, 2001). El miedo puede darse ante una amenaza psicológica o física (André, 2005; Marina, 2006) y puede ser real o imaginario, subjetivo u objetivo, racional o irracional y se ve influido por la historia de vida de la persona, así como por sus creencias y los recursos con los que cuenta para afrontar las situaciones. (Bedoya-Dorado y García-Solarte, 2015). A su vez, es considerado plural, es decir, que existen múltiples miedos y no uno solo (Jericó, 2006, Lowe y McBean, 1989; Suárez, 1997; Thongsukmag, 2003).

Lowe y McBean (1989), Jericó (2006) y Suárez (1997) en sus investigaciones hallaron como resultado que esta emoción tiene diferentes formas dentro de las compañías. Jericó (2006) explica que los miedos aparecen cuando se ponen en riesgo las necesidades humanas, es decir, cuando las motivaciones se ven amenazadas. Dentro de su clasificación propuesta (citada por Bedoya-Dorado y García-Solarte, 2015) hay un miedo principal, una motivación asociada y posteriormente algunos miedos derivados. Para el caso del miedo a perder el trabajo, Jericó (2006) explica que este junto con el miedo a no llegar a final de mes se derivan del miedo principal a la no supervivencia y donde la motivación asociada que se ve en peligro es la satisfacción de las necesidades básicas. A su vez, Dejours (2009) explica que el miedo puede experimentarse de forma directa o indirecta en el trabajo ya que, debido a la organización del trabajo o sus condiciones, se pueden encontrar ciertos factores de riesgos que se percibirán como hechos facticos y otros como escenarios producidos por la sugestión.

Deming (1989) ha mostrado que el miedo tiene un precio alto para las compañías dado que hiere a los trabajadores al bajar su orgullo y en muchos casos “los priva de la oportunidad para contribuir en las metas organizacionales” (Bedoya-Dorado y García-Solarte, 2015, p. 61). Dentro de las formas en las que el miedo puede ser reflejado en los trabajadores y la empresa hay nueve categorías agrupadas por Bedoya-Dorado y García-Solarte (2015) que son: cuando los trabajadores dejan de hablar para volverse fríos distantes y ausentes, cuando muere la chispa imaginativa y se estanca por ende la generación de ideas o contenido, la somatización por parte de los empleados y el ausentismo, ruptura de los vínculos fraternos por parte del equipo, el ambiente, los valores y la visión institucional, el rechazo constante a nuevas propuestas o maneras de hacer las cosas, un bajón en los resultados y triunfos laborales, falta de liderazgo para la ejecución de tareas, la mala gestión de las decisiones estratégicas y la guía de la fuerza laboral y finalmente el declive de la fuerza de la organización.

Cumplimiento de metas.

Las metas son objetivos organizacionales cuantificables que se plantean con el fin de cumplir una misión de la empresa y que se buscan alcanzar al final de un periodo (Demir, 2017). Para llegar a ese objetivo se utilizarán diferentes estrategias, razón por la cual las organizaciones deben definir claramente las metas que busca alcanzar, pues determinarán la dirección de la compañía (Kilic y Erkan, 2006).

El cumplimiento de metas se entiende entonces como la capacidad del individuo para lograr las metas propuestas a través de llegar a los estimados cuantificables que se plantearon en principio (Demir, 2017).

Factores psicosociales.

Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” La definición anterior expuesta muestra la importancia

concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho.(Carmen Baez, 2010).

Marco teórico.

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y los procesos de globalización actual, los factores de riesgo psicosocial han aumentado considerablemente, esto hace oportuno y conveniente conocer algunos de los diferentes factores de riesgo.

De acuerdo con Herrera (2005), los riesgos ocupacionales se clasifican de la siguiente manera:

Factores de riesgo físico – químico.

Grupo dentro del cual se incluyen todas las sustancias que puedan desencadenar incendios, explosiones, generar lesiones personales y daños materiales.

Factores de riesgo Biológico.

Encontramos un grupo de agentes orgánicos, animados o inanimados como hongos, virus, bacterias, paracitos, pelos, plumas (entre otros), que pueden generar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo.

Factores de riesgos fisiológicos o ergonómicos.

Involucran todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo.

Factores de riesgo arquitectónico.

Son todas aquellas características de diseño, construcciones, locativas que pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para realizar su trabajo.

Factores de riesgo eléctrico.

Todo sistema eléctrico que puede generar lesiones, quemaduras, choque, fibrilación ventricular, según sea la intensidad de la corriente y el tiempo de contacto.

Factores de riesgo mecánico.

