

**IMPACTO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, CONDICIONES LABORALES  
GENERADORAS DE ESTRÉS QUE INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA SALUD DE  
UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN SAN  
ANDRÉS Y PROVIDENCIA (COLOMBIA).**

**Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gerencia del Talento Humano**

Anderson Jesús Estremor López

**Estudiante**

Anderson Gañán Moreno

**Director**

**Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano**

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Colombia

2025

---

---

## **Resumen**

El objetivo de este proyecto es el de abordar la problemática latente tal como es el estrés laboral en las entidades financieras de San Andrés y Providencia, ya que afecta el bienestar de los trabajadores y la logística organizacional propio del entorno productivo empresarial, el estrés laboral se define como una relación amenazante y desbordante entre el individuo y su entorno, “De hecho, un estudio de Fremap reveló que en 2021, el 15% de las bajas laborales por enfermedad común se debieron a problemas mentales o del comportamiento, sumando más de 5 millones de días de ausencia” Fremap (2021). La problemática se intensifica dado el escaso interés por desarrollar estudios cualitativos que exploren la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el contexto local, al analizar el impacto del estrés laboral de los trabajadores del sector financiero de San Andrés y Providencia para el año 2025 permite evidenciar la percepción y analizar los principales factores que contribuyen al estrés, así como la influencia de la carga laboral en la satisfacción, definiendo el estrés laboral como una condición causada por largas jornadas, monotonía y trabajo bajo presión, con efectos fisiológicos, psicológicos y emocionales. Se conceptualiza como un estado emocional positivo resultante de la valoración personal del trabajo (Comisión Europea 2022), mientras que la carga laboral se relaciona con la alta demanda de responsabilidades y las largas jornadas, el estrés como generador de agotamiento, frustración y un impacto negativo en el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que a largo plazo puede permear el compromiso laboral y puede llevar a una rotación constante de personal.

***Palabras Clave:***

---

---

*Condiciones de estrés laboral, Riesgo psicosocial, Seguridad, Carga laboral, entidad financiera, Salud.*

### **Abstract**

The objective of this project is to address the latent problem of work-related stress in financial institutions in San Andrés and Providencia. This issue affects both the well-being of employees and the organizational logistics of the productive business environment. Work-related stress is defined as a threatening and overwhelming relationship between the individual and their environment. As an example, a Fremap study from 2021 revealed that 15% of sick leaves due to common illness were a result of mental or behavioral problems, amounting to more than 5 million days of absence (Fremap, 2021).

The problem is intensified by the lack of interest in developing qualitative studies that explore workers' perceptions of psychosocial risks in the local context. Analyzing the impact of work-related stress on financial sector workers in San Andrés and Providencia for the year 2025 will provide insight into their perceptions and allow us to analyze the main factors that contribute to stress. We will also examine the influence of workload on job satisfaction.

Work-related stress is defined as a condition caused by long hours, monotony, and working under pressure, with physiological, psychological, and emotional effects. We conceptualize job satisfaction as a positive emotional state resulting from a personal valuation of one's work (European Commission, 2022). Meanwhile, workload is related to the high demand for responsibilities and long hours. We see stress as a generator of

---

---

exhaustion and frustration that has a negative impact on the Work-Life balance, which in the long term can permeate job commitment and lead to a constant turnover of personnel.

Keywords:

Work-related stress conditions, psychosocial risk, safety, workload, financial institution, health.



## TABLA DE CONTENIDO

### CONTENIDO

RESUMEN .....	2
ABSTRACT.....	3
LISTADO DE TABLAS.....	6
LISTADO DE ANEXOS.....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
MARCO NORMATIVO/LEGAL .....	23
METODOLOGÍA.....	25
<i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i> .....	25
TIPO DE DISEÑO.....	25
PARTICIPANTES.....	26
Población.....	26
Muestra .....	27
Grupos Focales.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Criterios de inclusión .....	27
Criterios de Exclusión.....	27
PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE DATOS .....	28
CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	28
RESULTADOS.....	29
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.....	29
Objetivo general.....	29
Objetivos específicos .....	29
¿Qué es el estrés laboral? .....	29
Sociodemográficos.....	30
VIVENCIAS PARTICULARES DE LOS PARTICIPANTES.....	31
SÍNTESIS .....	33
ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS.....	35
CONCLUSIONES .....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	42
ANEXOS .....	46
ANEXO 1. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO.....	46
ANEXO 2. PROTOCOLO DE ENTREVISTA.....	47
ANEXO 3. TRANSCRIPCION DE ENTREVISTAS .....	49
ANEXO 4. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	49
ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO FIRMADO POR LOS PARTICIPANTE.....	50

## Listado de Tablas

Tabla 1. Marco Normativo

Tabla 2. Entrevista sociodemográfica



## Listado de Anexos

Anexo 1. Estructura del Instrumento

Anexo 2. Protocolo de entrevista

Anexo 3. Transcripción de entrevistas

Anexo 4. Formato de Consentimiento Informado

Anexo 5. Consentimiento informado firmado por los participantes



**IMPACTO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, CONDICIONES LABORALES  
GENERADORAS DE ESTRÉS QUE INCIDEN DIRECTAMENTE EN LA SALUD  
DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN  
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA (COLOMBIA).**

*Por:* Anderson de Jesús Estremor López

**Introducción**

Actualmente, las organizaciones se encuentran enfrentando múltiples desafíos tales como el riesgo psicosocial traducido en estrés laboral, según Sánchez, R. V. (2018) este se define como una relación bilateral el individuo y su entorno laboral, esta relación es evaluada y clasificada en muchos de los escenarios laborales como amenazante, para las organizaciones a nivel global en la cual se incluyen las entidades financieras. “De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, aproximadamente el 60% de la población mundial trabaja y para el año 2019 se consideró que el 15% de la población adulta trabajadora sufrió algún tipo de trastorno mental; también se estima que anualmente gracias a la depresión y la ansiedad se pierden alrededor de 12.000 millones de días laborales, lo que en costos equivale aproximadamente a 1 billón de dólares en productividad”. OMS (2019). En dicho contexto, para la isla de San Andrés y Providencia, cuya actividad económica principal es la hotelería y turismo esta actividad es el aporte a la economía local y nacional.

En Colombia se estima que 2 de cada 3 trabajadores presentan exposición a riesgo psicosocial y entre el 20% y el 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de fatiga emocional y física; lo anterior de acuerdo con la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual fue realizada en el año 2013 (Córdoba L., et. al, 2022 citó Ministerio de Trabajo, 2013). Se identificó que desde el año 2009 hasta el 2013 las patologías mentales consecuentes del estrés incrementaron en un 43%. Durante esta encuesta también se logró identificar que aproximadamente el 60% de

---

---

los empleados atienden usuarios y que 47.47% mantiene una carga mental alta o muy alta, las horas hombre no laboradas, rotación de personal, ausentismo y abandono del trabajo, lo que incide en el aumento de los costes directos a nivel económico, financiero y productivo en la organización”. Carvajal & Hermosilla (2011)

Para los trabajadores de las entidades financieras la entrada diaria de grandes cantidades de turistas generan altos niveles de trabajo diario lo que genera una alta incidencia de factores psicosociales que afectan su bienestar físico y mental a causa de las acciones repetitivas por la alta demanda de servicios y la adaptación a un entorno multicultural desconocido en muchos de los casos para los trabajadores encargados de la atención al cliente.

Por lo anterior se ejecutan tareas dentro de la entidad financiera diversas problemáticas provenientes de accidentes laborales y enfermedades profesionales acaecidas en virtud de las labores; son aspectos del diseño y la gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y organizativos, que tienen potencial para causar daños psicológicos o físicos. De acuerdo al CNSS (Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019) han revelado que las cifras reveladas por estudios estadísticos sobre el creciente aumento en la tasa de mortalidad de los trabajadores lo que se atribuye al desarrollo del trabajo, lo que genera un impacto significativo en el bienestar de los mismos y su calidad de vida a corto, mediano y largo plazo.

Los factores de riesgo psicosocial, contribuyen al incremento de la tasa de mortalidad y ausentismo laboral siendo preponderantes en los sectores como el financiero, donde la presión por resultados, la sobrecarga y demanda laboral pueden generar estrés, síndrome de burnout estos factores desencadenan desgaste físico y emocional que pueden afectar su desempeño laboral y bienestar así como otros problemas que inciden seriamente en el área de la salud mental de cada individuo.

---

---

En el particular de San Andrés y Providencia, aunque en menor escala comparado con los grandes centros urbanos del territorio nacional estos se enfrentan a cargas laborales excesivas, aislamiento geográfico, las limitaciones tecnológicas, de conexión, de recursos, así como la exposición otros tipos de riesgo inherentes a situaciones de riesgo público y de desastres naturales. Al ser un sector competitivo presenta deficiencias en los sistemas de comunicación con el cliente interno generando la falta reconocimiento laboral de uno o más trabajadores.

