

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

**RELACIÓN ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y ESTRÉS EN
EJECUTIVOS COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO DE
LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

ÁVILA JEREZ CAROL VANESSA

ROJAS TAMAYO JENIFFER PAOLA

SANTOS NARANJO LUISA FERNANDA



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE ENFERMERÍA – FACULTAD DE MEDICINA
ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C**

2018

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

**RELACIÓN ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y ESTRÉS EN
EJECUTIVOS COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO
DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

ÁVILA JEREZ CAROL VANESSA

ROJAS TAMAYO JENIFFER PAOLA

SANTOS NARANJO LUISA FERNANDA

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Especialista
en Salud Ocupacional**

Asesora

ANGÉLICA MARÍA VARGAS MONROY

Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional, Magíster en Salud Pública

Asesora metodológica

MARTHA LUCÍA JIMÉNEZ VILLAMARÍN

Psicóloga, Especialista en Análisis de Datos



PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE ENFERMERÍA – FACULTAD DE MEDICINA

ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

BOGOTÁ D.C

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

NOTA DE ADVERTENCIA

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de grado. Solo velará porque no se publique nada contrario el dogma y la moral católica y porque los trabajos de grado no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellos el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Artículo 23 de la Resolución N° 13 de Julio de 1946

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

AGRADECIMIENTOS

Queremos brindar nuestra gratitud a nuestra asesora Angélica María Vargas Monroy, por su orientación y dedicación para sacar este trabajo adelante.

A los participantes quienes voluntariamente hicieron parte de este estudio por su disposición, tiempo y responsabilidad al contestar los cuestionarios suministrados para esta.

A los profesores que intervinieron en el desarrollo y aportaron sugerencias valiosas en momentos de duda.

A nuestras familias por hacer parte de este camino de aprendizaje, y apoyarnos en momentos de dificultad.

Finalmente, a la Pontificia Universidad Javeriana por haber permitido forjar nuestros conocimientos y hacer un aporte desde nuestro deber como futuros Especialistas en Salud Ocupacional.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por darnos la oportunidad de vivir y culminar esta etapa de nuestras vidas. A nuestras familias por enseñarnos el valor de la responsabilidad, la perseverancia y ser disciplinadas para cumplir cada meta propuesta, gracias a cada uno de ellos por ser la principal motivación, por sus consejos, su apoyo incondicional, y brindarnos su amor.

Ávila Jerez Carol Vanessa

Rojas Tamayo Jeniffer Paola

Santos Naranjo Luisa Fernanda

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
JUSTIFICACIÓN	21
MARCO DE REFERENCIA	24
PROPÓSITO Y OBJETIVOS	45
Propósito	45
Objetivo general	45
Objetivos específicos	45
MÉTODO	47
Tipo de investigación	47
Participantes	48
Aspectos éticos	49
Variables	49
Instrumentos	51
Procedimiento	53
RESULTADOS	56
DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	92
APÉNDICE	101

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según sexo (frecuencias relativas).

Figura 2. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según estado civil (frecuencias absolutas).

Figura 3. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según último grado de escolaridad alcanzado (frecuencias relativas).

Figura 4. Antigüedad en el cargo de los participantes.

Figura 5. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según horas diarias de trabajo (frecuencias absolutas).

Figura 6. Distribución de los ejecutivos comerciales según nivel de riesgo psicosocial intralaboral general.

Figura 7. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por dominios de factores intralaborales.

Figura 8. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por las dimensiones del dominio de características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Figura 9. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por las dimensiones del dominio control sobre el trabajo.

Figura 10. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por las dimensiones del dominio demandas del trabajo.

Figura 11. Dimensiones del dominio de Recompensas

Figura 12. Distribución de los trabajadores según nivel de estrés.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Figura 13. Red de correlaciones entre las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral y estrés.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Identificación y definición de las variables de estudio.

Tabla 2. Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Tabla 3. Ficha técnica cuestionario para evaluación del estrés

Tabla 4. Datos de edad de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio

Tabla 5. Datos de antigüedad en el cargo de ejecutivo comercial

Tabla 6. Interpretación del nivel de fuerza de asociación de los coeficientes de correlación.

Tabla 7. Coeficientes de correlación entre los dominios psicosociales intralaborales.

Tabla 8. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio de características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Tabla 9. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio control sobre el trabajo.

Tabla 10. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio demandas del trabajo.

Tabla 11. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio recompensas.

Tabla 12. Coeficientes de correlación estadísticamente significativas con fuerza de asociación media alta o alta entre las dimensiones de los cuatro dominios psicosociales intralaborales.

Tabla 13. Relación entre el puntaje total de estrés y el puntaje total de las categorías de síntomas de estrés.

Tabla 14. Coeficientes de correlación entre los dominios psicosociales intralaborales y el puntaje de estrés.

Tabla 15. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales y el puntaje de estrés.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Tabla 16. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio control sobre el trabajo y el puntaje de estrés

Tabla 17. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio demandas del trabajo y el puntaje de estrés.

Tabla 18. Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio recompensas y el puntaje de estrés.

Tabla 19. Codificación de las dimensiones psicosociales que se presentan en la figura 13.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

LISTA DE APÉNDICES

Apéndice A. Consentimiento Informado

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá. En dicho sector se exige el cumplimiento de metas mensuales que permiten el progreso de la organización y a su vez permiten evidenciar el rendimiento ya sea positivo como negativo de los trabajadores, por ello se puede llegar a sospechar que los ejecutivos comerciales son personas expuestas a altos niveles de estrés por las características principales de su labor (presión por el logro de resultados y atención a clientes), dichas metas pueden llegar a estar sujetas a la variación de su remuneración al final de cada mes; por lo tanto las condiciones económicas y de vida de un trabajador puede variar y alterar de manera significativa cuando no es posible cumplir con lo propuesto o exigido para ellos (Guillén & Guil, 2001).

Por lo anterior se hace pertinente acudir a autores que permitan comprender qué es el estrés y el riesgo psicosocial intralaboral para poder desarrollar esta investigación y cumplir con su objetivo. De acuerdo con Leka, Griffiths, & Cox (2004), el estrés laboral se define como una reacción que tiene el ser humano cuando se enfrenta a diversas situaciones en las que se ve expuesto por presiones y exigencias que se le presentan día a día en su entorno laboral; las personas pueden enfrentar una situación de estrés según los conocimientos y capacidades que tengan para afrontar diversas circunstancias a las que se ven involucrados con respecto al estrés en su entorno de trabajo.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Es importante resaltar que la salud es un factor relevante en las personas para cuidar y fortalecer desde los diferentes ámbitos en los que desarrollan su vida, por tal motivo el estrés se convierte en una preocupación que ha cobrado relevancia especialmente por el hecho que éste fenómeno genera afecciones que ponen en riesgo la salud de los seres humanos perjudicando su bienestar físico y mental (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

Se puede listar una serie de peligros que pueden existir dentro de una organización que generan estrés para sus trabajadores, entre estos se encuentran factores intralaborales como las características de la tarea, las cuales pueden implicar la realización de actividades aburridas, monótonas y que no producen ningún tipo de desafío o satisfacción al realizarlas, también se encuentra el volumen de trabajo manifestando exceso o escasez del mismo poniendo a prueba la utilidad y capacidad del trabajador, así mismo el horario de trabajo se convierte en un factor importante cuando éste es poco flexible, extenso o mal concebido. Entre los factores psicosociales intralaborales también están las características del contexto laboral, que suelen estar relacionadas con las perspectivas que se tienen a nivel profesional, estatus y salario, papel o función inadecuada que se cumple dentro de la empresa, relaciones interpersonales de intimidación, malas relaciones, trabajo aislado, entre otras no menos importantes, también suele encontrarse el aspecto de la cultura organizacional donde se puede identificar un mal liderazgo o una mala comunicación entre pares, supervisores o subordinados (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

Comprendiendo lo anterior es posible desarrollar la investigación con base en una aproximación conceptual que define cada una de las variables propuestas y por consiguiente identificarlas en los participantes desde su contexto laboral; así por medio de los cuestionarios de

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales publicada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010) y el modelo conceptual que la sustenta se podrá establecer si hay o no una relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés de tal manera que se puedan cumplir los objetivos del presente.

La presente investigación tiene un propósito netamente disciplinar, ya que la intención que tiene es aportar al campo del conocimiento de la seguridad y salud en el trabajo, en el estudio de condiciones psicosociales propias de un cargo de una empresa del sector financiero y su relación con la respuesta de estrés, y proporcionar evidencia que permita direccionar el trabajo del especialista, en términos del conocimiento, e incluso inspirar futuros estudios que busquen generar estrategias de intervención a partir de los resultados.

Este estudio corresponde a una investigación cuantitativa de tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal, no experimental en la que participaron 30 trabajadores de una empresa del sector financiero, todos con el cargo ejecutivo comercial, entre los 21 y 56 años de edad de la ciudad de Bogotá D.C. La presente investigación se adelantó a través de cuatro fases: fase I levantamiento de información documental y desarrollo del marco de referencia, fase II definición de los instrumentos de recolección de la información (cuestionario para la evaluación del estrés de Villalobos, 2010 y cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, 2010), fase III recolección de la información, la cual incluyó la autorización y el consentimiento informado de los participantes, y fase IV tabulación, procesamiento y análisis de la información.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Entre los principales resultados encontrados en este estudio se puede reseñar que el 64% de los participantes tuvo un riesgo psicosocial intralaboral general alto y muy alto. Los dominios intralaborales de control sobre el trabajo y recompensas representan riesgo alto y muy alto para la mayoría de los ejecutivos comerciales que participaron en el estudio (63% y 60%, respectivamente). Este grupo de trabajadores se puede caracterizar según las principales dimensiones de riesgo psicosocial que afectan a la mayoría de ellos, siendo estas las condiciones las de a) liderazgo (73% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), b) participación y manejo del cambio (67% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), c) oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (63% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), d) demandas emocionales (63% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), e) recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (60% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), f) reconocimiento y compensación (53% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), y g) claridad de rol (53% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto). Para el 67% de los trabajadores que participaron en la investigación se identificaron niveles de estrés muy alto y alto. El estudio permitió identificar que existe una correlación directa, estadísticamente significativa entre el puntaje total de riesgo psicosocial intralaboral y el puntaje total de estrés con lo que es posible inferir que a mayores niveles de riesgo psicosocial intralaboral, mayores son los niveles de estrés entre los ejecutivos comerciales de la empresa del sector financiero de Bogotá.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este estudio se pretende indagar por la relación de los factores de riesgo psicosocial de carácter intralaboral con el estrés de las personas que trabajan en una empresa del sector financiero en el cargo de ejecutivos comerciales.

El sistema financiero en Colombia ha tenido una transformación importante a lo largo de la historia, ya que de acuerdo a las diferentes crisis, auges y reformas se conoce lo que es la banca actual. En los años 1841 a 1870 el crédito lo manejaba la iglesia católica por medio de créditos hipotecarios, censos y algunas casas comerciales que fueron creadas debido a la necesidad de expandir el comercio agrícola. La creación del banco de la república entre 1905 y 1909 generó un cambio importante en la economía colombiana, ya que era necesario que una entidad del Estado se hiciera responsable de la emisión del dinero, posteriormente se inicia la creación de bancas especializadas, unas en operaciones de corto a plazo, otras enfocadas al fomento y otras en vivienda (Mora, Serna, & Serna, 2011).

Según el informe trimestral de inclusión financiera publicado por Asobancaria (2015) el sistema financiero continúa en crecimiento, lo cual permite realizar un comparativo entre un número de personas que en el 2011 y el 2014 tenían al menos un producto financiero, 19.744.908 para el 2011 con aumento considerable para el 2014 con 23.312.929, estas cifras han implicado que el sistema financiero se haya vuelto más competitivo, teniendo la necesidad de ofrecer productos y servicios diferenciales a su competencia, buscando profundizar y fidelizar a los clientes con cada entidad, logrando una mayor participación en el mercado y así mismo aumentar su rentabilidad (Asobancaria, 2015).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Algunos resultados de la II Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en Colombia (Ministerio del Trabajo, 2013) describen varias características psicosociales de los trabajadores en el país; en este documento se pueden evidenciar los principales factores de riesgo psicosocial que aquejan a los empleados del sector financiero como son la demanda de un nivel de atención alto para atender sus laborales y en la mayoría de las ocasiones realizar varias actividades al mismo tiempo de acuerdo a las exigencias de sus funciones (reportado por el 95% de los trabajadores encuestados del sector financiero). Por ser un sector en el cual el contacto con los clientes es constante, el 62% de los empleados de este sector que participaron en la encuesta sienten la obligación de ocultar sus emociones, lo que representa otro factor de riesgo psicosocial que afecta a más de la mitad de los trabajadores.

El apremio de tiempo es otra característica fundamental de las labores que se realizan en este sector, teniendo en cuenta que el trabajo y las actividades se encuentran ligadas a plazos determinados con los cuales el 82% de los encuestados reportan que deben cumplir metas y realizar el trabajo bajo presión de su jefe inmediato (Ministerio del Trabajo, 2013).

Según los datos que se recopilaron en una aproximación preliminar a la descripción de las características de la entidad financiera en la que laboran los participantes al estudio, se pudo identificar que los ejecutivos comerciales deben cumplir un presupuesto anual en ventas y rendimiento de inversiones, el cual se hace efectivo mediante una asignación, desarrollo y finalmente, cumplimiento de metas divididas entre toda la organización administrativa y comercial; para el caso comercial, éstas metas en ventas están distribuidas anualmente entre las sucursales ubicadas en Bogotá, y así mismo en cada sucursal es asignada una meta mensual para cada ejecutivo comercial, como método de medición de la productividad de cada empleado y

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

del cumplimiento de estas metas, de esto, depende la estabilidad laboral de los ejecutivos comerciales dentro de la entidad.

Considerando que al abordar el tema de factores de riesgo psicosocial, las condiciones intralaborales se encuentran como un elemento constitutivo, el cual es inherente al trabajo y afecta de algún modo la salud y el bienestar del trabajador, lo que genera en su ambiente laboral posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005), a partir de una exploración cualitativa preliminar realizada por las autoras del estudio para contextualizar la naturaleza de las funciones y exigencias de trabajo de los ejecutivos comerciales y con base en la información reportada por el Observatorio de riesgos psicosociales UGT (2011) en la *Guía para la prevención de riesgos psicosociales para bancos y cajas* se puede deducir que los siguientes son posibles factores de riesgo psicosocial que mayor implicación tienen entre estos trabajadores. Los ejecutivos comerciales de estudio se encuentran trabajando bajo presión por cumplimiento de resultados, ya que las metas asignadas deben ser cumplidas mes a mes, teniendo en cuenta que sin importar el cumplimiento del mes anterior siempre llega un nuevo mes y por ende una nueva meta para cumplir.

En muchas ocasiones estos ejecutivos se ven en la necesidad de extender su horario laboral presionados por el cierre de mes, con el fin de cumplir los resultados esperados y sin tomarse pausas claramente establecidas, lo que afecta negativamente la vida personal y familiar del trabajador, algunos ejecutivos pueden encontrarse enfermos pero su compromiso con la entidad y el temor a perder su empleo, hace que acudan a su trabajo sin importar su estado físico. Otro aspecto al que se ve enfrentado el trabajador en este campo es al cambio constante de metas por ajustes y reestructuración del negocio, por lo cual el ejecutivo comercial debe estar

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

preparado para estos cambios rápidos, y acomodarse pronto a las nuevas exigencias sin posibilidad de aportar ningún tipo de opinión, y con poco tiempo para acoplarse a la nueva estrategia establecida por el banco, adicionalmente, tienen que asumir los cambios económicos que esto implica, teniendo en cuenta, que gran parte de su remuneración es por comisiones, que dependen de su ejecución e impactan su nivel de vida de manera directa.

Los ejecutivos comerciales manejan un portafolio de clientes a los cuales debe atender para cumplir el presupuesto mensual lo que genera desmejorar el servicio a cada cliente teniendo en cuenta que no es posible asignarle el tiempo necesario de asesoría; la mayoría de capacitaciones y actualizaciones para los trabajadores son virtuales, ya que el empleador busca reducir pérdida de tiempo en desplazamientos, en pro de no afectar la productividad y en la mayoría de los casos no se logra el verdadero objetivo de la capacitación, ya que no se dispone del tiempo necesario para realizar los cursos respectivos, y se finaliza exclusivamente como una obligación para que no se hagan descuentos en la remuneración por la falta de los mismos.

El sector financiero para el 2011 contaba con un total de afiliados al sistema general de riesgos laborales de 242.363 de un total general en Colombia de 7.502.362, correspondientes a una participación del 3.2% en todo el sistema, siendo que una de las principales preocupaciones que se tienen en material de salud en el trabajo es la correspondiente a los factores de riesgo psicosocial y asociación con respuestas de estrés que puedan ocasionar enfermedades físicas o mentales (Asobancaria, 2015)

Los factores anteriormente señalados hacen parte de la problemática que gira en torno al estrés laboral, y el riesgo psicosocial, por lo que se pretende dar respuesta a la incógnita: ¿cuál es

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá?

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

JUSTIFICACIÓN

La globalización y las exigencias del actual mundo económico, logran limitar al ser humano en su concepción como ser individual y como ser social; con el pasar de los años, dichos requerimientos han logrado materializar el bienestar, y deshumanizar las actividades que se realizan a diario; el impacto que esto genera, ha convertido al estrés en un protagonista; la función decisiva que tiene la externalización, las nuevas formas de trabajo, y las actividades que se relacionan con prestar un servicio, podrían llegar a explicar el aumento desmesurado de la percepción del riesgo (Sarrate & Martínez, 2014).

La condición actual del trabajo, está provocando situaciones que suponen un logro, y aún más para aquellos que pertenecen al sistema financiero, trabajadores que a diario se encuentran con un sector fuertemente competitivo, variaciones del mercado, intensificación del trabajo, individualización del rendimiento y de su recompensa, quienes, a su vez, y según lo afirma el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2004) difícilmente podrán resistir la rapidez de dichos cambios, de tal manera que, si “la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral, aparece la experiencia del estrés” (p. 6).