Involucran todos los implementos de maquinaria.

Factores de riesgo psicosocial.

Involucra aspectos personales y capacidades del trabajador y su entorno social como su interrelación en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos y la producción laboral. Por los aspectos aquí mencionados escogimos este factor de riesgo para basar la presente investigación y se considera necesario profundizar en este tema.

La resolución 2404 del 2019, decretada por el ministerio de trabajo en Colombia, reglamenta el uso de una batería de instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y sus efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, con el objeto de prevenir y promocionar la salud a través de estrategias y programas que fortalezcan la salud mental; esta batería es de acceso libre, no tiene costo y debe aplicarse de forma periódica según el nivel de riesgo en el que se encuentren las empresas, siendo así las empresas que tengan un riesgo alto, por generar un ambiente negativo para el trabajador, deben realizarlo cada año y las de riesgo bajo y medio deben aplicar la batería de riesgo psicosocial cada dos años.

Marco Empírico.

La encuesta realizada en el año 2018 por la firma FINE asistiendo el boletín llamado Conciliación, clima y seguridad laboral aplicada en individuos empleados del Banco de España, cuyas edades oscilan entre los 25 y 50 años, arroja resultados alarmantes: un 84% indica la sobrecarga de trabajo lo que les produce trastorno en su vida familiar, estrés y ansiedad, crece la desconfianza frente a sus superiores, el 77% se sienten poco valorado ya que en momentos de conflicto no son respaldados y no se sienten respetados, por el contrario se sienten abandonados, coinciden en que les falta capacitación, adicional a esto incurren en sobrecarga laboral por ausentismo de sus compañeros a causa de estrés laboral. La encuesta arrojó que un 91% de estas personas entrevistadas no creen que el ambiente laboral tienda a mejorar en los próximos años. Se realizaron encuestas anónimas en donde se evidencia que, de cada 4 empleados, 3 son medicados debido al estrés esto representa un 44%.

Según el estudio cualitativo llamado Cansancio Emocional, Despersonalización y realización en trabajadores del sector financiero, realizado en el año 2017 a través de un enfoque cualitativo, utilizando la entrevistas; esta fue aplicada a 400 trabajadores en el

sector de la banca en Ecuador, arroja un 10% cansancio emocional, 12% sufre despersonalización y el 64.5% no alcanza su realización personal, es decir un alto nivel de presión por el riesgo al que se enfrentan y lo peor el 27% de ellos tienen indicios de Burnout.

La investigación cuantitativa titulada Análisis del estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, en el año 2016 a través de una encuesta realizada a 11 trabajadores del área comercial, con el fin de identificar en un estudio descriptivo, el nivel de estrés que afecta la productividad, encontrándose un nivel de estrés alto, pues el 64% afirmó sentir presión en el trabajo, y el 37% de los trabajadores reflejan escasa productividad.

La investigación titulada Modelo estratégico, realizada para implementar procesos de Salud Ocupacional, la cual enfatiza en el conocimiento y la gestión de la Empresa BBVA SUCURSAL Tunja – Boyacá, realizada en año 2017 a empleados en la sucursal de Tunja, arrojó sentimientos de inconformidad por parte de los individuos entrevistados en esta oficina, la muestra la conforman un total de 20 trabajadores directos entre los que se encuentran directivos, cajeros y asesores quienes manifiestan en un 90% de las personas un elevado nivel de estrés laboral, otro 60% refirieron sufrir afecciones que se atribuyen al estrés; finalmente un 30% restante manifiesta que el estrés se debe a largas jornadas laborales, adicional a esto la falta de capacitación y ausencia de espacios donde puedan tener momentos de esparcimiento, para evitar los riesgos profesionales que contrae la actividad realizada. Aunque si existe la evidencia de cursos o programas de capacitación para los trabajadores, la encuesta arroja como resultado que la retención de la información es deficiente justamente porque es demasiada información para asimilar y se le suma la poca concentración debido al cansancio y fatiga.

Según la investigación con enfoque cualitativo denominada, Análisis de estrés laboral en entidades financieras realizada en Bogotá en el año 2017, aplicada a individuos entre los 25 a 40 años, a través de encuestas realizadas y con el propósito de identificar como afecta la salud mental, se concluye que los empleados de estas instituciones financieras están expuestos un 100% al estrés laboral causado por su entorno, la

exigencia y la difícil adaptación a la situación, consideran que no son importantes como personas para la entidad financiera.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Esta investigación se realiza desde el enfoque cuantitativo representada por un conjunto de procesos.

