



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 PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
ESTRÉS LABORAL, UN FACTOR QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DE VIDA DE
LOS TRABAJADORES DEL BANCO DAVIVIENDA SUCURSAL DE APARTADO,
ANTIOQUIA

PRESENTA:

GÁLVEZ RAMÍREZ SINDY JOHANNA CÓD. 1621022554
HERNÁNDEZ TAPIE DIEGO ALEXANDER CÓD. 1711020746
NAVARRETE MUETE NORIDA CÓD. 1521020162
VELÁSQUEZ MADERO CARLOS ALBERTO CÓD. 1621025340
VELÁSQUEZ SIERRA JOHN FERNANDO CÓD. 1621024297

SUPERVISOR:

TRIVIÑO JAIMES JOHANNA MARCELA. MGS.

BOGOTÁ D.C AGOSTO – DICIEMBRE 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.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación	4
Capítulo 2. Marco de referencia.	5
Marco conceptual.....	5
Estrés laboral.....	5
Calidad de Vida.....	5
Bienestar laboral.....	5
Clima laboral.....	6
Marco teórico.....	6
Teoría del Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.....	6
Marco empírico.....	8
Capítulo 3. Metodología.....	11
Tipo y diseño de investigación.....	Error! Bookmark not defined.
Participantes.....	Error! Bookmark not defined.
Instrumentos de recolección de datos.....	Error! Bookmark not defined.
Estrategia del análisis de datos.....	Error! Bookmark not defined.
Consideraciones éticas.....	Error! Bookmark not defined.
Capítulo 4.....	Error! Bookmark not defined.
Resultados.....	Error! Bookmark not defined.
Discusión.....	17
Conclusiones.....	19
Limitaciones	20
Recomendaciones	20
Referencias bibliográficas	21
Anexos.....	24

Lista de tablas

Tabla 1. Resultados generales de estrés laboral.....	17
Tabla 2. Niveles de estrés por categorías en 18 participantes.....	17

Lista de figuras

Figura 1. Gráfica del modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.....	11
--	----

Resumen.

El estrés laboral y el rendimiento de los colaboradores son factores importantes para las estructuras organizacionales, por lo cual las empresas tienen la atención puesta en estos temas, ya que pueden llegar a afectar la salud física, emocional y el cumplimiento de metas ocasionando errores en la ejecución de tareas; por tal motivo ésta investigación pretende identificar de qué manera influye el estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores del banco Davivienda sucursal Apartadó, con un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y con un muestreo no probabilístico. Igualmente se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de estrés laboral del Ministerio de Trabajo, logrando con esto obtener resultados con valores significativos como son que, los niveles de estrés en trabajadores se encuentran en un nivel medio-alto con porcentajes de 21% en medio y 41% en alto, dejando ver que de alguna forma se ha perdido el control y el manejo de aquellas situaciones consideradas estresores al realizar la actividad laboral, y evidenciando que el estrés tiene influencia sobre la calidad de vida de los trabajadores.

Palabras clave: Estrés laboral, Calidad de vida. Bienestar laboral, Clima laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

La calidad de vida, nos habla de un estado positivo donde las condiciones físicas, mentales, emocionales y laborales suministran satisfacción y tranquilidad a cualquier persona, la calidad nos permite dar nuestra valoración o concepto sobre cualquier cosa o situación comparándola con otra de su misma especie. Botero (2013, citado por López, 2014) define qué. “Desde la psicología organizacional se determinó que se debe velar para que el capital afectivo, emotivo e intelectual del ser humano, esté enmarcado en una cultura ética, que trascienda los procesos organizacionales” (p.8).

Todas las personas que pertenecen a una organización se sienten más felices y satisfechos cuando son valorados, respetados, cuando cuentan con los recursos suficientes para desarrollar su función y además tienen oportunidad de crecimiento en la organización, es decir, cuando son ascendidos laboralmente. Pero el panorama pinta desalentador según un artículo de la revista La Republica, ocho de cada diez trabajadores en Colombia están insatisfechos en su trabajo (Montes, 2019).

“Una buena calidad de vida laboral provee estabilidad a una organización, pero ésta depende de la cultura y ésta no va bien con todos, y para algunas organizaciones, incluso llega a tornarse en un obstáculo importante para el cambio” (Robbins, Judge, & Ayala, 2013, p.5). Es aquí en donde la palabra estrés entra en acción. En los últimos años el estrés laboral se viene convirtiendo en una piedra en el zapato para los empleadores, además de ser una afección que viene creciendo notablemente, por lo que ha sido considerado un problema de salud mental a nivel mundial. OIT (2016) afirma. “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p.2).

Descripción del contexto general del tema.

Expertos indican que el estrés está presente en gran parte de la población ya sea para factores sociales, culturales, influencia de la tecnología, exceso de información, cambios ambientales que resultan ser difíciles de afrontar (Calcines, Águila, Roxana & Zaida, 2015).

En Colombia entre el 20% y el 33% de los trabajadores sienten altos niveles de estrés; quiere decir que dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores estresantes (Asuntos Legales, 2020). También en referencia a la segunda encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo se evidenció que en los puestos que están en contacto con el público como atención al cliente, asesores, cajeros entre otros, son los más propensos al estrés. (MinTrabajo, 2019). Sabemos que el nivel de exigencia del entorno es muy alto y es inevitable que esto no exista; lo que pone a prueba la capacidad de cada individuo de cómo superar los retos que se le presentan.

