

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
FACTORES SOCIALES, FAMILIARES Y LABORALES QUE INFLUYEN EN LA
GENERACIÓN DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES

PRESENTA:

ANGÉLICA MARÍA OROZCO BARRIOS CÓDIGO 1221120045, JESSICA JASBLEYDY
BELLO QUITIAN CÓDIGO 1611023033, LEIDY ALEJANDRA MAHECHA SARASTY
CÓDIGO 1410012074, LUIS ÁNGEL SINISTERRA MADRID, CÓDIGO 1311220008,
YAMIRLEY PEÑA PÉREZ, CÓDIGO 1721982571

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2020.

Tabla de Contenido

Resumen	5
Capítulo 1.	6
Introducción.	6
Descripción del contexto general del tema	6
Planteamiento del problema	7
Pregunta de investigación	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Justificación.....	8
Capítulo 2.	9
Marco de referencia.....	9
Marco conceptual	9
Estrés.....	9
Estrés laboral.	9
Condiciones laborales.	9
Marco teórico	10
Marco empírico	10
Capítulo 3.	13
Metodología.....	13
Participantes	13
Instrumentos de recolección de datos	14
Estrategia de análisis de datos.....	14
Consideraciones éticas	14
Capítulo 4.	15
Resultados.....	15
Discusión.....	19
Conclusiones	20
Limitaciones	21
Recomendaciones	21
Referencias Bibliográficas.....	22
Anexos.....	28

Lista de gráficas

Grafica 1 ¿Se siente Inquieto(a), con incapacidad de relajarte?	15
Grafica 2 ¿El día a día de la familia es realmente bueno?	15
Grafica 3 ¿Tiene libertad de elegir su método de trabajo?	16
Grafica 4 ¿Ha tenido pérdida de apetito?	16
Grafica 5 Factores Nivel de Estrés.....	18

Lista de anexos

Anexo 1. Test de estrés laboral.....	27
Anexo 2. Consentimiento informado aplicado a uno de los participantes	28
Anexo 3. Tabla de resultados por factor	30
Anexo 4. Tabla de medición por factor	31
Anexo 5. Tabla de medición general de estrés	33
Anexo 6. Gráficas de medición por pregunta	34
Anexo 7. Producto multimedia	39

Resumen

El estrés laboral se ha convertido en un problema para la salud de los trabajadores y esto ha generado que no tengan un buen desempeño en las empresas donde prestan su servicio. El presente trabajo de investigación pretende detectar las variables que provocan el estrés laboral, teniendo como objetivo general identificar bajo qué circunstancias las condiciones familiares, individuales y laborales influyen en la generación de estrés en el área de caja del Banco Davivienda en la ciudad de Santa Marta ; para lo cual se hará una investigación de tipo cuantitativo, con un método transversal y un alcance descriptivo, se escogió una muestra de 20 funcionarios del área de caja, donde a partir de la aplicación del test estandarizado de Burnout, se determinaron características estadísticas de las diferentes variables, que permiten generar una propuesta de mitigación de factores generadores de estrés. Como resultado se obtuvo que las condiciones personales, laborales y familiares si influyen en la generación de estrés, el cual presentaron un 41% de estrés es decir estrés medio. Con lo anterior, se pudo concluir que el factor que más influye en generación de estrés es el laboral.

Palabras Claves: Estrés, estrés laboral, factores familiares, condiciones laborales, factores individuales.

Capítulo 1.

Introducción.

La exigencia que tienen los trabajadores de las empresas financieras, aumenta cada día mediada por factores como la incursión de la tecnología para los diferentes procesos, la atención al cliente externo e interno, los altos estándares de calidad exigidos y la competencia permanente con diferentes empresas del sector; dicha exigencia genera en el trabajador condiciones de tensión laboral permanente, que de no manejarse de manera adecuada, se manifestaran como enfermedades relacionadas con el estrés laboral.

Los factores estresantes a que es expuesto el trabajador en el lugar de trabajo, pueden verse impactados negativa o positivamente, de acuerdo a las condiciones familiares, grupos de apoyo, condiciones de salud y hábitos de vida entre otros, lo que hace que las respuestas o manifestaciones de estrés sean diferentes en cada individuo.

En el capítulo I, se presentan las generalidades y aproximaciones de la investigación propuesta. El capítulo II presenta los marcos conceptuales, teórico, y empírico que permite hacer una contextualización de los estudios existentes al respecto y El capítulo III, presenta la metodología propuesta para el desarrollo de la investigación donde se define la población, los instrumentos utilizados, y las técnicas de investigación.

Descripción del contexto general del tema

El modelo de desarrollo a nivel mundial, basado en el crecimiento económico, concede un puesto preponderante al sistema bancario como intermediario en los procesos financieros, esto exige en sus trabajadores múltiples competencias con el fin de dar cumplimiento a las proyecciones existentes. “Lazarus y Folkman sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud.” (Patlán, 2019, pág. 160). El estrés laboral es cada día más notorio en el mundo laboral, de aquí que las exigencias dadas por la legislación en torno a la salud y seguridad en el trabajo exigen que se realicen acciones tendientes a prevenir este flagelo.

En Colombia los trastornos mentales asociados a enfermedad laboral han ido incrementando “del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivado principalmente ansiedad y depresión. Poca representatividad tiene el diagnóstico de estrés laboral, el cual se aclara no es una enfermedad si no una consecuencia.” (Ministerio del Trabajo, 2013) Estos resultados evidencian cómo además de los factores propios de la actividad laboral, también los factores familiares y personales contribuyen a la presencia de estrés en el individuo, exigiendo a las entidades que más allá de ver al trabajador en relación a su productividad, lo asuma como ser humano y aporte a su bienestar que redundará en la productividad de la empresa.

Planteamiento del problema

La banca a nivel mundial ha venido aumentando su papel preponderante como mediador del crecimiento económico, para lo cual deben mejorar de manera permanente su capacidad de gestión para permanecer vigentes en medio de un mundo competitivo, este panorama exige un talento humano comprometido, altamente calificado y que posean competencias blandas que garanticen la empatía con el cliente externo e interno. Esta situación conlleva que el trabajador este expuesto durante su jornada laboral a diferentes factores de tensión que pueden llegar a desencadenar cuadros de estrés laboral, manifestado en presencia de enfermedades causantes de ausentismo laboral e incapacidades; dichas manifestaciones de estrés están influenciadas de manera directa por la situación personal, familiar y social del trabajador, que beneficia o afecta su desempeño laboral de acuerdo a las redes de apoyo, estado de salud entre otras variables de interés.

La identificación de las condiciones de vida como situación de salud, hábitos, estilo de vida, condiciones familiares y presencia o no de grupos de apoyo del trabajador, se convierten en una forma de entender los comportamientos y las maneras como abordan las situaciones generadoras de estrés en el ambiente laboral.

Pregunta de investigación

¿Bajo qué circunstancias los factores familiares, individuales y laborales influyen en la generación de estrés en los trabajadores del área de caja del banco Davivienda de la sede de la ciudad de Santa Marta?

Objetivo general

Identificar bajo qué circunstancias los factores familiares, individuales y laborales influyen en la generación de estrés en los trabajadores del área de caja del banco Davivienda de la sede de la ciudad de Santa Marta.

Objetivos específicos

Analizar las posibles manifestaciones de estrés en relación a las condiciones individuales de los trabajadores

Determinar las condiciones familiares generadoras de estrés en los trabajadores.

Describir las condiciones laborales generadoras de estrés en los trabajadores.

Justificación

Es de vital relevancia efectuar esta investigación con el ánimo de identificar bajo qué circunstancias los factores familiares, individuales y laborales influyen para que las manifestaciones de estrés sean diferentes en cada trabajador del área de caja del banco Davivienda de la sede de la ciudad de Santa Marta, generando una propuesta para la mitigación del estrés laboral. Resulta de especial interés conocer las causas, efectos y posibles soluciones que estén afectando a la mencionada entidad y a su vez plantear estrategia para poder ayudar a la salud mental de los trabajadores y en consecuencia ser más efectivo en la producción, esta investigación busca proporcionar información que sea útil a muchas empresas que en ocasiones desconocen las causas y consecuencias del estrés laboral y como afecta a la salud mental de sus trabajadores.