La investigación cuantitativa está definida por la búsqueda y el cumulo de datos, representados generalmente por números, teniendo como base construcciones estadísticas. (Ackerman 2013).

El diseño de la investigación se encuentra definido por el enfoque, para este caso siendo cuantitativo se recolectan los datos en un solo momento, por lo cual se define como una investigación transversal, cuyo objetivo es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Samperi 2014, p.154).

El alcance de la investigación es descriptivo, el cual se usa para mostrar con exactitud las medidas de un suceso, situación o fenómeno e incluso comunidad. (Sampieri 2014). En el presente estudio entender de qué forma diferentes factores son estresores.

Participantes.

Población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Sampieri, 2014, p. 174)., para la presente investigación la población objeto de estudio la conforma el circuito noroccidente de los empleados del banco BBVA de la ciudad de Bogotá, los cuales, por las características de sus funciones, tienen contacto con los clientes y por lo tanto son medidos por el cumplimiento de metas.

Se toma una muestra no probabilística, definida como un pequeño grupo de la población en que no se eligen por la probabilidad sino por las características del estudio (Sampieri, 2014). En este caso, colaboradores que dentro de sus funciones tengan como

resultado el cumplimiento de metas, de los cuales 13 son hombres y 8 mujeres; el estado civil soltero, 47,6%, casado el 33% y en unión libre el 14,3%; su nivel de escolaridad oscila en profesional para el 71% de la muestra y el 29% tiene posgrado.

Instrumentos de recolección de datos.

La recolección de datos se hará por medio de encuestas tipo cuestionario, definido como un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Sampieri, 2014, p.217). Para la construcción del instrumento se toman las variables definidas como estrés laboral, riesgo de la pérdida de empleo, competitividad y cumplimiento de metas, para cada variable se diseñaron 8 ítems. En total son 40 preguntas donde 8, corresponden a datos sociodemográficos y las 32 preguntas siguientes con estructura tipo escala Likert para evaluar las variables del estudio; en la escala 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo - ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. La encuesta se realiza de manera virtual, usando *Google Forms*.

Estrategia del análisis de datos.

Los datos fueron tabulados en una hoja de Excel y luego analizados utilizando el programa JASP (<http://www.jasp-stats.org>).

Consideraciones éticas.

Se toma como marco legal la ley 1090 del 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, donde se dicta según el Título VII, las disposiciones del Código Deontológico y Bioético para el ejercicio de la profesión.

Según la ley se tiene en cuenta el Título II, concerniente a las disposiciones generales, desde el número 1 hasta el 3 y del 5 al 9, donde habla desde “la responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, evaluación de técnicas e investigación con participantes humanos”. (ley 1090 del 2006). Así mismo, en cuanto al uso del material psicotécnico, se revisaron los artículos 46, 47 y 48. Capítulo VII en cuanto a la

investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, definidas en los artículos 49, 50 y 51. (Código Deontológico y Bioético, 2006). De igual manera se tiene en cuenta la resolución 8430 de 1993, del Ministerio de Salud, en cuanto al Título II de la investigación en seres humanos, especialmente el Artículo 5, en cuanto a los criterios de respeto a la dignidad y protección de derechos y bienestar de los sujetos participantes. Por último los artículos 14, 15 y 16, referente al consentimiento informado, el cual fue definido bajo los parámetros de estos artículos y anexo en este trabajo.

Capítulo 4.

Resultados.

Se recibieron 21 cuestionarios, los cuales fueron tabulados en una hoja de Excel y luego analizados utilizando el programa JASP (<http://www.jasp-stats.org>). Los ítems 2, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 24, 25, 26, 27, 28, 30 y 31 se invirtieron, pues están formulados en la dirección opuesta a los otros y se realizaron cálculos de confiabilidad de la escala.

Tabla 1
Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
α Cronbach	ω McDonald's	N de elementos
0,695	0,758	32

Tal como se observa en la tabla 1 el alfa de Cronbach como el omega de McDonald's fueron mayores a 0,6 lo que indica una consistencia interna más que suficiente para la escala.

Frente a los descriptivos de la muestra participante se observa en la tabla 2 que la mayoría de estos fueron mujeres (62%), predominantemente con un nivel de pregrado (71%), estrato 4 (38%), solteros (48%) y con una antigüedad de entre 1 y 5 años en la

empresa (56%). Las edades de los participantes estuvieron entre 23 y 50 años con una media de 33,8 y una desviación estándar de 7,7.