Planteamiento del problema

Se ha considerado que el bajo nivel de la calidad de vida de los empleados de una compañía, va directamente relacionada con el estrés laboral (Granados, 2012). Ya que este afecta negativamente la salud psicológica y física de cada uno de ellos, derivado de la exigencia y la alta productividad personal, general y eficiencia para lograr las diferentes metas de las entidades para las que laboran. Así lo demuestran las estadísticas mundiales con respecto a la importancia que se debe tener en las organizaciones con relación al estrés laboral. En Colombia según Henao la OIT, (2016, p.19) citado por Martínez García, Merchán Toquica, & Ramirez Suarez, (2018), expresan que casi un 25% de los hombres y un 28% de las mujeres consideraron su nivel de estrés alto.

El estrés laboral es uno de los principales problemas a los que se afronta el trabajador en la actualidad y es por esto que se desea dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación.

Pregunta de investigación.

¿Cómo influye el estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores del banco Davivienda sucursal del municipio de Apartadó en el Departamento de Antioquia?

Objetivo general

Identificar cómo influye el estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores del banco Davivienda sucursal del municipio de Apartadó.

Objetivos específicos

Analizar el efecto que tiene el estrés laboral en los trabajadores de la sucursal del Banco Davivienda.

Determinar de qué manera se ve afectada la calidad de vida de los trabajadores del Banco.

Proponer estrategias que puedan implementarse en el Banco, para fortalecer la calidad de vida de los trabajadores frente a los factores generadores de estrés.

Justificación

El estrés no solo ataca la salud del trabajador, sino que indirectamente también se ve involucrada la productividad de la compañía. El estrés es una problemática que se vive a diario en todas las empresas sin excepción alguna, bien sean grandes, pequeñas y medianas en todo el mundo. Es por esto que resulta de una gran importancia la presente investigación, la cual permitirá conocer los niveles de estrés por los que están atravesando los colaboradores de la sucursal del Banco Davivienda del municipio de Apartadó, Antioquia. Este trabajo será de gran ayuda ante esta problemática que se vive a diario, y que muchos de sus colaboradores aún desconocen los problemas y las consecuencias que el estrés laboral puede llegar a ocasionar. Las organizaciones buscan sacar el mejor provecho de sus colaboradores para lograr metas cada vez más ambiciosas en medio del exigente y competitivo mundo comercial y por esta razón es de alto grado buscar un equilibrio entre las necesidades de los trabajadores y el direccionamiento estratégico. Con el ánimo de impulsar herramientas que coadyuven a la pro-actividad, el sentido de pertenencia mutuo y el éxito tanto personal como empresarial, al mismo tiempo que va mejorando la calidad de vida de sus colaboradores; la presente investigación a partir de los hallazgos obtenidos pretende brindar información que será útil y de suma importancia para mejorar las condiciones laborales de los empleados bancarios y de paso, que sirva como enlace para implementar las medidas necesarias que ayuden a detectar y prevenir el estrés en la compañía.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En el siguiente capítulo se elaborarán tres marcos en los cuales se busca representar los conceptos más relevantes de la investigación, la teórica que sustenta el estudio y el estado del arte.

Marco conceptual.

Estrés laboral.

Todos los trabajadores reaccionan de forma distinta ante los diferentes sucesos o situaciones que se les presenta laboralmente; pues no todos poseen la misma disposición mental para vivir una situación determinada; por eso, el tema de estrés laboral que se forja al interior de las empresas, como afirma. Gutiérrez & Vilorio, (2015) “El estrés cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla” (p.2).

Calidad de Vida.

La calidad del trabajo se ve directamente afectado por la calidad de vida del trabajador y viceversa. "La calidad de vida laboral es un importante dato, que muestra el estado que corresponde al nivel alcanzado por una persona en la búsqueda de sus objetivos organizados jerárquicamente" (Gómez, Galvis, & Royuela, 2015 p.2).

Bienestar laboral.

El bienestar laboral se refiere al estado que una persona necesita para lograr su satisfacción, tranquilidad y su realización propia y éste se ve reflejado en el campo laboral, en momentos en que el trabajo es muy mal remunerado y poco reconocido, logrando que los trabajadores obtengan como resultado un nivel muy alto de insatisfacción laboral, y por ende un entorno laboral poco agradable. “La idea o pensamiento del bienestar laboral se asociaba mucho al estilo y calidad de vida laboral” (Aguilar, Cruz, & Jiménez, 2017, p.8).

Clima laboral.

Uno de los aspectos más importantes para que los trabajadores consigan una buena calidad de vida es el clima laboral, como lo define Drucker (1999, citado por Jiménez & Jiménez, 2016). “El clima laboral es de vital importancia dentro de una organización y, la estabilidad de los empleados genera mayor productividad y beneficio para el sector, jugando un papel muy importante dentro de las relaciones entre compañeros de trabajo” (p.27).

Marco teórico.

Este espacio busca describir las teorías de estrés en los trabajadores, donde se pueda evidenciar aquellas condiciones más relevantes que interfieren en ellos. Esto debido a la relación que se ha encontrado en los resultados que se obtienen a nivel de la salud física, mental, emocional y, del mismo modo de la influencia en la productividad.