El presente proyecto de investigación es conveniente para afianzar los conocimientos para prevenir y ampliar los datos sobre estrés laboral en los trabajadores, y puede ser contrastado con otros estudios similares para analizar las posibles variables según la causa o condición que genera estrés laboral.

Capítulo 2.

Marco de referencia

El presente capítulo muestra el marco conceptual; donde se dará definición a cada una de las variables utilizadas en esta investigación, marco teórico; donde quedarán expuestas las teorías bases para el fenómeno a investigar; y el marco empírico, donde se describen algunos estudios realizados frente al tema abordado en el presente proyecto investigativo.

Marco conceptual

Estrés. Para analizar el concepto de estrés se tendrán en cuenta lo planteado por Chiavenato “El estrés es la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas que provocan diversos agentes agresores, como los traumas, las emociones fuertes, la fatiga, la exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc.” (2009, pág. 477)

Estrés laboral. La Organización Mundial de la Salud, define el estrés laboral como "la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación". (2004, pág. 12)

Condiciones laborales. Se define condiciones laborales como: “Para el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS), las condiciones de trabajo son “cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo”” de acuerdo a lo planteado por Gómez (2017, pág. 10). Según el Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud, definen las condiciones laborales “Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las

cuestiones de organización y ordenación del trabajo”. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, n.f)

Factores individuales. Estos factores se relación en con la autoestima del individuo, definida de modo amplio, “refleja la medida en que el individuo se percibe a sí mismo como competente (Korman, 1976).” (García-Cabrera, Álamo-Vera, & García-Barba, 2011, pág. 237)

Factores familiares. Estos constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca. (Minuchi, 1974, pág. 25)

Factores sociales. Son conductas plurales que explican o inciden para la aparición o desarrollo de los hechos sociales. (González & Cortez, 2007)

Marco teórico

Los factores externos como generadores de estrés han sido analizado por diferentes autores como un problema que ha aumentado dentro de las organizaciones, dentro de las principales teorías, se encuentra la teoría planteada por Selye, Síndrome general de adaptación, la cual establece que el estrés tiene tres etapas de adaptación, Alarma de reacción, fase de adaptación, Fase de agotamiento; es decir, que el sujeto experimenta un proceso frente al estrés, donde detecta, reacciona y dependiendo de la duración o intensidad del estresor el cuerpo del sujeto agota las defensas. (Martínez J. , 2017)

De otro lado, la teoría de Gestión del talento humano, propuesta por Chiavenato (2009), dimensionando al trabajador no solo en su vida laboral, si no desde la influencia de factores individuales, familiares y sociales como potenciales generadores de estrés. Y va más allá, proponiendo estrategias para que las empresas generen alternativas que permitan la reducción de estrés en el mundo del trabajo, y lo enmarca como uno de los problemas de salud en las organizaciones; convirtiéndose en guía para la identificación de las causas del estrés laboral.

Marco empírico

En este apartado, se plasman algunos estudios realizados entre 2015 y 2020 relacionados al estrés laboral, se encontraron pocos artículos que tuvieran como muestra a funcionarios del

área de caja, seleccionamos aquellos que estuvieran enfocados en trabajadores de diferente población.

Se da inicio con el trabajo realizado por Becerra, Cifuentes y Fuentes en 2019 denominado “Diseño de un modulo de capacitación sobre el estrés laboral en personal comercial operativo del sector financiero.” Realizado en Bogotá, cuyo objetivo es el diseño de un “programa de identificación para la prevención primaria del estrés laboral en la población de adultos en la ciudad de Bogotá, zona sur occidente que trabajan en las áreas administrativas y operativas comerciales del sector financiero” (Becerra, Cifuentes, & Fuentes, 2019, pág. 12). Para la realización de este trabajo, los autores realizaron una revisión teórica, cuyo principal resultado fue la identificación de las afectaciones del estrés laboral dentro de las variables establecidas para cada cargo específico.

Igualmente, (Martínez & Ayala, 2018) con su investigación “Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes” realizada en la ciudad de Bogotá, que busca determinar la relación entre estrés, salud mental y desempeño laboral en la población trabajadora. Los datos fueron recolectados utilizando un test de estrés laboral a 134 participantes mayores de 18 años de sexo femenino y masculino, llevando a cabo un estudio descriptivo retrospectivo con método cuantitativo. Los resultados de los análisis mostraron que los niveles de estrés son altos los cuales causan un mal desempeño en las funciones que deben realizar los trabajadores.

Dentro de esta investigación, se retomaron trabajos basados en el comportamiento organizacional afecciones de estrés laboral, la investigación teórica de Gómez realizada en (2017) “Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras” realizada en la ciudad de Bogotá – Colombia, y se centró en el análisis tanto de causas como consecuencias del estrés laboral en las instituciones financieras, haciendo énfasis en los puestos de trabajo que tienen como objetivo el cumplimiento de metas comerciales. Esta investigación llega a la conclusión de las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental de los trabajadores que laboran en entidades bancarias y como es de vital importancia el que se preserven aspectos individuales, sociales del individuo a su entorno laboral.

Teniendo en cuenta el objetivo del presente trabajo investigativo, se retoma la investigación realizada por (Osorio, 2017) “Estrés laboral: estudio de revisión”, realizado en Colombia, el cual realiza una revisión al estrés laboral y tiene por objetivo el “análisis del concepto estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas, teniendo en cuenta investigaciones de los últimos cinco años.” (Osorio, 2017, pág. 81) para el desarrollo de este estudio la autora se amparó de 62 artículos, evidenciando que, de esta muestra, 29 definieron de distinta manera el concepto de estrés, concordando en ciertos aspectos. Y principalmente concuerda con el estrés laboral se asocia a variables como el modo de afrontamiento individual.

Dentro de la investigación: “Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión” realizada por Pulido (2016), desarrolla un estudio que “describe los principales temas de la investigación producida en Colombia desde 2004 sobre los factores psicosociales laborales.” (Pulido, 2016, pág. 83) y lo hace a través del uso de las bases de datos académicas, donde realizó la exploración de 52 artículos tanto teóricos y empíricos, que arrojó como resultado: El abordaje de los factores intralaborales en general, en particular el síndrome de Burnout, el acoso laboral, la falta de investigaciones de factores psicosociales extralaborales e individuales, el enfoque en determinar el bienestar de los trabajadores, la omisión sobre la productividad y economía, y la no intervención de los factores psicosociales en general, son la causa generadora de estrés. (Pulido, 2016, pág. 81)

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, “Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo.” (Angulo, 2011, pág. 116). A su vez trabajará un diseño transversal, según Hernández, Fernández y Baptista. (2013, pág. 273) “Tiene como objeto indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables” Esta investigación tiene un alcance descriptivo, que “Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos” (p.51).” (Gutiérrez, 1997, pág. 3)

Participantes

Según el autor Arias (2006, pág. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. En el caso de la investigación actual corresponde a los empleados del banco Davivienda de la ciudad de Santa Marta, el cual tiene una totalidad de 30 cajeros. (Tamayo y Tamayo, 2006) define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (pág. 176). Dentro de la muestra probabilística sistematizada como objeto de estudio se seleccionó a 20 cajeros, de los cuales 5 son de sexo masculino y 15 de sexo femenino; el 100% reciben 2 salarios mínimos legales vigentes; el 100% tienen contrato a término indefinido; con relación al estado civil 10 son casados, 5 son solteros y 5 están en unión libre; su nivel socio económico se ubica entre los estratos 3 y 5.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es el test estandarizado de Burnout (ver anexo 1) que fue aplicado a los participantes, y se pretende conocer las variables de Factores familiares: desarrolladas en las preguntas 2, 5, 8, 11 y 14; Factores individuales y/o personales: desarrolladas en las preguntas 1, 4, 7, 10 y 13; y Factores laborales: desarrolladas en las preguntas 3, 6, 9, 12 y 15.

La escala del instrumento se valoró de 1 a 6 donde 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es pocas veces, 4 es algunas veces, 5 es relativamente frecuente y 6 es muy frecuente para las preguntas familiares y laborales, y para las personales es viceversa; la duración estimada de aplicación del instrumento es de 30 minutos; se aplicó de forma presencial teniendo en cuenta los horarios laborales de los participantes de la muestra y los protocolos de bioseguridad.