Tabla 2
Descriptivos en frecuencias de la muestra participante

		Mujeres	Hombres	Total
Sexo		13	8	21
Estado civil	Soltero	8	2	10
	Casado	4	4	8
	Unión libre	1	2	3
Escolaridad	Pregrado	11	4	15
	Posgrado	2	4	6
NSE	2	2	0	2
	3	4	2	6
	4	5	3	8
	5	2	2	4
	6	0	1	1
	1-5 años	9	2	11
Antigüedad empresa	6-10 años	3	3	6
	11-15 años	0	0	0
	16+ años	1	3	4

NSE: Nivel Socioeconómico

Respecto a los resultados en la encuesta se evidencia que los hombres tienen puntajes mayores en el reporte de estrés y miedo frente a las mujeres; sin embargo, las mujeres reportan una mayor presión por el cumplimiento de metas y sentirse menos productivas.

Tabla 3
Datos descriptivos de la muestra

		Estrés	Metas	Miedo	Productividad
Mujeres	M	26,2	23,6	23,3	22,0
	DE	3,3	5,5	3,9	4,5
	Máximo	32	36	30	31
	Mínimo	22	15	14	15
Hombres	M	28,4	22,6	26,3	21,0
	DE	3,5	5,0	3,5	3,6
	Máximo	33	31	33	26
	Mínimo	23	16	23	17

Total	M	27,0	23,2	24,4	21,6
	DE	3,4	5,2	3,9	4,1
	Máximo	33	36	33	31
	Mínimo	22	15	14	15

M: Media, DE: Desviación estándar

Por otra parte, se corrieron correlaciones de Spearman ya que al ser una muestra pequeña su distribución no es normal. Entre ellas la única estadísticamente significativa y relevante como se muestra en la tabla 4 es una correlación directamente proporcional entre el total del factor metas y el total del factor productividad, es decir, que las personas que reportan sentirse más presionadas por cumplir las metas a su vez reportan sentirse menos productivas.

Tabla 4
Matriz de correlaciones entre totales

Variable	Estadístico	Edad	Antigüedad empresa	Total estrés	Total metas	Total miedo	Total productividad
Edad	Rho	—					
	p-value	—					
Antigüedad empresa	Rho	0.756***	—				
	p-value	< .001	—				
Total estrés	Rho	-0.189	0.082	—			
	p-value	0.412	0.723	—			
Total metas	Rho	0.030	0.295	0.128	—		
	p-value	0.897	0.194	0.581	—		
Total miedo	Rho	-0.175	-0.030	0.364	-0.097	—	
	p-value	0.448	0.897	0.105	0.676	—	
Total productividad	Rho	-0.121	0.026	0.383	0.704***	-0.092	—
	p-value	0.600	0.912	0.086	< .001	0.691	—

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Se realizó además una correlación lineal con estas dos variables correlacionadas y el modelo mostró efectivamente explicar el 33% de los datos.

Tabla 5
Modelo de regresión lineal

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	RMSE
H ₀	0.000	0.000	0.000	4.117
H ₁	0.604	0.365	0.332	3.365

Sumado a lo anterior, se corrieron pruebas U de Man Whitney para identificar posibles diferencias por sexo y escolaridad estadísticamente significativas, pero no se encontraron. Tampoco por medio de pruebas de Kruskall Wallis fueron halladas diferencias significativas por NSE ni estado civil.

Finalmente, se realizaron tablas de contingencia para analizar posibles asociaciones entre las variables. Dentro de las posibles asociaciones con un *chi-cuadrado* $p < 0,05$ se encuentran una asociación entre la forma en la que mi jefe mide el desempeño genera estrés y como están en desacuerdo con la forma en la que el plan de trabajo tiene objetivos alcanzables. También hay una asociación entre el miedo a perder el trabajo por los resultados de acuerdo con su desempeño y como sienten que el tiempo no es suficiente. Por último, también hay una asociación entre el estrés por el desarrollo de las funciones y sentirse menos productivo debido a los incentivos que les dan.

Discusión.

La presente investigación evidencia como el riesgo ante la pérdida de puestos de trabajo, la competitividad y el cumplimiento de metas, generan niveles de estrés laboral en los empleados de la subsección noroccidente del banco BBVA de la ciudad de Bogotá. Estos factores producen consecuencias negativas y presión en distintos niveles, siendo el cumplimiento de metas el de mayor importancia, el cual está asociado a la productividad laboral.