En cuanto al colectivo que tiene como objeto de estudio la vida laboral, y en particular los especialistas en salud y seguridad en el trabajo, vale aclarar que no pueden concebir los factores psicosociales como un elemento secundario para la seguridad y salud en el trabajo, ya que son factores propios de la estructura y de las condiciones organizacionales, siendo lo más relevante la afectación al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, por lo

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

que la comprensión de estos factores y su relación con el estrés permiten la explicación, diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención del riesgo (Abello & Lozano 2013).

La importancia radica en la concepción del trabajo, en percibir al empleado como capital humano y parte de la inversión, como precisa Ignacio Reggiani citado por Guerrero (2010), experto en responsabilidad social empresarial y relaciones internacionales, se puede decir entonces que la salud es una parte fundamental de la inversión en capital humano, que es hoy en día, el elemento diferenciador de una organización.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que Sarrate y Martínez (2014) quienes afirman que “una adecuada gestión de los riesgos psicosociales, no sólo mejora el bienestar y la salud de las personas, sino que también favorece su compromiso con el proyecto empresarial”, además de la experiencia y observación, surge el objetivo de identificar la relación entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés en un grupo de agentes comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá.

Por consiguiente, se determina que la presente investigación se enfoca en estudiar el riesgo psicosocial intralaboral y su relación con los niveles de estrés en un grupo de treinta ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá, que se escogen de manera intencional, teniendo en cuenta la facilidad operativa, proximidad y accesibilidad a este grupo de trabajadores por parte del equipo de investigadoras, con el fin único, de establecer la relación entre las variables de estudio, lo que le dará la posibilidad a las

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

investigadoras de aportar conocimientos, que permitirán direccionar futuros trabajos en el área de salud ocupacional.

Finalmente, cabe resaltar que si bien se han adelantado estudios en relación a la evaluación de riesgo psicosocial en el entorno laboral y el estrés en el sector financiero, como el estudio sobre “Medición de riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá Región oriente” (Pinilla, 2008), la “Guía en prevención de riesgos psicosociales en bancos y cajas de España” (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011), y la II Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en Colombia (Ministerio del Trabajo, 2013), en la que se identificó que este sector económico es uno de los de mayor afectación por exposición a condiciones psicosociales riesgosas; aún así no se encuentran muchos estudios que permitan determinar con claridad la magnitud del problema de los factores psicosociales y el estrés en los trabajadores del sector financiero, en este mismo sentido no hay estudios que den cuenta de la relación entre riesgo psicosocial intralaboral y la interdependencia de sus dominios y dimensiones y el estrés en un cargo específico de este sector en Colombia, por lo que a través de este proyecto se busca promover el interés de los lectores a indagar esa correspondencia entre factores inmersos en un mismo contexto, el laboral, y a su vez plantear desde la academia la continua investigación y actualización de conocimientos desde el campo científico, proporcionando evidencia que permita direccionar el trabajo del especialista en salud ocupacional.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia del presente estudio de investigación se desarrolla en torno a dos constructos, por un lado, el de factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral y de otro el de estrés, con lo que se busca aportar las bases y fundamentación conceptual del estudio. De otro lado, se incluye una sección en la que se aborda el sector financiero, en cuando a hallazgos de investigaciones previas que permitan caracterizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés de los trabajadores que laboran en este renglón de la economía.

Factores psicosociales en el contexto laboral

De acuerdo a lo propuesto por Moreno (2014), el concepto de “factores de riesgo psicosocial en el trabajo”, ha venido evolucionando como consecuencia de las transformaciones del mundo del trabajo, con el pasar del tiempo, se han estructurado cambios que giran en torno a la claridad del concepto como problemática; una de las primeras entidades en abordar el tema, fue la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que refiere, los riesgos laborales psicosociales son “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Comité Mixto OIT-OMS, 1984). Lo anterior, deja clara la complejidad de comprender y abordar el factor psicosocial, ya que parte de las percepciones y experiencias del trabajador, así mismo, permite evidenciar el valor fundamental que se le otorga a cada uno de los tres

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

componentes (trabajo, situación fuera del trabajo y características de los individuos), en relación con la salud y la productividad.

En concordancia con lo anterior, Organización Mundial de la Salud (Organización Mundial de la Salud, 1988), plantea una definición que reitera la fundamentación de la OIT, “los factores psicosociales se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores”, por lo que se podría decir que hay una relación permanente entre cada uno de los componentes (individual, intralaboral y extralaboral) por lo que se habla de una composición del factor psicosocial, que podría llegar a tener repercusiones tanto positivas como negativas en la salud y bienestar de las personas.

En cuanto a la definición avalada en Colombia, la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social, en el capítulo I, artículo 3° (2008), define los factores de riesgo psicosociales como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

Si bien es claro que los factores psicosociales en el contexto laboral se entienden en una triple dimensión (individual, intralaboral y extralaboral), el abordaje que se hará de los mismos en el presente estudio tiene un énfasis particular en las condiciones laboral, por lo que a partir de este momento se abordarán los conceptos y modelos explicativos alusivos a los factores psicosociales intralaborales.

La importancia de la prevención y de la intervención de estos factores radica en concebirlos como riesgos ocupacional reales, con características propias, como son: 1) se extienden en el espacio y el tiempo, 2) son difíciles de objetivar, 3) tienen repercusiones sobre

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

los accidentes y enfermedades, 4) tienen escasa cobertura legal¹, 5) están moderados por otros factores, personales y contextuales; y 6) son difíciles de intervenir (Moreno, 2014).

Si bien las definiciones de los factores psicosociales asociados al contexto laboral pueden entenderse dan cabida a la comprensión de efectos tanto positivos, como adversos en la salud y bienestar de los trabajadores, los desarrollos conceptuales han sido más prominentes alrededor de los factores de riesgo o aquellos que pueden tener efectos nocivos. En Colombia, la Resolución 2646 de 2008, en su capítulo I, definen los factores de riesgo psicosocial como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud o en el trabajo”.

El desarrollo de la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial* desarrollada por el Ministerio de la Protección Social, en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), se fundamenta en dicha definición y retoma elementos de dos modelos explicativos de los factores de riesgo psicosocial: el modelo de demanda – control – apoyo social de Karasek, Theorell y Johnson (INSHT, 2001)., y el modelo de desequilibrio – esfuerzo – recompensa de Siegrist (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT (2001), el modelo demanda – control – apoyo social de Karasek, Theorell y Johnson, es el modelo que tiene mayor validez científica para explicar la relación entre riesgo psicosocial laboral y efectos nocivos en la salud, y es considerado uno de los más influyentes en la investigación sobre el

¹ Se aclara que Moreno, B. (2014). en su texto “Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio económico” hace referencia a condiciones propias de España, en Colombia en lo referente a cobertura legal se destaca el Decreto 1295 de 1994, el Decreto 1072 de 2015, y la Resolución 2646 de 2008.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de la década de los 80. Este modelo “describe y analiza situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo” (INSHT, 2001).

Inicialmente a través de su observación en el ámbito del trabajo Robert Karasek logró determinar efectos tanto en la salud como en el comportamiento, que parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo, llegando a proponer un modelo bidimensional construido a partir de las aportaciones de diversas disciplinas, con las dimensiones demanda y control; por otra parte, la epidemiología ya había estudiado en esta misma dirección una variable modificadora de la relación entre estrés y enfermedad, y Jonhson retomando estos estudios propone una tercera dimensión, e introduce el término apoyo social, posteriormente Töres Theorell ayudó a ampliar la predicción empírica para la enfermedad coronaria, lo que propició una aceptación más amplia del modelo (INSHT, 2001).

La primera dimensión, sin que el orden afecte su importancia, son las demandas psicológicas entendidas como “las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona”, e incluyen aspectos relacionados a “cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas”, aplicado a la ejecución de la tarea, mas no al trabajo intelectual (INSHT, 2001).

La segunda es control, entendida como el recurso del trabajador para moderar las demandas del trabajo, dicho de otro modo, el tener capacidad de control o no, para resolver y afrontar una demanda del trabajo, e incluye aspectos relacionados con: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es “la inmediata posibilidad que tiene la persona de

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades”. El segundo, se refiere al “grado en el que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.” (INSHT, 2001).

Finalmente, la dimensión apoyo social, cumple una función de moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud, y es entendida como el “clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores”, e incluye dos aspectos: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental (INSHT, 2001).

Además, se trae a colación el termino de aprendizaje y trabajo activo, que es “aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío”, y que produce al trabajador satisfacción y estrés positivo, y “se generan nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo”; a diferencia de los trabajos pasivos que son aquellos que no requieren de mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables, y que a su vez “provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas, en otras palabras, aprendizaje negativo; y en otro tipo de relación, las ocupaciones de poca tensión, en las que el trabajador percibe baja demanda psicológica y alto control, lo que produce en el trabajador, falta de motivación, y aprendizaje, contrario a esto, están las ocupaciones de alta tensión, en donde el individuo tiene altas demandas, y baja libertad para decidir el curso más efectivo de la acción, lo que trae consigo

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

estrés negativo, riesgo de tensión psicológica y enfermedad física, pasando a ser el principal grupo problemático desde la perspectiva psicosocial (INSHT, 2001).

Finalmente, a través de los hallazgos epidemiológicos, y de la aplicación en diversos ámbitos del modelo, se ha ido confirmando la idea de que el estrés psicosocial no es propio solamente de las personas con elevadas responsabilidades, sino una carga adicional para los trabajos de menor estatus, y en otras ocasiones “los factores psicosociales, las dimensiones del modelo, serán causas necesarias pero no suficientes para que las personas se sientan estresadas o desarrollen trastornos de salud derivados del estrés”, la situación en la que se vea inmerso el trabajador “es homónima a la que ocurre con muchos otros daños, de etiología multicausal, relacionados con riesgos laborales o extra laborales” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001).

El segundo modelo, desequilibrio – esfuerzo – recompensa propuesto por Johannes Siegrist, según Fernández, Fernández, & Siegrist, (2005), es un modelo propuesto para “identificar condiciones de fallo de reciprocidad en los compromisos sociales con especial atención al mundo laboral y para predecir reducciones del bienestar y aumento de susceptibilidad a la enfermedad como consecuencias de tal exposición”

Para la comprensión del modelo, se debe asumir el concepto de autorregulación personal, entendido como el factor que conlleva la salud y el bienestar en la vida adulta, que está en gran medida relacionado con un intercambio social exitoso, lo que quiere decir, que depende de roles maritales y parentales, laboral, y cívicos (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

El fundamento del modelo está en la comprensión que “el esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso de intercambio socialmente organizado en el cual la sociedad, a la larga, contribuye en términos de recompensa”, esta se puede dar de tres maneras: el salario, la estima, y la seguridad y carrera profesional (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Así mismo, el modelo parte del supuesto que, si se pierde el equilibrio entre estos dos componentes, y aparece la falta de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas, aparecerán consecuencias relacionadas con emociones negativas, con especial “propensión a la activación del sistema autónomo y neuroendocrino” (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

De igual manera, los trabajadores “pueden contribuir a condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja en el trabajo de forma no intencionada o sin desearlo” que pueden causar un desequilibrio continuado entre esfuerzos y recompensas en el trabajo por un lado la aceptación de situaciones laborales por razones estratégicas, o pueden existir también razones psicológicas en donde se caracterizan personas con un esquema motivacional de excesiva implicación en el trabajo y alta necesidad de aprobación (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Del mismo modo, también especifica las condiciones en las cuales la reciprocidad contractual no se mantiene. Se hablan de dos condiciones la primera, estructurales o extrínsecas que hacen referencia a “la falta de elecciones alternativas en el mercado laboral, la falta de movilidad, el bajo nivel de habilidades y la inclusión en contratos de tiempo corto”, y las segundas, personales o intrínsecas, que “incluyen las elecciones estratégicas de los trabajadores y

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

las características individuales para afrontar las demandas y las recompensas en el trabajo”

(Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

A manera de conclusión, se destaca la postura desde el fundamento sociológico, y crea un esquema general del trabajador, en donde se pueden esperar efectos adversos sobre la salud debidos a condiciones de desequilibrio esfuerzo – recompensa generadas en el rol del trabajo pero también en otros roles sociales importantes, aún así permite focalizar las mejoras del intercambio entre esfuerzos y recompensas, en el desarrollo de sistemas posibles, en organizaciones estructuradas organizativamente, como salario compensatorios, la provisión de modelos para compartir ganancias y el reforzamiento mediante gratificaciones no monetarias (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

La batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), permiten distinguir tres tipos de condiciones que son abordadas: intralaborales, extralaborales e individuales, siendo que el abordaje de las condiciones propias del trabajo (intralaborales) se fundamenta en los dos modelos anteriores. Vale aclarar que las definiciones expuestas desde este punto son tomadas de los manuales de la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial* desarrollada por el Ministerio de protección social, en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), hecha esta salvedad, en el presente trabajo se retoma el concepto de condiciones intralaborales entendidas como “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”, en cuyo abordaje se

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

consideran cuatro categorías o dominios: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa, definidos de la siguiente manera:

a. Demandas del trabajo: exigencias de diversa naturaleza que el trabajo impone al individuo.

b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para tomar la iniciativa y autonomía, respecto al uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación.

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, mientras que las relaciones sociales en el trabajo hacen referencia a la interacción que se establece con otras personas que pueden llegar a ser apoyo dentro del ámbito laboral.

d. Recompensa: retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

De otro lado y complementariamente, desde el abordaje que se hace en la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010), las condiciones extralaborales, son entendidas como “los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo”; mientras que las características individuales o propias de cada trabajador aluden a una serie de condiciones socio-demográficas (p.ej. edad, sexo, estado civil, entre otras) que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, de igual manera

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

hay aspectos ocupacionales que también pueden modular dicha percepción, como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago.

Estrés

A lo largo de la vida humana se ha tratado de descubrir o realizar investigaciones encaminadas hacia la comprensión de las condiciones que rodean a los individuos, sus comportamientos y cómo influye esto en la salud física, psicológica o mental y así mismo en el su rendimiento académico, laboral, desempeño social, etc. (Naranjo, 2009); en este contexto, Arellano citado por Naranjo, 2009 considera que la conducta humana puede ser modulada por la percepción que tiene el ser humano con relación al entorno en el que se encuentra, considerando que una persona puede interpretar cada situación de su vida cotidiana de manera subjetiva, siendo está una respuesta constitutiva de lo que hoy por hoy se entiende por estrés.

El estrés puede ser comprendido como una dinámica de relación entre la persona y su ambiente, por lo que puede explicarse desde los juicios de valor que esta realice respecto a diversas experiencias que pueda vivir y así evaluar los recursos que tiene para afrontar determinadas situaciones (Navas, citado por Naranjo, 2009). Aunque se relacione el estrés con enfermedad, Camargo (2004) explica que el estrés hace parte de la vida diaria de una persona y es lo que permite que pueda actuar o escapar de situaciones o posibles amenazas que le represente el entorno, éstas son lo que los psicólogos o profesionales de la salud interpretan como estímulos aversivos o placenteros según la interpretación del sujeto.

Como respuesta fisiológica, el estrés comprende diferentes reacciones a nivel orgánico en el cuerpo humano iniciando en el sistema nervioso central y pasando por el sistema endocrino,

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

dichas reacciones están asociadas con los estados de alerta, resistencia o colapso, los cuales son retomados por Camargo (2004) de los planteamientos realizados por Hans Selye al describir el síndrome general de adaptación.

En el estado de alerta la corteza cerebral se encarga de interpretar los estímulos a los que se expone el individuo, cuando un estímulo es interpretado como amenazante desafiante, en la persona se evidencia una activación particular que desencadena una activación cortical, que a su vez estimula la amígdala que genera producción excesiva de noradrenalina encefálica, llevando al sujeto a un estado de conciencia hiperaguda, lo que le permite precisar con detalle determinada experiencia, pero así mismo genera reacciones como el aumento de frecuencia cardíaca, dilatación pupilar, vasoconstricción, sudoración en manos, pies o frente, aumento de glicemia y frecuencia respiratoria. El estado de resistencia se caracteriza por una activación fisiológica extrema en la que el ser humano considera superar la situación potencialmente desafiante o amenazante y adaptarse al entorno; finalmente el estado de colapso o agotamiento se puede interpretar como la poca capacidad de adaptación del ser humano que posee recursos suficientes para superar un estímulo estresor que se ha presentado de forma intensa o muy sostenida en el tiempo, allí surgen entonces diferentes enfermedades relacionadas tales como: insomnio, falta de concentración, enfermedades cardiovasculares, endocrinas, gastrointestinales, depresión, fatiga, entre otras (Camargo, 2004).

Como se mencionó anteriormente el estrés es una respuesta fisiológica afectada por las percepciones que existen entre la relación del ser humano con el ambiente, en este contexto Camargo (2004) resalta que tanto las situaciones placenteras como las no deseadas generan las

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

mismas reacciones fisiológicas y es por ello que se puede clasificar el estrés en dos tipos: el eustrés y el distrés; el primero corresponde como a la mínima dosis de estrés que requiere una persona para obtener resultados óptimos en cualquier área de su vida, lo cual implica que suministra recursos de afrontamiento para superar retos, adaptarse a cambios y facilita el rendimiento óptimo para las actividades, se conoce como un estrés positivo; por otro lado el estrés negativo es el distrés, el cual se considera como destructivo y puede llegar a generar patologías tanto físicas como mentales en el ser humano.