La importancia que otorgan las organizaciones al abordar los factores de riesgo psicosocial en la entidad financiera se fundamenta en las diversas políticas públicas en seguridad y salud en el trabajo (SST) tales como la Resolución 2646 de 2008, la resolución 2764 de 2022 establecen el marco legal que permite identificar, evaluar y prevenir la materialización de dichos riesgos. Es así, que desde el área de Recursos Humanos y gestión de la seguridad y salud en el trabajo se encaminan esfuerzos para dar cumplimiento a dichas políticas, planes y programas que promuevan ambientes laborales libres de enfermedades laborales asociadas a factores de riesgo psicosocial.

Desde el área de talento humano se realiza la gestión de programas enfocados en la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo así como la mitigación del estrés laboral siendo vinculados directamente por el área de SGSST, ambos, se dan a la tarea de diseñar e implementar planes estratégicos y programas que mediante talleres y capacitaciones promuevan la cultura del autocuidado, así como el reconocimiento de conductas y patrones que generan dichos trastornos, fomentando así el bienestar de los trabajadores y la mejora del desempeño en virtud del trabajo.

De acuerdo a investigaciones como la desarrollada por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), que ha demostrado que la afectación en la salud mental y física de los trabajadores esta intrínsecamente relacionado con el factor estrés, así como también

---

---

dicha relación muestra un nivel de impacto con tendencia negativa en la rotación de personal la productividad, los altos índices de ausentismo y la mala reputación proyectada por las organizaciones generando en su conjunto pérdidas cuantiosas a nivel de recursos económicos y pérdidas de recurso humano idóneo en tareas específicas dentro de la entidad financiera.

### **Planteamiento del Problema**

Pese a la creciente atención brindada en el ámbito laboral a las condiciones de trabajo en las entidades financieras de San Andrés y Providencia, se ha evidenciado la ausencia de estudios cualitativos referentes a los factores de riesgo psicosocial que permitan explorar la percepción de los trabajadores sobre la identificación plena de dichos riesgos relevantes frente a la calidad de vida de quienes desarrollan las labores de atención al cliente tanto interno como externo en la entidad financiera, por lo tanto es posible afirmar que dicha situación se agudiza al tener en cuenta las condiciones de trabajo y las particularidades del archipiélago frente al desarrollo de las actividades económicas financieras.

Con una economía dependiente del turismo, San Andrés y Providencia de acuerdo a las estadísticas del Departamento Administrativo de estadísticas (DANE, 2019) esta actividad económica presenta fluctuaciones estacionales, lo que impacta en la demanda de servicios financieros. Durante los periodos de alta demanda, la carga laboral en las entidades financieras es más alta, lo que genera picos de demanda de dichos servicios desencadenando altas cargas de estrés distinto al comportamiento en otras regiones del país. “En 2019 se estimó que el 15% de los adultos en edad de trabajar tenía un trastorno mental.

A nivel mundial, se estima que cada año se pierden 12 000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, a un costo de US\$ 1 billón por año en pérdida de productividad. (DANE, 2019)



Hay medidas efectivas que pueden prevenir los riesgos de salud mental en el trabajo, proteger y promover la salud mental en el trabajo y apoyar a los trabajadores con trastornos mentales” (OMS 2019). En el Ministerio del Trabajo y el CNSS en el Trabajo han identificado a los factores de riesgo psicosocial como una prioridad dentro de las labores de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2019).

En el contexto local San Andrés y Providencia, carece de datos específicos en este campo lo cual dificulta la comprensión puntual del problema, aun así, es posible inferir que la magnitud de la problemática a partir de estadísticas registradas a nivel nacional y regional. Las estadísticas del DANE revelan que la tasa de ocupación en el sector financiero de San Andrés y Providencia es del 8,5%, de la fuerza laboral local (DANE, 2023), la alta tasa de demanda laboral incrementa la vulnerabilidad a dichos factores de riesgo.

El Ministerio de Salud en estudios realizados recientemente ha evidenciado que la exposición a los riesgos psicosociales inciden en la aparición frecuente de trastornos de ansiedad y depresión, lo cual se asocia al estrés laboral (Ministerio de Salud, 2022). La alta exposición a factores como la estacionalidad del turismo así como a los eventos climáticos adversos permite evidenciar que la prevalencia de los trastornos es aún mayor en la región.

Atraves del estudio desarrollado por "Colombia Líder" revela que San Andrés y Providencia se encuentran dentro de las peores posiciones dentro del IDIC (Índice de Desarrollo e innovación de las TIC). Lo que indica que el personal laborantes en las entidades financieras debe contar con las competencias para el manejo de herramientas ofimáticas que se utilizan en su trabajo, y esto genera un nivel de estrés mayor al no contar con el acceso a estas en muchos de los casos dado que en la mayoría de las ocasiones no hay redes de internet o equipos de cómputo idóneos para este fin.

Pese a las condiciones de aislamiento geográfico y la presencia de limitaciones de recursos tanto tecnológicos como humanos, conectividad a internet y la disponibilidad de



profesionales especializados contratados por las entidades de salud para la atención específica en salud mental, estas condiciones han exacerbado la aparición de patologías relacionadas con la exposición prolongada a diversos factores de riesgo psicosocial. Según el informe de la Secretaría de Salud de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (2023) deja entrever que en ocasiones los mismos servicios de salud no generan las remisiones a los trabajadores a los servicios de salud mental lo cual limita la detección temprana de patologías que a mediano plazo pueden resultar en diagnósticos graves; La presencia de psicólogos y psiquiatras es del 1% por habitante, lo cual es un porcentaje inferior al del promedio de profesionales a nivel nacional. Lo que dificulta la atención de forma oportuna de los trabajadores que sufren alta exposición a estrés.

Los eventos climáticos tales como huracanes, tifones, tormentas eléctricas y tropicales, genera un índice elevado de estrés a los trabajadores de las entidades financieras. La isla de San Andrés y Providencia en 2020, fue devastada por el huracán Iota, generando excesivas pérdidas económicas, materiales y humanas, lo que dejó en los habitantes del archipiélago grandes secuelas además de las económicas, secuelas psicológicas en la población, además de los trabajadores del sector financiero. Estudios post-desastre mostraron que los eventos acaecidos incrementaron la prevalencia de trastornos mentales ansiedad y estrés postraumático.

La escasa información sobre los riesgos psicosociales en el sector financiero de San Andrés y Providencia reduce la amplitud de investigación que permita una identificación específica de factores que afectan la salud mental de los trabajadores, si mismo, el diseño e implementación de programas de intervención efectivos. La identificación de la legislación aplicable a las entidades financieras, así como de las políticas públicas en materia de seguridad y salud en el trabajo que atiendan las necesidades específicas de la salud en entidades financieras.

---

---

Es por lo anterior, que ha se planteado como pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial más relevantes en las entidades financieras en San Andrés y Providencia y cuál es la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales a los que están expuestos?

### **Justificación**

El riesgo psicosocial tiene “una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno B. 2011). “El modelo de Demandas y Recursos laborales se enfoca en la tesis existencial de dos vertientes paralelas para el desarrollo, es decir, la sobrecarga laboral y la fatiga que esta produce, y por otro lado la complejidad de los procesos, lo que ejerce presión excesiva sobre los trabajadores dado que la demanda de servicios versus los recursos del centro de trabajo insuficientes produce una acción deficiente, problemas con el cliente por no atender con celeridad en sus solicitudes, lo que genera en el trabajador fatiga, falta de motivación, cansancio y frustración que a su vez repercute en su salud física, su interacción social y tanto a nivel personal como laboral incidiendo de forma importante en el deterioro de su salud mental a nivel psicológico y físico. De acuerdo a la teoría de manejo de gestión la demanda de los servicios de la entidad financiera, según (Moreno B. 2011). la sobrecarga laboral se es percibida como un factor estresante ambiental frente al cual los trabajadores deben conocer e implementar técnicas de autocuidado. Teniendo en cuenta que los recursos que debe ofrecer la entidad financiera para el manejo del cliente externo, la tecnificación de los procesos, las líneas digitales para agilizar trámites, entre otras facilitaría la tarea y permitiría las buenas prácticas de trabajo saludable reduciendo enfermedades entre los trabajadores tanto a nivel físico, como psicológico, social u organizacional lo que incrementaría la el cumplimiento de los objetivos corporativos y reduciría los costos asociados a procesos de demanda jurídica, estimulando

---

---

incentivando el crecimiento personal y profesional de cada individuo y el segundo vinculado con la escasez de recursos técnicos lo que exacerbaría los efectos negativos en la salud y en el desarrollo de los procesos propios de la organización. (Moreno B. 2011).

Esta investigación se enfoca en conocer la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y los factores de riesgo más relevantes dentro de la entidad financiera en San Andrés y Providencia, este estudio es relevante dado que se realiza con la finalidad de recopilar información que sea de utilidad para futuras investigaciones y en múltiples ámbitos, que incida en el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, su desempeño laboral dentro de la organización y el desarrollo socioeconómico en el contexto local.