El estudio realizado concuerda con los datos sociodemográficos arrojados con la encuesta FINE, en el año 2018 donde las mujeres representan la mayor participación de la muestra con un 62%, además de ser quienes poseen un mayor nivel académico y menores niveles de estrés que los hombres. Así mismo, los encuestados alcanzan su mayor rango de antigüedad en la empresa entre el primer y quinto año, donde la mayoría pertenecen a un nivel socioeconómico entre los estratos 3 y 4. En cuanto al estado civil la mayoría de los participantes son solteros; sin embargo, se evidencia que no existe ningún tipo de relación estadísticamente significativa entre el sexo, el grado de escolaridad y los factores que generan estrés, como tampoco con el nivel socioeconómico o el estado civil.

Los resultados demuestran cómo la presión a la que se ven enfrentados los trabajadores en el cumplimiento de metas altas aumenta la percepción de su baja productividad. Tal como indica la investigación realizada en entidades financieras en el año 2017, los empleados se sienten considerados como números y no como personas de gran valor para la compañía.

La forma en que los jefes miden el desempeño laboral a los empleados es un detonante que genera estrés, lo que se asocia a largas jornadas de trabajo, ausencia de espacios para actividades de recreación, como lo menciona la investigación realizada en la ciudad de Tunja por la misma entidad financiera objeto de estudio. Así mismo, los colaboradores se sienten frustrados con sus planes de trabajo, debido a que exceden la realidad frente a los objetivos planteados por la compañía, esto se debe a la globalización y la competitividad a la que se exponen las empresas para mantenerse vigente de acuerdo con las condiciones actuales del mercado.

El miedo a perder el empleo se convierte en una variable de gran importancia frente a la presencia de estrés, teniendo en cuenta que, si no se cumplen los resultados esperados, se hace evidente que la estabilidad laboral está en juego, lo que ocasiona cargas laborales altas, exceso en la jornada laboral, e incluso trabajo para realizar y concluir en casa.

La motivación debe ser una constante para lograr el cumplimiento de metas y mantener la productividad, situación que se da en gran parte por los incentivos ofrecidos, pues son la recompensa que permite mantener el equilibrio entre el esfuerzo y la carga

laboral. Se evidencia que los incentivos recibidos por los empleados del banco no logran llenar sus expectativas, y a su vez no son representativos frente al esfuerzo realizado por ellos.

Los ítems evaluados demuestran consistencia interna, así como la suficiencia para evaluar cada una de las variables descritas y por tanto describe el estrés laboral en la división noroccidente de la entidad financiera.

Conclusiones.

Después de analizar los resultados se evidencia la asociación de los diferentes factores que se exponen como potenciales generadores de estrés. Entre estos se encuentran: altos objetivos, corto tiempo para realizar las tareas, formas de evaluación por parte de los jefes. Estos factores constituyeron un clima laboral estresante para las personas que trabajan para este tipo de organizaciones por el miedo a perder su trabajo, el no alcanzar los objetivos propuestos, ser ineficientes para el equipo y sus resultados globales y personales.

Se hizo evidente que la forma en la que se mide la productividad o el desempeño de los colaboradores por parte de los jefes es un detonante de estrés, afectando principalmente a los hombres ya que los indicadores de estrés y de miedo en este caso son superiores al de las mujeres, que por el contrario reportan mayor presión por el cumplimiento de las metas.

Las altas metas propuestas por el banco a sus funcionarios, consecuencia de la competitividad a la que se ve abocado por el mercado y que lleva a exigir cumplimientos elevados, es igualmente un factor de gran impacto para el personal que labora en esta subsección del Banco BVVA, quienes a su vez se sienten presionados por una competencia interna por el cumplimiento de sus metas y lo que esto significa para su estabilidad laboral y el recibimiento de los incentivos indexados a los cumplimientos de objetivos.

La productividad exigida por la institución bancaria constantemente evaluada sobre el personal de forma cuantitativa, es uno de los factores de riesgo que mayor estrés e insatisfacción genera sobre el mismo, pues no solo va directamente asociada a la

permanencia laboral, sino a la desmotivación constante por los resultados alcanzados, aun cuando el esfuerzo por alcanzarlos por parte de los colaboradores es alto, lo que lleva a pensar que al final no importa la persona y su capacidad sino los resultados.

Limitaciones.

Si bien este instrumento permitió realizar un análisis descriptivo correlacional al contar con una muestra pequeña esta no permite extrapolar mayores resultados. A su vez, debido a que la escala fue creada por los investigadores y si bien se obtuvo un alfa de Cronbach alto no es una escala validada; sin embargo, en un futuro podría realizarse esta validación.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que al ser este un estudio descriptivo correlacional no busca obtener unos resultados de causa y efecto, teniendo en cuenta que el estrés depende de múltiples factores, no solo intralaborales sino extralaborales

Finalmente, si bien este estudio cobra relevancia por el momento histórico que vive no solo Colombia sino la humanidad debido a la contingencia del COVID-19, esta situación se constituye en un contexto único que hace que a futuro sus resultados tampoco sean completamente extrapolables pero sí que permitan tener una idea de este tipo de situaciones en condiciones de aislamiento como la que se vive actualmente pues el trabajo remoto y la situación actual generan incertidumbre e inestabilidad laboral, que puede ser un detonante para la presencia de estrés en cualquier individuo.