Selye citado por Camargo (2004) consideró algunos síntomas que se pueden generar en la persona a partir del estrés, en primera instancia se encuentran los síntomas emocionales y de comportamiento, son síntomas ligados directamente con el estado de ánimo, depresión, poca o nula satisfacción de experiencias gratas, indecisión, hostilidad, irritabilidad, desconfianza hacia las otras personas y en sí mismo, tendencias suicidas o de consumo de alcohol, etc.; en segunda instancia se evidencian síntomas intelectuales, que genera falta de concentración, falta de conciencia de estímulos externos a la persona, olvidos frecuentes, preocupaciones, el sujeto se enfoca en experiencias del pasado y no hacia el futuro, entre otras; finalmente en tercera instancia se encuentran los síntomas físicos asociados a la anorexia, boca seca, contracciones musculares, dolor de estómago, diarrea, náuseas, dolor de cabeza, dolores osteomusculares, etc.

Según Camargo (2004) algunos de los estímulos estresores ya sea para estrés positivo como para el negativo no son solo de índole social o psicológica, pueden ser también de naturaleza física como: traumas, infecciones, sensaciones de calor o frío insoportables, alergias, falta de sueño, etc., y a nivel psicológico, ubicando emociones fuertes, relaciones amorosas,

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

ansiedad, problemas familiares (divorcio, muertes cercanas, matrimonio, vacaciones, fiestas familiares), situaciones en el entorno de trabajo (aumento de sueldo, cambios en la jerarquía organizacional, jubilación, promoción laboral, ambiente de trabajo).

Gil (2010) considera que el ambiente de trabajo puede ser un estímulo estresor por diversas causas, entre las cuales están aquellas relacionadas con la cantidad de trabajo asignado a una persona, así mismo la extensión de la jornada laboral o en aspectos de las relaciones sociales que se establecen en el entorno laboral.

Particularmente, en el contexto de los estresores que aluden a situaciones en el entorno de trabajo, es relevante mencionar los trabajos de Ivancevich y Matteson, quienes en el año 1989 afianzaron su modelo de estrés psicosocial, en él exponen que los estresores se dan a nivel externo e interno del entorno laboral, entendiendo que los primeros se relacionan desde situaciones que ocurren fuera del trabajo pero que inciden o afectan en él, los segundos son fuente inicial del estrés, estos se dan en tres tipos: el individual, el grupal y el organizacional (Ivancevich & Matteson, 1989).

Ivancevich & Matteson (1989) desarrollaron una encuesta que les permitió identificar cuáles son los estresores que más afectaban a los trabajadores a nivel individual, grupal y organizacional. Los resultados arrojaron que desde el aspecto individual son cinco los estresores que perjudican al trabajador: ambigüedad y falta de claridad del rol, sobrecarga, escaso progreso o desarrollo profesional, incremento de responsabilidades por otras personas, todos se enfocan en la tarea y cómo el individuo realiza sus obligaciones, si las comprende o no y si tiene un gran volumen de las mismas. A nivel grupal, se menciona la falta de cohesión y respaldo de grupo,

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

refiriéndose a que entre compañeros de trabajo no existe unión y trabajo en equipo, exponiendo a la vez las relaciones entre los mismos. A nivel organizacional, basado en el clima, características de la tarea, deficiente liderazgo, características ambientales físicas como la iluminación, ruido, entre otros (Ivancevich & Matteson, 1989).

El modelo de estrés psicosocial de Ivancevich & Matteson, plantea no sólo los elementos estresantes que generan algunas de las condiciones del entorno de trabajo, sino a la vez presenta los elementos sobre los cuales se debía trabajar e intervenir para obtener buenos resultados y reducir el estrés laboral, dichos elementos en los que se debe enfocar una empresa son: enriquecimiento del trabajo, establecimiento de objetivos, organización de horario laboral, participación en las decisiones que se toman y mejoramiento en el sistema de supervisión (Ivancevich & Matteson, 1989).

El estrés ha venido siendo un tema común del que se habla permanentemente en diferentes contextos, pues se refleja en las personas algunas reacciones sintomáticas que permiten dar cuenta de su existencia y así mismo las consecuencias que puede generar, por ello es importante destacar como se ha definido a lo largo de los años; en 1999 la Comisión Europea consideró que el estrés no es más que una serie de reacciones las cuales surgen a partir de diversas situaciones o estresores, que le permiten al sujeto preparar a su cuerpo ya sea para pelear o parara huir, insinuando que esto ocurría en la prehistoria cuando los hombres se enfrentaban a las manadas de lobos a la hora de cazarlos; sin embargo los tiempos cambian y se puede establecer que los individuos a lo que deben enfrentarse ya no es a la mencionada

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

“Manada de lobos” sino a los cambios constantes a los que deben adaptarse, tareas aburridas, monótonas o muy exigente. (Comisión Europea, 1999).

Por otro lado, Leka, Griffiths, & Cox (2004) plantearon que el estrés es la reacción que puede llegar a tener un individuo a partir de las exigencias de su entorno ya sea nivel personal o laboral; dichas exigencias pueden no ser abarcadas por la persona porque ésta no se considera con los conocimientos o capacidades suficientes para afrontar diferentes situaciones, lo cual genera una presión excesiva al tal punto no poder ser controlada. Finalmente, el Ministerio de Protección Social en el 2008, resalto en la resolución 2646 en la que define claramente el estrés como la “Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales”.

Como se mencionó anteriormente, el estrés se manifiesta desde una perspectiva positiva (Eustrés) y una negativa (Distrés), y así como se destacaron las características de cada tipo, es importante señalar tanto el origen o las fuentes de estrés como los efectos que surgen a partir de este cuando se presenta el tipo Distrés; el desempeño de una persona en el entorno laboral permite dar cuenta de lo que le ocurre a nivel físico, comportamental y psicológico cuando este se presenta, ya que aspectos como las características del puesto de trabajo que sean monótonas, aburridas, o desagradables pueden causar gran tensión, así como el exceso o escases de trabajo, cantidad de trabajo, horarios estrictos o jornadas extremadamente largas o fuera del horario laboral, no tener voz y voto en la toma de decisiones frente a la tarea u otra actividad laboral, inseguridad en el trabajo, promoción insuficiente, escasa remuneración, insuficientes o malas

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

relaciones interpersonales, entre otros no menos importantes, pero pueden ser los motivos principales por los cuales una persona reduzca su capacidad para afrontar situaciones, generando efectos en la salud ya sea a nivel físico que se pueden presentar cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolores de cabeza excesivos, lumbalgias, entre otras, como a nivel psicológico/mental se puede evidenciar angustia, incapacidad para concentrarse o el desarrollar el pensamiento lógico, no disfrutar la actividad laboral, intranquilidad, dificultad para conciliar el sueño, etc. y finalmente a nivel comportamental y organizacional donde se puede afirmar que se aumenta el ausentismo, absentismo, disminución en la dedicación de la labor, escaso rendimiento y disminución de la productividad, conductas inseguras que pueden generar accidentes, entre otros (Leka, Griffiths, & Cox, 2004)

Sector Financiero y Factores de Riesgo Psicosocial

Los bancos son instituciones que tienen como objeto recibir dinero de terceros como depósitos, estas entidades prestan los recursos captados asumiendo un riesgo el cual es justificado por el interés cobrado, garantizando el retorno de los mismos logrando un beneficio tanto para el depositante como para la entidad financiera. El sector financiero impacta directamente la economía de los países ya que un porcentaje del ahorro, la inversión y la financiación se mueve por este medio lo genera una constante vigilancia y regulación por parte de las autoridades competentes para su correcto funcionamiento con el fin de lograr la estabilidad del sistema financiero y protección de los consumidores de los servicios prestados (Herrera, Jara, & Jerez, 2005).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Según Zuleta, Misas, & Jaramillo (2016), para el caso de Colombia la industria bancaria se ve impactada directamente por los cambios de la actividad económica ya que cada vez que esta crece, la necesidad de crédito aumenta a una mayor proporción, el constante cambio de medios transaccionales, la mayor cobertura de clientes, la mayor presencia geográfica que logra año tras año el sistema financiero, provocó que la cartera de crédito subiera la participación sobre el Producto Interno Bruto (PIB) del 9% en 1995 al 27% en 2014, triplicando la participación.

Los autores referenciados en el párrafo anterior afirman que durante el periodo de 1995-2014 los bancos disminuyeron de un total de 33 para 1995 a 22 en 2014, bajando en un 33% debido a las fusiones y adquisiciones, pero aumento la concentración bancaria logrando diversificación y una mayor competitividad por medio de productos como: crédito hipotecario, tarjetas de crédito, CDT, préstamos personales, inversiones y profundización de la multibanca creando nuevos servicios en una sola entidad.

Las condiciones del mercado actual dirigen a las entidades adoptar estrategias que controlen y fidelicen a los clientes, dentro de la competitividad de los bancos se busca atraer clientes que se encuentren en otras entidades. Las adquisiciones y fusiones desarrollan nuevas concepciones de gerencia, recortes de personal, debilitamiento de sindicatos y adaptación de nuevas políticas y sistemas de organización del trabajo y gestión de la fuerza de trabajo (Puig, 2007).

Según datos arrojados por la VII Encuesta Nacional de las Condiciones de Trabajo 2011 de España, la exposición a los factores de riesgos psicosociales han aumentado en comparación a la

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

encuesta realizada en el 2007, teniendo en cuenta que de cada diez trabajadores siete desarrollan algún problema de salud relacionado con su labor dentro de las cuales manifiestan sufrir de cansancio, agotamiento y estrés. Aspectos identificados de gran importancia es el nivel de atención que demanda la actividad desarrollada, con el alto volumen de trabajo y sentirse agobiado, realizar varias actividades al mismo tiempo y de una manera rápida. Los trabajadores del sector servicios se enfrentan comúnmente a las exigencias emocionales donde reprimen sus emociones en el momento que perciben las emociones de las personas que atienden como clientes, pacientes, alumnos, pasajeros, etc., lo cual puede generar una fuente de conflictos emocionales muy estresante. La encuesta anteriormente señalada indica los sectores económicos y las actividades que mayores frecuencias presentan dentro de lo que es un trabajo complejo clasificando en la rama de servicios las actividades financieras (34,4%), por ello es importante identificar cuales son los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores del sector financiero (Ministerio de Empleo y Seguridad Social & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).

De acuerdo con el Observatorio de riesgos psicosociales UGT (2011), uno de los sectores con mayor impacto relacionado con riesgos psicosociales es el sector financiero por su naturaleza de organización, las características de empleo y trabajo. El recurso intensivo de personas empleadas y el constante relacionamiento de carácter social demandados por la atención al público son factores estresantes que se produce por esta actividad. El desarrollo y la competitividad de estas instituciones financieras generan presión, jornadas extensas, menor control del tiempo, reestructuraciones de los bancos, remuneraciones variables relacionadas con los resultados, estas situaciones son provocadas por los siguientes cambios considerados

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

relevantes en el sector: cambio tecnológico como banca móvil, correo electrónico, transacciones en línea, maquinas depositarias; cambios organizativos se realizó una transición de ser netamente administrativos a ser una organización vendedora, se crea un nuevo modelo comercial para lograr unos objetivos que van atados a su compensación mensual y a un cumplimiento de metas; cambios estratégicos donde intervienen estrategias de cobros de comisión de productos a los clientes y reducción de personal; cambios de estilos de dirección basado en una estructura organizacional a nivel de oficinas donde la gerencia tiene como función principal presionar, realizar seguimiento diario, generar ranking de acuerdo al cumplimiento de metas comerciales; otro cambios encontrados son los metodológicos enfocados en el resultado final donde solo importa la venta provocando una competencia permanente entre regionales, oficinas y compañeros; respecto a cambios estructurales estas entidades reducen el personal, manejan subcontrataciones lo que genera una sobre carga de trabajo afectando la calidad del servicio y generando errores operativos; cambios culturales hoy día se trabaja en función del tiempo, el volumen de trabajo es alto, todo se debe hacer bien y rápido.

La banca ha generado nuevos modelos comerciales enfocados a la búsqueda de nuevos clientes, creación de nuevos productos con el objetivo acaparar un mayor porcentaje del mercado y tener mayor participación dentro del sector, aspectos como la venta de productos atados a una meta mensual ligada a la remuneración, realizar tareas simultaneas y cumplir con estándares mínimos de calidad en atención a los clientes de manera rápida y sin errores, son factores que conllevan a la percepción de estrés dentro de los trabajadores de este sector generando consecuencias a nivel físico como trastornos: gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales; psicológicos relacionados con

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

trastornos de sueño, alteraciones del sistema nervioso, depresión, ansiedad, trastornos afectivos y de la personalidad y referente a la organización produce deterioro del medio ambiente de trabajo, absentismo, incapacidades laborales, accidentes de trabajo y baja productividad (Observatorio de riesgos psicosociales, UGT, 2011).

Los empleados de las instituciones financieras a menudo se estresan por causa de la carga de trabajo provocando síntomas de estrés como cansancio, tensión, irritabilidad y otros síntomas que se van agravando y que impactan el desarrollo laboral. El estrés a un plazo largo podría llegar a producir deterioro cognitivo. El realizar tareas simultáneas, los tiempos cortos o la tensión incrementan la posibilidad de generar efectos negativos en la salud (Santizo, 2014).

Sánchez, Moreno, Ventura, & Torres (2003) refieren que el trabajo bajo presión para cumplimiento de objetivos, , como es el caso del sector financiero, genera un estado de tensión para el empleado, lo que puede afectar la eficiencia en la mayoría de los casos, en algunos momentos es necesario un período largo para adopción de cargos por condiciones individuales del trabajador, los mencionados son algunos de los factores que afectan negativamente sobre las actividades, la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones bancarias.

De acuerdo con el *Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero* publicado por el Ministerio del Trabajo de Colombia en 2016, los factores psicosociales más representativos en el sector financiero son a) las demandas de carga mental representadas por exigencias de atención, concentración y memoria que se debe tener sobre cifras y datos detallados; así como por el requerimiento de brindar atención personalizada

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

personal, telefónica o virtualmente lo que implica una exigencia de manejar información simultánea, bajo presión; b) demandas cuantitativas por la cantidad de trabajo que es necesario atender en tiempos ajustados, siendo que esta cantidad de tiempo limita la posibilidad de hacer pausas e incluso exigen que el trabajador amplíe su jornada de trabajo mantener al día su trabajo; c) demandas emocionales derivadas de la atención directa al público (telefónica, virtual o presencial), lo que implica exponerse a las emociones negativas de los clientes y exige a los trabajadores del sector, de cara al público, como son los agentes comerciales, estar en permanente control de sus propias reacciones emocionales; d) estilo de liderazgo orientado hacia el cumplimiento de resultados y metas de producción; y e) limitado reconocimiento, así como limitadas posibilidades de promoción o desarrollo en la organización.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

PROPÓSITO Y OBJETIVOS

Propósito

El propósito del estudio es netamente disciplinar, ya que la intención que tiene es aportar al campo del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, en el estudio de condiciones psicosociales propias de un cargo de una empresa del sector financiero y su relación con la respuesta de estrés, y proporcionar evidencia que permita direccionar el trabajo del especialista en seguridad y salud en el trabajo, e incluso inspirar futuros estudios que busquen generar estrategias a partir de los resultados que se generen.

Objetivo general

Establecer la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Describir las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

Establecer la relación entre los dominios y las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

Identificar los niveles de estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

Establecer la relación entre el puntaje total de estrés y el puntaje total de las categorías de síntomas de estrés.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Establecer la relación entre las variables, riesgo psicosocial intralaboral (dominios y dimensiones) y los niveles de estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

MÉTODO

Tipo de investigación

Teniendo en cuenta el propósito de la investigación, y las variables riesgo psicosocial intralaboral y estrés laboral, se determina que el presente estudio es de tipo cuantitativo de corte transversal, ya que trata de establecer la relación entre dichas variables en un momento específico en el tiempo, aplicando instrumentos de medición numérica estandarizados, como el cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales y el cuestionario de estrés publicados por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en el 2010, los cuales arrojan resultados numéricos que permiten realizar procesamientos estadísticos de los datos.

Se trata también de un estudio de tipo descriptivo - correlacional, ya que, por medio de éste, se pretende cuantificar, relacionar, y analizar la vinculación de las dos variables: el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés laboral, lo que se enmarca a su vez, en un estudio transversal, ya que no se pretende involucrar un seguimiento, sino recolectar los datos en un determinado momento.

Por último, se define el estudio como no experimental y ex post-facto, ya que las investigadoras no tienen ningún tipo de control sobre las variables y, por lo tanto, se desarrolla una vez que las mismas se han manifestado en una determinada población que sirve como objeto de estudio, en este caso 30 personas que trabajan como ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Participantes

La población objeto del estudio fue el grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá, cuyo número total es de 30 trabajadores. La escogencia de este grupo de trabajadores como población objeto de la investigación se hizo de manera intencional, considerando, la facilidad operativa, proximidad, y accesibilidad a los trabajadores con el grupo de investigadoras. Se buscó desarrollar un estudio censal, por lo que todos los trabajadores fueron convocados a participar en la investigación contestando los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y estrés, considerando como único criterio de inclusión que su participación fue de carácter voluntario, bajo esta condición se logró contar con la participación de los 30 ejecutivos comerciales.

Los 30 participantes de estudio tienen entre 21 y 56 años de edad, son exclusivamente contratados con el cargo de ejecutivos comerciales por una entidad bancaria en Bogotá la cual ofrece productos y servicios financieros a una banca preferencial, cada ejecutivo comercial tiene asignado un portafolio de clientes a los cuales debe brindarles mantenimiento en cuanto a sus productos financieros y a su vez cumplir la meta comercial establecida para cada mes. El horario laboral de los ejecutivos comerciales es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm, con un contrato a término indefinido vinculados directamente con la entidad, tienen una remuneración fija mensual y otra variable la cual depende de su productividad asociada directamente a los productos vendidos y el cumplimiento de la meta mensual. Los ejecutivos comerciales están distribuidos en 8 sucursales de la entidad financiera a nivel Bogotá y cuentan con escolaridad entre técnico completo a post-grado completo.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Aspectos éticos

Esta investigación se desarrolla bajo las políticas científicas, técnicas y administrativas que se establecen en la Resolución 8430 del Ministerio de Salud de Colombia (1993). Es así como, se redactó y aplicó realiza un documento de consentimiento informado, que fue firmado por los ejecutivos comerciales, en el que se les informa del objetivo, implicaciones y uso que se dará a la información recolectada, en este documento también se dejó constancia si los trabajadores aceptan o no participar en la investigación con el interés de aportar información en relación al fenómeno estudiado (Apéndice A).