Se conocen varias teorías que estudian y dan respuesta al tema de interés propuesto, es por esto que con la intención de proveer en la investigación un lineamiento teórico y poder alcanzar un tejido efectivo para lograr el tratamiento del mismo, se apoyó en Siegrist y en su teoría del Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.

Siegrist y la Teoría del Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa. La teoría del modelo de D-ER está basada en la premisa de que un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa conduce a cambios psicofisiológicos negativos (distrés emocional) y a una activación de los ejes simpático-adrenomedular y pituitario-adrenocortical (Rodrigo, 2017).

Al momento de la información pertinente de los trabajadores es característico entender en qué valores de estrés se encuentran, en este caso distrés, que consigue el trabajador, en este punto es donde la teoría de Siegrist es importante (Pulido 2015).

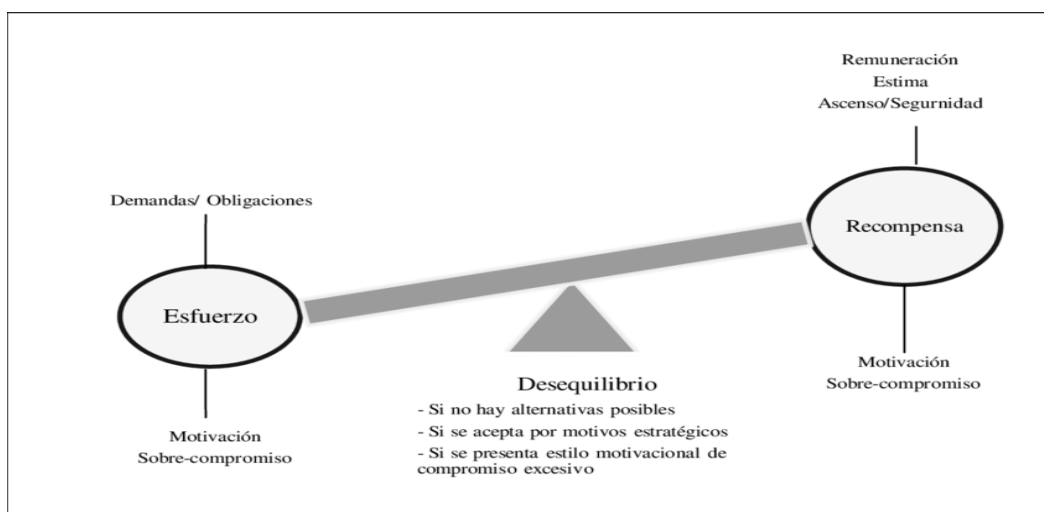
Aunque el estrés o estrés bueno, es una ayuda para la productividad de la compañía, y el rendimiento de sus trabajadores por que aumenta entre otros aspectos la memoria y la atención, lo contrario sucedería cuando estos recursos son sobre exigidos, y es allí donde es de suma importancia conocer los niveles de estrés en las personas o trabajadores.

Tirado, Llorente, & Topa, (2019) expresan que el modelo de Siegrist es uno de los modelos de estrés relacionados con el trabajo que más denso apoyo empírico ha recogido dentro de psicología de las organizaciones. Pues este modelo expone a diferencia de otros que el estrés laboral es la derivación del desequilibrio entre el esfuerzo que el profesional invierte en el ejercicio de su trabajo y las recompensas que obtiene.

Para López & Ayensa (2008) Este modelo es muy cómodo para la implantación en las organizaciones, porque en él se consigue una gran cantidad de información sobre el estado del trabajador. Esta información sirve como ayuda para la implantación de medidas que aporten a la reducción de enfermedades que se logran desarrollar tanto físicas como lo son las cardiovasculares y las mentales como la depresión.

Esta teoría expone una serie de rasgos en el trabajador sobre el esfuerzo que debe hacer para lograr con el cumplimiento de sus actividades u obligaciones, la recompensa que se debe obtener por ello y por último el nivel de importancia con la empresa. Es por eso que este modelo está siendo muy utilizado por las empresas por que enseña una serie de información adicional con el cual se puede evidenciar o describir la situación de estrés en los trabajadores (figura 1).

Figura 1. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.



Fuente: Representación gráfica del modelo de Siegrist. Researchgate.net (2015).

Marco empírico

Para el desarrollo, aporte y observación directa que se desea demostrar para la presente investigación, se tienen en cuenta cinco (5) estudios de casos de la siguiente manera: el primer caso es a nivel internacional en Chile y los restantes, corresponden a estudios de casos realizados en cuatro universidades colombianas.

A nivel internacional, un estudio titulado “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y Estado de Malestar Mental en Trabajadores de Servicios de Salud en Chile” realizada el año de 2014 en Chile, con el objetivo de indagar la asociación que hay entre las dimensiones de estrés laboral y la salud mental. Es un estudio tipo transversal - descriptivo con carácter exploratorio, a una población de 68 trabajadores a los cuales se aplicó una encuesta que incluía el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y el Cuestionario General de Salud de Gilbert, GHQ-28. Esta investigación, arroja los siguientes resultados: el malestar mental es de un 32,4%, la variable de esfuerzo no se relacionó a las variables detalladas, al contrario, se logra ver que la escala de recompensa reveló unas correlaciones negativas. El sobre-compromiso enseña correlaciones positivas en cuanto a la ansiedad, insomnio y depresión.