Estrategia de análisis de datos

Por medio de la tabulación de Microsoft Excel, se desarrolló la organización de la información de los participantes y la aplicación del test, permitiendo diseñar de manera automática las tablas dinámicas para la elaboración de gráficas que permitan entender los resultados.

Consideraciones éticas

En el manejo de información de esta investigación se tuvo en cuenta los principios de la ética deontológica que se aplica en el ámbito de la conducta moral. Se garantizará la confidencialidad tal como lo señala los artículos 2 y 3 de la (Ley 1090 de 2006). El Artículo 46 de la Ley 1090 de 2006 hace énfasis en “Cuando el psicólogo construye o estandariza test psicológicos, inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados. Dichos test deben cumplir con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad”. De igual manera, se respetará los derechos de los participantes según la (Resolución 8430 de 2003) utilizando el formato de consentimiento informado para el sujeto de investigación. (Ver anexo 2).

Capítulo 4. Resultados

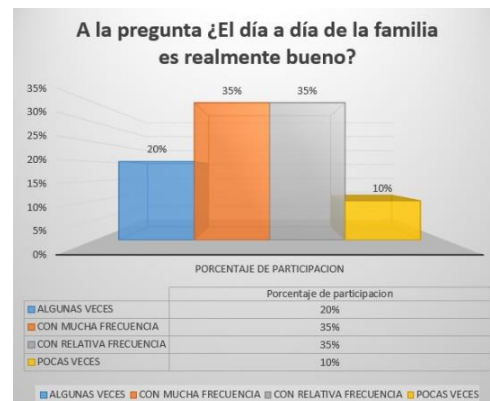
En este apartado se presentaron los resultados que se obtuvieron por medio del test de estrés de Burnout el cual nos permite medir bajo qué circunstancias los factores familiares, individuales y laborales influyen en la generación de estrés en los empleados del área de caja del Banco Davivienda sede Santa Marta; se compone de 15 preguntas, donde se discriminó preguntas familiares, laborales y personales, y acorde al tipo de pregunta se estima un puntaje el cual nos ayudara a identificar un generador de estrés (Ver anexo 3). Posteriormente se realizó la aplicación del test de estrés a 20 funcionarios de dicha entidad financiera, donde se observó que los factores familiares, individuales y laborales si influyen en cierto porcentaje en la generación de estrés acorde a la medición general. (Ver anexo 4).

En la pregunta 1 el 40% de los cajeros del banco Davivienda sede santa marta respondieron que nunca se sienten inquietos con incapacidad de relajarse, un 20% algunas veces, otro 20% con mucha frecuencia y 10% pocas veces, donde se puede identificar y analizar que el 40 % de los encuestados si pueden relajarse y no influye como generador de estrés. (Ver grafica 1)

En la pregunta 2 el 35% de los cajeros encuestados respondieron que con mucha frecuencia el día a día de la familia es bueno de igual manera el 35% respondió que, con relativa frecuencia, el 20% algunas veces y el 10% pocas veces, donde se puede identificar y analizar que solo el 10% de los encuestados no tienen un buen ámbito familiar. (Ver grafica 2)



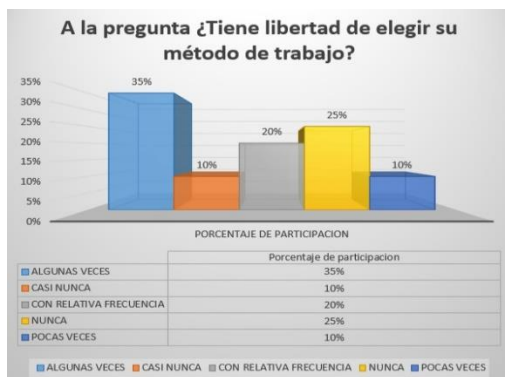
Grafica 1 ¿Se siente Inquieto(a), con incapacidad de relajarte?



Grafica 2 ¿El día a día de la familia es realmente bueno?

En la pregunta 3 el 35% de los participantes respondieron que algunas veces tienen libertad de elegir su método de trabajo, el 25% nunca, 20% con relativa frecuencia, el 10% casi nunca y el otro 10% pocas veces donde se puede identificar y analizar que el 80% el cual da de la sumatoria de algunas veces, pocas veces, nunca, casi nunca, el método de trabajo es monótono el cual influye de manera significativa en el nivel de estrés. (Ver grafica 3)

En la pregunta 4 el 55% de los encuestados respondieron que nunca han tenido pérdida del apetito, el 15% casi nunca, otro 15% pocas veces, el 10% con relativa frecuencia y el 5% algunas veces, donde se puede identificar que la falta de apetito no es un factor influyente en la generación de estrés. (Ver grafica 4)



Grafica 3 ¿Tiene libertad de elegir su método de trabajo?



Grafica 4 ¿Ha tenido pérdida de apetito?

En la pregunta 5 el 40% de los cajeros respondieron que los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí, el 35% respondió con relativa frecuencia, el 15% pocas veces y el otro 10% algunas veces donde se puede analizar que el gran porcentaje de cajeros cuenta con el apoyo familiar. (Ver anexo 6. Grafica 5)

En la pregunta 6 el 45% de los participantes respondieron que con relativa frecuencia tienen la posibilidad de utilizar sus capacidades en el ámbito laboral, el 20% algunas veces, el otro 20% con mucha frecuencia y el 15% respondió casi nunca, según estos resultados se puede identificar que poder realizar lo que saben hacer en el ámbito laboral disminuye la probabilidad de generación de estrés. (Ver anexo 6. Grafica 6).

En la pregunta 7 el 45% de los encuestados respondieron que nunca han presentado palpitations o taquicardia, el 20% respondió algunas veces, el 15% con relativa frecuencia, otro

15% pocas veces y el 5% respondió casi nunca, donde se pudo analizar que solo el 15% presenta este síntoma cuando se encuentra estresado. (Ver anexo 6. Grafica 7).

En la pregunta 8 el 55% de los cajeros respondieron que con mucha frecuencia la familia es capaz de resolver los problemas que surgen día a día, el 20% con relativa frecuencia, el 15% algunas veces y el otro 10% respondió pocas veces, donde se pudo analizar que los problemas familiares no influyen significativamente en el generador de estrés en los participantes. (Ver anexo 6. Grafica 8).

En la pregunta 9 el 40% de los participantes respondieron algunas veces obtienen reconocimiento por el trabajo bien hecho, el 20% con mucha frecuencia, el 15% respondió pocas veces, el 10% con relativa frecuencia, otro 10% respondió casi nunca y el 5% respondió nunca, donde se pudo identificar que solo al 5% de los cajeros no le han realizado ni un solo reconocimiento. (Ver anexo 6. Grafica 9).

En la pregunta 10 el 40% de los encuestados respondieron algunas veces han presentado dolor de cabeza o jaqueca, el 20% con relativa frecuencia, el 15% con mucha frecuencia, 10% pocas veces, otro 10% respondieron nunca y el 5% respondió casi nunca, se puede analizar que el dolor de cabeza es un síntoma asociado al estrés. (Ver anexo 6. Grafica 10).

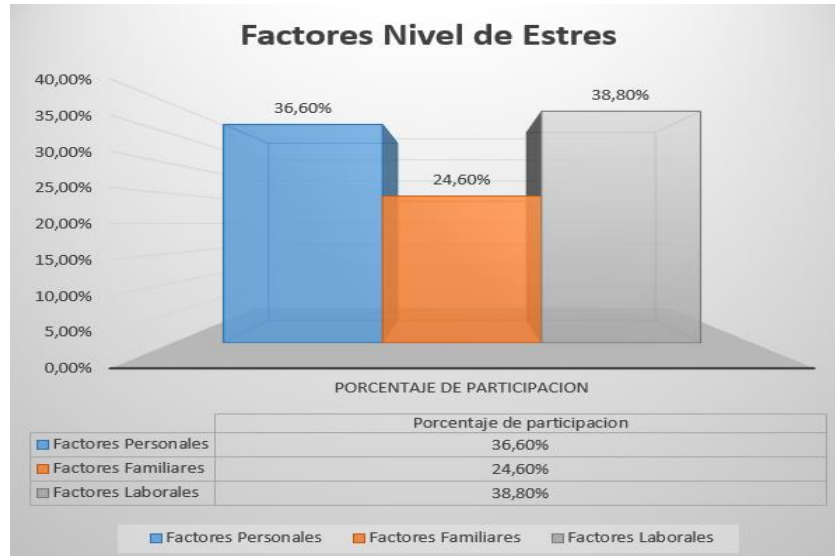
En la pregunta 11 el 60% de los cajeros respondieron con mucha frecuencia se le trata como a los demás miembros de la familia, el 25% respondió con relativa frecuencia, 10% pocas veces y 5% algunas veces, donde se identificó que un gran porcentaje de cajeros tienen un buen trato a nivel familiar generando factores positivos para el manejo del estrés. (Ver anexo 6. Grafica 11).