En la investigación se hizo énfasis en la seguridad y protección de la identidad, por lo que se prefirió el anonimato de los participantes, y la privacidad de la información que es revelada por los mismos, por tanto, se asignó un número que permite identificar a cada uno de los participantes, evitando utilizar para este fin nombres, apellidos o números de identificación personal.

Finalmente, durante todo el proceso investigativo se consideró que los resultados de estudio no generarían ningún perjuicio o daño personal, profesional, institucional y por tanto los hallazgos no serán utilizados con fines distintos a un proceso investigativo académico.

Variables

En esta investigación no se identifican variables independientes y dependientes teniendo en cuenta que el estrés no es un dominio del riesgo intralaboral, por lo tanto, no se designa una relación consecuente.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Tabla 1. *Identificación y definición de las variables de estudio.*

Variable	Definición Operacional
Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina, de los seres humanos (Real Academia Española, 2014).
Edad	Tiempo que ha vivido una persona (Real Academia Española, 2014).
Estado civil	Condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el derecho reconoce a las personas naturales (Real Academia Española, 2014).
Estrés	Cambio en el estado físico o mental en respuesta a situaciones (factores de estrés) que plantean desafíos o amenazas; puede ayudar a las personas a alcanzar sus metas y propulsarse a través de desafíos y situaciones de aprendizaje, o volverse oneroso causando experiencias de angustia emocional y enfermedad (Colligan, TW., Higgins, EM, 2005).
Riesgo psicosocial intralaboral	Aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Hipótesis

H₁. Existe relación directa entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés, a mayor riesgo intralaboral, mayor estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

H₀ No hay relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

H_a. Existe relación inversa entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés, a mayor riesgo intralaboral menor estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Instrumentos

Para este estudio se decidió utilizar dos de los cuestionarios de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010): a) cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y b) cuestionario para la evaluación del estrés. A continuación, se presentan las fichas técnicas de estos cuestionarios.

Tabla 2. *Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral*

Nombre	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciados para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Formas	Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.
Número de ítems	Forma A: 123 ítems

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Duración de la aplicación	Forma A: 28 minutos (duración promedio).
Materiales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y Ficha de datos generales
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico, en primer lugar, análisis factorial, con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones, se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo; y en segundo lugar, el Coeficiente de relación, entre las dimensiones, dominios y el puntaje total del cuestionario, en donde se encontró que 42% (8 de 19) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. El 42% (8 de 19) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total, sólo 16% (3 de 19) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa, igual tendencia se halló en las correlaciones de las dimensiones de la forma A, con el puntaje total general de factores psicosociales, lo que permitió identificar que efectivamente existe un constructo integrado subyacente a estos instrumentos.
Confiabilidad	La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. Se halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) presentó un muy buen grado de confiabilidad, 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad.

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

Tabla 3. *Ficha técnica cuestionario para evaluación del estrés*

Nombre	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Fecha de publicación	Tercera versión en el año 2010.
Autores	Revalidación Ministerio de la Protección Social de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, (2010).
Tipos de aplicación	Individual o colectiva.
Modalidades de aplicación	Autoaplicación o heteroaplicación.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Nombre	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciados para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos y con cargos de auxiliares y
Tipo de instrumento	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems	31 ítems.
Duración de la aplicación	7 minutos (duración promedio).
Materiales	Ficha de datos generales. Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Validez	Se realizó un primer análisis, en donde se determinó la validez por el método de jueces; en la segunda versión, se utilizó el método de jueces (psicólogos y expertos en Salud Ocupacional), y se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario, los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$); y en la tercera versión, se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la versión anterior, y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware., 2007).
Confiabilidad	La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de $0,889(p=0,001)$. La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión. La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test- retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).

Fuente: Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

Procedimiento

El tiempo utilizado para cumplir con la totalidad de esta investigación fue de aproximadamente dieciocho meses, desarrollado en las siguientes fases:

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

- a) Desarrollo del marco de referencia. Se buscaron documentos que permitieran desarrollar un marco de referencia conceptual de los factores de riesgo psicosocial y el estrés y contextual del comportamiento de estas dos variables en el sector financiero.
- b) Definición de los instrumentos de recolección de la información. Se buscó un instrumento que permitiera evaluar los riesgos psicosociales intralaborales y el estrés que estuvieran validados en población laboralmente en Colombia y que fuera posible aplicar a trabajadores del sector financiero, por lo que se seleccionaron el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).
- c) Recolección de la información. Se realizó invitación a los 30 participantes, se distribuyeron en 5 grupos logrando la aplicación de los instrumentos de la siguiente manera: primer día 6 asistentes, segundo día 5 asistentes, tercer día 6 asistentes, cuarto día 5 asistentes y último día 8 asistentes. La aplicación de los cuestionarios se realizó para los 5 grupos con las mismas condiciones físicas y metodológicas. Los participantes fueron ubicados en una sala de juntas donde se proyectó y explicó el propósito de la investigación, se realizó una aclaración de los cuestionarios aplicar y se especificó todo lo referente a la confidencialidad de la información. Posteriormente se hizo la lectura del consentimiento informado el cual fue firmado por cada

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

- participante para luego proceder a contestar el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y ficha de datos generales.
- d) Tabulación, procesamiento y análisis de la información. Una vez se aplicaron los cuestionarios, estos fueron tabulados en dos bases de datos, con el fin de realizar doble digitación de los cuestionarios aplicados para hacer identificación y control de errores para asegurar la calidad de los datos. Después de haber limpiado las bases de datos, los cuestionarios fueron calificados siguiendo las instrucciones de los autores y posteriormente se realizó en procesamiento estadístico que incluyó análisis descriptivos (distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, obtención de puntajes mínimos y máximos, medias y desviaciones estándar), y análisis correlacionales (Rho de Spearman).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

RESULTADOS

Para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación y poder dar respuesta a la pregunta, ¿cuál es la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá?, se presentan los siguientes resultados, siguiendo cada uno de los objetivos específicos.

En primer lugar, y con el fin de contextualizar los resultados se presentan las características sociodemográficas de la muestra de ejecutivos comerciales en el sector financiero.

Este estudio fue realizado con un total de 30 ejecutivos comerciales que participaron voluntariamente, de los cuales la mayoría son mujeres (67%) (Figura 1). Respecto a la edad se encontró que el participante más joven contaba con 21 años y el de mayor edad con 56 años, a nivel general la edad promedio del total de la población es de 34 años, con una desviación estándar de 8 años. Según los datos obtenidos esta variable no es homogénea ya que la diferencia entre la edad de un participante y otro es de aproximadamente 8 años. Los datos se presentan en la tabla 4.

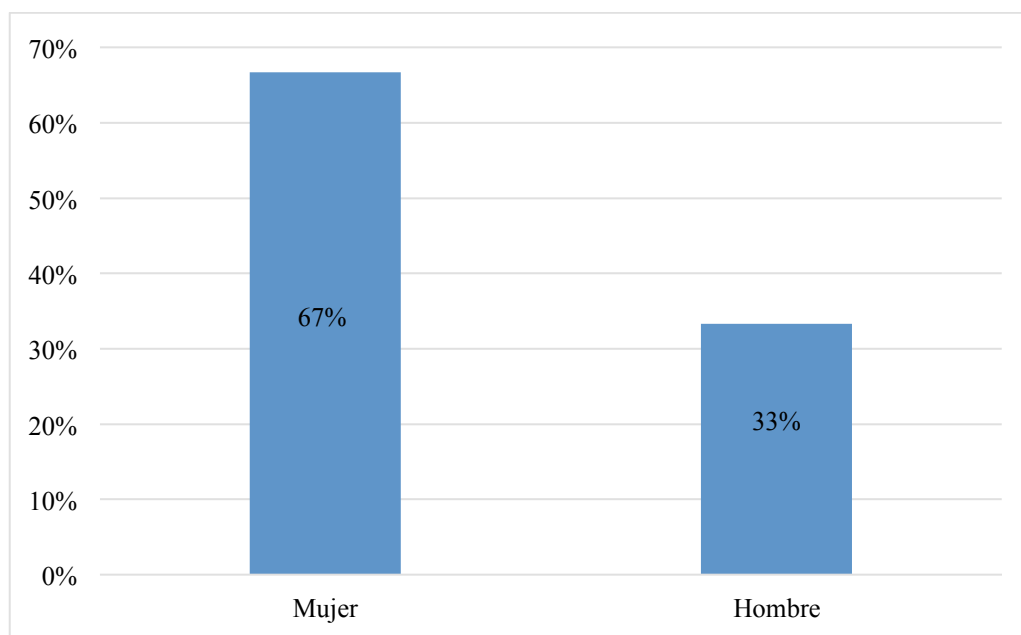


Figura 1. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según sexo (frecuencias relativas).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Tabla 4. Datos de edad de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio

Edad de los ejecutivos	Datos en años
Promedio	34
Desviación Estándar	8
Mínimo	21
Máximo	56

El estado civil que predomina en la totalidad de los participantes es soltero con una participación del 43% (13 persona), seguido de los casados con un porcentaje del 27% correspondiente a 8 personas y en un porcentaje menor del 17% se encuentran las personas en unión libre (5 personas), 3 separados representando un 10% y finalmente 1 divorciado que corresponde al 3% (figura 2).

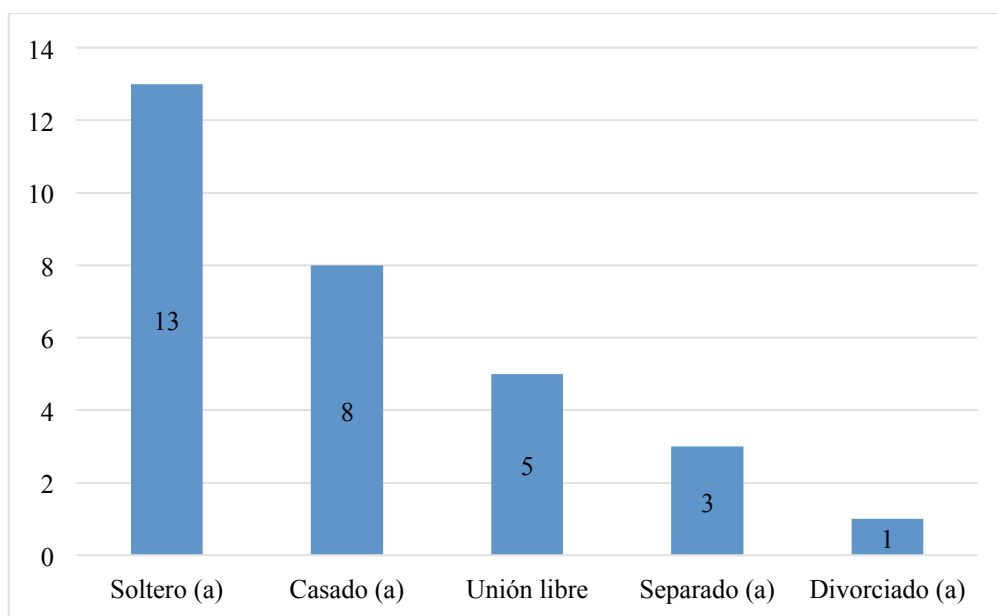


Figura 2. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según estado civil (frecuencias absolutas).

Según el último grado de escolaridad alcanzado, para los participantes se encuentra distribuidos de la siguiente manera: la mitad tienen un nivel profesional lo que significa que 15

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

trabajadores culminaron su pregrado, 8 tiene sus estudios profesionales incompletos lo que corresponde a un 27%, seguido de 4 ejecutivos comerciales que tiene post- grado completo y las menores participaciones se encuentran relacionadas a 2 personas, una de las cuales tiene estudios técnicos y la otra post- grado incompleto (figura 3). Todos los estudios profesionales y de posgrado, culminados e incompletos, están relacionados con carreras del campo de las ciencias económicas y administrativa, como administración de empresas, economía e ingeniería financiera.

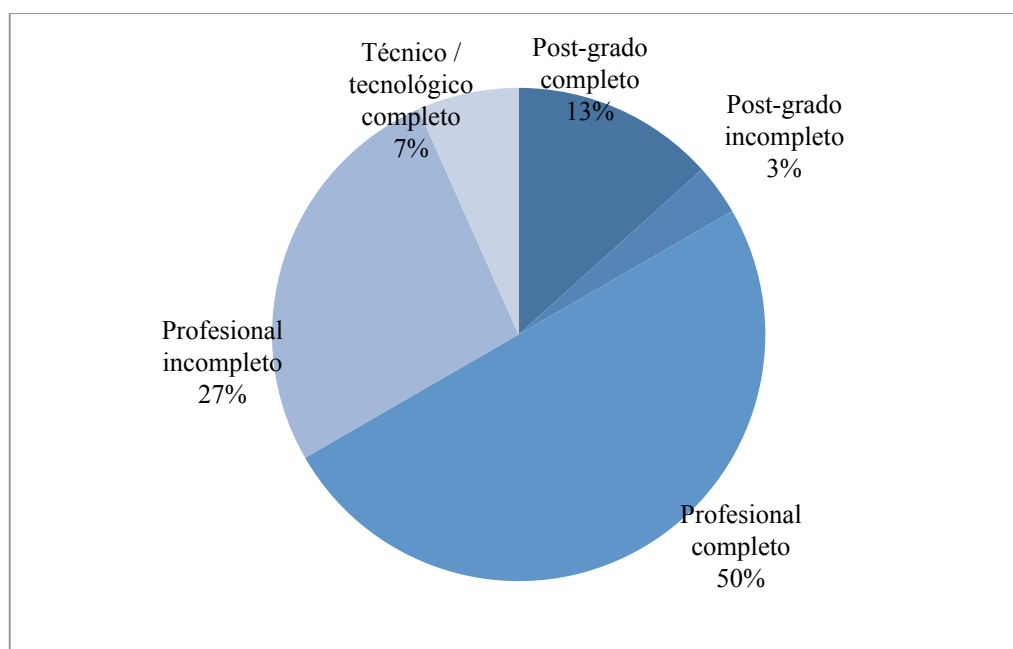


Figura 3. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según último grado de escolaridad alcanzado (frecuencias relativas).

La totalidad de los participantes viven y laboran en la ciudad de Bogotá. Los 30 participantes tienen contratos a término indefinido, con una modalidad de la remuneración que está compuesta por una parte fija y otra variable atada a metas comerciales.

La mayoría de trabajadores (63%) llevan 6 años o más desempeñando el cargo de ejecutivos comerciales, en tanto que solo un 7% de los participantes cuenta con menos de 1 año de antigüedad en este cargo (figura 4). La mayor antigüedad en el cargo está dada por un

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

trabajador que lleva 21 años como ejecutivo comercial, el promedio de antigüedad como ejecutivos comerciales es de 9 años, con una desviación estándar de 5 años (tabla 5).

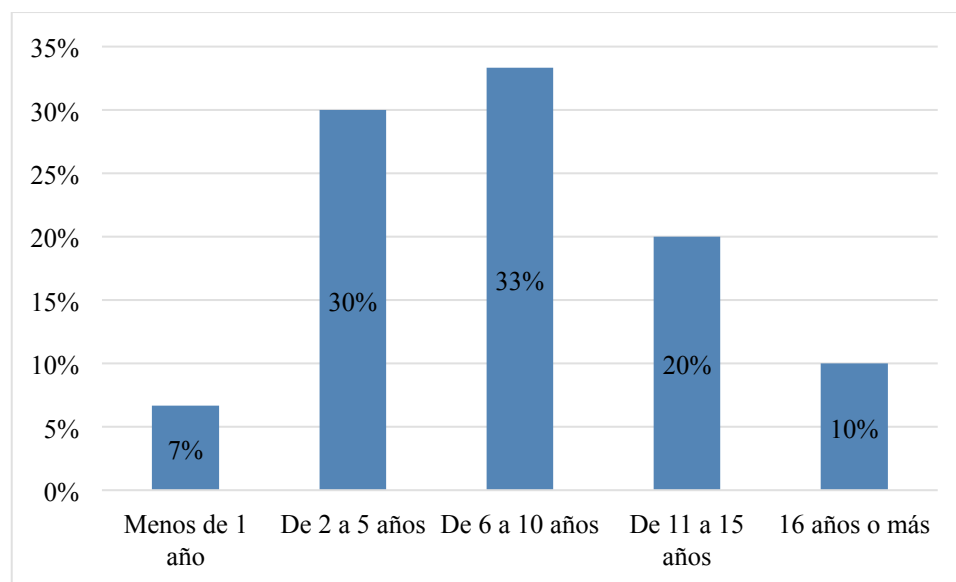


Figura 4. Antigüedad en el cargo de los participantes.