En el caso de Colombia, una investigación realizada en la universidad Jorge Tadeo Lozano, que lleva por nombre “Causas del estrés laboral en los trabajadores centinelas de la compañía de seguridad y vigilancia privada”. Realizada el año 2018 en Bogotá, Colombia, y el objetivo del trabajo era definir las fuentes del estrés laboral a partir de las demandas y controles de tipo psicosocial de los “Casos Centinelas” de la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada. Realizado bajo la metodología de un enfoque cuantitativo, a una muestra de 53 trabajadores, empleando en esta investigación el cuestionario de demanda-control de (Karasek). Logrando obtener como resultados principales varias causas que son generadoras de estrés, entre ellas un 94.34% afirmó no tener control sobre su trabajo, dejando entre ver la mala percepción que tiene en cuanto al desarrollo de las habilidades, por otro lado, demostrando que la participación del jefe directo es importante en donde un 77.35% afirma que no se preocupa por el bienestar de los trabajadores y un 69.2% consideran que su jefe tiene una actitud hostil o conflictiva.

Otro estudio de la Universidad Javeriana Sede Cali, realizó un investigación titulada “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel tres en el año 2017, con un objetivo de Identificar los niveles de estrés laboral en personal con puestos asistenciales, dicha investigación tiene un estudio tipo descriptivo de enfoque transversal, la muestra es de 595 participantes en los cuales se empleó el cuestionario para la evaluación del estrés del Ministerio de la Protección Social. Logrando de los 595 colaboradores, el puntaje total convertido fue 21,7%, lo que enseña un nivel de estrés alto, indicando que esta cantidad de estrés en relación a los síntomas y la frecuencia es perjudicial para la salud, y es un porcentaje muy alto para ser considerado por los mismos profesionales, cuya labor es el mismo cuidado de las salud y bienestar de las personas, contrario al 11,6% obtenido en el área de Psicoemocionales en donde se atribuyen al bajo consumo de bebidas y el escaso sentimiento de angustia, preocupación y tristeza.

En otro estudio de caso realizado por la Universidad Santo Tomás y bajo el nombre de “Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial” en el año de 2016 en Bogotá Colombia, su objetivo principal es realizar una caracterización de riesgo psicosocial y estrés laboral, contando con un enfoque cuantitativo no experimental y contó con la participación de una muestra de 84 trabajadores y a los cuales se les aplicó la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social. Donde se evidenció niveles en promedio medio/alto, pues se estimó que alrededor del 26,2% de trabajadores estaban en un nivel de riesgo extra laboral, demostrando que existen riesgos psicosociales relacionados en este medio que impactan al trabajador, también se encontraron niveles de riesgo bajo y alto el cual era un 47,6 % de la muestra, mientras que el riesgo descrito como muy alto agrupó de esta manera a un 20,2% de los trabajadores dejando entre ver una correlaciones entre tipo de cargo, los horarios de trabajo y tipo de salario, allí los niveles son más altos en cargos administrativos en donde el contacto con las personas es más directo.

La Universidad de Manizales con una investigación de nombre “Estrés laboral en empresas de producción” en el año de 2014 en Manizales, Colombia, con un objetivo principal de examinar qué relaciones existe entre el estrés en los trabajadores y las causas

de riesgo psicosocial dentro y fuera de la compañía. Este trabajo abarcó un enfoque mixto con un diseño no experimental, realizado con una muestra de 343 trabajadores, allí se empleó la Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección. Encontrando un 32,4% de estrés en operarios, jefes, profesionales y técnicos es del 21,4%. Revela que el total de síntomas y su frecuencia de exposición son el reflejo de una respuesta de estrés muy alta y dañina para la salud, estos resultados obtenidos son considerados como altos.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El actual trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, y es aquella que pretende recopilar información que sea cuantificable y de esa forma pueda ser utilizada en un análisis estadístico sobre el personal de la organización a estudiar, y así realizar un análisis y medición de los mismos, Hernández, Fernández y Barona (2003, citados por del otro trabajo Aguilera y Bono, 2015) define. “Cuando se hace referencia a este tipo de diseño, se atiende a trabajos de campo que permitan indagar la incidencia de variables en una población determinada” (p.7). Al mismo tiempo se trabajará en un diseño descriptivo. Tamayo (1995, citado por Ardila, 2016) expresa. “que los estudios explicativos le dan una comprensión, comprobación e interpretación a las hipótesis que son el resultado del estudio” (p.7).

Participantes.

Según Selltiz *et al.*, (1980, citado por Sampieri, 2010) define que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Para la selección de la población de estudio se utilizó un muestreo no probabilístico “por conveniencia”, en donde se tuvo en cuenta aquellos cargos que tienen contacto directo con los usuarios. Dicha población consta de 20 trabajadores del Banco Davivienda sucursal Apartado, de allí se tomó una muestra de 18 de sus colaboradores con una edad promedio

de 33 años y distribuidos de la siguiente forma: 6 cargos de Cajeros, 6 asesores, 4 técnicos de canje y efectivo, 1 director y 1 sub-director de servicios; en la clasificación por género, el resultado indica que 14 son de sexo femenino y 4 de sexo masculino. El nivel socioeconómico está entre los estratos 3 y 4 y su salario se encuentra en 1,5 salarios mínimos legales vigentes más las comisiones por resultados; cuentan con un nivel de estudio tecnológico y profesional con una antigüedad no menor de 3 años y con un contrato a término indefinido.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento para lo consecución de datos es el “cuestionario para la evaluación de estrés en su tercera versión, elaborado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana”. El cual contiene 31 ítems con respuesta estilo Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca). Los ítems están distribuidos en cuatro categorías importantes según el tipo de síntomas de estrés: Fisiológicos, Comportamiento social, Intelectuales y laborales y los Psicoemocionales. (Ver anexo 1). La aplicación de este instrumento se desarrolló de forma presencial y en acorde a los horarios de trabajo, con una duración de 10 a 15 minutos por persona.