En la pregunta 12 el 40% de los participantes respondieron algunas veces hay variedad en las tareas asignadas en el ámbito laboral, casi nunca el 20%, nunca el 20%, el 15% respondió con relativa frecuencia y con mucha frecuencia el 5%, se pudo determinar que del 100% de los cajeros el 20% de ellos realizan siempre las mismas funciones. (Ver anexo 6. Grafica 12).

En la pregunta 13 el 40% de los encuestados respondieron que nunca han presentado dificultad para conciliar el sueño, el 20% respondió con mucha frecuencia, el 15% pocas veces, otro 15% casi nunca y el 10% algunas veces, se pudo analizar que el 40% de los cajeros no presentan el síntoma de insomnio cuando se encuentran estresados. (Ver anexo 6. Grafica 13).

En la pregunta 14 el 45% de los cajeros respondieron con relativa frecuencia la familia se encuentra económicamente estable, el 30% con mucha frecuencia, el 15% algunas veces y el 10% respondió pocas veces, lo cual se pudo determinar que el factor económico en los participantes no es un generador de estrés. (Ver anexo 6. Grafica 14).

En la pregunta 15 el 35% de los participantes respondieron con relativa frecuencia se siente satisfecho con su horario de trabajo, el 20% con mucha frecuencia, algunas veces el 20%, pocas veces el 20%, y el 5% respondió casi nunca. Se pudo analizar que el 45% de los encuestados el cual se realizó la sumatoria de algunas veces, pocas veces y nunca, tienen largas jornadas de trabajo lo cual es un factor importante en el generador de estrés. (Ver anexo 6. Grafica 15).



Grafica 5 Factores Nivel de Estrés

Las manifestaciones de estrés que se encontró a los empleados de la entidad evaluada en términos generales son de un 41% (Ver anexo 3). La cifra total de las respuestas fue de 777 puntos, de los cuales 284 puntos, es decir, el 36,6 % corresponden a condiciones individuales y/o personales, situaciones como enfermedades físicas que alteran el funcionamiento normal del cuerpo y que afectan la realización de actividades diarias. Con la aplicación del test se pudo evidenciar que las condiciones familiares tuvieron 191 puntos, es decir que influyen en un 24,6 % en las manifestaciones de estrés, siendo una de las mayores razones el apoyo de todos los miembros de la familia y la estabilidad económica. El mayor factor generador de estrés es el laboral con 302 puntos, que corresponde a un 38,8% (Ver grafica 5)

Se pudo constatar que el trabajo monótono, largas filas, trabajar bajo presión, manejo de altas cantidades de dinero y largas jornadas de trabajo; son la principal causa de estrés que afecta sobre manera y que influye al mayor porcentaje de afectación en los trabajadores del área de caja del Banco Davivienda sede Santa Marta.

Discusión

De acuerdo con lo plasmado en el marco empírico, teórico y los hallazgos recolectados del test estandarizado de Burnout, se encontraron coincidencias con la teoría de la gestión del talento humano, ya que la mayoría de los funcionarios del área de caja del Banco Davivienda sede Santa Marta, han presentado estrés causado por las variables de estudio de esta investigación que son, condiciones laborales, factores familiares e individuales; esta teoría dimensiona al trabajador no solo en su vida laboral, si no desde la influencia de factores individuales, familiares y sociales como potenciales generadores de estrés, propuesta por Chiavenato (2009).

También se evidenció que los funcionarios del área de caja tienen un nivel de estrés medio, siendo las tres variables antes mencionada la causa de dicha condición, esto coincide con la investigación teórica de Gómez realizada en (2017), donde identificó que las consecuencias del estrés laboral en la salud física y mental de los trabajadores que laboran en entidades bancarias y como es de vital importancia el que se preserven aspectos individuales, sociales del individuo a su entorno laboral.

La investigación “Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión” realizada por Pulido (2016), donde se concluye que, el abordaje de los factores intralaborales en general, en particular el síndrome de Burnout, el acoso laboral, la falta de investigaciones de factores psicosociales extralaborales e individuales, el enfoque en determinar el bienestar de los trabajadores, la omisión sobre la productividad y economía, y la no intervención de los factores psicosociales en general, son la causa generadora de estrés, a lo que podemos mencionar que tiene similitud con esta investigación debido a que Pulido menciona que son varias las variables que influyen en la generación de estrés en los trabajadores.

Cabe señalar, que la investigación realizada por (Osorio, 2017) “Estrés laboral: estudio de revisión”, realizado en Colombia, el cual realiza una revisión al estrés laboral principalmente concuerda que el estrés laboral se asocia a variables como el modo de afrontamiento individual, lo cual se asemeja a lo estudiado en este proyecto investigativo, ya que los factores individuales ocasionaron en un 36.6% el estrés de los funcionarios tomados como muestra.

Así mismo, se presentaron contradicciones con la investigación “Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes” (Martínez & Ayala, 2018), quienes en los resultados de los análisis mostraron que los niveles de estrés son altos los cuales causan un mal desempeño en las funciones que deben realizar los trabajadores, pues los trabajadores del Banco Davivienda no están presentando un estrés laboral que les impida cumplir con el normal funcionamiento de sus funciones.

Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación deja en claro que el estrés en los empleados del área de caja del Banco Davivienda sede Santa Marta, no solo son consecuencia de la carga y/o exigencia laboral, sino que puede aumentar o disminuir de acuerdo a los factores individuales, familiares que reciba, evidenciando que los trabajadores que cuentan con grupos de apoyo familiares o comunitarios, responden de mejor manera a los factores estresantes en su entorno laboral y por el contrario, quienes presentan problemas familiares o individuales, van a mostrar mayores problemas de estrés. Así mismo, se evidenció que la presencia de estrés en los participantes puede aumentar o disminuir de manera directamente proporcional al abordaje familiar ante las situaciones problemáticas, destacando la importancia que tiene la familia para que los trabajadores sean capaces de afrontar y resolver las situaciones generadoras de estrés laboral.

Sin embargo, las exigencias físicas y mentales que asume el trabajador de la banca se convierten en la mayor causa de estrés representada en la necesidad de mantener niveles de concentración, precisión y atención al público de manera permanente; además, de las capacidades laborales cada vez más exigentes en medio de la competencia existente. Estos resultados permiten orientar acciones de intervención en los trabajadores, donde además de

fortalecer acciones dentro de la empresa, se tengan en cuenta las condiciones familiares que contribuyen a fortalecer el desempeño del individuo para la resolución de conflictos y enfrentamiento de estresores; así mismo, se debe considerar las condiciones de salud física y mental que contribuyen a la presencia del estrés.

Limitaciones

La investigación tuvo algunos limitantes, uno de ellos fue el tiempo de respuesta por parte de la empresa para la aprobación al ingreso de las oficinas de servicio por el tema de seguridad bancaria; Otra limitante fue el tiempo y horario de los trabajadores ya que no tenían suficiente tiempo para la aplicación del instrumento.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones realizadas, junto al análisis de la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

Desde la perspectiva de salud organizacional se debe realizar un plan de acción para enfrentar el estrés laboral de los trabajadores del área de caja del Banco Davivienda sede Santa Marta, que implemente estrategias que ayuden al trabajador a afrontar de una manera correcta el estrés, estas acciones se deben realizar con técnicas de relajación como mindfulness, respiración diafragmática y relajación muscular, esto con el fin de ayudar al trabajador a mejorar considerablemente el manejo adecuado del estrés y propiciando una sensación de bienestar.

Así mismo, se invita a la creación de un cronograma de bienestar que incluya una actividad mensual de esparcimiento familiar y/o de recreación, donde el trabajador cuente con un espacio de descanso dentro de su entorno laboral, donde se genere lazos afectivos y se disminuyan los factores negativos del estrés dentro de la compañía.