Tabla 5. Datos de antigüedad en el cargo de ejecutivo comercial

Antigüedad en el cargo	Datos
Promedio	9
Desviación Estándar	5
Mínimo	Menos de 1 año
Máximo	21

Las horas diarias laboradas para el 50% de los trabajadores está en un rango de 8 a 8.5, el 47% del total de las personas objeto de estudio manifestaron laborar entre 9 a 9.5 al día y solo 1 persona (3%) afirmó trabajar 10 horas (figura 5).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

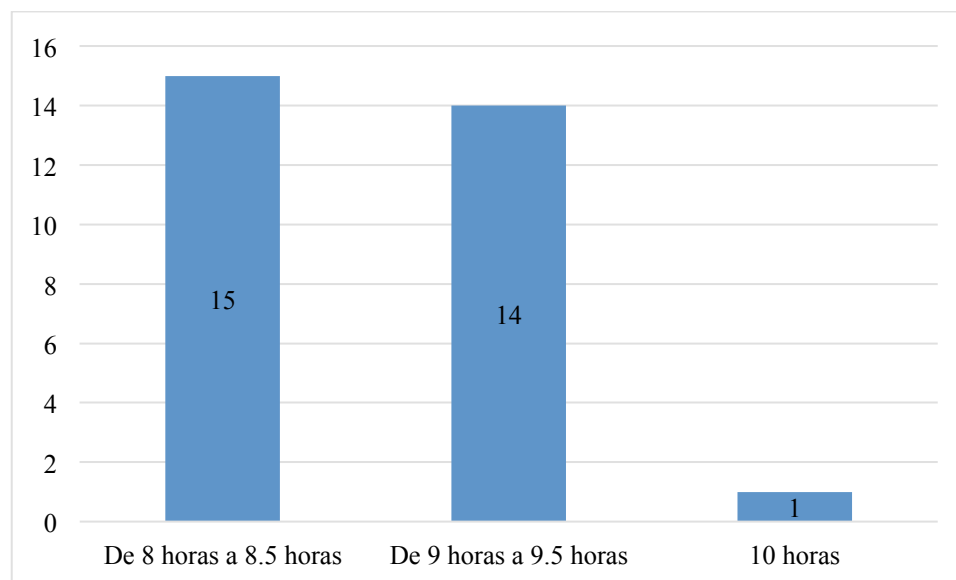


Figura 5. Distribución de los ejecutivos comerciales participantes en el estudio según horas diarias de trabajo (frecuencias absolutas).

Con el fin de dar cuenta del primer objetivo específico, a continuación se presentan los resultados relacionados con la identificación del riesgo psicosocial intralaboral del grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá. En la figura 6 se presenta la distribución de los participantes según nivel de riesgo psicosocial intralaboral general, encontrando que la mayoría de los ejecutivos comerciales (64%) obtuvieron puntuaciones indicativas de riesgo psicosocial intralaboral alto y muy alto; mientras que solo un 23% de los trabajadores obtuvieron puntuaciones de riesgo psicosocial bajo, sin riesgo o riesgo despreciable, y el 13% restante tuvieron puntuaciones indicativas de un riesgo psicosocial medio.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá



Figura 6. Distribución de los ejecutivos comerciales según nivel de riesgo psicosocial intralaboral general.

En la figura 7 se muestra la distribución de los ejecutivos comerciales según nivel de riesgo para cada uno de los dominios intralaborales. Se encontró que el dominio que representa mayor riesgo para los trabajadores es el de control sobre el trabajo con un porcentaje de 63% participantes en nivel de riesgo alto y muy alto, seguido a este se encuentra el dominio de recompensas, con un porcentaje de 60% en riesgo alto y muy alto; posteriormente, se encuentra el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un porcentaje de 53% en riesgo alto y muy alto, por último, se puede identificar las demandas de trabajo como el dominio, que representa menor porcentaje en cuanto a riesgo alto (50%).

Lo anterior indica que todos los dominios psicosociales representan un nivel de riesgo alto y muy alto para la mitad o más de la mitad de los trabajadores, siendo las categorías psicosociales de control y recompensas las que más afectación tienen para la mayoría de trabajadores, lo que indica que para un poco menos de dos terceras partes de los participantes en el estudio (63%), su trabajo no les permite tener posibilidad para influir y tomar decisiones y

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

para el 60% se presenta un riesgo asociado a la retribución que reciben a cambio de sus contribuciones y esfuerzos (figura 7).

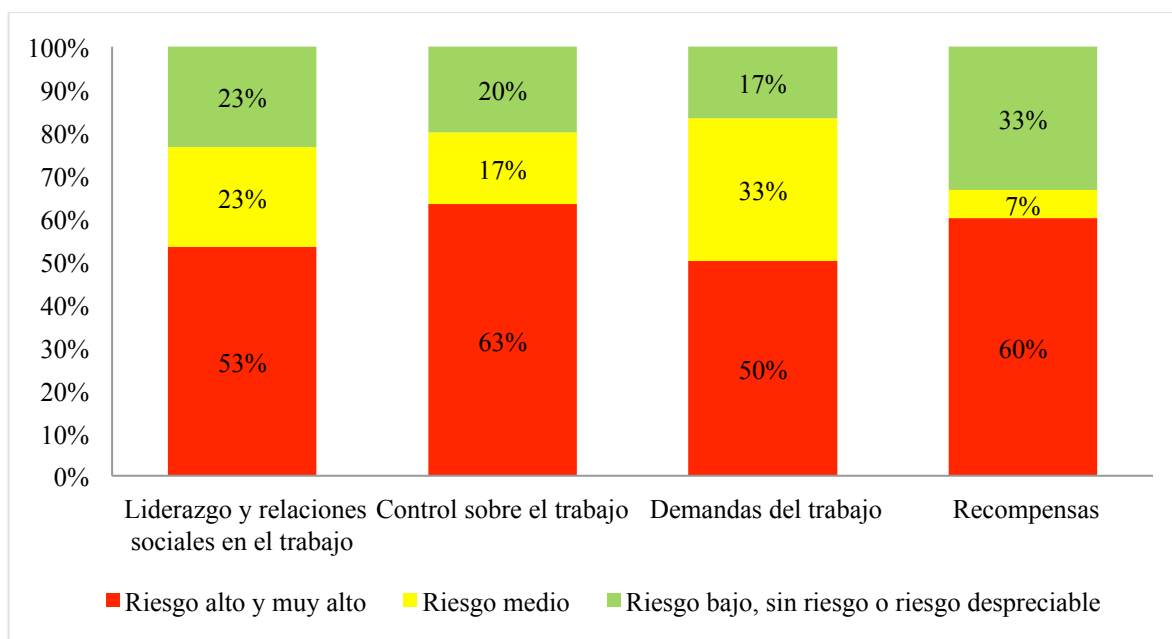


Figura 7. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por dominios de factores intralaborales.

En las figuras 8 a 11 se presentan los resultados de la distribución de los ejecutivos comerciales según niveles de riesgo psicosocial para las dimensiones de cada uno de los dominios psicosociales intralaborales (características del liderazgo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas).

De acuerdo con la figura 8, las características de liderazgo es la dimensión psicosocial de mayor riesgo psicosocial para la mayoría de los participantes (73%); es así como, se puede decir que la mayoría de los ejecutivos comerciales encuentran que la gestión que realiza el jefe representa dificultades en planificación, asignación de trabajo, o la consecución de resultados o la solución de problemas; o que su jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

relacionarse respetuosa y eficientemente con ellos, y para estimular y permitir su participación; o que el apoyo social que les proporciona su jefe es deficiente o escaso.

En contraposición y dada la naturaleza del cargo que ocupan, ninguno de los ejecutivos comerciales tiene personal a cargo, por lo que la dimensión de relación con los colaboradores no representa riesgo psicosocial para ninguno de ellos (figura 8).

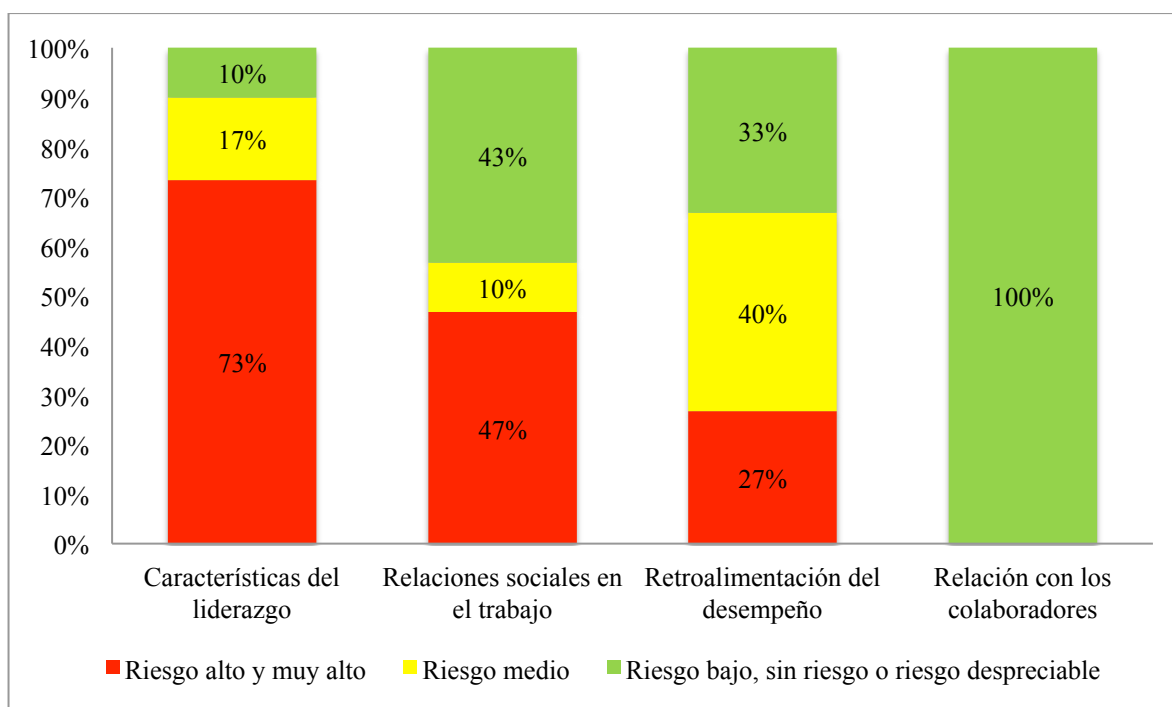


Figura 8. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por las dimensiones del dominio de características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Para las dimensiones del dominio de control sobre el trabajo se encontró que el 67% de los participantes obtuvo puntuaciones indicativas de riesgo alto y muy alto para dimensión de participación y manejo del cambio, seguida de esta con el segundo porcentaje más alto de riesgo alto y muy alto la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 63%, en tercer lugar se encontró la dimensión de claridad del rol, con un 53% en riesgo alto y muy alto, el cuarto lugar con un 43% está la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo, finalmente la dimensión de capacitación se encuentra con el menor porcentaje (33%) de trabajadores en riesgo alto y muy alto (figura 9).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

De acuerdo con estos resultados, se puede afirmar que para más del 60% de los ejecutivos comerciales se carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, en los procesos de cambio se ignoran sus aportes y opiniones, o los cambios afectan negativamente la realización de su trabajo. En una proporción similar, se encontró que los ejecutivos comerciales su trabajo les impide adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades; o se les asignan tareas para las cuales no se encuentran calificados.

La dimensión psicosocial más favorable del dominio de control sobre el trabajo es la de capacitación, siendo que para el 40% de los participantes esta condición laboral no significa riesgo o el riesgo que tienen es bajo o incluso despreciable (figura 9).

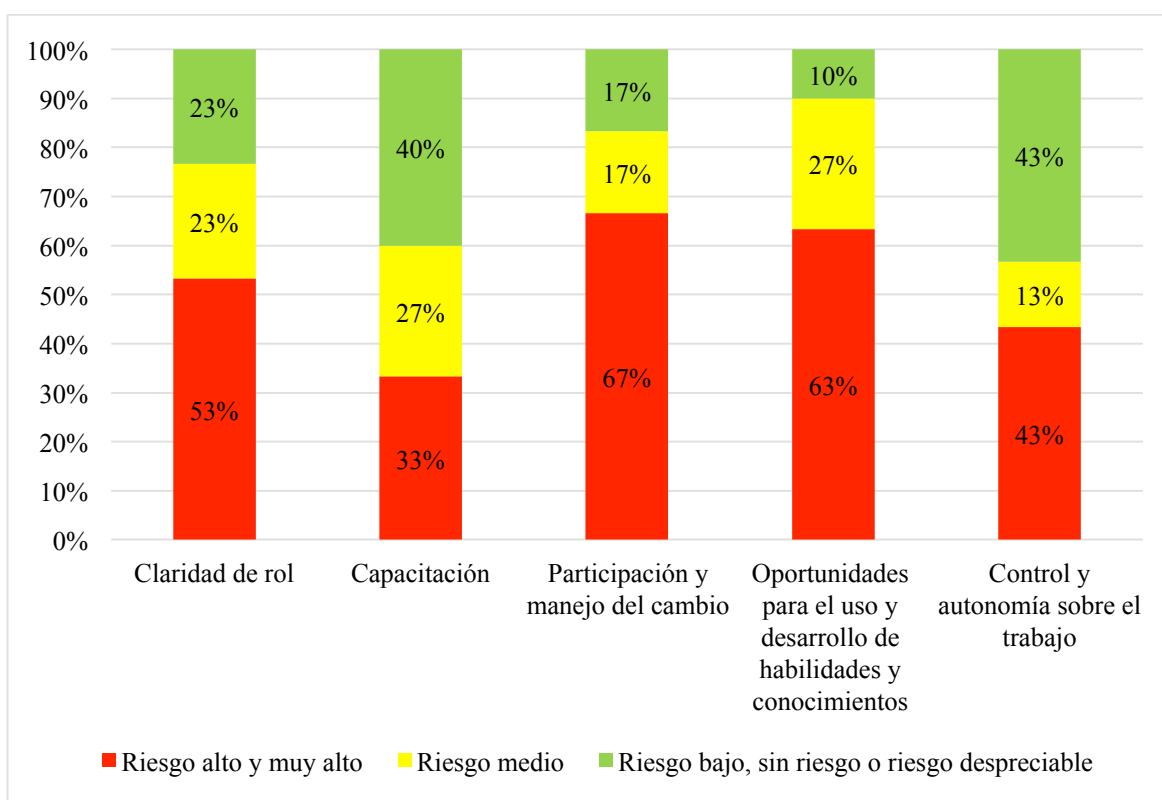


Figura 9. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por las dimensiones del dominio control sobre el trabajo.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

El dominio de demandas del trabajo cuenta con ocho dimensiones, de las cuales se va a dar cuenta principalmente de los resultados que indican riesgo alto y muy alto para la mayoría de los participantes. Es así como, se encontró que el 63% de los ejecutivos comerciales obtuvieron puntajes indicativos de riesgo alto y muy alto para la dimensión demandas emocionales y la mitad de los trabajadores (50%) tuvieron puntuaciones de riesgo alto y muy alto para las dimensiones de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, consistencia del rol y demandas cuantitativas de trabajo (figura 10).

Como era de esperarse, debido a las actividades que involucran atención a público, para más de la mitad de los ejecutivos comerciales su trabajo les exige tener habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor, siendo que por la naturaleza de sus funciones se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, lo que incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.

En contraposición las dimensiones de jornada de trabajo y exigencias de responsabilidad del cargo representan un riesgo bajo, riesgo despreciable o incluso no se tiene riesgo para el 87% y 77% de los trabajadores, respectivamente (figura 10).

Para el dominio de recompensas, se encontró que las dos dimensiones que lo conforman (recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo, y reconocimiento y compensación) representan para más de la mitad de los ejecutivos comerciales un riesgo alto y muy alto (60% y 53%, respectivamente) (figura 11). Lo anterior indica que para un poco menos de la tercera parte de los participantes el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe; se percibe inestabilidad laboral; o no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan; mientras que para un poco más de la mitad de los trabajadores el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de su contribución no corresponde con sus esfuerzos y logro; el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización; la empresa descuida su bienestar; o la organización no considera su desempeño para tener oportunidades de desarrollo.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

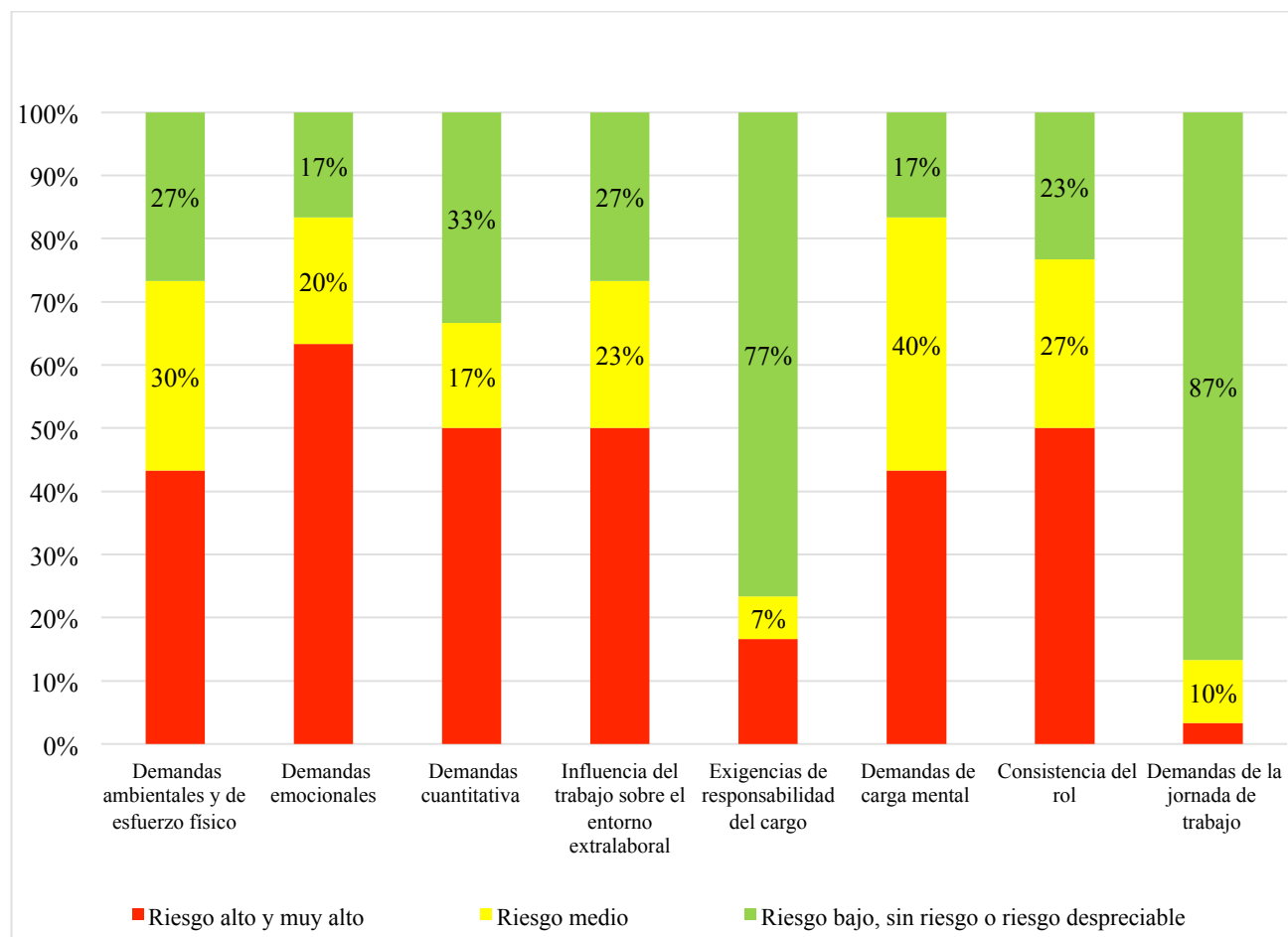


Figura 10. Distribución de los trabajadores según nivel de riesgo por las dimensiones del dominio demandas del trabajo.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