Estrategia del análisis de datos.

La presentación tabular y textual se elaboró por medio del procesador de texto Microsoft Excel en el ambiente de Windows 10. Se desarrolla la organización de la información recolectada permitiendo que de forma automática se dé la elaboración de gráficas que permitan la interpretación de los resultados.

Consideraciones éticas.

El proceso de investigación desarrollado en la sucursal Apartadó del Banco Davivienda y en cual se pretende averiguar la influencia del estrés en la calidad de vida de los colaboradores, dicho proceso de información se realizará bajo los principios éticos deontológicos que se aplican bajo el ámbito de la conducta moral y por este motivo se garantiza la confidencialidad de la información adquirida así como lo señala y es

considerado en la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, sobre los derechos de los participantes en investigaciones y el uso del consentimiento informado, en síntesis:

- Se guardará la identidad y la confidencialidad de los trabajadores que participen en el estudio, así como de los resultados que se obtengan.
- Se expondrá de forma clara a todos los participantes del alcance y propósito del estudio a través del consentimiento informado.
- Se establecerá el derecho a poder retirarse de la investigación en el momento que lo desee y por las circunstancias que ellos vean convenientes.

Capítulo 4.

Resultados.

En el desarrollo de esta investigación y para efectuar el análisis del estrés laboral, primero se presentan los resultados obtenidos sobre el nivel actual de los trabajadores, y después se analizarán las cuatro categorías de síntomas según el cuestionario de estrés laboral (ver tabla 1).

Tabla 1.

Resultados generales de estrés laboral

Muy Alto	Medio-Alto	Alto	Bajo	Muy bajo
0%	21%	41%	38%	0%

Fuente: propia a partir de la batería de estrés laboral Mintrabajo.

De acuerdo a lo anterior, se evidenció que los trabajadores presentan un nivel de estrés alto, representado en un 41%, de la misma forma los trabajadores que perciben estrés en un nivel bajo es un 38%, además se suma que el 21% de los trabajadores indicaron que su nivel de estrés se encuentra en un nivel medio alto.

Tabla 2.

Niveles de estrés por categorías en 18 participantes.

Categorías	Respuestas			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Síntomas fisiológicos	1%	31%	36%	32%
Síntomas de comportamiento social	3%	20%	42%	35%
Síntomas intelectuales y laborales	1%	14%	45%	40%
Síntomas Psicoemocionales	1%	17%	44%	38%

Fuente: Propia a partir de la batería de estrés laboral Mintrabajo.

Al analizar el efecto que tiene el estrés en los trabajadores del banco, y al observar los resultados de la tabla anterior, se pudo entender que a nivel individual de las cuatro dimensiones que se evaluaron en el área fisiológica la respuesta dada por los participantes como (casi siempre) puntuó con un 31%, seguido de un 36% (a veces) y por último (Nunca) con un 32% de los encuestados.

De esta forma se pudo observar la influencia del estrés en el área de comportamiento social (a veces) obtuvo un porcentaje del 42% y un 45% en el área de síntomas intelectuales y laborales. Del mismo modo se logró ver que una de las áreas importantes como lo es la de los síntomas Psicoemocionales logró obtener un porcentaje del 44% en donde los encuestados dieron una calificación de (A veces) y con un 17% de los mismos encuestados con una respuesta de (casi siempre).

Ahora bien, si se observa desde una perspectiva global de los 31 ítems, se obtienen que el 51% de los encuestados mencionaron que (A veces) han sentido alguno de los síntomas, seguido por un 44% que expresaron que (Casi siempre) los han llegado a sentir, y por último con un 5% aquellos que (siempre) han sentido alguno de los síntomas expuestos en la encuesta.

De lo anterior se obtuvo que de las 14 mujeres encuestadas un 78% refirió que a veces ha sentido uno de los síntomas expuestos, este resultado a comparación de los 4 hombres encuestados que arrojaron un 76%.

Del total de los cuatro hombres encuestados el 78% respondió que a veces sienten dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, en comparación a las mujeres que obtuvieron 85% en este mismo punto.

De los trabajadores que participaron en la encuesta de estrés laboral, se logró evidenciar que un 28% (siempre) tienen dificultad en la relación con otras personas, lo sigue un 39% que refirieron tener dificultades en las relaciones familiares.

Para determinar la manera en que se ve afectada la calidad de vida de los trabajadores del banco, se observó desde la categoría de los síntomas fisiológicos, uno de los aspectos que obtuvieron porcentajes altos fueron a nivel de dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, en donde un 5% refiere (siempre) sentir estos síntomas, (casi siempre) con un 56%, seguido por un 39% (a veces) ha llegado a sentirlos.

En la misma línea se observó que conforme a los problemas gastrointestinales un 44% (casi siempre) siente los síntomas, lo sigue con un 50% que refirieron que (a veces) llegan a sentirlos y de último se encontró con 6% que (nunca) los ha llegado a sentir.