Referencias Bibliográficas

- Angulo, E. (2011). *Politica fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso*. Facultad de contaduría y administración. Sinaloa: Universidad Autonoma de Sinloa. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Arias. (2006). *Capitulo III. Metodologia de la Investigación*.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>.
- Becerra, N., Cifuentes, P., & Fuentes, A. (2019). *DISEÑO DE UN MODULO DE CAPACITACIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL COMERCIAL OPERATIVO DEL SECTOR FINANCIERO*. Tesis, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología , Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwig9KOMI7ftAhXlnuAKHWscCC0QFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Frepository.ucatolica.edu.co%2Fbitstream%2F10983%2F23978%2F1%2FDISE%25C3%2591O%2520DE%2520UN%2520MODULO%2520DE%2520CAPACITACI>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://drive.google.com/open?id=1I8Ih6L7qrtDfmuq5mJYbYp4CejJYCme0>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V: México, D. F. Obtenido de https://drive.google.com/open?id=10KkYQw9bgN-BGBZ9_3mTjsrx4r_CElS
- Congreso de la Republica de Colombia. (6 de Septiembre de 2006). Ley 1090 de 2006. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Bogotá, Colombia. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Congreso de la República de Colombia. (21 de enero de 2013). Ley 1616 de 2013. *Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C,

- Colombia . Obtenido de
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html
- Edwards, J. (1996). an examination of competing versions of the person-environment fit approach to stress. *academy of management journal*, 292-339.
- Garavito, Y. (2018). *Estrés laboral en Colombia*. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de
[https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&ei=q-hwX9HiJq3I5gLU97jwAQ&q=Hoy+d%C3%ADa%2C+se+alude+que+los+trabajadores+que+m%C3%A1s+presentan+estr%C3%A9s+laboral+son+aquellos+en+dondelos+requerimientos+prevalecen+sobre+los+conocimientos+y+habilidades%](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&ei=q-hwX9HiJq3I5gLU97jwAQ&q=Hoy+d%C3%ADa%2C+se+alude+que+los+trabajadores+que+m%C3%A1s+presentan+estr%C3%A9s+laboral+son+aquellos+en+dondelos+requerimientos+prevalecen+sobre+los+conocimientos+y+habilidades%20)
- García-Cabrera, A., Álamo-Vera, F., & García-Barba, F. (2011). Antecedentes de la resistencia al cambio: factores individuales y contextuales. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(4), 231-246. Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000132#bib0170>
- Gómez, L. (2017). *Análisis del Estrés laboral en las instituciones financieras*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 2020, de
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gómez, L. (2017). *ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS*. FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA. Bogotá: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. Recuperado el
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjO2s_WhujsAhUFr1kKHRRLAEIQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Frepository.unimilitar.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F10654%2F16752%2FG%25C3%25B3mezRinc%25C3%25B3nLinaMarcela2
- Gómez, L. (2017). *Condiciones de Trabajo, Riesgo y Salud Ambiental*. Bogotá D.C, Colombia: Fondo editorial Areandino. Obtenido de
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiVrIiq0OXsAhUjwVkJHcMYD6wQFjAEegQIFBAC&url=https%3A%2F%2Fdigitk.a>

reandina.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2Fareandina%2F1246%2FCondiciones%2520de%2520Trabajo%2520C%2520Riesgo%2520y%2520S

González, K., & Cortez, C. (2007). *Análisis de los factores sociales que influyen en el empoderamiento de los actores locales previo a la implementación de proyectos de desarrollo rural*. Facultad de Desarrollo Rural. Nicaragua: Universidad Nacional Agraria.

Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjr4-rWvcntAhVxmeAKHRSUAIUQFjABegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F35164522.pdf&usg=AOvVaw0luKFFF2ZLkC0DTdVtL76->

Gutiérrez, J. (1997). *Marco teórico para la integración entre la extensión, la docencia y la investigación*. Instituto Universitario de Educación Física. Universidad de Antioquia.

Obtenido de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiY6_id8ufsAhUMnFkKHb5SAIcQFjACegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fobservatorio.epacartagena.gov.co%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F08%2Fmetodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compresse

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (n.f). *Condiciones de trabajo y salud*. Obtenido de Condiciones de trabajo y salud: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud#>

Jessica Bello. (4 de diciembre de 2020). *Proyecto Investigación Estrés*, [Video]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=xlттP50E9E>

López, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, XI, 150.

- Martínez, J. (2017). Capítulo 1. ¿Qué es el estrés? En J. Martínez, *Trata el estrés con PNL* (pág. 128). Editorial Universitaria Ramón Areces. Obtenido de https://www.cerasa.es/libro/trata-el-estres-con-pnl_49747/
- Martínez, M., & Ayala, M. (2018). *Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes*. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Bogotá D.C.: Universidad El Bosque. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiAmezUkLftAhXCY98KH8UBMIQFjAAegQIBRAC&url=https%3A%2F%2F repositorio.unbosque.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12495%2F3064%2FMart%25C3%25ADnez_Becerra_Mar%25C3%25ADa_Jos%25C3%2
- Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
- Ministerio de Salud. (4 de octubre de 2003). Resolución 8430 de 2003. *Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEWj1qI6WyeXsAhVH2FkKHQOVBusQFjAAegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.minsalud.gov.co%2Fsites%2Frid%2FLists%2FBibliotecaDigital%2FRIDE%2FDE%2FDIJ%2FRESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Ministerio del Trabajo. (2013). *Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de*. Bogotá. D.C: Ministerio del Trabajo. Obtenido de <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (22 de julio de 2019). Resolución 2404 de 2019. *Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Proto*. Bogotá D.C.,

Colombia. Obtenido de

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>

Minuchi, S. (1974). *Familias y terapia familiar* (Vol. II). México: Editorial Gedisa Mexicana, S.A. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi6192bm8rtAhXDI->

[AKHckoAUcQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.cphbidean.net%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F11%2FSalvador-Minuchin-Familias-y-terapia-familiar.pdf&usg=AOvVaw2zL8xB9P](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi6192bm8rtAhXDI-AKHckoAUcQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.cphbidean.net%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F11%2FSalvador-Minuchin-Familias-y-terapia-familiar.pdf&usg=AOvVaw2zL8xB9P)

Niño, J. E. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 5,6.7.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín, Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT. Obtenido de

<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. (Vol. 3). Francia. Obtenido de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjMI9WK0uXsAhUIr1kKHyr2CoIQFjACegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.who.int%2Foccupational_health%2Fpublications%2Fpwh3sp.pdf&usg=AOvVaw0_0gR8J3KHfLUf_dJEa_IK

Organización Mundial de la Salud . (2007). Capítulo 1. Evolución de la seguridad sanitaria. En *Informe sobre la salud en el mundo* (págs. 1-14).

Osorio, J. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15332>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156 - 184.

Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lang=es#B14

- Pulido, E. (2016). Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia. *Inclusión & desarrollo*, 3(1), 83-95. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/inclusion-desarrollo/articulo/investigaciones-en-factores-psicosociales-en-el-trabajo-en-colombia-una-revision>
- Rivas, L. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*(17), 11-32. Obtenido de https://www.urosario.edu.co/urosario_files/57/575586aa-4e66-467c-a0e7-5b3e25539cd1.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación* (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Universidad a distancia de madrid. (s.f.). *udima*. Obtenido de <https://www.udima.es/es/intervencion-psicosocial.html#:~:text=La%20Intervenci%C3%B3n%20Psicosocial%20es%20una,calidad%20de%20vida%20de%20estas>.
- Vallejo, O. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura, Educación y Sociedad*, 2(1), 171-176. Obtenido de https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946/pdf_166
- Vega, S. (2001). *Riesgo psicosocial: modelo demanda-control-apoyo social*.
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laborales estrés y morbilidad en el mundo. *psicología desde el caribe*, 31(2), 354-385. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/6492>

Anexos.

Anexo 1. Test de estrés laboral.