Desde un análisis científico los factores de riesgo psicosocial en las entidades financieras dan como resultado comportamientos reticentes del personal encargado a la atención al cliente externo dada la exposición prolongada, teniendo en cuenta que las jornadas laborales se extienden 12 horas diarias en temporada vacacional; En Colombia se han clasificado los riesgos psicosociales intralaborales según el investigador (Moreno B. 2011). son carga y ritmo de trabajo, alta demanda emocional, no hay definición de los roles laborales, precariedad laboral, violencia y acoso laboral a dichos riesgos han sido evidenciados tanto por el ministerio de trabajo, ministerio de salud y el ministerio de protección social en las últimas décadas, por lo que se ha observado su incidencia tanto en la salud física así como mental de los trabajadores lo que afecta la productividad y deteriora el clima laboral de las organizaciones.

Desde una perspectiva científica, esta investigación se enmarca en la necesidad de profundizar en el conocimiento de los riesgos psicosociales en el sector financiero, específicamente en el contexto de San Andrés y Providencia. Si bien existen estudios sobre riesgos psicosociales en otros sectores económicos, prima analizar las particularidades del sector financiero.



Desde el ámbito formativo, el impartir capacitaciones a los trabajadores en las cuales se dan a conocer los factores de riesgo que desencadenan crisis de estrés, ansiedad y depresión, el manejo que se da a este para que no afecte la salud de los mismos, con lo cual se genere la cultura del autocuidado en cada individuo y dentro de las organizaciones se logre tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora para mitigar la sobre exposición a los factores de riesgo inherentes al psicosocial (INSST, 2022). Los resultados arrojados por esta investigación podrán utilizarse como insumo para posteriores investigaciones, material de consulta y referencia para la formación de profesionales en el campo de la gestión de recursos humanos, psicología organizacional y la gestión de sistemas de seguridad y salud en el trabajo, representando una oportunidad que fortalezca las competencias de los estudiantes y trabajadores para el diseño, el análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos. La participación en este proyecto permitirá conocer y desarrollar la aplicación de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial independientemente de la actividad económica de las organizaciones, mediante la aplicación de entrevistas recopilación de datos por observación directa dando como resultado final un informe de investigación que revela las conclusiones de los análisis realizados. Viteri, E. A. (2018).

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales en las entidades financieras, se utiliza el término "factores psicosociales" para referirse a los riesgos para la salud que tienen su origen en la forma en que se organiza el trabajo, y que pueden producir respuestas de diversos tipos: fisiológicas, emocionales (tales como ansiedad, depresión o apatía), cognitivas (reducción de la capacidad de concentración o toma de decisiones, por ejemplo) y conductuales (como el abuso de sustancias o la violencia), lo que puede llevar a enfermedades en ciertas circunstancias, tales como su intensidad, frecuencia y duración (Universitat de València, s.f.).

---

Desde el ámbito social se considera el alto potencial que contribuye a la mejora de la calidad de vida y el bienestar laboral de los trabajadores de la entidad financiera en San Andrés y Providencia. Un estudio de Rugulies et al. (2002), citado por Arango J. et al. (2018), se encontró que los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés laboral tienen un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares y depresión. Además, los riesgos psicosociales en el trabajo pueden tener un impacto en el absentismo laboral, la rotación laboral y la productividad de las empresas (WHO, 2010). Es así que en este ámbito se trabaja para reducir la carga en los servicios de salud pública apoyando programas de detección temprana de patologías mediante el seguimiento de estado de salud de la población trabajadora se podrán diseñar e implementar planes de intervención dirigidos a prevenir la materialización de los riesgos, promoviendo un ambiente de trabajo más sano y seguro, ya que esta atención no solo beneficia a los trabajadores como individuos, sino que también impacta de manera positiva a sus familias dado que contribuye en la reducción de riñas, estados de alteración psicológica, el estrés familiar, lo que incide en la mejora de las relaciones interpersonales, y fomenta el fortalecimiento del tejido social. La Norma Técnica Colombiana NTC ISO 10075-1:2007 establece la metodología para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo. Esta norma define los factores psicosociales como “las condiciones del ambiente laboral y organizacional que influyen en la satisfacción del trabajador y en su salud, pudiendo afectar su desempeño y su bienestar”. La norma propone una serie de indicadores para la medición de los factores psicosociales, que se pueden agrupar en cuatro categorías: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social y conflicto de roles.

Desde el ámbito económico, cuando se reconoce el problema, se clasifica como riesgo psicosocial, se evidencian las implicaciones y el impacto negativo en el desempeño de los individuos así como en la productividad, lo que a corto plazo se verá reflejado en la



rentabilidad de las organizaciones. El estrés laboral, es el responsable en gran medida de la baja productividad, enfermedades laborales, ausentismo laboral, y accidentes de trabajo, lo que a su vez genera el incremento de los costos de atención médica en salud mental y otras patologías emergentes por la sobre exposición a los factores de riesgo psicosocial (OMS, 2019). Con esta investigación se busca encaminar a las organizaciones a priorizar la salud de los trabajadores mediante la mejora en la eficiencia y la productividad de los mismos, lo que se puede traducirse como mejor desempeño organizacional.

En Colombia, se ha desarrollado una normativa específica para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, a través del Decreto 1072 de 2015, en el que se establecen los lineamientos para la identificación, evaluación, prevención e intervención de los riesgos psicosociales en las empresas del país. Desde el ámbito administrativo, la relevancia en la gestión del talento humano y su incidencia en las decisiones en la organización, tras realizar el análisis de los resultados de esta investigación proporcionarían datos que contribuyan en la proposición de nuevas políticas públicas y el diseño de programas de prevención, acciones correctivas y de mejora que permitan realizar la intervención de factores de riesgo psicosocial, que permitan promover reducción en la exposición a los mismos; Visto desde distintos puntos y desde múltiples ámbitos, el identificar el problema que compromete la salud de los trabajadores así como su desempeño laboral, se concluye que al abarcar todos los factores y todas las áreas de trabajo mejorando las condiciones laborales incrementa la productividad, el desempeño, viabilidad y rentabilidad de las empresas, no solo del sector financiero, fortaleciendo la gestión del talento humano, y la seguridad y salud en el trabajo. Viteri, E. A. (2018).



## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Analizar el impacto de la sobrecarga laboral y su incidencia en productividad de los trabajadores en la entidad financiera de San Andrés y Providencia durante el año 2025.

### ***Específicos***

- Identificar los factores de riesgo psicosocial en la salud de los trabajadores de una entidad financiera en San Andrés y Providencia.
- Entender como los factores generadores de estrés laboral que inciden en la salud de los trabajadores de una entidad financiera de San Andrés y Providencia.
- Analizar como el estrés y la sobrecarga laboral se manifiesta de manera negativa en la salud de los trabajadores de una entidad financiera de San Andrés y Providencia.

## **Marco de referencias conceptuales**

### **El estrés laboral**

Es causado por condiciones laborales que exceden los límites sanos de ejecución de trabajo, este se genera por largas jornadas de trabajo, trabajo bajo presión o condiciones de trabajo peligrosas, estos factores son evidentes y se reflejan en la salud, anatómicamente los trabajadores presentan afecciones en su respuesta fisiológica, psicológica y emocional, lo que específicamente se traduce en sintomatología como fatiga, cefalea, estados depresivos o de ansiedad, entre otros, la alta exposición a los factores de riesgo agudiza dichas patologías asociándolos al desarrollo de sus labores dentro de la entidad financiera. El riesgo psicosocial tiene “una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno B. 2011). Entre los riesgos psicosociales se encuentran: Contenido de trabajo. Carga y ritmo de trabajo (desempeño del trabajo). Tiempo

---

---

de trabajo. Participación y control. Desempeño de rol. Desarrollo profesional. Relaciones interpersonales/apoyo social” (INSST, 2022).

El estudio de los aspectos inherentes a las organizaciones y psicosociales así como su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque sí la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. La Resolución 2646 de 2008, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 2764 de 2022, están relacionados con la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en Colombia, y en particular, con la prevención y el control de los riesgos psicosociales.

### **Carga laboral**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido la importancia de la gestión de los riesgos psicosociales en SST., en su informe de datos y cifras "Salud mental en el lugar de trabajo", la OMS señala que los riesgos psicosociales se pueden prevenir “mediante la implementación de intervenciones institucionales directamente dirigidas a las condiciones y los entornos de trabajo” (OMS, 2022). La carga laboral es uno de los factores de mayor riesgo laboral ya que está directamente relacionada con la alta demanda de responsabilidades sobre un solo trabajador, sobrecarga laboral y las largas jornadas de trabajo.

### **Generalidades**

Están caracterizadas por la alta demanda de tareas diarias, escasa capacitación, trabajo bajo presión constante, conductas reprochables de convivencia y acoso laboral.

### **El trabajo en San Andrés**

El trabajo desarrollado por los trabajadores de las entidades bancarias en San Andrés y Providencia se caracteriza por la atención directa al cliente externo ya sea para realizar gestiones de transacción, quejas, reclamos y/o peticiones inherentes a sus cuentas, lo que



debe hacerse de manera diligente y en lapsos de tiempo reducido para conformidad de los mismos, lo que en ocasiones genera tensiones entre el personal encargado y el cliente lo que entorpece las relaciones interpersonales positivas, intensifica la carga laboral y otros factores externos como las condiciones de seguridad de la isla y la preparación académica de los trabajadores.