En cuanto a los problemas respiratorios un 67% de los encuestados informaron (nunca) haber llegado a sentir este síntoma en comparación con un 22% que dijo que (casi siempre) lo han sentido.

Y por último se encontró que el 33% de los trabajadores refirieron que (casi siempre) sienten dolor de cabeza, seguido por un 44% que expresaron que (a veces) lo llegan a sentir.

A nivel de comportamiento social, se encontró que en el punto de consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios obtuvo un porcentaje alto, un 39% de las personas (a veces) las consumen. Seguido por el consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo con un 17% que (casi siempre) los consumen y con 61% que (a veces) lo hacen.

Seguido en la categoría de síntomas intelectuales se pudo encontrar que el sentimiento de sobrecarga de trabajo obtuvo un resultado del 78% al sentir que (a veces) el trabajo trae sobrecarga y por último un 22% expuso que (casi siempre) lo hay.

Otro de estos puntos es la de dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes que obtuvo un porcentaje significativo en donde el 67% de los encuestados refirieron que (a

veces) sienten los síntomas, un 20% (casi siempre) y por último 22% de las personas dijeron (nunca) haber sentido estos síntomas.

En el ítem de sentimiento de frustración, el no haber hecho lo que se quería en la vida tuvo como resultado un 28%, en donde expresaron que (casi siempre) tenían esos sentimientos, un 17% (a veces) y 56% expresaron que (nunca) han llegado a sentir frustración en la vida.

En cuanto a la disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad llegando a obtener porcentajes de 10% con un (casi siempre), seguido por un 60% de trabajadores que expresaron que (a veces) y un 30% que dijeron que (nunca) han sentido disminución del rendimiento.

Estos resultados indicaron algunos aspectos a considerar por el banco para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores en cuanto a los aspectos generadores de estrés, y que permitan mejorar los porcentajes, ya que son puntos muy importantes dentro de la compañía, estos aspectos se obtuvieron de las tres categorías y son: el deseo de no asistir a laborar, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace y deseo de cambiar de empleo, obtuvieron porcentajes en el mismo rango en donde un 10% de los trabajadores expresaron que (casi siempre) tienen estos sentimientos, seguido por un 66% que respondió que (a veces) los han llegado a sentir y por último con un 24% de los encuestados respondieron que (nunca) a este punto.

Por otro lado, los resultados arrojaron que un 6% de los trabajadores tan solo presentaron riesgo en la dimensión de Sensación de aislamiento y desinterés, seguido por un 17% y concluyendo con un 67% de las personas que respondieron con (a veces), a diferencia de la dimensión de Cansancio tedio y desgano que arrojó como resultado que un 50% de la muestra está por debajo de del riesgo de sentir estos síntomas, a diferencia de 28% de los mismo que respondió que (casi siempre).

Discusión

De acuerdo con la investigación y al analizar los resultados se logra encontrar que el estrés tiene una influencia medio alta sobre el bienestar emocional de los trabajadores del banco Davivienda sucursal de Apartadó, es decir que más del 50% de los trabajadores presentan algún síntoma relacionado con el estrés. En los análisis de cada categoría se

encontraron asociaciones significativas tanto en el área de los factores Psicoemocionales e intelectuales dejando ver que dichos valores se encuentran por encima del 61% y en las otras dos categorías como el comportamiento social y fisiológico tienen valores medio y bajo, llegando a sumar un 21%.

En los análisis y según la teoría de Siegrist y el Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa se puede discutir la similitud que se encuentra en los aspectos que se evalúan como lo son los intelectuales y el comportamiento social entre los profesionales del banco, estos al ser contrastados con la teoría y su área de esfuerzo se evidencia que el 100% de los participantes presentan niveles de estrés alto cuando sus habilidades o recursos son sobre exigidos con la demanda alta de trabajo y a su vez el cumplimiento de las metas, este es uno de los resultados más significativo encuentran, siendo este un factor importante en la compañía, ya que los cargos ocupados y evaluados allí son de interacción constante con las demás personas, entre ellos los clientes.

Es importante anotar que entre los resultados que se presentan y que a su vez son comparados con las investigaciones empíricas se logra ver que éstos niveles aquí descritos pueden llegar a ocasionar problemas a nivel físico y psicológico en los trabajadores, es por eso que son porcentajes que deben ser considerados como importantes para la compañía, esto datos se logran sustentar con los resultados que se obtienen en la investigación realizada por la Universidad de Manizales en donde se analiza las causas de estrés laboral y los riesgos psicosociales en trabajadores, allí se logra encontrar que aquellas personas que presentan un nivel alto de estrés, se ha visto reflejado en las consecuencias negativas que trae para la salud como lo son la ansiedad, dolores de cabeza e insomnio.

De la misma forma Tirado, Llorente & Topa, (2019) exponen y dan hincapié en que los niveles de estrés que se pueden presentar a nivel de las compañías es relativo al esfuerzo realizado por el trabajador, es decir que al no haber un control por parte de los directivos en cuanto a la sobre carga de trabajo y sumado a esto la recompensa que llegan a recibir como el salario o una comisión, mientras estas sigan siendo bajas o no se encuentre un equilibrio entre este y la demanda de actividades, se seguirá generando niveles de estrés altos, uno de estos aspectos se encuentra en los resultados obtenidos en donde los participantes expresan el deseo de cambiar de empleo y un bajo compromiso y poco interés por las actividades que

realizan, el porcentaje encontrado se encuentra entre los 62% y el 55% se expresan por los colaboradores. Es aquí donde influye el bajo control en la demanda de actividades que logra tener el trabajador y el desbalance en los niveles de sueldo a los que están siendo retribuidos.