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: De las siguientes preguntas, seleccione el grado experimentado en los últimos 3 meses de acuerdo al cuadro de calificación

Item	Preguntas	Respuesta
1	¿Se siente Inquieto(a), con incapacidad de relajarte?	
2	¿El día a día de la familia es realmente bueno?	
3	¿Tiene libertad de elegir su método de trabajo?	
4	¿Ha tenido pérdida de apetito?	
5	¿Los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí?	
6	¿Tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el ambito laboral?	
7	¿Presenta palpitaciones, taquicardia?	
8	¿La familia es capaz de resolver los problemas que surgen día a día?	
9	¿Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho?	
10	¿Presenta dolor de cabeza o Jaqueca?	
11	¿En la vida familiar, se le trata como a los demás miembros de la familia?	
12	¿Hay variedad en las tareas asignadas laboralmente?	
13	¿Presenta dificultad para conciliar el sueño?	
14	¿La familia se encuentra económicamente estable?	
15	¿Se siente satisfecho(a) con su horario de trabajo?	

Puntuación preguntas personales		Puntuación
Nunca		1
Casi nunca		2
Pocas veces		3
Algunas veces		4
Con relativa frecuencia		5
Con mucha frecuencia		6
Puntuación preguntas familiares y laborales		Puntuación
Con mucha frecuencia		1
Con relativa frecuencia		2
Algunas veces		3
Pocas veces		4
Casi nunca		5
Nunca		6

Anexo 2. Consentimiento informado aplicado a uno de los participantes

 MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	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: Factores sociales, familiares y laborales que influyen en la generación de estrés en los trabajadores.

Investigadores: Angélica María Orozco Barrios
 Jessica Jasbleydy Bello Quitian
 Leidy Alejandra Mahecha Sarasty
 Luis Ángel Sinisterra Madrid
 Yamirley Peña Pérez

Objetivo del Plan de Mejora:


A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Banco Davivienda SA. El objetivo general del Plan de Mejora es Aprender a manejar el estrés laboral con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral en los cajeros de la sede Santa Marta.

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.

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

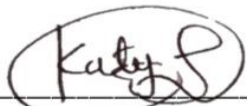
Participación voluntaria / Retiro del estudio

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 este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 01 de noviembre de 2020

Yo Katy Latorre Álvarez identificado con C.C. 57467322 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 “Factores sociales, familiares y laborales que influyen en la generación de estrés en los trabajadores.”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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: Katy Latorre Álvarez

C.C.: 57467322

Anexo 3. Tabla de resultados por factor

PARTICIPANTE	Puntuación FACT. PERSONAL	Puntuación FACT. FAMILIARES	Puntuación FACT. LABORALES	Medición preguntas personales	Medición preguntas familiares y laborales	% Nivel de estrés
1	7	6	13	20%	32%	26%
2	9	10	13	26%	38%	32%
3	17	6	13	49%	32%	40%
4	23	20	19	66%	65%	65%
5	11	7	9	31%	27%	29%
6	9	6	9	26%	25%	25%
7	5	5	14	14%	32%	23%
8	25	8	16	71%	40%	56%
9	11	6	18	31%	40%	36%
10	8	9	12	23%	35%	29%
11	8	7	13	23%	33%	28%
12	28	13	19	80%	53%	67%
13	15	7	16	43%	38%	41%
14	18	18	19	51%	62%	57%
15	15	17	22	43%	65%	54%
16	10	11	23	29%	57%	43%
17	17	10	13	49%	38%	43%
18	19	7	12	54%	32%	43%
19	13	8	10	37%	30%	34%
20	16	10	19	46%	48%	47%
TOTAL	284	191	302	PROMEDIO		41%

Anexo 4. Tablas de medición por factores

Medición preguntas personales		% de participación			
Sin estrés (6)	No existe síntoma alguno de estrés.	16,7%			
Poco estrés (12)	¡Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!	33,3%			
Estrés leve (18)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.	50,0%			
Estrés medio (23)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. ¡No agotes tus resistencias!	66,7%			
Estrés alto (29)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.	83,3%			
Estrés grave (35)	Busca ayuda	100,0%			
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Con relativa frecuencia	Con mucha frecuencia
1	2	3	4	5	6

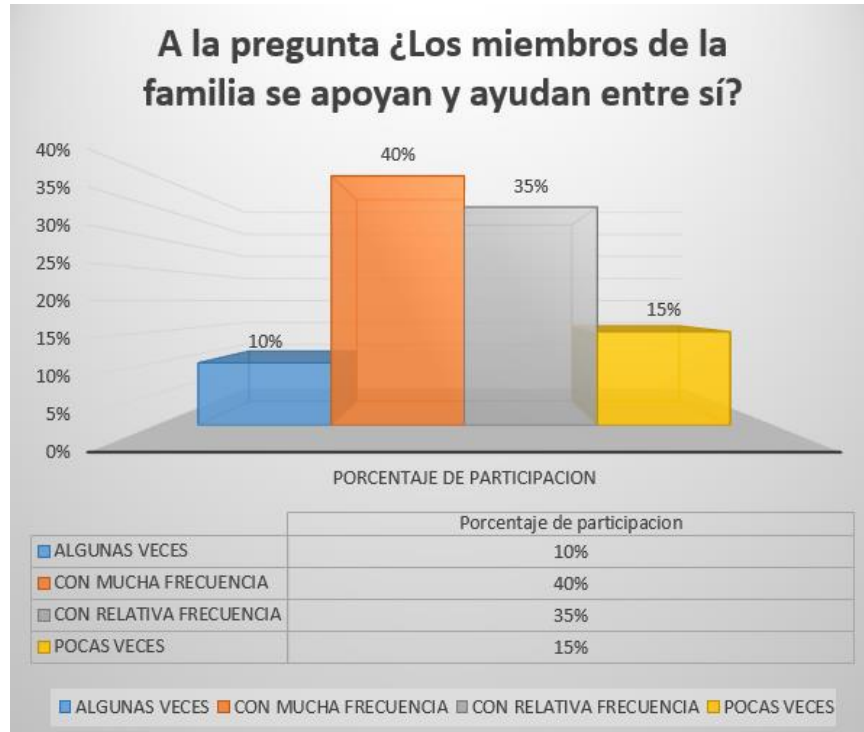
Medición preguntas familiares y laborales		% de participación			
Sin estrés (10)	No existe síntoma alguno de estrés.	16,7%			
Poco estrés (20)	¡Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!	33,3%			
Estrés leve (30)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.	50,0%			
Estrés medio (40)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. ¡No agotes tus resistencias!	66,7%			
Estrés alto (50)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.	83,3%			
Estrés grave (60)	Busca ayuda	100,0%			
Con mucha frecuencia	Con relativa frecuencia	Algunas veces	Pocas veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5	6

Anexo 5. Tabla de medición general de estrés

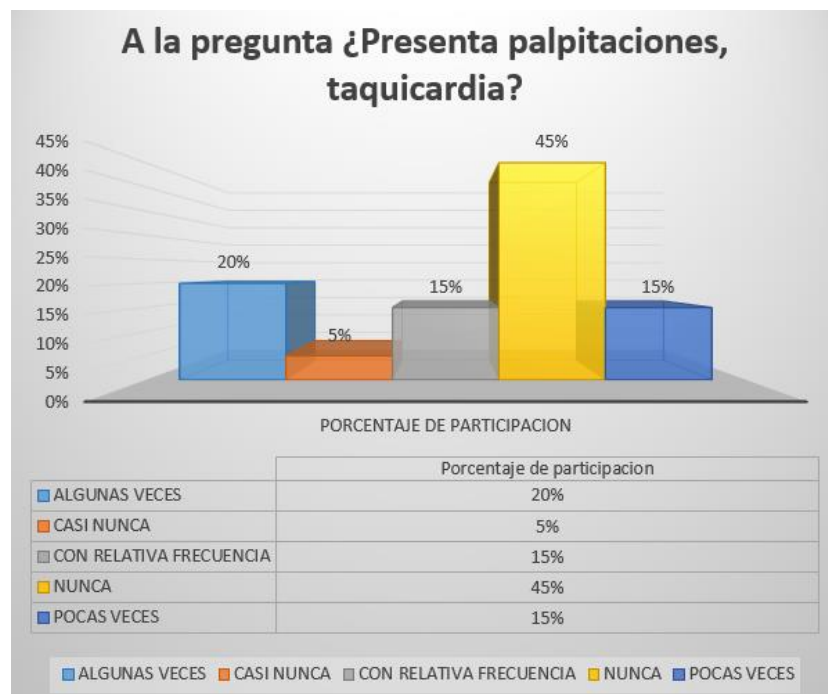
Medición general test de estrés		% de participación
Sin estrés (1-12)	No existe síntoma alguno de estrés.	16,7%
Poco estrés (13-24)	¡Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!	33,3%
Estrés leve (25-36)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.	50,0%
Estrés medio (37-48)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. ¡No agotes tus resistencias!	66,7%
Estrés alto (49-60)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.	83,3%
Estrés grave (61-72)	Busca ayuda	100,0%

Anexo 6. Gráficas de medición por pregunta.