Po otro lado, la baja oferta laboral dentro de la isla hace que las personas que son contratadas para ejecutar labores de servicio al cliente estén influenciadas por cuotas de desempeño que los sobrepasan por no ser idóneos en los cargos para los que han sido contratados, estos factores aumentan los niveles de estrés y la probabilidad de presentar problemas de salud. Viteri, E. A. (2018).

Las constantes tensiones que causan conflictos entre los compañeros de trabajo y superiores permiten observar que la falta de comunicación entre los mismos evidencia que no tienen la suficiente autonomía para la toma efectiva de decisiones para la operación lo que influye en el desarrollo adecuado de su trabajo. Por la naturaleza del trabajo estos experimentan episodios de desgaste emocional dado que hay clientes difíciles de manejar. Las situaciones de orden público externas a la organización, que a su vez generan otras situaciones que afectan su bienestar tales como la movilidad reducida por paro de transportadores, asonadas, protestas y/o las condiciones de seguridad. Viteri, E. A. (2018).

Entre otros aspectos importantes y que también son generadoras de estrés se encuentra la exposición al riesgo físico, este se identifica dentro de las instalaciones de la entidad financiera las altas temperaturas generan estrés térmico, escasa iluminación, altos niveles de ruido; Dichos factores aumentan la tasa de ausentismo, la baja productividad, la aparición frecuente enfermedades laborales y puede ser causante de accidentes de trabajo. Viteri, E. A. (2018).

---

Un estudio de Rugulies et al. (2002), citado por Arango J. et al. (2018), asevera que “según la duración de resistencia del individuo, dependerán las fases del estrés, una fase de duración corta, es una reacción natural del cuerpo ante lo que identifique como una agresión externa.

En la fase de resistencia se produce por la aparición de picos de estrés prolongados en el tiempo, la duración es variable ya que la reacción de cada organismo y su nivel de resistencia es distinto, en la tercera fase, la fase de agotamiento se evidencia que el organismo ya no debe estar expuesto a situaciones de estrés mostrando reacciones como fatiga crónica y cefalea entre otros síntomas”. El estudio de Rugulies et al. (2002), citado por Arango J. et al. (2018), Consigna que “existen dos tipos de estrés laboral uno es el estrés positivo, en el cual cada organismo lo produce como respuesta defensiva al estrés, para hacer frente a situaciones nuevas las cuales necesitan un nivel de atención precisa y el segundo es el distrés o el estrés negativo, en donde el organismo presenta síntomas reactivos que producen alteraciones la salud, al estrés, exposición por largo tiempo”.

El investigador Viteri, E. A. (2018). instauro cuatro categorías las cuales evidencian la incidencia negativa en los trabajadores, en el rendimiento y productividad de los mismos a nivel laboral, así como las estrategias para la resolución de conflictos efectiva. Una organización que cuenta con una planta reducida de trabajadores, en la cual su participación influye en la toma de decisiones para el bienestar de la organización puede tener mayor proactividad de sus empleados y mejorar las condiciones de trabajo haciéndolas saludables y que aporten en el bienestar de los mismos.

El empleo pasivo en las entidades financieras según Viteri, E. A. (2018) está clasificado, dicha clasificación no requiere idoneidad para el desarrollo de las tareas en la que la toma de decisiones de su parte es mínima. Por otro lado, los Empleos generadores de alta presión, estos se caracterizan por implantar condiciones laborales precarias, reducción

---

---

de tiempo libre, horarios extensos de trabajo, ninguna oportunidad de participación en la toma de decisiones para la organización. Lo que es un bosquejo similar al de las maquilas que no es un referente idóneo para la conservación de la salud de los trabajadores.

### Marco normativo/legal

*Tabla 1. Marco normativo*

Norma	Descripción	Relación con la investigación
<b>Constitución Política de Colombia de 1991</b>	Derecho al trabajo digno.	Relacionado con la protección de la salud mental y física en el trabajo.
<b>Ley 1010 de 2006</b>	Acoso Laboral	Propone las medidas de prevención y sanción al acoso laboral.
<b>Ley 1562 de 2012</b>	Define la enfermedad laboral.	Definición de enfermedad laboral, de origen psicosocial.
<b>Decreto 1072 de 2015</b>	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.	Establece las obligaciones en la gestión de riesgos de parte de los empleadores.
<b>Resolución 2764 de 2022</b>	Se define la responsabilidad en la	Instrumentos de evaluación y las Guías de

	identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento a factores de riesgo que incidan en la salud mental de los trabajadores.	intervención referentes técnicos mínimos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo e intervención de los factores de riesgo psicosocial.
<b>Resolución 312 del 2019</b>	SGSST estándares mínimos.	Requisitos para el diseño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el
<b>Ley 1616 del 2013</b>	Salud Mental	Previene las enfermedades de salud mental
<b>Ley 1751 del 2015</b>	Salud	Es garante y reguladora del derecho fundamental a la salud.
<b>Decreto 1447 del 2014</b>	Tabla de clasificación de enfermedades laborales	Incluye trastornos de salud mental
<b>Ley 1221 de 2008</b>	Teletrabajo	Regula el teletrabajo, gestión del riesgo psicosocial.
<b>Decreto 1443 de 2014</b>	Disposiciones para la implementación del SGSST.	Disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<b>Resolución 2346 del 2007</b>	EMO e historias clínicas y su custodia	Evaluaciones médicas ocupacionales, valoración de factores psicosociales.

<p><b>Ley 1618 de 2013</b></p>	<p>Derechos de las personas con discapacidad.</p>	<p>Salud mental de personas con discapacidad en el ámbito laboral.</p>
<p><b>Ley 2191 de 2022</b></p>	<p>Ley de desconexión laboral.</p>	<p>Regula el derecho a la desconexión laboral y impacto directo en la salud psicosocial de los trabajadores.</p>

*Fuente De elaboración: Propia*

**Metodología**

***Tipo de Investigación***

Este trabajo usara el tipo de investigacion cualitativa

"La investigación cualitativa es un enfoque general para explorar procesos sociales, describir el significado que la gente atribuye a sus experiencias y comprender el mundo social desde la perspectiva de los participantes" (Maxwell, 2013).

Según Miles y Huberman "La investigación cualitativa dado el contexto, busca indagar desde el punto de vista de los participantes" (Miles & Huberman, 1994). Esta sirve para hacer la identificación de los factores de riesgo psicosocial ya que “puede evidenciar datos que no se podrían obtener con métodos cualitativos" (Patton, 2002).

Al profundizar en las experiencias y percepciones de los trabajadores sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral, revelando datos que incidan en la mejora del clima laboral y la promoción de la salud dado que "La investigación cualitativa se basa en la exposición de las vivencias y el impacto en cada individuo" (Merriam, 2009).

**Tipo de diseño**



El diseño adoptado para esta investigación será de tipo cualitativo, lo que conduce a obtener resultados objetivos durante la interpretación de los datos. (Creswell & Plano Clark, 2018, p. 63). Este fenómeno estudiado fortalece el método de investigación.

Mediante la aplicación de entrevistas estandarizadas se posibilitara la medición de los niveles de estrés laboral y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores. Spector (1985). "Los estudios cuantitativos que utilizan cuestionarios para medir variables y analizar relaciones entre ellas" (Vega T., 2018) Para identificar patrones y relaciones significativas entre la información recopilada, Estas técnicas permiten explorar las percepciones sobre el estrés laboral y su satisfacción, de los factores que influyen en dichas experiencias, mediante las entrevistas y los grupos focales los investigadores observan los distintos comportamientos, las experiencias personales y perspectivas acerca de sus lugares de trabajo de los participantes expresadas en sus propias palabras" (Vega T., 2018)

Se buscará hacer análisis comparativo en los resultados para brindar confiabilidad en los hallazgos de la investigación posteriormente a la integración de los datos obteniendo una comprensión completa acerca del impacto del estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad financiera en San Andrés y Providencia.

## **Participantes**

### **Población**

Este proyecto de investigación se focaliza en los trabajadores de la entidad financiera de San Andrés y Providencia, se propone hacer la investigación con 12 de los trabajadores del área de servicio al cliente de la entidad para conocer las vivencias y percepciones de los estos, detallando en la información con la que cuentan sobre el del estrés laboral y su impacto su satisfacción, calidad de vida y bienestar.

---

---

## **Muestra**

La muestra de 12 personas permite probar los instrumentos de recolección de datos (entrevistas estructuradas, grupos focales) la idea es documentar en detalle las experiencias y percepciones de los trabajadores. Dado que la recopilación de dichas vivencias proporcionan el acceso a los factores psicosociales que afectan la salud de los trabajadores y su disposición para la participación en esta investigación dentro de la entidad financiera.

## **Instrumento de Recolección de Datos**

Según los autores Denzin (2005) (Pag. 643) la entrevista es “una charla, es realizar preguntas y escuchar respuestas”. Según afirman los investigadores Rincón, Latorre, Sans (1995) la entrevista estructurada es en la que el entrevistador refiere interrogantes al entrevistado las cuales pueden ser preguntas abiertas y de prolongadas respuestas o preguntas cerradas con una limitación en la respuesta (si/no).