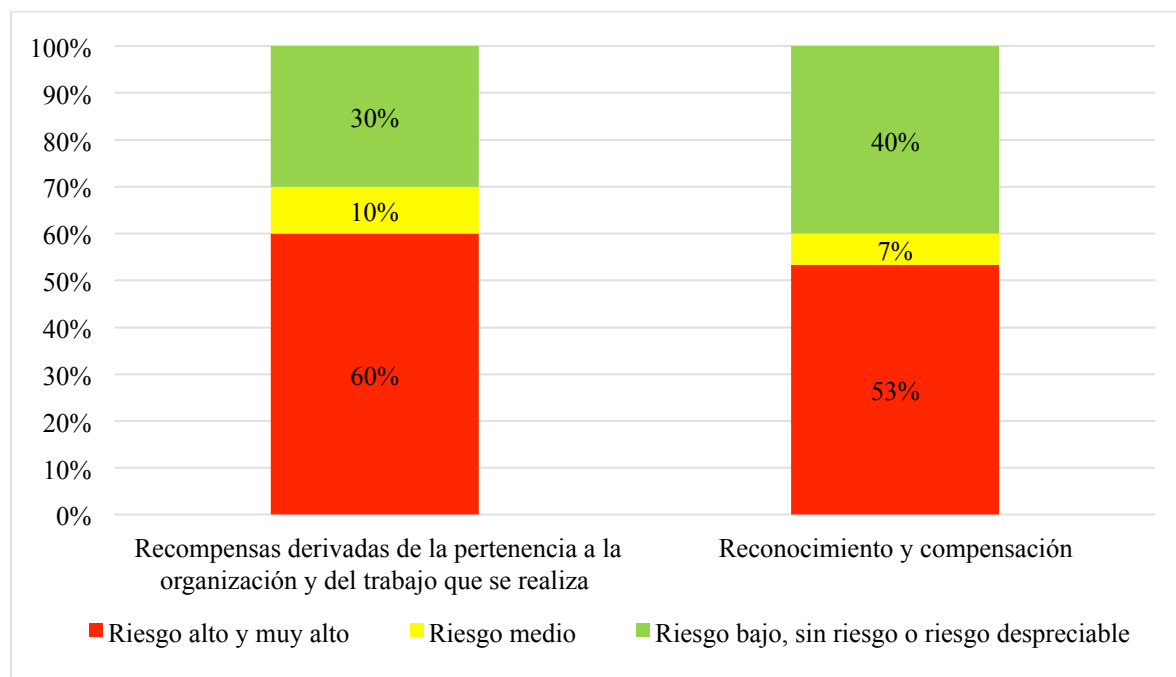


Figura 11. Dimensiones del dominio de Recompensas

Con el fin de dar cuenta del segundo objetivo específico y establecer las asociaciones o correlaciones entre dominios y dimensiones psicosociales, se obtuvieron coeficientes de correlación Rho de Spearman, con niveles de significancia menor o igual a 0,05. La tabla 6 reseña los parámetros de fuerza de asociación que fueron utilizados como referencia para interpretar los coeficientes de correlación hallados.

Tabla 6. Interpretación del nivel de fuerza de asociación de los coeficientes de correlación.

Rango	Fuerza de asociación
0,00 - 0,25	Baja
0,26 - 0,50	Media Baja
0,51 - 0,75	Media Alta
0,76 - 1,00	Alta

Fuente: Adaptado por las autoras del presente estudio de Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2006).

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

A través del análisis correlacional se encontró que existe una asociación directa y estadísticamente significativa al nivel de 0,05 entre los dominios intralaborales, a excepción de los dominios de recompensas y demandas del trabajo, que no mostraron tal asociación. Los dominios que tuvieron asociaciones más fuertes (fuerza media – alta) fueron, en su orden, los de a) recompensas y control sobre el trabajo; b) control sobre el trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y c) recompensas y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (tabla 7), lo que indica que a mayor nivel de riesgo de en alguna de estos dominios, mayor nivel de riesgo en el otro.

Tabla 7. Coeficientes de correlación entre los dominios psicosociales intralaborales.

Dominios	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Control sobre el trabajo- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,677**	0,000
Recompensas - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,685**	0,000
Recompensas -Control sobre el trabajo	0,731**	0,000
Demandas del trabajo - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,398*	0,029
Demandas del trabajo - Control sobre el trabajo	0,439*	0,015
Recompensas- Demandas del trabajo	0,318	0,87

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En cuanto a las correlaciones entre las dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se encontró que solo las dimensiones retroalimentación del desempeño y características de liderazgo tiene una relación directa, estadísticamente significativa con un nivel de significancia de 0,00; de acuerdo con el coeficiente de correlación de (0,682) se puede afirmar que la fuerza de asociación entre estas dos dimensiones es media alta (tabla 8). Por lo anterior, se puede interpretar que a medida que aumenta el nivel de riesgo de la dimensión retroalimentación de desempeño, también aumente el nivel de riesgo de la dimensión características del liderazgo.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Tabla 8. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio de características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.*

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Retroalimentación del desempeño - Características del liderazgo	0,682**	0,000
Relaciones sociales en el trabajo - Características del liderazgo	0,027	0,889
Retroalimentación del desempeño - Relaciones sociales en el trabajo	0,216	0,251

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Al realizar el análisis de correlación entre las dimensiones psicosociales del dominio control sobre el trabajo se encontró que las dimensiones que tienen una correlación estadísticamente significativa, con una fuerza de asociación media alta son las siguientes:

a) Las dimensiones claridad del rol y capacitación tienen una relación directa y estadísticamente significativa con un nivel de significancia del 0,00, coeficiente correlación de 0,691 (tabla 9), indicando una fuerza de relación media alta, por lo anterior se puede decir que si aumenta en nivel de riesgo de la dimensión claridad del rol también aumentará el nivel de riesgo de la dimensión capacitación.

b) Las dimensiones participación y manejo del cambio y claridad del rol tienen una relación directa y estadísticamente significativa con un nivel de significancia del 0,003, lo que quiere decir que se estima un margen de error del 0,3% (tabla 9), así mismo se podría decir que si el nivel de riesgo aumenta en la dimensión participación y manejo del cambio también aumentará en la dimensión claridad del rol, ya que su coeficiente correlación de 0,518 indicando una fuerza de relación media alta.

c) Las dimensiones participación y manejo del cambio y capacitación tienen una relación estadísticamente significativa, directa, con un nivel de significancia del 0,02, lo que quiere decir que se estima un margen de error del 2%, el coeficiente correlación de 0,541 (tabla 9) lo que indica una fuerza de relación media alta, por lo tanto al aumentar o disminuir el nivel del riesgo

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

de la dimensión participación y manejo del cambio, aumente o disminuya en la misma proporción y dirección el nivel de riesgo de la dimensión capacitación.

Tabla 9. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio control sobre el trabajo.*

Dimensiones	Coefficiente correlación de Spearman	Significancia
Capacitación - Claridad del rol	0,691**	0,000
Participación y manejo del cambio - Claridad del rol	0,518**	0,003
Participación y manejo del cambio - Capacitación	0,541**	0,002
Control y autonomía sobre el trabajo - Capacitación	0,102	0,591
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Claridad de Rol	0,344	0,62
Control y autonomía sobre el trabajo -Claridad del rol	0,231	0,219
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Capacitación	0,450*	0,13
Participación y manejo del cambio - Control y autonomía sobre el trabajo	0,263	0,160
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos- Control y autonomía sobre el trabajo	0,277	0,138
Participación y manejo del cambio - Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,440*	0,015

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

El análisis de correlación entre las dimensiones psicosociales del dominio demandas del trabajo arrojó resultados indicativos de correlación estadísticamente significativa para varios pares de dimensiones, los resultados que se reseñan a continuación corresponden a las correlaciones cuyos coeficientes indican una fuerza de asociación media alta o alta entre las dos dimensiones:

a) Las dimensiones de consistencia de rol y demandas de carga mental también tienen una relación directa estadísticamente significativa, con un nivel de significancia del 0,003 y un

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

coeficiente de correlación de 0,524 (tabla 10) que indica una fuerza de relación media alta, por lo que se puede afirmar que al aumentar el nivel de riesgo de la dimensión consistencia de rol, aumenta el nivel de riesgo de la dimensión carga mental de trabajo.

b) Las dimensiones de exigencias de la jornada de trabajo y demandas cuantitativas también tienen una relación directa estadísticamente significativa, con un nivel de significancia del 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,629 (tabla 10) que indica una fuerza de relación media alta, por lo que se puede afirmar que al aumentar el nivel de riesgo de la dimensión demandas cuantitativas, aumenta el nivel de riesgo de la dimensión jornada de trabajo, del mismo modo, si disminuye el nivel de riesgo de una dimensión, es probable que la otra también disminuya.

c) Las dimensiones de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas cuantitativas de trabajo tienen una relación directa estadísticamente significativa con un coeficiente correlación de 0,656 y un nivel de significancia del 0,000, indicando una fuerza de asociación media baja, por lo que se puede indicar que al aumentar el nivel de riesgo de la dimensión demandas de la jornada de trabajo, aumenta el nivel de riesgo de la jornada de trabajo, y así mismo si disminuye el nivel de una, la otra también disminuirá.

Tabla 10. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio demandas del trabajo.*

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Demandas ambientales y de esfuerzo físico- demandas emocionales	0,349	0,059
Demandas cuantitativas- Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,496**	0,005
Demandas cuantitativas- Demandas emocionales	0,351	0,058
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral- demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,314	0,091
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral- demandas emocionales	0,192	0,309
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral- demandas cuantitativas	0,656**	0,000
Exigencias de responsabilidad del cargo - demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,41	0,828
Exigencias de responsabilidad del cargo -	0,431*	0,017

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
demandas emocionales.		
Exigencias de responsabilidad del cargo- Demandas cuantitativas	0,292	0,118
Exigencias de responsabilidad del cargo- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,021	0,910
Demandas de carga mental - Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,205	0,278
Demandas de carga mental - Demandas emocionales	0,212	0,261
Demandas de carga mental - Demandas cuantitativas	0,449*	0,013
Demandas de carga mental - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,486**	0,006
Demandas de carga mental - Exigencias de responsabilidad del cargo	0,427*	0,019
Consistencia del rol- Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,183	0,334
Consistencia del rol- Demandas emocionales	-0,022	0,908
Consistencia del rol- Demandas cuantitativas	0,399*	0,029
Consistencia del rol- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,434**	0,017
Consistencia del rol- Exigencias de responsabilidad del cargo	0,103	0,590
Consistencia del rol - Demandas de carga mental	0,524**	0,003
Demandas de la jornada de trabajo- Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,257	0,171
Demandas emocionales	0,053	0,780
Demandas de la jornada de trabajo- Demandas cuantitativas	0,629**	0,000
Demandas de la jornada de trabajo- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,471**	0,009
Demandas de la jornada de trabajo- Exigencias de responsabilidad del cargo	-0,007	0,972
Demandas de la jornada de trabajo- Demandas de carga mental	0,137	0,471
Demandas de la jornada de trabajo- Consistencia del rol	0,245	0,192

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

El análisis de correlaciones entre las dos dimensiones del dominio de recompensas señala que existe una relación es directa, estadísticamente significativa al nivel del 0,000 entre las dimensiones de reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con coeficiente de correlación de 0,755, lo que indica una fuerza de asociación media - alta entre las dos dimensiones. Lo anterior permite inferir que cuando aumenta el nivel de riesgo en alguna de estas dos dimensiones la otra también va a aumentar su nivel de riesgo.

Tabla 11. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio recompensas.*

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Reconocimiento y compensación – Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,755**	0,000

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación s significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Con el fin de construir una red de relaciones entre las 19 dimensiones psicosociales intralaborales para las que se obtuvieron resultados, en la tabla 12 se reseñan las dimensiones psicosociales que se correlacionaron de forma directa y estadísticamente significativa, con niveles de significancia de 0,01 o menor y cuyo coeficiente de correlación indica asociaciones moderadas – altas o altas.

Los resultados reseñados en la tabla 12, refieren 19 pares de dimensiones que obtuvieron coeficientes de correlación significativos al nivel de 0,01, con asociaciones moderadas altas o altas, es decir con coeficientes de correlación iguales o mayores a 0,51. Las dimensiones de reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, son las dimensiones psicosociales que con mayor frecuencia se correlacionan con otras dimensiones, en total para cada una de estas dos dimensiones se encontraron correlaciones estadísticamente significativas con fuerza de asociación media alta o alta con otras 7 dimensiones diferentes, con lo que estas dos dimensiones se constituyen en un

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

foco importante para entender la configuración de riesgo psicosocial de los ejecutivos comerciales de la empresa del sector financiero de Bogotá.

Tabla 12. *Coefficientes de correlación estadísticamente significativas con fuerza de asociación media alta o alta entre las dimensiones de los cuatro dominios psicosociales intralaborales.*

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Reconocimiento y compensación	0,700**	0,000
Participación y manejo del cambio - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,699**	0,000
Claridad del rol - Consistencia del Rol	0,691**	0,000
Participación y manejo del cambio - Consistencia del rol	0,647**	0,000
Control y autonomía sobre el trabajo - Demandas cuantitativas	0,644**	0,000
Participación y manejo del cambio - Reconocimiento y compensación	0,624**	0,000
Capacitación - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,604**	0,000
Retroalimentación del desempeño – Participación y manejo del cambio	0,600**	0,000
Capacitación - Reconocimiento y compensación	0,591**	0,001
Retroalimentación del desempeño – Claridad del rol	0,584**	0,001
Características del liderazgo – Participación y manejo del cambio	0,543**	0,002
Consistencia del Rol - Reconocimiento y compensación	0,540*	0,002
Claridad del rol - Reconocimiento y compensación	0,539**	0,002
Consistencia del Rol - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,539**	0,002
Retroalimentación del desempeño - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,538**	0,002

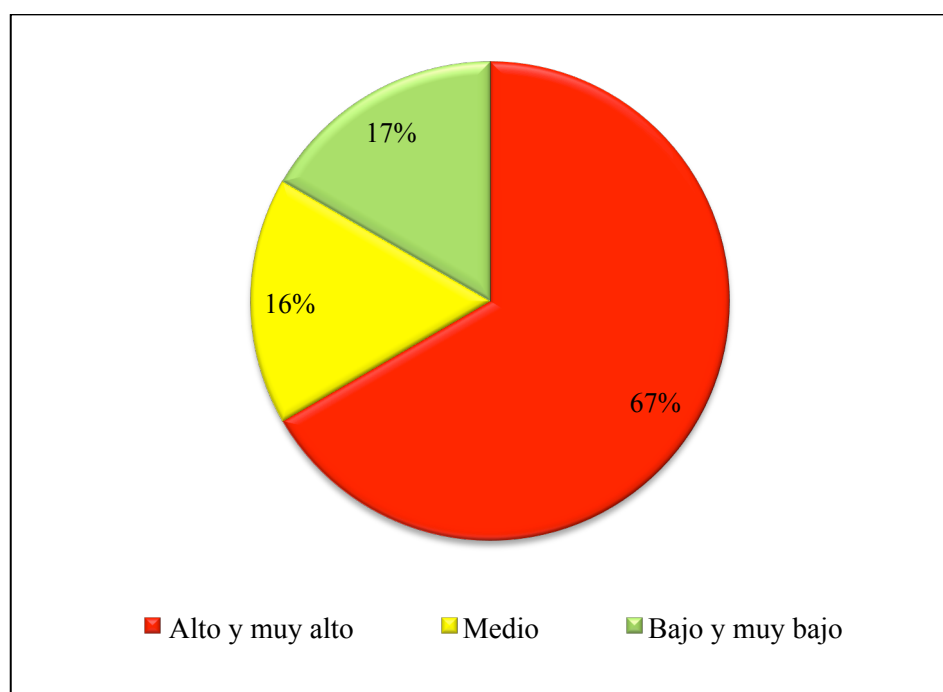
Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,538**	0,002
Claridad del rol - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,513**	0,004
Capacitación - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,508**	0,004
Relaciones sociales en el trabajo - Reconocimiento y compensación	0,507**	0,004

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En relación al tercer objetivo específico, se encontró que la mayoría de los trabajadores participantes en el estudio (67%) obtuvieron puntajes que indican niveles alto y muy alto de estrés, mientras que el 17 % de los trabajadores tuvieron un nivel bajo de estrés, y el 16% restante perciben tuvo un nivel medio de estrés (figura 12).



Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Figura 12. Distribución de los trabajadores según nivel de estrés.

Con el fin de establecer la relación entre el puntaje total de estrés y el puntaje total de las categorías de síntomas de estrés, lo que corresponde al cuarto objetivo específico, se calcularon coeficientes de correlación de Spearman, tomando un nivel de significancia de 0,05. Es así como, se encontró que todas las categorías de síntomas obtuvieron coeficientes de correlación que indican una asociación directa, estadísticamente significativa al nivel de 0,00, con una fuerza de asociación media - alta y alta con el puntaje total de estrés. La categoría de síntomas cognitivos fue la que presentó un mayor coeficiente de correlación con el puntaje total de estrés (Rho de Spearman = 0,870, con un nivel de significancia de 0,000); seguida de la categoría de síntomas fisiológicos (Rho de Spearman = 0,805, con un nivel de significancia de 0,000) (tabla 13).

Tabla 13. Relación entre el puntaje total de estrés y el puntaje total de las categorías de síntomas de estrés.

Puntaje total estrés - Categorías de síntomas	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Puntaje total de estrés- Síntomas fisiológicos	0,805**	0,000
Puntaje total de estrés- Síntomas comportamentales	0,774**	0,000
Puntaje total de estrés- Síntomas cognitivos	0,870**	0,000
Puntaje total de estrés-Síntomas emocionales	0,697**	0,000

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Finalmente, para establecer la relación entre las variables riesgo psicosocial intralaboral y estrés y responder al quinto objetivo específico, se calcularon coeficientes de correlación de Spearman, tomando un nivel de significancia de 0,05. En primera instancia, se encontró que la correlación entre el puntaje total de riesgo psicosocial intralaboral y el puntaje total de estrés

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

denota una asociación directa, estadísticamente significativa, con una fuerza de asociación media – baja (Rho de Spearman = 0,494, con un nivel de significancia de 0,006), con lo que es posible inferir que a mayores niveles de riesgo psicosocial intralaboral, mayores son los niveles de estrés entre los ejecutivos comerciales de la empresa del sector financiero de Bogotá, de igual forma a menores niveles de riesgo psicosocial intralaboral, menores serán los niveles de estrés.

Al realizar el análisis correlacional entre los dominios psicosociales intralaborales y el puntaje de estrés, se encontró que, a excepción del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, todos los demás dominios están estadísticamente asociados de forma directa con los puntajes de estrés. El dominio recompensas obtuvo el coeficiente de correlación más alto (Rho de Spearman = 0,613, con un nivel de significancia de 0,000), seguido del dominio de demandas del trabajo y control sobre el trabajo (tabla 14). Estos resultados llevan a afirmar que a medida que aumente el nivel de riesgo de los dominios de recompensas, demandas del trabajo o control sobre el trabajo, se incrementan también los niveles de estrés de los trabajadores.

Tabla 14. *Coefficientes de correlación entre los dominios psicosociales intralaborales y el puntaje de estrés.*

Dominios	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,318	0,087
Control sobre el trabajo	0,439*	0,015
Demandas del trabajo	0,485**	0,007
Recompensas	0,613**	0,000

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

El análisis correlacional entre las dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y el puntaje de estrés, indican que existe una relación directa, estadísticamente significativa entre la dimensión de retroalimentación del desempeño y el estrés (Rho de Spearman = 0,543, con un nivel de significancia del 0,002), con una fuerza de asociación media- alta, lo que significa que a mayor riesgo psicosocial por la dimensión de

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

retroalimentación de desempeño, mayor será el nivel de estrés de los trabajadores. Para las demás dimensiones de este dominio no encontraron asociaciones estadísticamente significativas con los niveles de estrés (tabla 15).

De otro lado, el análisis correlacional entre las dimensiones del dominio de control sobre el trabajo y el puntaje de estrés, indican que existe una relación directa, estadísticamente significativa entre la dimensión de participación y manejo del cambio y estrés (Rho de Spearman = 0,488, con un nivel de significancia del 0,006), y la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés (Rho de Spearman = 0,472, con un nivel de significancia del 0,009), lo que significa que a mayor riesgo psicosocial por estas dimensiones, mayor será el nivel de estrés de los trabajadores. Para las demás dimensiones de este dominio no encontraron asociaciones estadísticamente significativas con los niveles de estrés (tabla 16).

Tabla 15. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales y el puntaje de estrés.*

Dimensiones-Estrés	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Características del liderazgo	0,200	0,288
Relaciones sociales en el trabajo	0,078	0,681
Retroalimentación del desempeño	0,543**	0,002

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Tabla 16. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio control sobre el trabajo y el puntaje de estrés.*

Dimensiones	Coefficiente correlación de Spearman	Significancia
Claridad de rol	0,332	0,073

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Dimensiones	Coefficiente correlación de Speerman	Significancia
Capacitación	0,249	0,184
Participación y manejo del cambio	0,488**	0,006
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,472**	0,009
Control y autonomía sobre el trabajo	0,145	0,443

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Respecto a las 8 dimensiones de demandas del trabajo, se encontró que solo dos de ellas tienen una correlación estadísticamente significativa con el puntaje de estrés, estas son: demandas ambientales y de esfuerzo físico (Rho de Spearman = 0,418, con un nivel de significancia del 0,021), e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (Rho de Spearman = 0,393, con un nivel de significancia del 0,032) (tabla 17).

Tabla 17. *Coefficientes de correlación entre las dimensiones del dominio demandas del trabajo y el puntaje de estrés.*

Dimensiones	Coefficiente de correlación Spearman	Significancia
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,418*	0,021
Demandas emocionales	0,355	0,054
Demandas cuantitativas	0,352	0,056
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,393*	0,032
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,053	0,781
Demandas de carga mental	0,234	0,213

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Dimensiones	Coeficiente de correlación	
	Spearman	Significancia
Consistencia del rol	0,352	0,056
Demandas de la jornada de trabajo	0,082	0,667

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Finalmente, se encontró que las dos dimensiones del dominio de recompensas tienen una relación estadísticamente significativa y directa, con un nivel de significancia del 0,01. Así mismo, el coeficiente de correlación obtenido por estas dos dimensiones al correlacionarlas con el puntaje de estrés indican una fuerza de asociación se encuentra en el rango media – alta, convirtiéndose en las dimensiones psicosociales con los coeficientes de correlación con los puntajes de estrés más altos (tabla 18), junto con la dimensión de retroalimentación del desempeño.

Tabla 18. *Coeficientes de correlación entre las dimensiones del dominio recompensas y el puntaje de estrés.*

Dimensiones	Coeficiente correlación de	
	Speerman	Significancia
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,594**	0,001
Reconocimiento y compensación	0,559**	0,001

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

A forma de síntesis de los resultados del análisis de correlaciones entre dimensiones psicosociales y entre dimensiones y estrés, en la figura 13 se representa una red de correlaciones en la que se representan con una línea los coeficientes de correlación directa, estadísticamente

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

significativas, con un nivel de significancia de 0,05 y una fuerza de asociación media – fuerte o fuertes.

La figura 13 muestra cómo las dimensiones de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación son las condiciones psicosociales que mayor número de correlaciones estadísticamente significativas moderadas altas y altas tiene con otras dimensiones psicosociales, de igual forma estas dimensiones son dos de las tres dimensiones psicosociales que tuvieron una correlación estadísticamente significativa moderada – alta con los puntajes de estrés. De esta forma las dos dimensiones del dominio de recompensas se convierten en los puntos nodales o nucleares del sistema de relaciones de factores psicosociales intralaboral y estrés que caracteriza a los ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá.

Las dimensiones psicosociales que rodean de forma más próxima al núcleo que conforman las dimensiones del dominio de recompensas, dado que son las dimensiones que les siguen en número de correlaciones estadísticamente significativas con otras dimensiones psicosociales son: claridad de rol, capacitación y participación y manejo del cambio de la dimensión de control sobre el trabajo; y consistencia de rol, del dominio de demandas del trabajo.

La interpretación de la figura 13 se debe hacer a la luz la codificación que se presenta en la tabla 19.

Tabla 19. Codificación de las dimensiones psicosociales que se presentan en la figura 13.

Código	Nombre de la dimensión
1	Características del liderazgo
2	Relaciones sociales en el trabajo

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Código	Nombre de la dimensión
3	Retroalimentación del desempeño
4	Claridad de rol
5	Capacitación
6	Participación y manejo del cambio
7	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
8	Control y autonomía sobre el trabajo
9	Demandas ambientales y de esfuerzo físico
10	Demandas emocionales
11	Demandas cuantitativas
12	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
13	Exigencias de responsabilidad del cargo
14	Demandas de carga mental
15	Consistencia del rol
16	Demandas de la jornada de trabajo
17	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
18	Reconocimiento y compensación

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

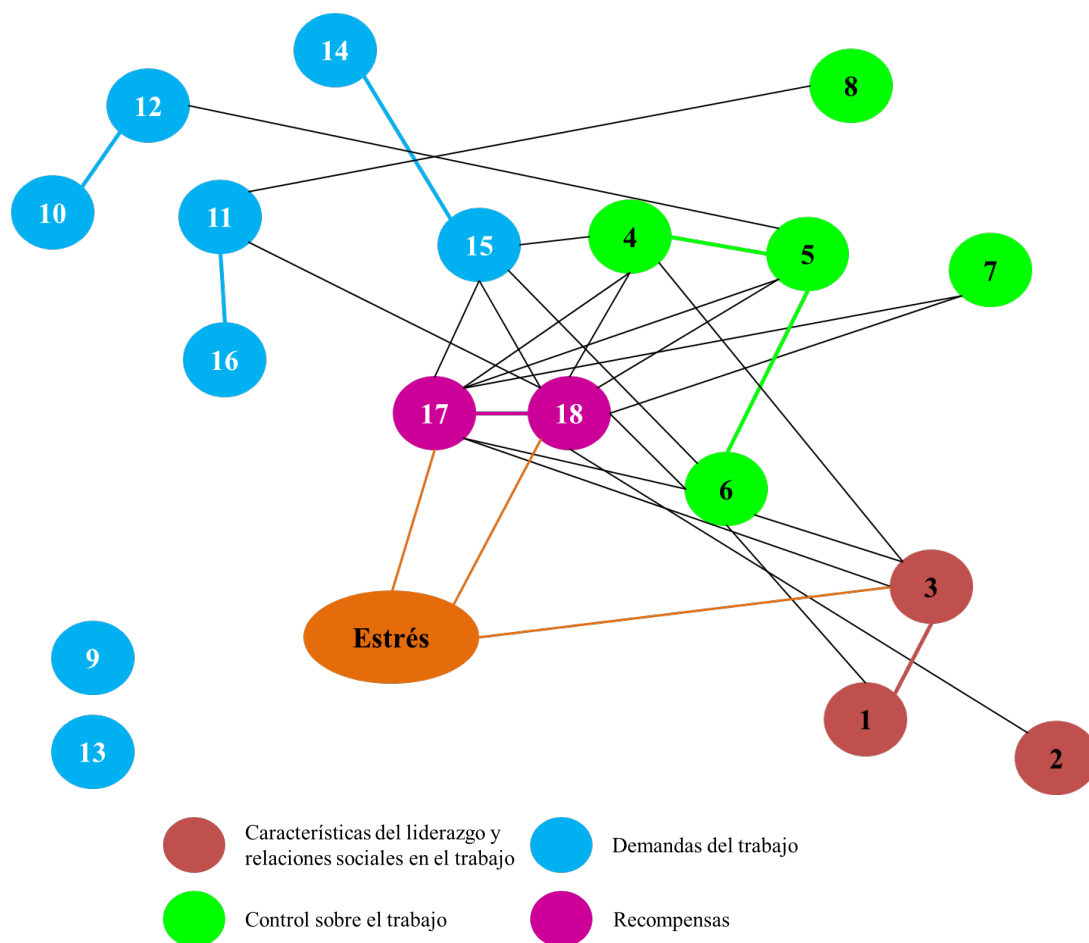


Figura 13. Red de correlaciones entre las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral y estrés.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

La presente investigación buscó establecer la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y el estrés en un grupo de ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de la ciudad de Bogotá; para ello fue necesario en primera instancia, describir el riesgo psicosocial intralaboral en dicho grupo, encontrando que el 64% de los participantes tiene un riesgo psicosocial intralaboral general alto y muy alto, esto permitió comprender que los presentes resultados se relacionan y son coherentes con algunos estudios que demuestran que cuando existe riesgo en los factores psicosociales es posible que estos impacten de manera significativa y negativa en la salud de los trabajadores a través de la respuesta de estrés (Neffa, 2002). Los factores psicosociales son las condiciones de diversas situaciones que se presentan en el trabajo y además pueden favorecer o perjudicar a los empleados de acuerdo al estado en el que se encuentren (Gil, 2012); de acuerdo a lo anterior los resultados reflejaron que aparentemente la mayoría de los participantes se encuentran expuestos a condiciones adversas relacionadas con las tareas que desempeñan y la organización del trabajo.

Al realizar el análisis dominios intralaborales, se encontró que los de control sobre el trabajo y recompensas representan riesgo alto y muy alto para la mayoría de los ejecutivos comerciales que participaron (63% y 60%, respectivamente). Este grupo de trabajadores se puede caracterizar según las principales dimensiones de riesgo psicosocial que afectan a la mayoría de ellos, siendo estas las condiciones las de a) liderazgo (73% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), b) participación y manejo del cambio (67% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), c) oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (63% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), d) demandas emocionales (63% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), e) recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (60% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), f) reconocimiento y compensación (53% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto), y g) claridad de rol (53% de los trabajadores en riesgo alto y muy alto). Estos resultados concuerdan parcialmente con los descritos por el Observatorio de riesgos psicosociales UGT (2011) y le Ministerio del Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana (2016) en sus guía y protocolo de intervención de factores

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

psicosociales en el sector financiero, la coincidencia está especialmente en las dimensiones de características de liderazgo, demandas emociones y recompensas y compensación.

En este estudio la dimensión de características de liderazgo presentó puntuaciones predominantemente altas y muy altas indicativa de riesgo psicosocial (73%), por lo que se puede inferir que la gestión que realiza el jefe inmediato presenta dificultades en cuanto a la asignación y distribución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, la comunicación e interacción con sus colaboradores y la resolución efectiva de conflictos.

La dimensión de participación y manejo del cambio representó un riesgo alto y muy alto para el 67% de los trabajadores, de esto se puede decir que gran parte de los trabajadores participantes del estudio, tienen una percepción de carencia o ausencia de información que les permita adaptarse frente a los cambios que se producen en su trabajo, a la vez que las posibilidades de participar en los cambios organizacionales se perciben como limitados y una valoración negativa de los cambios que se suscitan en su trabajo en tanto que se percibe que dichos cambios pueden afectar negativamente sus tareas. De acuerdo con Villalobos (1999) “los cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados ni tecnológica ni psicológicamente, son frecuentes factores de riesgo que aquejan buena parte de la población” (p. 32); lo anterior es coherente con los resultados obtenidos, y permite inferir que de parte del logro del éxito y sostenibilidad de los sistemas de mejora de continua está vinculado a la participación y manejo del cambio que se haga con los trabajadores.

Como era de esperarse, más de la mitad de los ejecutivos comerciales que participaron en la evaluación (63%) obtuvieron puntuaciones que denotan un riesgo alto y muy alto en relación a las demandas emocionales, por lo que se confirma que por ser un cargo que requiere de contacto continuo con clientes, demanda que los trabajadores se enfrenten diariamente en situaciones que afectan sus sentimientos y emociones, y por tanto, que en muchas de estas ocasiones durante la ejecución de su labor presente estados emocionales negativos o dificultades en ejercer autocontrol sobre estas. Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004), a través de la NTP 720, señala que los trabajadores que asumen labores que requieran de atención al cliente, deben ejercer control de sus emociones y generar interacciones sociales adecuadas, “es muy importante resaltar que en estos casos la

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

emoción no es una reacción natural del empleado, se trata de una parte más del trabajo exigido por el puesto”, y por tanto, se requiere del desarrollo de habilidades, físicas, intelectuales y además emocionales, lo que supone “una exigencia o demanda laboral exclusiva de este tipo de trabajos”; de esta manera el trabajo emocional puede producir efectos positivos y negativos, los primeros expresados como: satisfacción laboral, logro personal, control de estresores laborales (sobrecarga y conflicto del rol), mejora interacciones sociales, y los segundos manifestados como “alienación y extrañamiento del yo”, dolencias psicosomáticas, inhibición de emociones, y activación cardiovascular.

Las dos dimensiones del dominio de recompensas, es decir las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y el reconocimiento y compensación obtuvieron distribuciones porcentuales que indican que para más de la mitad de los trabajadores, estas dos condiciones representan riesgo psicosocial alto y muy alto (60% y 53%), lo que significa que los trabajadores participantes tienen percepción de inestabilidad laboral, sienten que la confianza, remuneración, reconocimiento y valoración que se hace de su trabajo no se corresponde con sus esfuerzos de trabajo y consideran que la organización no tiene en cuenta su desempeño para lograr oportunidades de desarrollo. En coherencia con lo anterior vale recalcar que según el modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, la percepción que tienen los trabajadores de que sus esfuerzos de trabajo son mucho mayores en comparación a las retribuciones que reciben de la organización por dichos esfuerzos, puede conllevar a deficiencias en la satisfacción personal y laboral, incremento de la respuesta nociva de estrés y precipitar enfermedades mentales y cardiovasculares (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Es así como, se encuentra que gran parte de los resultados obtenidos del análisis de los dominios con sus respectivas dimensiones están sustentados por otros estudios en los que sus resultados son semejantes, razón por la que sería posible inferir que hay un patrón que da cuenta de las condiciones laborales que representan un riesgo para un mayor porcentaje de los participantes, y de los cuales sería recomendable establecer medidas de control.