Esto mismo se logra presenciar en el área de los factores Psicoemocionales, allí la evidencia en relación con los resultados obtenidos en el personal administrativo del banco y a su vez con la investigación desarrollada en Chile en donde se requiere indagar en la asociación que existe entre las dimensiones de estrés laboral y la salud mental, dicha asociación da un puntaje negativo en ambos resultados, dejando ver que en la evaluación de sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, allí el personal del banco expresa con un 55% que muestra niveles altos, así, a su vez al sustentarlos con los estudios realizados en Chile que presentaron niveles de ansiedad considerables.

En estos mismos resultados se encuentra una similitud en los encontrados en la investigación realizada por la universidad Javeriana y en donde se requería averiguar el estrés laboral en personal asistencial de instituciones de salud en Cali. Se puede observar que en aquellos cargos en donde el contacto directo con las demás personas es más constante, sus niveles de estrés y los síntomas reflejados son más altos y constantes que los de otras áreas, la población del área administrativa tiene niveles de estrés más alto que las demás, aquel nivel de estrés en donde el puntaje agrupado es del 61% solo en la categoría Psicoemocionales.

Las asociaciones encontradas entre el estrés laboral y la forma en cómo influye en la calidad de vida de los trabajadores son negativas y consistentes con lo reportado en el marco teórico y empírico, en cuanto a las escalas evaluadas del cuestionario y en comparación con la teoría de desbalance esfuerzo y recompensa.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado de los resultados que se lograron obtener a través del cuestionario de evaluación de estrés laboral, se logra evidenciar que los niveles de estrés influyen negativamente en la calidad de vida de los trabajadores del banco Davivienda, en donde los porcentajes arrojados en las cuatro áreas evaluadas como la

fisiológica, comportamental, la intelectual y la Psicoemocional, se evidencian valores promedio medio alto en lo manifestado por los trabajadores.

Los síntomas más relevantes que demuestran lo enmarcado en los resultados generales como dolores de cabeza con puntuación de un 56%, cuello y espalda, allí los resultados logran llegar a un porcentaje del 50% en los trabajadores que sienten esta molestia es las jornadas de trabajo.

Uno de los resultados que deja entrever de manera un poco preocupante es la del sentimiento de sobrecarga de trabajo, ya que este es uno de los síntomas a tener en consideración por parte de la empresa como uno de los estresores más importantes y es que la sobrecarga de trabajo o de actividades a desarrollar, en consideración con la recompensa, salario o comisiones que se lleguen a obtener tiene efecto en el bajo nivel de sentido de pertenencia por la compañía.

Aunque bien los resultados encontrados no son en sí altos en su totalidad, si dejan entre ver que, al presentarse síntomas relacionados con el estrés laboral el banco Davivienda sucursal Apartadó debe tener en consideración pues los colaboradores perciben el esfuerzo elevado que se hacen en cargos operativos frente al que realizan en otras entidades en cargos similares. Esto muestra una baja consideración e intervención por medio de los directivos en la responsabilidad de salvaguardar la salud de sus empleados.

Una baja calidad de vida de los colaboradores se verá implicada en una baja calidad en el servicio y a su vez en una baja productividad del mismo, esto da a entender que a mayores niveles de estrés menos resultados en el logro de metas establecidas y, por ende, menos recursos recibidos y esto afecta directamente de manera económica el bien estar y la calidad de vida de los mismos.

Limitaciones

Entre las limitaciones presentadas en esta investigación se encuentra los horarios de los trabajadores del Banco, ya que al momento de realizar la aplicación del instrumento con el personal de cajeros solo se podía hacer en horarios de medio día o de almuerzo, esto teniendo una implicación no deseada al momento de responder, pues el tiempo con el que cuentan es mínimo.

Por otra parte, con el personal de asesoramiento al cliente, la limitante no era el tiempo sino la duración con la que respondían, ya que al momento de realizarlas se les presentaba algún cliente esto dejando pasar varios minutos en responder de una pregunta a otra. En cuanto a la recolección de resultados y su análisis se evidencia que al ser en parte la mayoría de los trabajadores del banco, se pueden obtener mejores resultados o una mejor profundización en cuanto a las causas o los generadores de estrés tanto intralaborales como extra laborales.

Recomendaciones

Se recomienda ampliar este estudio para conseguir unos resultados más amplios y generales en el resto de las sucursales. Evaluar el diseño de cargos y responsabilidades dentro de la sucursal y poner en conocimiento el nivel de exigencia o carga laboral que se esté dando a los empleados y también implementar jornadas que permitan acercamientos e integraciones entre la parte directiva y la parte operativa para que se creen canales de comunicación asertiva de escucha mutua donde puedan hacer sugerencias ambas partes y socializar los objetivos trazados desde la planeación estratégica que demarque el rumbo que deben tomar como empresa que quiere tener éxito comercial como también velar por el bienestar integral de sus colaboradores .