## **Criterios de inclusión**

- Ser empleado activo de la entidad financiera
- Ser cajero o asesor de servicios financieros
- Ser trabajador en contacto directo con el cliente externo
- Tener una antigüedad mínima de seis meses en cargo de atención al cliente.
- Tener capacidad de comunicación efectiva y asertiva.
- Ser un participante voluntario para esta investigación

## **Criterios de Exclusión**

- No participaran los empleados que trabajadores que estén en periodo de prueba o que su ingreso a la empresa sea menos a seis meses.



- No participaran los trabajadores que se encuentre en licencia por enfermedad, maternidad, paternidad o licencia no remunerada.

- No participaran los empleados que no realicen atención al cliente directamente.

- Empleados del área de mantenimiento

- No participaran los directivos de alto nivel que no ejerzan cargos operativos o de atención al cliente externo.

- No participaran los empleados que hayan participado en investigaciones similares sobre estrés y satisfacción laboral.

- No participaran los empleados que no firmen el consentimiento informado.

### **Procedimiento Análisis de Datos**

Posterior a la elección de herramientas de recolección de datos, se incluyen las consideraciones éticas de confidencialidad, derecho al anonimato y la garantía de seguridad de sus datos el bienestar de los participantes, es decir que no hayan represalias por parte del empleador. Además, se incluyen formatos de consentimiento informado firmado por el empleado en medio del desarrollo de la investigación. Se desarrollara el trabajo conforme a las normas legales establecidas nacionales tales como el Decreto 8430 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Ley 1080 de 2006 del Colegio Colombiano de Psicólogos.

### **Consideraciones éticas**

La presente investigación se rige a principios éticos que establece la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, este regula las investigaciones en salud y en la Ley 1581 de 2012 sobre protección a las personas, respeto, beneficencia y no maleficencia, justicia e igualdad, autonomía y confidencialidad.

De acuerdo con el artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993, esta investigación se clasifica como una investigación sin riesgo, los datos se recopilan a través de las entrevistas, sobre aspectos psicosociales relacionados con la percepción del estrés

laboral. Los participantes conocen la información de manera clara, precisa y completa mediante el consentimiento informado.

- Se solicitará su consentimiento informado por escrito, conforme a los lineamientos éticos y legales establecidos, Se solicita la autorización de la entidad financiera para el desarrollo de la investigación.

- Este trabajo de investigación se presentara ante el comité de ética de la Universidad Politécnica Grancolombiano para su aprobación formal.

## **Resultados**

### ***Presentación de los resultados de las entrevistas***

#### **Objetivo general**

Interpretar y comunicar los resultados de los hallazgos a los empleados de la entidad financiera.

#### **Objetivos específicos**

- Sintetizar la percepción de los trabajadores sobre el estrés laboral el día a día.
- Identificar los factores psicosociales predominantes en el trabajo en la entidad financiera.
- Identificar las repercusiones del estrés en su salud física, emocional y mental, así como en su productividad, concentración y equilibrio entre el rol laboral y el personal.

#### **¿Qué es el estrés laboral?**

El estrés laboral está definido como la respuesta psicofisiológica y emocional que se evidencia cuando las altas demandas del entorno laboral exceden su capacidad para afrontarlas, lo que genera un desequilibrio prolongado y que causa repercusiones en la salud, el bienestar y la productividad. El cansancio y la tensión constante en la que el trabajador



percibe se manifiestan en el cuerpo como malestar fisiológico o en la psique manifestado como síntomas de estrés, como afirma Viteri, E. A. (2018) al "evaluar la situación presente en el entorno laboral como amenaza o desafío para los propios recursos humanos". Este fenómeno se nutre de múltiples factores como la sobrecarga de trabajo, inflexibilidad horaria y la precarización laboral, lo convierte en una fuente de agotamiento físico y mental.

### Sociodemográficos

*Tabla 2. Entrevista sociodemográfica*

Participante	Edad	Genero	Estrato	Ciudad	Ocupación	Experiencia laboral
1	28 años	Masculino	3	Providencia	Auxiliar contable	2 años
2	34 años	Femenino	2	Providencia	Cajera	6 años
3	40 años	Masculino	2	San Andrés	Asesor de cartera	10 años
4	30 años	Femenino	3	Providencia	Coordinadora SST	1 año
5	30 años	Masculino	3	San Andrés	Analista de seguridad financiera	3 años
6	38 años	Masculino	4	Providencia	Analista de crédito	4 años
7	26 años	Femenino	3	San Andrés	Cajera	3 años
8	43 años	Femenino	3	San Andrés	Analista de ciberseguridad bancaria	12 años
9	29 años	Masculino	3	San Andrés	Analista de crédito	6 años
10	34 años	Masculino	2	Providencia	Cajero	9 años

11	27 años	Femenino	2	Providencia	Asesora Comercial		7 años
12	35 años	Femenino	2	Providencia	Asesora crédito	de	2 años

*Fuente de elaboración: Propia.*

### Vivencias particulares de los participantes

(Ver Anexo 3).

El conocer las experiencias de los entrevistados permite conocer un panorama las fases de aparición del estrés laboral, dado que cada rol es distinto y cuenta con ciertas particularidades, los factores de presión que afectan el bienestar de los trabajadores, la síntesis de dichas experiencias expresadas en sus propias palabras permite ver la realidad en la operación dentro de la organización.

Participante 2 y 1 cuenta que en su experiencia el estrés es la causa principal dada por la interacción constante con los clientes que se siente "frustrado y molesto", ya que su trabajo es bajo presión. Aunado a la carga de trabajo y la exigencia en el cumplimiento de las metas comerciales de la entidad lo que le obliga a hacer malabares Siente que la comunicación interna es deficiente y la falta de autonomía es frustrante. Sus momentos más tensos son en horas pico, los clientes difíciles y la preocupación por el cumplimiento de metas que afectan su estabilidad emocional.

Participante 3 el estrés nace de la responsabilidad de manejar grandes sumas de dinero rápidamente y sin errores, con la preocupación constante de no descuadrar la caja.

Participante 4 Presión constante por cambios de políticas monetarias.

Participante 5 no existen medidas de seguridad para un entorno de trabajo seguro y saludable



Participante 6 describe su estrés como una preocupación constante ya que por su trabajo, el revisar datos e identificar fraudes con extrema concentración y bajo la responsabilidad de no pasar por alto nada.

Participante 7 la presión constante causada por el gran volumen de expedientes, especialmente a fin de mes así como la necesidad de cumplir manteniendo la calidad del análisis de viabilidad.

Participante 8 dice que al igual que sus compañeras la sensación de pérdida frente al manejo del dinero lo que la agota mentalmente con largas filas, con el sistema caído, los clientes enojados, y el manejo de billetes sospechosos generan estrés generalizado y extrema angustia.

Participante 9 dice que experimenta angustia constante ya que las amenazas cibernéticas y la alta responsabilidad de proteger al banco, el tener que estar atenta a alertas por posibles ataques en sistemas, plazos muy cortos son las cosas que más la agobian, sintiéndose siempre bajo ataque.

Participante 10 vive el estrés como ya que tiene que manejar muchas cosas al tiempo documentos, cuentas, clientes, plazos y aprobaciones. La presión de hacer el trabajo rápido sin cometer errores y la incertidumbre son constantes, los cambios repentinos en políticas de crédito y la acumulación de trabajo son vivencias que le producen gran tensión.

La participante 12 el estrés es una necesidad de cumplir las metas de ventas con las altas expectativas de los clientes en la adquisición de productos complejos sumado a la frustración de la pérdida de ventas importantes a último momento.

La participante 11 describe su estrés como la presión por cumplir metas, tareas y la sensación de que cometer algún error puede tener consecuencias graves es una constante así como la necesidad de solucionar todos los problemas la agotan. Los problemas técnicos, los cambios en los procedimientos y las situaciones conflictivas disparan su estrés.



## *SÍNTESIS*

¿Qué piensan los entrevistados sobre el estrés laboral?

En los trabajadores de la entidad financiera es un concepto unificado que el estrés laboral está presente en varias situaciones del día a día. Los participantes 2, 3, 5, 6, 7, 9, 11 y 12 lo describen como un nivel moderado a alto con una sensación de constante presión, asesora de crédito, lo describe como una olla a presión, en lo que la mayoría de los operativos concuerda es una característica de cada uno de los roles. Esta presión proviene de la exigencia en el cumplimiento de las metas en ventas, en atención al cliente o en el análisis de los créditos, la responsabilidad asociada al manejo de dinero, la información sensible de los clientes que impactan la vida crediticia de las personas.