Recomendaciones.

Se recomienda al BBVA mejorar los esquemas y modelos ya planteados o que se encuentran en ejecución para dar mayor refuerzo a los riesgos psicosociales dado que según los resultados arrojados no han sido suficientes, porque se evidencian niveles de estrés altos, en los hombres del 33% mientras que en las mujeres del 32%, por esta razón BBVA debe implementar programas de prevención de estrés laboral acompañado de apoyo psicológico dado que el mayor nivel de estrés es causado por la presión de las metas.

Se deben establecer eventos afines a los objetivos de la empresa y acordes a la cultura organizacional, garantizando un mejor ambiente laboral, que permite mejorar la productividad y alcanzar los objetivos y el cumplimiento de las metas. Debido a que la percepción de escasa productividad se evidencia de manera similar, en mujeres con el 31% y en hombre el 26%.

Así mismo, se recomienda desarrollar jornadas de esparcimiento para disminuir el estrés laboral, como campeonatos deportivos, cursos y/o talleres de coaching o motivación personal y garantizar el cumplimiento de las pausas activas.

Por último, es importante modificar el modelo de incentivos para que se realice de manera objetiva y acorde al desempeño de cada individuo.

Referencias bibliográficas

- André, C. (2005). *Psicología del Miedo: Temores, Angustias y Fobias*. Barcelona: Kairós.
- Appelbaum, S. H., Bregman, M. y Moroz, P. (1998). Fear as a strategy: Effects and impact within the organization. *Journal of European Industrial Training*, 22(3), 113–127.
- Bedoya-Dorado, C. & García-Dolarte (2016). Efectos del miedo en los trabajadores y la organización. *Estudios gerenciales* 32, 60-70.
- Cano Vindel, A., & Dongil Collado, E. (2012). *Estres Como Aprender a Superarlo*. España: Océano Ambar.
- Ceballos, V. (2014). *Sector financiero ofrece bienestar laboral a sus colaboradores*. Accouter. URL <https://www.accounter.co/actualidad/sector-financiero-ofrece-bienestar-laboral-a-sus-colaboradores.html>
- Cequea, M. y C. Rodríguez-Monroy (2012). Productividad y Factores Humanos, Un modelo con Ecuaciones Estructurales. *Interciencia*, 37(2), 121-127. ISSN Electrónico: 2244-7776
- Darwin, C. (1872). *La expresión de las emociones en el hombre y los animales*. Argentina: Sociedad de Ediciones Mundiales
- Dejours, C. (2009). *El desgaste mental en el trabajo*. Madrid: Modus Laborandi. D
- Deming, E. (1989). *Salida de la crisis: Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Demir, A. (2017) Importance of Data Analysis on Achieving the Organizational Goals during the Short Term Strategic Plan: Case of Service Quality and Students'

- Satisfaction Level at Ishik University. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 3(3), 110-121.
- Gómez, L. M. (2017). Analisis del estrés laboral en las instituciones financieras. Universidad militar nueva granada.
- Jaimes, L., Luzardo, M. & M. D. Rojas (2018) Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(7), 175-186.
- Jericó, P. (2006). No Miedo: En la empresa y en la vida. Barcelona: Alienta Editorial
- Kiliç, M., & Erkan, V. (2006). Stratejik Planlama ve Dengeli Performans Yönetimi Kriterleri Bir Arada Olabilir mi?. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2.
- LeDoux, J. E. (1996). *The Emotional Brain*. New York: Simon & Schuster
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2012). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido: OMS.
- Lowe, T.A. y McBean, G. M.(1989). Honesty with fear. *Quality Progress*, 22(11), 30–34
- Marina, A. (2006). *Anatomía del miedo: un tratado sobre la valentía*. Barcelona: Anagrama.
- Martav Rodriguez, M. (2014). *Seguridad y Salud Laboral*. Madrid: Príncipe de Vergara
- Nardone, G. (2003). *Más allá del miedo: Superar rápidamente las fobias, las obsesiones y el pánico*. Barcelona: Paidós
- Ohman, A. y Mineka, S. (2001). Fear, phobias, and preparedness: Toward an evolved module of fear and fear learning. *Psychological Review*, 108(3), 483–522.