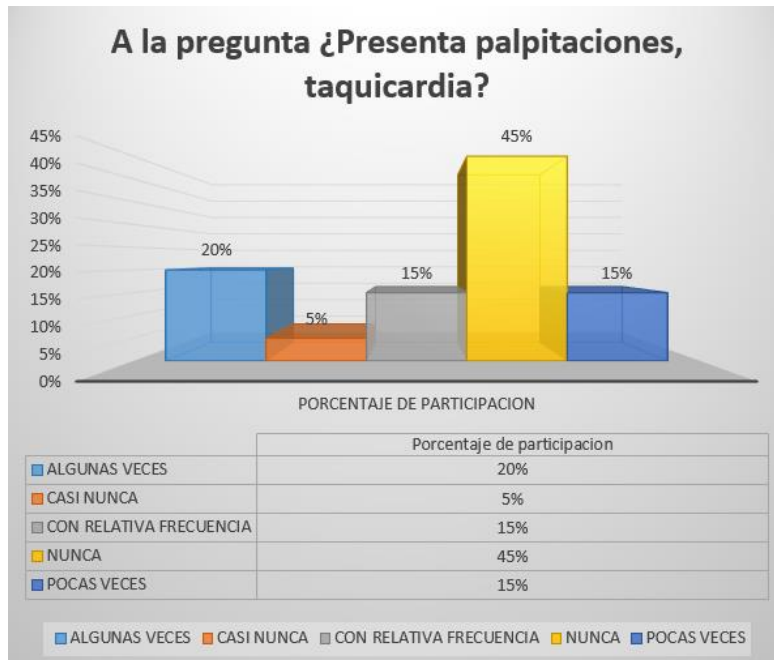
Grafica 6 ¿Los miembros de la familia se apoyan y ayudan entre sí?



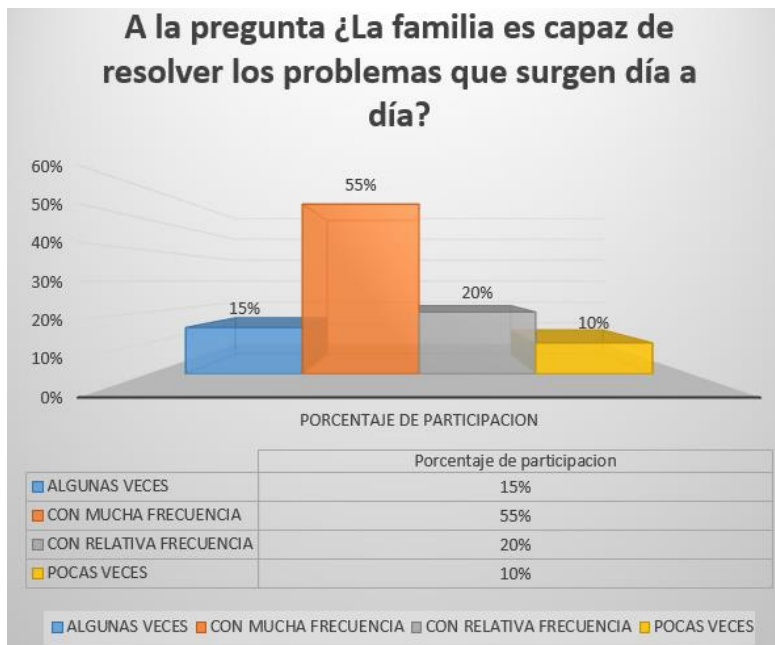
Grafica 7 ¿Tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el ámbito laboral?



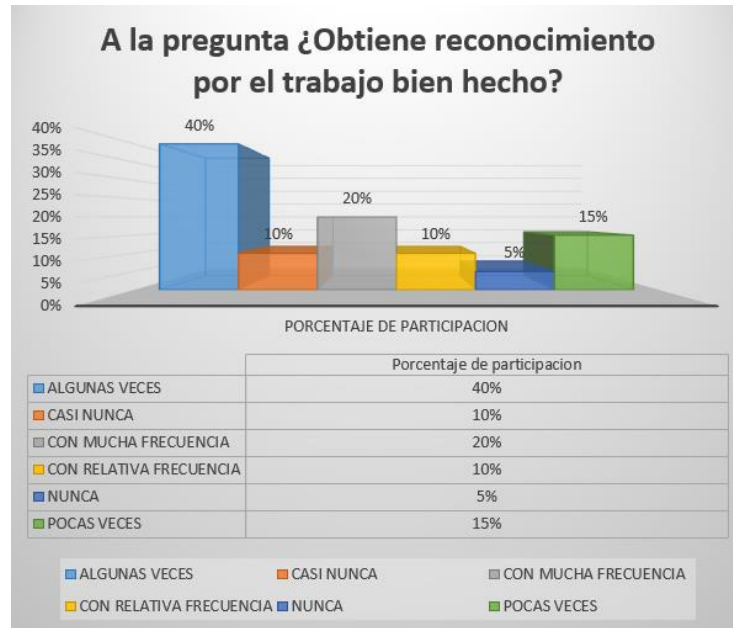
Grafica 8 ¿Presenta palpitaciones, taquicardia?



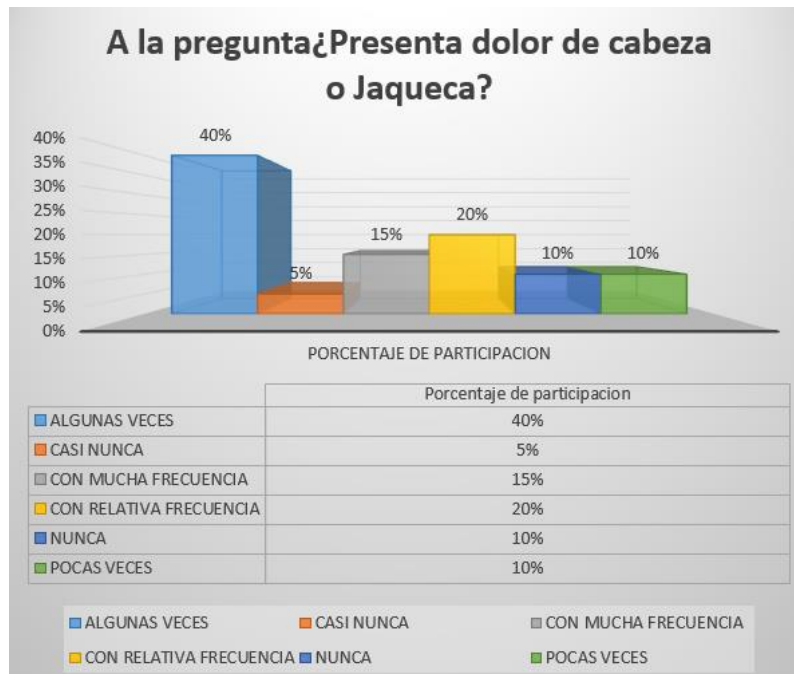
Grafica 9 ¿La familia es capaz de resolver los problemas que surgen día a día?



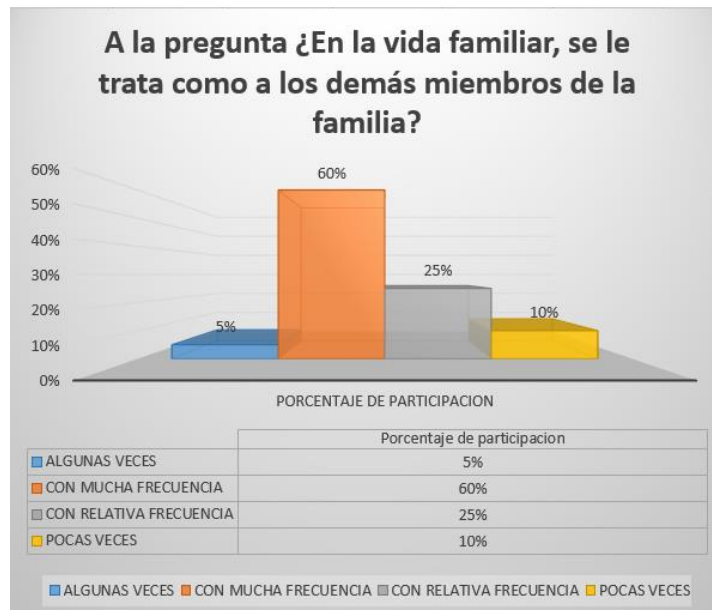
Grafica 10 ¿Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho?