En relación a los niveles de estrés, este estudio evidencia que el 67% de los trabajadores que participaron en la investigación se caracterizaban por tener un nivel de estrés muy alto y alto. Este porcentaje es un mucho más alto que las cifras poblacionales de estrés que se identifican en

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de España realizada en el 2007, la 1ª encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile realizada entre 2009-2010 y la primera encuesta nacional de salud y trabajo realizada en Colombia durante el 2007, en las que se reporta que entre el 26% y 30% de los encuestados manifiestan síntomas indicativos de estrés o niveles de estrés alto. Lo que evidencia un patrón particular para los trabajadores que desempeñan el cargo de ejecutivo comercial de una empresa del sector financiero y los ubica por encima de la tendencia generalizada en la que se encuentran en los auto-reporte de estrés y síntomas asociados en población general.

Teniendo en cuenta esto, se podría hipotetizar que la labor comercial, el trato con los clientes, y la exigencia de consecución de metas, proponen un reto de adaptación que genera un alto nivel de estrés. Según el estudio realizado por Peiró (2001) los desencadenantes del estrés o estresores se producen cuando aparece “un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas”, así mismo, en algunas ocasiones los recursos no solo provienen del exterior sino, “las propias personas se ponen niveles de exigencia muy elevados que posteriormente no puede conseguir por falta de recursos y ello les produce estrés”, lo que puede ser una tendencia que caracteriza a los ejecutivos comerciales, toda vez que sus ingresos dependen de las comisiones que provienen de las metas de ventas que logran alcanzar, por lo que sería comprensible que este grupo de trabajadores estuviera auto exigiéndose constantemente con el fin de lograr mejores ingresos salariales.

Por otro lado, los resultados hallados en este estudio permiten concluir que existe una correlación directa, estadísticamente significativa entre el puntaje total de riesgo psicosocial intralaboral y el puntaje total de estrés con lo que es posible inferir que a mayores niveles de riesgo psicosocial intralaboral, mayores son los niveles de estrés entre los ejecutivos comerciales de la empresa del sector financiero de Bogotá. A este respecto, Peiró (2001) señala que las condiciones psicosociales adversas que un trabajador enfrenta en su medio laboral, están vinculadas con la respuesta de estrés que se manifiesta a través de síntomas físicos, emocionales, comportamentales y sociales, mismos que fueron evaluados a través del cuestionario de estrés aplicado en este estudio.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

A través de los resultados del presente estudio se evidenció que los dominios de recompensas, demandas de trabajo y control sobre el trabajo tienen una relación directa estadísticamente significativa con los niveles de estrés de acuerdo; sin embargo de acuerdo al coeficiente de correlación el dominio que más fuerza de asociación tiene con los niveles de estrés es la de recompensas, concluyendo que a medida que aumenta nivel de riesgo del dominio recompensas, se aumenta el nivel de estrés de los trabajadores. Las dos dimensiones del dominio recompensas (recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; y reconocimiento y compensación) tienen una relación directa y una fuerza de asociación alta por lo cual se puede concluir que cuando el nivel de riesgo es mayor en estas dimensiones podrán evidenciarse un nivel de estrés más alto.

Para los ejecutivos comerciales se puede inferir que la inestabilidad laboral, la falta de identificación y orgullo de pertenecer a la organización y de realizar la tarea que se desempeña, la remuneración ligada a las metas comerciales y las limitadas posibilidades percibidas de desarrollo profesional que ofrece la empresa de son algunos de los factores primordiales para tener un nivel de riesgo alto en relación a las recompensas. Según Fernández, Fernández & Siegrist, (2005) el salario, la estima y la seguridad y carrera profesional, son medios de transmisión de las recompensas por lo cual la falta de consistencia entre esfuerzos y recompensas puede generar síntomas negativos como alteración del sistema autónomo y neuroendocrino, lo que explica la asociación entre las dimensiones de recompensas y la puntuación de estrés en este grupo de trabajadores.

La red de correlaciones entre las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral y estrés muestra que existen dos grupos de dimensiones prioritarias en el sistema de riesgo psicosocial que caracteriza a los ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero de Bogotá. Prioritarias en tanto que son dimensiones de riesgo psicosocial que se correlacionan con una fuerza media – alta y alta con los resultados de estrés y con varias dimensiones psicosociales adicionales, lo que lleva a inferir que si estas dimensiones son intervenidas se podría estar impactando los resultados de estrés y muchas otras dimensiones psicosociales a través de la asociación que las vincula. El primer grupo corresponde a las dos dimensiones que con mayor frecuencia se asocian a otras dimensiones psicosociales y obtuvieron correlaciones con una

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

fuerza de asociación media – alta con los resultados de estrés, estas dimensiones son las que conforman el dominio de recompensas (recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; y reconocimiento y compensación), siendo que cada una de ellas se asocia de forma estadísticamente significativa, con una fuerza media – alta con otras 7 dimensiones psicosociales.

El segundo grupo está conformado por las dimensiones psicosociales que rodean de forma más próxima al núcleo que conforman las dimensiones del dominio de recompensas, dado que son las dimensiones que les siguen en número de correlaciones estadísticamente significativas con otras dimensiones psicosociales, estas son: claridad de rol, capacitación y participación y manejo del cambio de la dimensión de control sobre el trabajo; y consistencia de rol, del dominio de demandas del trabajo.

Tanto los resultados de riesgo psicosocial por dimensiones, como el puntaje total de estrés están asociados con las mismas dimensiones de recompensas, por lo anterior se podría decir que en el momento de pensar en una intervención esta debe estar dirigida al dominio de recompensas ya que este se identifica como el nodo problemático de la situación psicosocial además que por el efecto de la correlación se impactarían directamente más de siete dimensiones psicosociales adicionales.

Es válido aclarar que las 5 primeras dimensiones que representan riesgo alto y muy alto para los participantes de este estudio son características de liderazgo con un 73%, participación y manejo del cambio con un 67%, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 63% al igual que demandas emocionales y finalmente recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza con un 60%.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se dan con base a los resultados obtenidos en el presente estudio, para ello:

- Se sugiere para mayor solidez y descripción de los resultados aplicar los instrumentos cualitativos propuestos por la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos sociales.
- Se propone para la evaluación de estrés laboral, se recopilen los estudios nombrados a lo largo de esta investigación para el desarrollo de un instrumento que permita comparar el estrés laboral con los riesgos psicosociales, estableciendo categorías de riesgo que proporcionen un fundamento para la intervención en empresas donde las funciones de los trabajadores sean similares a la de los ejecutivos comerciales de este estudio.
- Dirigir las actividades investigativas en el campo de la salud ocupacional a estudios semejantes para aumentar la validez científica, con el fin de formular recomendaciones con niveles de evidencia que tiendan a alcanzar el 1++, es decir que tiene una alta calidad y baja probabilidad de sesgo.

Limitaciones de la investigación

- Es conveniente contar con una muestra de mayor tamaño para asegurar una distribución representativa de la población y encontrar relaciones más significativas a nivel estadístico.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

- A pesar de la planeación y aviso previo a los participantes para la aplicación de los cuestionarios se generaron algunos retrasos en la asistencia y reprogramación de una sesión adicional causando desajuste en el cronograma de trabajo.
- Se realiza únicamente análisis de tipo cuantitativo, lo que no permite ahondar aspectos de riesgo psicosocial derivados del análisis de tipo cualitativo.
- Este estudio no permite caracterizar las condiciones de riesgo psicosociales de un grupo poblacional, lo que quiere decir que no se puede generalizar por todos los ejecutivos comerciales de las empresas del sector financiero en Bogotá o en Colombia.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

REFERENCIAS

- Abello, J., Lozano, M. (2013) Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Revista Universidad del Rosario. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>
- Argüello, V. (2011). Identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la regional y provincial en Bucaramanga. Repositorio Universidad pontificia Bolivariana. Recuperado de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1309/digital_20492.pdf?sequence=1
- Asociación bancaria de identidades financieras de Colombia, Asobancaria. (2015). Informes de tipificación Banca Colombiana. Recuperado del sitio de internet de Asobancaria: <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/03/Informe-Tipificacion-Asobancaria-2014.pdf>
- Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Revista Médico Científica. (17)2. 78 -86. Recuperado de <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
- Colligan, T., Higgins, E. (2005). Workplace stress: etiology and consequences. Journal of workplace behavioral health. 21(2). 89-97. doi:10.1300/J490v21n02_07

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Colombia. Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución número 2646. Recuperado del sitio de internet de la Alcaldía mayor de Bogotá:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Colombia. Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado del sitio de internet del Fondo de riesgos laborales de la República de Colombia:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Noticias/Noticia.aspx?IdNoticia=154>

Colombia. Ministerio de Salud de Colombia. (1993). Resolución número 8430 de 1993.

Recuperado del sitio de internet del Ministerio de Salud:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/.../RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Colombia. Ministerio de Trabajo. (2013). II Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema de riesgos laborales en Colombia. Recuperado del sitio de internet de la organización iberoamericana de seguridad social:

http://www.oiss.org/IMG/pdf/II_ENCUESTA_NACIONAL_CONDICIONES_SST_COLOMBIA_2013.pdf

Comisión Europea. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La “sal de la vida” o el “beso de la muerte”? Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea. Recuperado de:

http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra. Recuperado de <https://es.slideshare.net/rojasmaury/factores-psicosociales-en-el-trabajo-oit-1984iafjsr>

España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda control apoyo social. Recuperado del sitio de internet del Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004). NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención. Recuperado del sitio de internet del Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf

España. Ministerio de empleo y seguridad social & Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, VII Encuesta nacional de condiciones de trabajo. (2011), Recuperado del sitio de internet del Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo:
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)

Fernández, J., Fernández, E., & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER”. Revista de calidad asistencial,

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

20(3), 165-70. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-trabajo-sus-repercusiones-salud--13074244>

Gil, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Revista Dossier información psicológica, 100, 68-83. Recuperado de <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102/86>

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista Perú Med. Exp. Salud Pública, 29(2), 237-41. Recuperado de <http://www.scielo.org/pdf/rpmesp/v29n2/a12v29n2.pdf>

Guerrero, B. (2010, 29 de Enero). La importancia de invertir en la salud de los empleados. Mba & educación ejecutiva. Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-saludde-los-empleados>

Guillén & Guil. (2001). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid, España: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/436/1/GE0448%20Psicolog%C3%ADa%20laboral%20-%202008%20-%20Psicolog%C3%ADa.pdf>

Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). Guía de prevención de riesgos psicosociales en bancos y cajas, Madrid. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_bancosycajas/publication.pdf

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (Vol. 3). México: McGraw-Hill.

Herrera J., Jara, M., & Jerez, M. (2005). Los Bancos y las Nuevas Tecnologías. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111497/Herrera%2C%20Juan%20S.pdf?fsequence=1>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2004). Estrés laboral. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo*. Una perspectiva gerencial. México: Trillas.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Instituto de trabajo, salud y organizaciones. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ministerio de Salud de Chile. (2011). Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile informe interinstitucional - ENETS 2009-2010. Disponible en: http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-99630_recurso_1.pdf

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2007). Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social de Colombia.

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2016). Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero. Bogotá: Ministerio del Trabajo de Colombia.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2007). VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Disponible en:
<http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe%20VI%20ENCT%202007.pdf>

Mora, A., Serna, M., & Serna, N. (2011). Las Entidades Bancarias En Colombia, consecuencia de un movimiento constante del sector bancario. Revista MBA Universidad EAFIT, 2. Recuperado de <http://www.eafit.edu.co/revistas/revistamba/Documents/mba2011/3-entidades-bancarias-colombia.pdf>

Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socioeconómico. ORP Journal. Recuperado de <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7>

Moreno, B. & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Ministerio de Trabajo e integración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Rev. Educación*, vol. 33, núm. 2, pp. 171-190. Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>

Neffa, J. (2002). *¿Qué son las Condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta desde una perspectiva*. Buenos Aires: Humanitas.

Organización Mundial de la Salud. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Recuperado de *Bibliothèque OMS*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf

Peiró, J. (2001). El Estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, N° 13. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. El programa de ayuda al empleado: intervención Individual en la prevención de riesgos psicosociales. Madrid 2004. Recuperado de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf

Pinilla, L. (2008). *Medición de riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá Región oriente*. Repositorio Institucional Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/400/digital_16654.pdf?sequence=1

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Puig, J. (2007). El sector financiero y su mercado de trabajo desde la apertura económica.

Ponencia para el Seminario de discusión de avances de la investigación. Consejo

Latinoamericano de Ciencias Sociales. Recuperado de

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/ens/20121204012640/farras.pdf>

Real Academia Española. (2014). RAE.es, 23a edición. Recuperado de

<http://dle.rae.es/?id=XlApmpe>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México. Pearson Educación.

Recuperado de: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Sánchez, D., Moreno, R., Ventura, R., & Torres, R. (2003). Estrés laboral en una comunidad cerrada. Revista cubana de medicina militar. Recuperado de

http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol32_4_03/mil02403.htm

Santizo, A. (2014). Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Recuperado de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Sarrate, J. & Martínez, J. (2014). Impacto socioeconómico del estrés laboral y los riesgos psicosociales. Recuperado del sitio de internet de Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Recuperado de

https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1082181

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Soler, M. (2008). La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector

hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. Tesis de doctorado, Universidad de Murcia,

España. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/11033>

Vallejo, J. (2014). Relación entre el dominio control sobre el trabajo y los factores de riesgo

psicosociales en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia.

Manizales. Recuperado de:

http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextComp12.pdf

Villalobos, G. (1999). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. 32 Vol.

Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá.

Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo

psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública- La Habana Cuba.

Ware, J. (2007). The short Form: Manual for the SF-36v2 Health Survey. Recuperado de

http://www.med.uottawa.ca/courses/CMED6203/Index_notes/SF36%20fn%20.pdf

Zuleta, L. Misas, M & Jaramillo, L. (2016). La competencia y la eficiencia en la banca

colombiana, Fedesarrollo, Asobancaria. Bogotá D.C. Recuperado de

http://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3298/LIB_2016_La%20competencia%20y%20eficiencia_completo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

APÉNDICE

Apéndice A.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES A INVESTIGACIÓN DE CARÁCTER ACADÉMICO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

La investigación en la que usted ha sido convocado a participar se titula “Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés laboral en ejecutivos comerciales de un sector financiero de la ciudad de Bogotá”, la cual es conducida por: Carol Vanessa Ávila Jerez, Jeniffer Paola Rojas Tamayo, Luisa Fernanda Santos Naranjo, estudiantes de la Especialización en Salud Ocupacional de la Pontificia Universidad Javeriana; el objetivo de este estudio es establecer la relación entre riesgo psicosocial intralaboral y estrés laboral en ejecutivos comerciales de un sector financiero de la ciudad de Bogotá. Este estudio es eminentemente académico, por lo que no es conducente a diagnósticos de condiciones individuales u ocupacionales. El estudio se desarrollará a través de la aplicación de algunos instrumentos de la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), más específicamente para este estudio se utilizarán el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés. También se aplicará una ficha para recabar información sociodemográfica y ocupacional. El diligenciamiento de estos instrumentos no tiene tiempo límite, sin embargo, usted requerirá un tiempo aproximado de 45 minutos para responderlos.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

El beneficio que los participantes recibirán será conocer los resultados generales de la investigación, que reposarán en la biblioteca Alfonso Borrero Cabal de la Pontificia de universidad Javeriana, es válido aclarar que no se obtendrán resultados individuales, así mismo, se reconoce que de acuerdo con la resolución 8430 artículo 28 (1993), es un estudio de riesgo mínimo, lo que significa que la participación en este estudio no implica perjuicios personales, sociales o laborales a las personas que decidan hacer parte de él.

Es válido aclarar que su privacidad, así como la de los archivos con la información suministrada será guardada de tal manera que sólo los investigadores tendrán acceso, con el fin de mantener la confidencialidad, no se escribirá su nombre o su número de cédula en los formatos de los cuestionarios, tampoco es necesario que usted consigne la razón social de la empresa para la que trabaja. Los participantes se identificarán con un número que será asignado aleatoriamente y que no se relacionará con ningún dato de identificación personal.

El estudio busca arrojar resultados generales o grupales (estadísticos), por lo que en ningún momento se reseñarán resultados individuales.

Los resultados de esta investigación podrían ser consignados en documentos académicos o científicos, aun así en estos documentos no se incluirá nombre suyo u otra información que permita identificarlo, sin embargo sí se tendrá en cuenta la información sociodemográfica de los participantes para arrojar resultados generales o consolidados (grupales).

La decisión de participar en esta investigación es completamente voluntaria, es libre de retirarse cuando lo considere necesario sin tener repercusión alguna, a usted no se le penalizará.

Riesgo psicosocial intralaboral y estrés en ejecutivos comerciales de una empresa del sector financiero en Bogotá

Por favor contactarse con alguna de las personas encargadas del estudio por medio del correo electrónico: Ávila Jerez Carol Vanessa avilaca@javeriana.edu.co, Rojas Tamayo Jeniffer Paola jeniffer-rojas@javeriana.edu.co, Santos Naranjo Luisa Fernanda santoslu@javeriana.edu.co; si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sus derechos en relación con este, si se ha visto afectado por participar en el estudio, o si alguna de las preguntas que está respondiendo en el cuestionario le parecen incómodas y desea interrumpir el proceso.

He leído y escuchado satisfactoriamente las explicaciones sobre este estudio y he tenido la oportunidad de hacer preguntas. Estoy enterado(a) de los riesgos y beneficios de participar en este estudio y sé que puedo retirarme de él en cualquier momento.

Al firmar este documento de consentimiento, no estoy renunciado a ninguno de los derechos legales que yo tendría de otra manera como sujeto en un estudio de investigación.

Yo _____, identificado con número de

CC. _____ de _____ estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma _____

Fecha _____

Fecha _____