- Olivo, J, & Sierra, Y. (2010). Factores de riesgo psicosocial de los trabajadores del Área Administrativa, de una empresa dedicada a la fabricación de estructuras electromecánicas, ubicada en la ciudad de Bogotá (tesis grado). Universidad Tecnológica de Bolívar Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Cartagena de Indias D.T. y C.
- Quispe-Mamani, L. C. (2017). El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del banco internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, periodo 2016 (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú, Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe_Mamani_Lili_ana_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. (2004). El miedo, el motor de la historia individual y colectiva. Madrid: Eurotheo, Universidad Complutense de Madrid
- Satish, U., L. Cleckner & J. Vasselli (2013). Impact of VOCs on Decision Making and Productivity. *Intelligent Buildings International*, 5(4), 213-220. doi: 10.1080/17508975.2013.812956
- Suárez, G. (1997). Tres expertos en calidad. El miedo en la organización. Asturias (España): Asturias Bussines School.
- Suárez, L. (2018). *Cuatro de cada diez trabajadores de la banca han tenido que medicarse por el estrés*. Obtenido de El boletín: <https://www.elboletin.com/noticia/160378/economia/cuatro-de-cada-diez-trabajadores-de-la-banca-han-tenido-que-medicarse-por-el-estres.html>
- Thongsukmag, J. (2003). Fear in the Workplace: The Relationships among Sex, Self-efficacy, and Coping Strategies [tesis doctoral]. Recuperado de <http://202.28.199.34/multim/3095214.pdf>

Torres, I. (2016). *De sentimientos y emociones*. Obtenido de Sura:

<https://www.arlsura.com/index.php/boletin-sectorial/2516-articulo-boletin-sector-financiero>

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2650/3/PROY.%20INVESTIGACI%C3%93N%20CAJEROS%20BANCO.pdf>

Anexos.

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: Factores generadores de estrés en los empleados de la subsección noroccidente de Bogotá del banco BBVA.

Investigadores: Ana María Idárraga Galindo, Alirio Moreno Beltrán, Claudia Lucia Barreto Cortes, David Felipe Conto Sierra, Lucila Sanabria Alfonso

Introducción

Por el presente lo invitamos a participar en un estudio de investigación. A los efectos de decidir si desea o no participar en este estudio, usted tiene derecho a saber cuál es el objetivo de este estudio, como se selecciona a los sujetos, qué procedimientos se emplearán, cuáles son los posibles beneficios y qué es lo que se espera de usted como participante de una investigación. Este proceso se denomina "*consentimiento informado*". La presente declaración de consentimiento le proporcionará información sobre esta investigación que los investigadores en el estudio le explicará. Se le solicitará que lea atentamente esta declaración de consentimiento y que le pregunte a las investigadoras todo aquello que no comprenda. Cuando haya comprendido la información y haya decidido participar, se le solicitará que firme y feche este consentimiento y se le entregará una copia del mismo.

Objetivo de la investigación

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado del Banco BBVA de la ciudad de Bogotá, circuito noroccidente. Uno de los objetivos de este estudio es aplicar un instrumento sobre estrés laboral a una muestra de la población del Banco BBVA de la ciudad de Bogotá llevado a cabo por estudiantes de psicología.

Duración del estudio

Durante este estudio, las investigadoras aplicaran un instrumento sobre estrés laboral. Su participación en este estudio no afectará en modo alguno su vida personal, laboral, profesional y familiar.

Incorporación

Alrededor de 21 sujetos del Banco BBVA de la ciudad de Bogotá, los cuales serán seleccionados por los factores incluyentes. A los efectos de ser elegido para participar en el estudio, debe confirmarse la siguiente información:

- Ser empleado del Banco BBVA de la ciudad de Bogotá.
- Tener dentro de sus funciones, el cumplimiento de metas.

Información a ser recabada

Si usted decidiera participar en este estudio, las investigadoras aplicaran en un solo momento un instrumento de estrés laboral a cada uno de los participantes. Se eliminará su nombre de todos los resultados del estudio y la presentación de los informes se realizará en forma confidencial. Los resultados de este estudio de investigación podrán ser presentados en exposiciones o publicaciones, pero en ningún caso se revelará su identidad.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio debido a que la aplicación del instrumento se hará con el fin de validarlo. La información obtenida de esta investigación solo será usada con fines académicos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en investigación sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Remuneración por su participación en el estudio

Usted no recibirá pago alguno por participar en este estudio. Las investigadoras se harán cargo del costo del material a utilizar.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de la investigación.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha y hora de aplicación _____ yo
_____ identificado con cédula de ciudadanía
número _____ en calidad de empleado del Banco BBVA, certifico que
he sido informado claramente del contenido y motivación de esta investigación, realizada
por los estudiantes de Psicología del Politécnico Grancolombiano, a su vez todas mis
dudas fueron resueltas y se me explicó que la información aquí depositada es solo para
fines de su investigación de práctica II, en consecuencia de forma libre y voluntaria
participo del mismo.