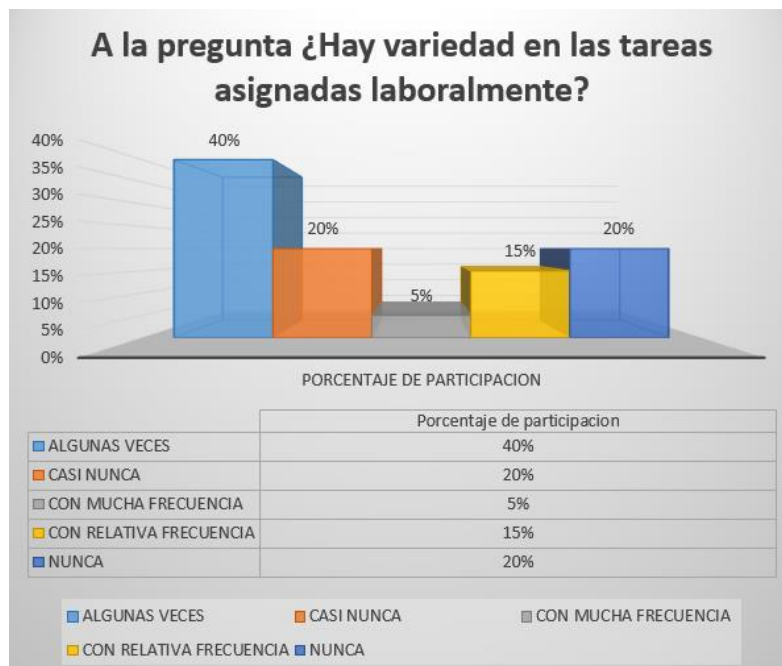
Grafica 11 ¿Presenta dolor de cabeza o Jaqueca?



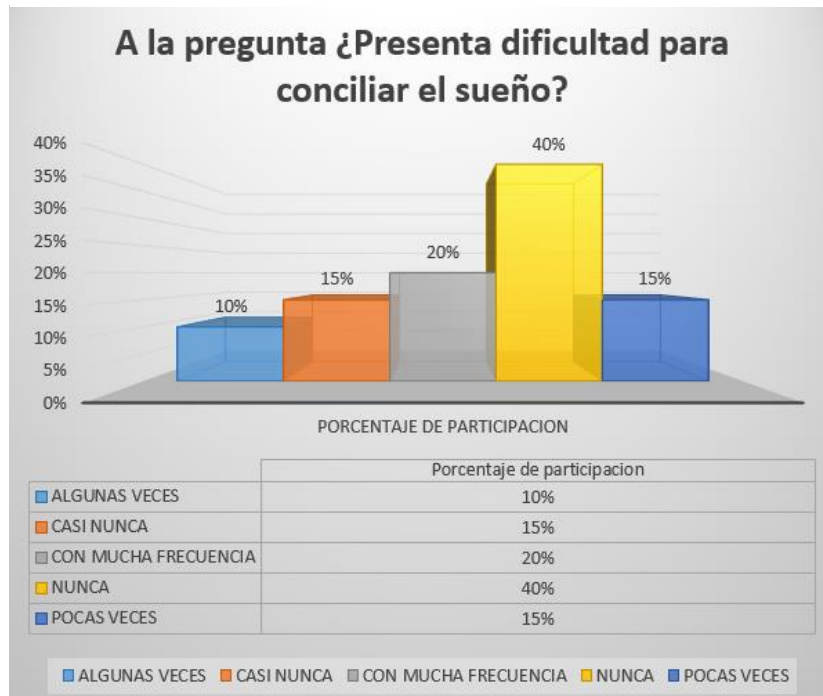
Grafica 12 ¿En la vida familiar, se le trata como a los demás miembros de la familia?



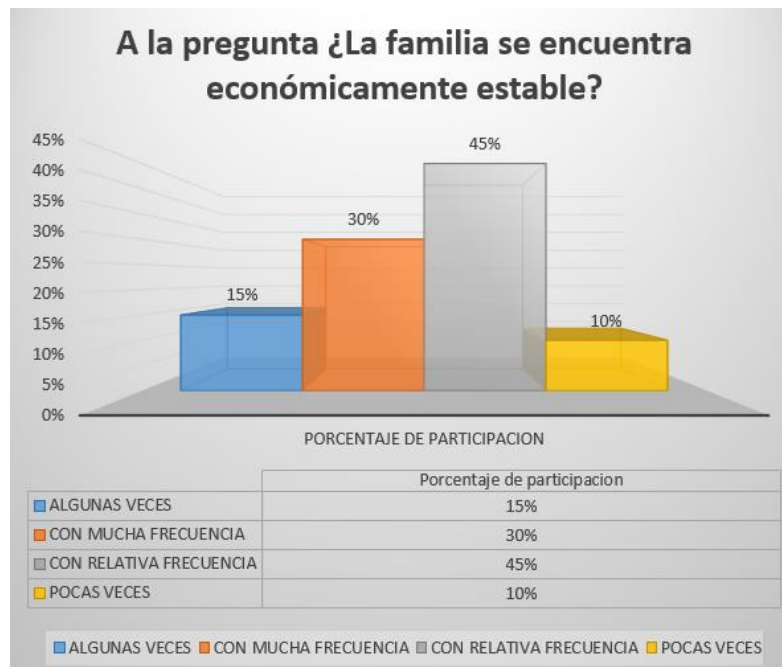
Grafica 13 ¿Hay variedad en las tareas asignadas laboralmente?



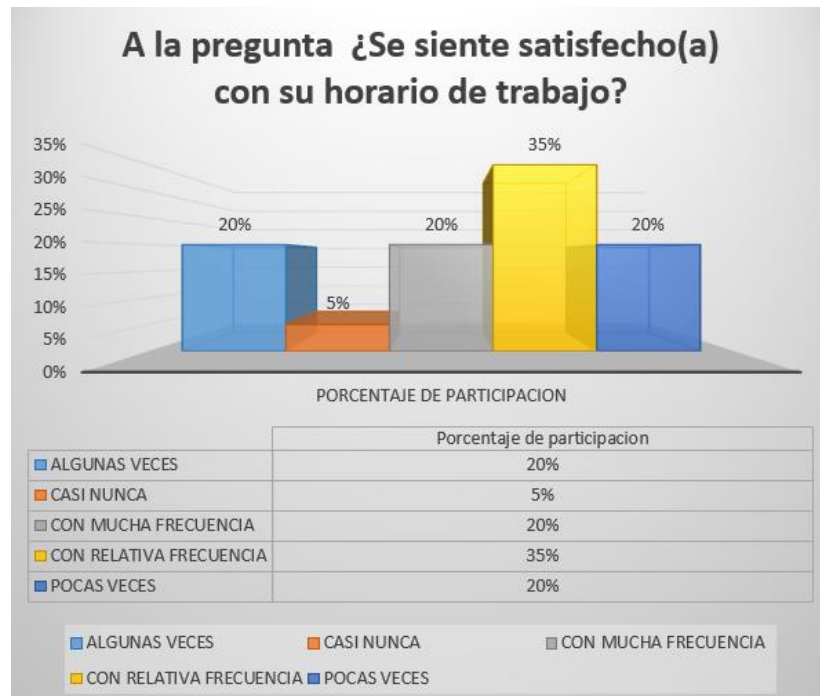
Grafica 14 ¿Presenta dificultad para conciliar el sueño?



Grafica 15 ¿La familia se encuentra económicamente estable?



Grafica 16; ¿Se siente satisfecho(a) con su horario de trabajo?



Anexo 7. Producto Multimedia

Canal Jessica Bello. (4 de diciembre de 2020). *Proyecto Investigación Estrés*, [Video]. Youtube.

Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=xltttP50E9E>