La percepción del factor psicosocial estrés evoluciona con escenarios cada vez más difíciles presentados en virtud de su trabajo, el estrés de los trabajadores se centra en la angustia frente al aprendizaje de los procedimientos. Aun así, esta sintomatología de ansiedad inicial pasa rápidamente a una preocupación por la complejidad de sus funciones, tal como lo expresa los participantes 1,4,5,7,8,9 y 10 quienes describen su estrés como un radar 24 horas. La atención al cliente, es muy demandante y frustrante, aunado a la sobrecarga de trabajo en horas pico y las metas a cumplir por cierres de mes, llevan a una sensación constante de agotamiento físico y emocional. Síntomas como cefaleas frecuentes, náuseas, tensión muscular, malestar digestivo, irritabilidad, ansiedad, insomnio y la dificultad para apartar el rol laboral de la vida personal son reportados recurrentemente por todos los entrevistados, ya que afecta su bienestar general, capacidad de concentración y resolución de conflictos personales y problemas básicos.

Lo que visto en conjunto, eleva los niveles de estrés de los trabajadores es la alta demanda laboral, esta es sin duda, el catalizador principal. En los asesores comerciales dice

---

---

que se sienten abrumados por las cuotas de venta cada vez más altas, trabajan bajo la presión de plazos cortos para la entrega de informes urgentes y la constante amenaza de ciberataques. La percepción de los trabajadores es un estado generalizado de ansiedad constante y la sensación de fracaso continuo.

Las relaciones interpersonales son importantes en la medida que no se percibe un ambiente de colaboración entre compañeros y líderes que puede actuar como un apoyo para mitigar situaciones que generan estrés, tal como lo resalta el participante 4, los conflictos internos, chismes, competencia desleal y liderazgo autoritario cero comunicación según describen varios entrevistados, estos deteriora el bienestar laboral y eleva la tensión. Por otro lado, en muchas ocasiones la falta de recursos técnicos, tecnológicos y humanos son un problema recurrente; la dificultad de las tareas incide en la eficiencia y la constante frustración dado que el uso de sistemas lentos u obsoletos, software insuficiente, o la ausencia de la información necesaria obligan a los empleados a invertir más tiempo en resolver problemas que se habrían podido evitar con anterioridad y sin hacer reprocesos, aumentando su carga de trabajo percibida. Por último, la consideración de las políticas y normas internas de la entidad financiera y su modificación cuando son ambiguas, contradictorias, burocráticas o injustas, lo que contribuye a generar estados de confusión e incertidumbre, contaminando la satisfacción y el sano control sobre el trabajo.

La carga de trabajo emerge como un factor que incide de manera negativa en la motivación y el compromiso a largo plazo en la ejecución de tareas. Cuando la carga laboral es razonable, los 12 entrevistados concuerdan en que ello incentivaría la motivación, el logro de metas y la satisfacción laboral y ver los resultados de su esfuerzo y al desarrollo de sus habilidades.

Aun así, es la sobrecarga de trabajo la que los colaboradores señalan como pérdida de calidad de vida que los lleva a estados de agotamiento y frustración, disminuye su

motivación y compromiso con el trabajo, tiene impacto perjudicial en el equilibrio entre llevar trabajo a casa, permanecer conectados con el trabajo pendiente fuera del horario laboral, lo que reduce la energía disponible para la familia, hobbies y el descanso personal, genera desgaste y depresión.

El tiempo disponible y la calidad en el desempeño está ligada de manera estrecha y presenta escenarios en los que a mayor presión y menor cantidad de tiempo disponible, lo que aumenta la probabilidad de cometer errores, este factor crítico conlleva a considerar la búsqueda oportunidades laborales en diferentes actividades económicas o en otras regiones del país, con el fin de encontrar un mejor balance entre el respeto por su tiempo libre y el bienestar individual y familiar, lo que representa en el corto plazo la deserción de talento humano para la entidad financiera. Viteri, E. A. (2018).

### **Análisis general de las entrevistas**

El análisis de las doce entrevistas aplicadas se observa que el estrés laboral es generalizado y persiste, la descripción del nivel de estrés elevado esta percepción muestra que el estrés no es un evento aislado diario presente en su entorno laboral evolucionando en sintomatologías como la ansiedad por inexperiencia, preocupación por la responsabilidad de sus funciones y las posibles consecuencias ante la ocurrencia de cualquier error.

De acuerdo a Viteri, E. A. (2018) afirma que se han observado las diversas líneas de estudio en ambos campos de investigación y su desarrollo hasta la fecha.

Según al estudio del autor (Martínez M. 2022) en la investigación que habla acerca de los Modelos de estrés laboral, el funcionamiento y las implicaciones en el bienestar



psicosocial de los trabajadores en las organizaciones “Desde la ciencia, los distintos referentes teóricos de los modelos, los instrumentos que sirven para medir y para observar el comportamiento y su funcionamiento de dichos mecanismos para la identificación de las causas y efectos para la salud luego de la exposición a los factores de riesgo” Viteri, E. A. (2018). dicha teoría, sugiere que representan algún aspecto de otro modelo que refiere sistemáticamente objetos o símbolos de dicho sistema. En general, Esto indica que las funciones del conocimiento científico, incluye los modelos inherentes a explicar y predecir; La revisión de dichos modelos que abordan casos específicos como el estrés laboral garantiza el bienestar psicosocial con el fin de aproximarse a las diferentes teorías y explicaciones sobre la representación, el funcionamiento, las implicaciones que esto presenta además en las aplicaciones en las organizaciones”. (Martínez M. 2022)

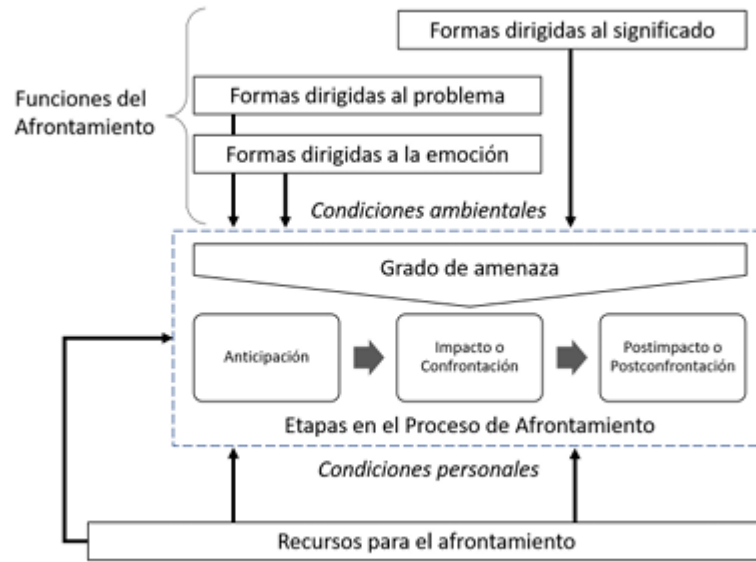
“El modelo de persona ambiente de ajuste hace referencia a la coherencia, entre la persona y el ambiente que sean similares o coincidan. Al aplicar el modelo en las empresas está basado en la idea de que el ajuste de los trabajadores en su entorno de laboral es indispensable para el bienestar general (Bayl-Smith y Griffin, 2015). Dicho modelo (Figura 2) está relacionado con el estrés laboral (Vega T., 2018) al distinguir que y cuáles son los factores objetivo de las personas y del ambiente, frente a rivales subjetivos lo que se enfoca en el ajuste subjetivo, relación entre los trabajadores y sus condiciones laborales, aunado a los mecanismos participativos que permiten afrontar las situaciones cotidianas, dichos mecanismos son un determinante importante en las tensiones psicológicas, en el área fisiológica y en la parte conductual lo que desencadena múltiples síntomas y enfermedades Viteri, E. A. (2018). En las áreas concernientes al trabajo, la investigación se elabora en niveles divergentes tales como: el modelo ajuste persona-trabajo, el modelo ajuste persona-grupo, ajuste modelo persona-supervisor y el modelo ajuste persona-organización (Kristof-Brown et al., 2005). La evidencia recabada indica que el nivel adecuado del modelo de ajuste

---

---

identificado como factor importante que incide en la capacidad laboral, en la salud de los trabajadores, en su calidad de vida, aumenta o reduce la satisfacción laboral y el compromiso con la organización generando en el peor de los casos la rotación frecuente del personal (Cable y Judge, 1996; Hoffman y Woehr, 2006; Verquer et al., 2003),(Martínez M. 2022)

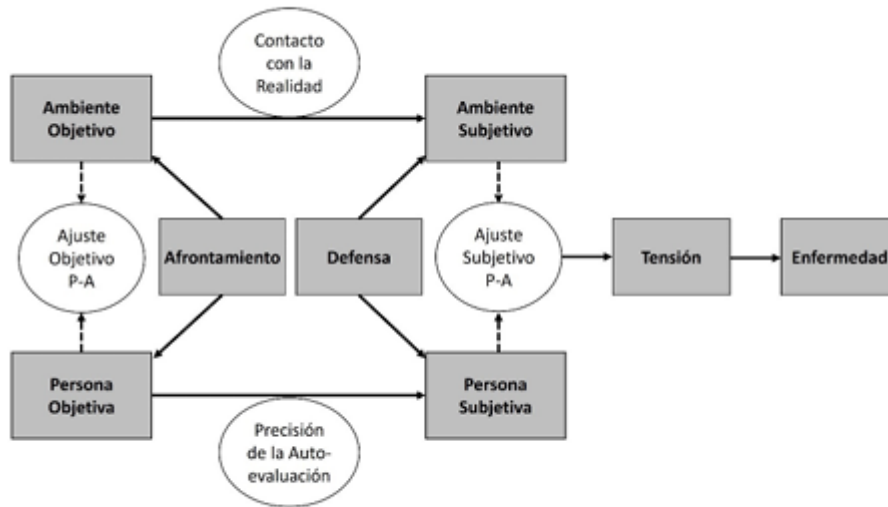
FIGURA 1. Representación integrada del modelo transaccional de afrontamiento ante el estrés.