Firma del Empleado del Banco BBVA

Instrumento

INFORMACIÓN GENERAL

El presente ejercicio tiene como finalidad identificar de qué manera el riesgo de la pérdida de empleo, la competitividad y el cumplimiento de metas son factores generadores de estrés en los colaboradores del banco BBVA de la ciudad de Bogotá circuito noroccidente. En promedio la aplicación de la encuesta tendrá una duración de 20 minutos desarrollada por Lucila Sanabria Alfonso. Yo en calidad de empleado del Banco BBVA, certifico que he sido informado claramente del contenido y motivación de esta investigación, realizada por los estudiantes de Psicología del Politécnico Gran colombiano, a su vez todas mis dudas fueron resueltas y se me explicó que la información aquí depositada es solo para fines de su investigación de práctica II, en consecuencia, de forma libre y voluntaria participo del mismo.

1. Nombre completo *

2. Número de cédula *

3. Acepto realizar el siguiente cuestionario con fines académicos *

Marca solo un óvalo.

Acepto

Batería para empleados del BBVA

4. Sexo *

Marca solo un óvalo.

Mujer

Hombre

5. Edad *

6. ¿Estado civil actual? *

Marca solo un óvalo.

Casado

Soltero

Unión libre

Otro: _____

1. Grado de escolaridad *

Marca solo un óvalo.

- Bachiller
- Pregrado
- Posgrado
- Otro: _____

2. Estrato socioeconómico de la vivienda de residencia *

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

3. Antigüedad en la empresa *

4. ¿Nombre del cargo que ejerce actualmente en el banco? *

5. Área o departamento al que pertenece *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Creo que la forma en la que se evalúan las metas es adecuada para mi cargo.					
El estrés laboral afecta mi relación familiar.					
La compensación recibida por el cumplimiento de metas me satisface.					
Las metas asignadas exceden la realidad del mercado financiero.					
Me siento amenazado de perder el empleo como resultado de mi desempeño.					
Mi plan de trabajo tiene objetivos					

alcanzables a corto y mediano plazo.					
Siento que las metas propuestas para mi trabajo son alcanzables.					
Siento que si estoy orgulloso de pertenecer a la entidad mejoro mi productividad.					
Creo que mi nivel de productividad está mediado por mi capacidad para realizar las tareas.					
El tiempo de trabajo me es suficiente para realizar las labores y funciones del día a día.					
La exigencia de cumplimiento de metas aumenta mi estrés laboral.					
Las metas asignadas me las entregan en los tiempos correspondientes.					

Me siento amenazado de perder mi trabajo si no subo mi productividad.					
Por lo general tengo tanto trabajo, que debo dedicar tiempo adicional a la jornada laboral.					
Siento que no cumpla la totalidad de las metas y por eso puedo ser despedido.					
Tengo una carga laboral tan alta que durante el día tengo que trabajar sin parar.					
Cuento con las herramientas adecuadas para desarrollar las labores asignadas por la entidad.					
El tiempo que tengo es suficiente para					

completar mi trabajo.					
La forma en la que mi jefe mide mi desempeño, me genera estrés.					
Los despidos de empleados son parte del ambiente laboral.					
Me siento conforme con la manera que soy evaluado.					
Recibo retroalimentación por parte de mis jefes sobre mi trabajo.					
Siento que puedo confiar en mi jefe.					
Creo que debido al rendimiento de mi equipo puedo perder el trabajo.					
Cuento con un buen equipo de trabajo para cumplir las metas propuestas.					

La carga laboral es tan alta que no puedo alcanzar todas las metas.					
Las funciones que desarrollo en mi rol, me generan estrés laboral.					
Me siento estresada/o al llegar a casa después de los días laborales.					
Me siento inseguro(a) por la competencia con mis compañeros.					
Siento que el desempeño en mi cargo puede acarrear la pérdida del mismo.					
Siento que puedo ser más productivo si tuviera otros incentivos.					
El miedo a perder mi trabajo es una sensación constante.					