Otra de las recomendaciones que se entrega es la hacer énfasis durante las jornadas de trabajo en las pausas activas, para que el personal tenga unos minutos de descanso y desconexión de la rutina laboral.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, V., Cruz, V., & Jiménez, D. (2017). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas : periodo 1995 2005 en Bogotá D.C. Estado del Arte. (*Trabajo de grado*). Universidad de La Salle, Bogotá.
- Aguilera, M., & Bono, A. (2015). Incidencias de las metas de aprendizaje en estudiantes secundarios avanzados de Argentina: un estudio descriptivo cuantitativo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*.
- Ardila , C. (2016). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones, estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. (*Tesis de grado*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Calcines Castillo, M., Águila, B., Roxana, M., & Zaida, N. (2015). Revisión Estrés académico. *EduMeCentro*, 7(2), 3-4.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gómez, M., Galvis, L., & Royuela, V. (2015). Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Documentos de trabajo sobre economía regional*, 1(230), 1-2.
- Gutiérrez, A., & Vilorio, J. (2015). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), 2-3.
- Granados, I. (2012). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 14(2), 4-5-6.
- Henao, D., Martínez García, A., Merchán Toquica, P., & Ramirez Suarez, O. (2018). Causas de estrés laboral en los trabajadores caso "centinela" de la compañía de seguridad y vigilancia privada. *Causas de estrés laboral en los trabajadores de seguridad y vigilancia privada*. Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá.
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.

López, Á., & Ayensa, J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I). *Gestión Práctica de Riesgos* (46), 52-56.

López Pacheco, Á. S. (2013). Estudio del clima laboral y diseño de un plan de intervención para la Gobernación de Caldas, desde la psicología organizacional. *Grupo de investigación en Administración y Gerencia del Talento Humano*. Universidad de Manizales, Manizales.

MinTrabajo. (7 de Julio de 2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público*. Obtenido de Mintrabajo:
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Montes Sebastián. (20 de febrero de 2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. Obtenido de La República:
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

Rodrigo, A. (2017). Influencia de las variables socio-demográficas y laborales en los valores de estrés determinados con el modelo desequilibrio esfuerzo y recompensa de Siegrist. (*Tesis doctoral*). Universitat de les illesBalears, Mallorca, España.

Rojas (2020). Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia. asuntos: legales. Recuperado de:
<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082#:~:text=En%20Colombia%2C%20en%20el%20m%3%A1s,un%20alto%20nivel%20de%20estr%3%A9s.>

Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Santa Fe, México: McGrawHill Educación.

Trabajo, O. I. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Organización Internacional del Trabajo* (1), 2.

Tirado, G., Llorente, M., & Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(2), 59-70.

Trabajo, O. I. T. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Organización Internacional del Trabajo* (1), 2.

Anexos.

Anexo 1.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Derecho y Vida



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 2.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: Estrés laboral: un factor que influye en la calidad de vida de los trabajadores del banco Davivienda sucursal de Apartado, Antioquia

Investigadores:

GÁLVEZ RAMÍREZ SINDY JOHANNA
 HERNÁNDEZ TAPIE DIEGO ALEXANDER
 NAVARRETE MUETE NORIDA
 VELÁSQUEZ MADERO CARLOS ALBERTO
 VELÁSQUEZ SIERRA JOHN FERNANDO

|

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Banco Davivienda, sucursal Apartado. El objetivo general de el Plan de Mejora es Identificar de qué manera influye el estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores del banco Davivienda sucursal del municipio de Apartado.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora 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.

Anexo 3

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada “_____”

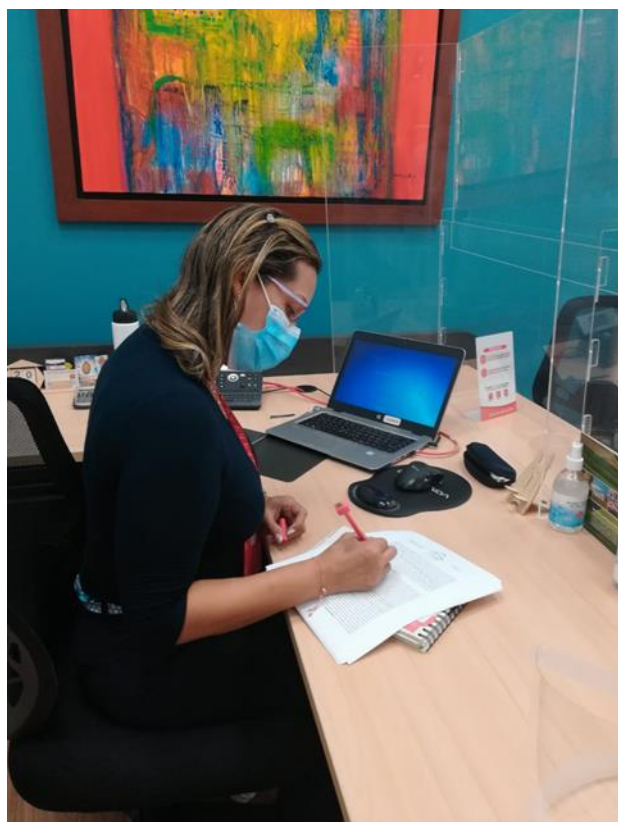
_____”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 4.



Producto Multimedia: <https://youtu.be/ZfIEJpD2Eg8>