Nota: Elaboración propia a partir de Lazarus y Folkman (1986), Park y Folkman (1997) y Folkman y Moskowitz (2000).

En estudios previos realizados tendientes a observar la relación entre el modelo de ajuste y la salud de los trabajadores, esto sugiere que la adaptación deficiente entre un trabajador y su entorno laboral da como resultado el incremento del nivel de estrés laboral Viteri, E. A. (2018). además de enfermedades como la depresión y la ansiedad (Caplan et al., 1985), (Meir, 2004) la disminución en la capacidad para desempeñarse laboralmente, desarrollar esfuerzo físico y mental en el virtud del trabajo (Merecz y Andysz, 2012).

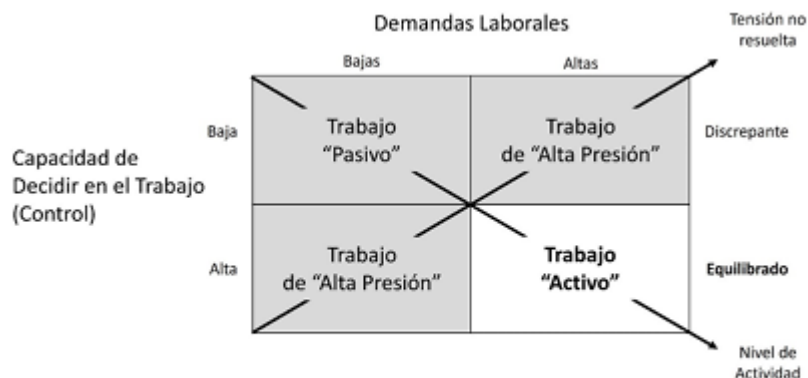
FIGURA 2. Modelo de los efectos del estrés psicosocial en el ajuste Persona-Ambiente.



Nota: Adaptado a partir de Harrison (1978), Caplan (1987) y Edwards (2008). Los conceptos dentro de los círculos son discrepancias entre los dos conceptos contiguos. Las líneas continuas indican efectos causales. Las líneas punteadas indican contribuciones a los efectos de interacción.

De acuerdo a los investigadores Peter y Siegrist (1999), el modelo DE-R hace referencia a los factores extrínsecos (sobreesfuerzos) como factores intrínsecos (compromiso sobrecarga laboral) su enfoque no es el grado objetivo de dicho desajuste, más bien es el desajuste percibido. Por otro lado, el esfuerzo intrínseco hace referencia a las motivaciones que tiene la población trabajadora así como la percepción de las organizaciones.

Figura 3. Modelo Demandas-Control del trabajo y tensión Laboral



Nota: Adaptado de Karasek (1979). En este primer modelo sólo se toma en cuenta la interacción entre Demandas y Control. Las zonas sombreadas indican desequilibrio demandas-control.

De acuerdo a los anteriores estudios científicos y las diversas teorías emergentes acerca del riesgo psicosocial, se deben identificar las principales fuentes generadoras de

dicha carga de estrés dada la constante sensación de estar desarrollando rápido sus labores, el manejo de grandes sumas de dinero, lo que impone una alta carga mental desencadenando alto agotamiento emocional, especialmente para aquellos en roles de atención directa al cliente externo.

Las consecuencias de la acumulación del estrés laboral son fácilmente perceptibles y que conllevan a reflejarse en el desempeño y la productividad de cada individuo en el trabajo, los entrevistados registran o dicen que la capacidad de concentración se ha visto disminuida, es identificada por una menor agilidad cognitiva para resolver situaciones simples, vista en la calidad de su trabajo, priorizando la rapidez sobre la precisión.

De acuerdo a Demerouti et al. (2001) plantearon que la Demanda y el déficit de tecnificación de los procesos Laborales están relacionados con enfermedades mentales por saturación o desgaste ocupacional por sobrecarga laboral lo que conduce agotamiento”.

Alejándose del ámbito laboral, el estrés, se evidencia en una cantidad de síntomas fisiológicos como cefalea, náuseas, fatiga, tensión muscular, insomnio, agotamiento emocional, irritabilidad, ansiedad y alta preocupación laboral, incluso fuera del horario de oficina.

Dichos factores de riesgo han deteriorado el equilibrio entre la calidad de vida y los hábitos de trabajo saludable, es decir, La sobrecarga de trabajo lleva a extender las jornadas laborales, llevar trabajo a casa, pensar sin interrupción en los pendientes laborales, lo que a la larga invade su tiempo libre, el escaso balance es generador de cansancio físico, irritabilidad y resentimiento con todo lo referente a su trabajo.

Para reducir los efectos generados por esta situación crítica, los trabajadores sugieren cambios de fondo y de forma que minimicen la aparición de los efectos del estrés en sus vidas, la distribución de tareas de forma más equitativa junto con la contratación de más personal en áreas de mayor movimiento. Los trabajadores piden sean revisados los

---

---

procedimientos para la optimización de procesos, capacitaciones adecuadas en términos de seguridad y salud para el trabajo, el establecer de metas alcanzables. Estas medidas llevan a fomentar la cultura del autocuidado a nivel organizacional que dignifique el tiempo de descanso y el reconocimiento y valoración del esfuerzo y buen desempeño de cada persona.

### **Discusión y Conclusiones**

Uno de los objetivos más importantes de la ciencia, así como el planteamiento de teorías y modelos es que lleguen a mejorar nuestro medio natural y social (Vega T., 2018)

La investigación fue realizada con el fin de conocer la percepción del estrés laboral en una entidad financiera de San Andrés y Providencia y comprender cuales son los factores que acercan a los trabajadores a sufrir de enfermedades laborales mentales o fisiológicas por su influencia negativa, este proyecto desde la perspectiva cualitativa que valida, enriquece y contextualiza los marcos referenciales y empíricos pre-existentes sobre el estrés en el entorno de trabajo. Los hallazgos encontrados en las entrevistas convergen en las definiciones simplistas acerca de dicho factor dado que resaltan las particularidades de un contexto con fuertes incidencias externas.

Las vivencias de los 12 participantes de situaciones estresantes reportadas por los participantes, se resaltan de manera importante según la conceptualización de Lazarus y Garzón-Sarmiento et al. (2018), estos definieron al estrés como una condición de salud relacionada con el entorno de trabajo y el individuo que conviven entre múltiples tareas y presiones. Esta coherencia conceptual muestra la universalidad de los conceptos y su incidencia en la salud y el bienestar de los trabajadores asociada directamente con la alta demanda de responsabilidades sobre un solo trabajador y las largas jornadas de trabajo. Esta sobrecarga laboral, se caracteriza por horarios extensos, la reducción del tiempo libre así como tener que lidiar con sistemas ineficientes, acoso laboral aumentando la discrepancia

---

---

entre el concepto en la base teórica tomada en su esencia es visible en el reflejo de las vivencias de cada participante en esta investigación.

Según la OIT (2019) propone que las empresas que hagan labores de acompañamiento social deben permitir el desarrollo saludable de las relaciones interpersonales entre los trabajadores garantizando que el sitio de trabajo sea cordial y libre de acoso y violencia de cualquier tipo; Lo que garantiza a los trabajadores que sea posible dialogar para resolver cualquier tipo de conflicto inherente al Trabajo destacando los aspectos positivos y útiles de los trabajadores.

La OMS (2019), revela que durante la última década se ha evidenciado un aumento del 54% en trastornos de ansiedad y depresión en Colombia, es por ello que se hace imperante la necesidad de identificar, evaluar, valorar y clasificar los distintos factores de riesgo psicosocial, en consonancia con la legislación colombiana y las recomendaciones de la OIT (2019) y el Ministerio de Trabajo (2019). Las conclusiones de este estudio no solo confirman la magnitud del problema en el contexto de San Andrés y Providencia, enfatizando en los Recursos Humanos en la implementación de políticas que promuevan ambientes de trabajo saludables.

## **Conclusiones**

Se concluye que los factores de riesgo psicosocial fácilmente prevenibles, es uno de los peligros que incrementan las estadísticas más altas de causas mortalidad en los sitios de trabajo, constantemente los trabajadores expuestos de la entidad financiera tienen un alto grado de incidencia en los estados de salud tanto física, emocional y mental de los trabajadores y a su vez estas situaciones afectan indirectamente a sus familias dado que los trabajadores llevaban trabajo para desarrollar en casa en su tiempo libre, la necesidad

---

---

imperante de identificar y tomar acciones de promoción y prevención en salud hará que las empresas tomen conciencia del valor del recurso humano y su aporte a la viabilidad financiera de sus empresas

### **Referencias Bibliograficas**

Arango J. et al. (2018). Síntomas de depresión y factores de riesgo asociados en pacientes con cardiopatía isquémica.

[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/28210/Sintomas\\_de\\_depresion\\_y\\_factores\\_de\\_ries.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/28210/Sintomas_de_depresion_y_factores_de_ries.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Banco de España (2023, Febrero 20). Un análisis de la evolución de las horas trabajadas por ocupado en España: desarrollos tendenciales y evolución reciente.

<https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/29650/1/be2301-art14.pdf>

Bernal A. (2019). La jornada de trabajo en Colombia y su evolución normativa frente a la calidad de vida de los trabajadores. Tesis de pregrado. Universidad cooperativa de Colombia, Ibagué.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/17b791a0-e628-4bd9-8235e25429d20f47/content>

Capurro, M. A. (2018). Impacto de la comunicación interna en el estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el 2018. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/14016>.

Congreso de la República de Colombia, (1979). Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177&dt=S>



Congreso de la República, (2012). Ley 1562. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48365&dt=S>

Congreso de la República (2006). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843&dt=S>

Comisión Europea (2020). “Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo”. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Accedido 30 de junio de 2020. <https://bit.ly/2WmW40c>.

Córdoba L. et al. (2022, Abril 25). Estrategias de afrontamiento a los factores de riesgo psicosociales en mujeres docentes. [Tesis de posgrado]. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14756/1/TE.RLA\\_C%c3%b3rdobaLuzAriasJuly-ReinaJenny\\_2022](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14756/1/TE.RLA_C%c3%b3rdobaLuzAriasJuly-ReinaJenny_2022). Universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá D.C.

España. “NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing”. INSST. Accedido 30 de junio de 2020. <https://bit.ly/2CFu6N>

España. “NTP 507: Acoso sexual en el trabajo”. INSST. Accedido 30 de junio de 2020. <https://bit.ly/2Ww0fa5>

Lazarus, R. S. (2020). Psychological stress in the workplace. In R. Crandall & P. Perrewé, Occupational Stress (pp. 3-14). CRC Press.

---

---

Lu, S., Wei, F., & Li, G. (2021). The evolution of the concept of stress and the framework of the stress system. *Cell Stress*, 5(6), 76.

Martínez M. (2022) Modelos de estrés laboral funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones.

chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.zaragoza.unam.mx/wpcontent/2022/Publicaciones/revistas/Rev\_Elec\_Psico/Vol12\_No\_24/REP12%2824%29-art2.pdf

Córdoba L. et al. (2022, Abril 25). Estrategias de afrontamiento a los factores de riesgo psicosociales en mujeres docentes. [Tesis de posgrado]. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14756/1/TE.RLA\\_C%c3%b3rdobaLuzAriasJuly-ReinaJenny\\_2022](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14756/1/TE.RLA_C%c3%b3rdobaLuzAriasJuly-ReinaJenny_2022). Universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá D.C.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2022). Resolución 276. 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 protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2022). Resolución 276. 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 protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

---

Moreno B., (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2011000500002)

Univesitat de València, (s.f.). Riesgos sicosociales.

<https://www.uv.es/uvweb/serviciopreencion-medio-ambiente/es/salud-preencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologiaaplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>

Sánchez J. (2017). Análisis de los efectos de la nocturnidad laboral permanente y de la rotación de turnos en el bienestar, la satisfacción familiar y el rendimiento perceptivo-visual de los trabajadores. [Tesis de pregrado].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9443/tmsg1de1.pdf>. Universidad de Islas Baleares, España

Vega T. (2018, Enero). Distribución del tiempo de trabajo e igualdad efectiva: la inspección de trabajo como garante. [Tesis de posgrado].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/523515/ttvf.pdf?sequence=1>. Universidad Pompeu Fabra. España

Viteri, E. A. (2018). Estudio del alargamiento de la jornada laboral en los resultados organizacionales y en la calidad de vida de los trabajadores en el sector financiero del Ecuador [Tesis de posgrado]. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.

Zúñiga, E. C. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115–120.

<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

---

---

**Anexos**

*Anexo 1. Estructura del instrumento*

**ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO**

Objetivos específicos	Categoría de rastreo
Identificar el estrés laboral percibido por los trabajadores de una entidad financiera en San Andrés y Providencia.	Estrés laboral percibido por los trabajadores de una entidad financiera
Analizar los principales factores que contribuyen al estrés laboral en un grupo de trabajadores de una entidad financiera de San Andrés y Providencia (Colombia).	Principales factores que contribuyen al estrés laboral
Determinar la influencia de la carga laboral en la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores de una entidad	Influencia de la carga laboral en la satisfacción laboral



---

financiera de San Andrés y

Providencia (Colombia).

---

*Anexo 2. Protocolo de entrevista*

**RELACIÓN ENTRE LA SOBRECARGA LABORAL Y EL ESTRÉS  
LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA EN SAN ANDRÉS Y  
PROVIDENCIA**

**Nota aclaratoria:** El presente instrumento se trata de una entrevista estructurada, por lo que se formulan preguntas a partir de la conversación con el entrevistado, teniendo en cuenta una serie de categorías guías. La entrevista no será a manera de listado.

**Preguntas base:**

Nombre

Edad

Profesión

Tiempo de Experiencia laboral

**Estrés laboral percibido por los trabajadores**

¿Cómo describiría su nivel de estrés laboral en el día a día dentro de la entidad financiera y por qué?

¿Qué situaciones o momentos específicos en su trabajo le generan mayor estrés y por qué?

¿Cómo ha cambiado su percepción del estrés laboral desde que inicio a trabajar en la entidad financiera?

¿De qué forma cree que el estrés laboral afecta su desempeño y productividad en la empresa?

---

---

¿Qué síntomas físicos, emocionales o psicológicos considera que ha experimentado debido al estrés laboral?

### **Factores que contribuyen al estrés laboral**

¿Cuáles son los principales factores psicosociales dentro de la entidad financiera que usted considera que aumentan su estrés y por qué?

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales con sus compañeros y mandos superiores en su nivel de estrés laboral?

¿De qué forma cree que inciden la falta de recursos o herramientas en el trabajo en su nivel de estrés?

¿Cómo afectan las políticas y normas internas de la empresa en su nivel de estrés laboral y satisfacción laboral?

¿Qué impacto tienen las expectativas y exigencias laborales sobre su bienestar emocional y mental y por qué?

### **Influencia de la carga laboral en la satisfacción laboral**

¿Cómo considera que su carga de trabajo influye en su motivación y satisfacción en el trabajo?

¿En qué medida la gran demanda de responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo afecta su vida laboral y su vida personal?

¿Cómo percibe la relación entre el tiempo disponible para cumplir con sus tareas y la calidad de su desempeño laboral?

¿De qué forma cree que la sobrecarga de trabajo puede afectar su compromiso con la empresa a largo plazo?



¿Qué cambios haría usted en su lugar de trabajo con el fin de mejorar su satisfacción laboral?

### *Anexo 3. Transcripción de entrevistas*

*Link:*

[https://docs.google.com/document/d/1T\\_yQiA4YOUqQ4IaZPJFaoGQ2IbgThjK/e](https://docs.google.com/document/d/1T_yQiA4YOUqQ4IaZPJFaoGQ2IbgThjK/e)

[dit](#)

### *Anexo 4. Formato de Consentimiento informado*

**IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL:  
PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD  
FINANCIERA EN SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA (COLOMBIA).**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con documento de identidad \_\_\_\_\_, obrando en nombre propio, dentro de los presupuestos legales, autorizo a **Anderson de Jesús Estremor López**, para que reproduzcan en todas sus modalidades, distribuya y comunique públicamente en su trabajo de investigación, el audio obtenido y su transcripción, para los fines y dentro de los propósitos establecidos por el investigador mencionado anteriormente.

Autorizo para que en el marco de la investigación o trabajo: Impacto del estrés laboral en la satisfacción laboral: percepción de un grupo de trabajadores de una entidad financiera en San Andrés y Providencia (Colombia). Use mi fotografía(s), imágenes de



video, y/o transcripciones, la(s) cual(es) será(n) usada(s) exclusivamente para su trabajo de investigación y su futura publicación.

Declaro que por medio del presente documento, autorizo de manera gratuita a Anderson de Jesús Estremor López el derecho a reproducir y permitir el uso de mi audio sin necesidad de requerir el consentimiento de terceras personas. Con mi firma constato que he leído y entendido plenamente la información aquí presente y que estoy de acuerdo con ella.

Cordialmente,

---

Fecha:

Cédula:

***Anexo 5. Consentimiento informado firmado por los participantes***

*Link:*

[https://drive.google.com/drive/folders/1nVK9XEyyH17ZyDf7ObyGAIKxz\\_9284e4](https://drive.google.com/drive/folders/1nVK9XEyyH17ZyDf7ObyGAIKxz_9284e4)

