

ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL,
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, DEL DISTRITO DE SANTA MARTA,
D.T.C.H.

JOHANA PATRICIA CHARRIS RODRIGUEZ
JOSE GREGORIO OSPINO FAJARDO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTA MARTA, D.T.C.H
2005

ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL,
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, DEL DISTRITO DE SANTA MARTA,
D.T.C.H.

JOHANA PATRICIA CHARRIS RODRIGUEZ
JOSE GREGORIO OSPINO FAJARDO

Memoria de Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el
título de Administrador de Empresas con énfasis en Sistemas y Finanzas.

Ps. F. ROBERT FERREL ORTEGA, M.A.
Director

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTA MARTA, D.T.C.H
2005

NOTA DE ACEPTACIÓN

JURADO

JURADO

DIRECTOR DE TESIS

Santa Marta, Agosto de 2005.

DEDICATORIA

La constancia, la dedicación y el esfuerzo, nos conducen a alcanzar grandes metas que nos llenan de orgullo y satisfacción. Avanzar un paso en el camino que construimos en nuestra vida sólo es posible a través de otros seres humanos que nos guían y nos impulsan para que hagamos de la adversidad un motivo más de lucha. Por esta razón, quiero dedicar este logro a las personas que siempre me brindaron su apoyo y voz de aliento: a mi esposo Juan Alberto Vélez, que ha estado conmigo en todo momento, y a mi madre Edith María Rodríguez, por sus consejos y comprensión. A ellos les digo: Gracias por estar a mi lado y que el señor los conserve junto a mí todo el tiempo que sea posible.

JOHANA CHARRIS RODRIGUEZ

DEDICATORIA

JOSE GREGORIO

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron con la realización del presente trabajo de investigación y con nuestra formación profesional, muy especialmente a:

F. ROBERT FERREL ORTEGA, Psicólogo, Docente T. C. de la Universidad del Magdalena, Director de la Memoria de Grado, por sus valiosos aportes conceptuales y metodológicos, así como por su constante apoyo y motivación para la feliz culminación de nuestra investigación.

JOSE FLOREZ CUCUNUBÁ, Administrador de Empresas, Catedrático de la Universidad del Magdalena, de amplia experiencia en el área de Desarrollo Empresarial, Jurado del Trabajo de Grado, por su apoyo y aportes para el mejor desarrollo de la investigación.

LUIS MANJARRES, Jurado del Trabajo de Grado, de amplia experiencia como asesor organizacional, por sus valiosos aportes conceptuales que hicieron viable la culminación exitosa de esta investigación.

MARLON CORMANE MEDINA, Administrador de Empresas, por su apoyo y colaboración en cuanto al procesamiento estadístico de la información con el software SPSS, el cual fue realizado con la mayor calidad.

A LAS EMPRESAS PERTENECIENTES AL SECTOR FINANCIERO, especialmente a los Gerentes, Subgerentes, por su valiosa colaboración al contestar el test suministrado por los investigadores; sin ellos no hubiera sido posible culminar con éxito este trabajo.

- AL COMITÉ DE MEMORIA DE GRADO DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA, por su apoyo y respaldo institucional para realizar la presente investigación.

RESUMEN

El presente Trabajo de Grado es requisito para optar el título de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena, y se denomina. ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL, EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, DEL DISTRITO DE SANTA MARTA, D.T.C.H.. Fue realizado para Identificar, describir y evaluar el nivel de estrés laboral existente en el nivel gerencial, en las empresas del sector financiero, con el propósito recomendar estrategias y técnicas para la prevención y manejo de estrés, permitiendo reducir o controlar la aparición y prevalencia de los casos de estrés ocupacional en esta población.

Consta de seis capítulos. Uno, Generalidades de la Investigación donde trata acerca de los aspectos preliminares del estudio de estrés que se pretende alcanzar; Dos, Marco teórico lo que corresponde acerca de las definiciones, términos y teorías relacionadas con el estrés como soporte conceptual para los resultados; Tres, Marco Metodológico que define los aspectos relacionados al diseño y forma de cómo se va cumplir los objetivos de la investigación; Cuatro, Resultados que corresponde a la interpretación de las tablas y gráficas que arrojó la encuesta, Cinco, Conclusiones que relata en groso modo los aspectos más relevantes de esta investigación y seis, Recomendaciones que formulan los investigadores para mejorar o minimizar los niveles inapropiados de estrés.

Se trató de una investigación de tipo descriptiva en la que se toma como variable independiente las condiciones del trabajo y grado de estrés del trabajador, y como variable dependiente el diseño de las estrategias administrativas para manejar un adecuado nivel del estrés en los empleados del nivel gerencial de las empresas financieras de la ciudad de Santa Marta. La muestra del estudio estuvo constituida por 45 trabajadores del sector financiero que ocupan cargos directivos. Se utilizó una Encuesta tipo estándar que consta de 47 ítems y abarca todas las fases relacionadas con el estrés.

Sus principales resultados destacaron que la mayoría de los empleados del nivel gerencial tienen bajo control las situaciones de estrés, las cuales no logran desajustar su comportamiento laboral. Sin embargo hay que destacar que existe una tendencia de participantes con niveles de estrés medio.

Por tanto se recomienda hacer mediciones anuales de niveles de estrés en las empresas financieras del Distrito de Santa Marta, extendiéndolas a toda la población trabajadora de las empresas de este sector, con el fin de identificar la tendencia del estrés ocupacional en estas empresas.

CONTENIDO

	Pág.
1. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1 INTRODUCCION	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACION	17
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	19
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 EL SISTEMA FINANCIERO EN COLOMBIA	22
2.2.1 Evolución	22
2.2.2 Estructura del Sistema Financiero	25
2.3 ESTRÉS OCUPACIONAL	26
2.3.1 Delimitación Conceptual del Estrés	26
2.3.2 Estrés Laboral	30
2.3.3 Principales síntomas asociados al Estrés Ocupacional	31
2.3.4 Condiciones de Trabajo y Estrés. Causas	31
2.3.5 Consecuencias del Estrés Ocupacional	34
3. DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 SELECCIÓN Y MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE ANALISIS	36
3.2.1 Variable Dependiente	36
3.2.2 Variables Independientes	36
3.3 FORMULACIÓN Y GRAFICACION DE HIPOTESIS	36
3.3.1 Formulación de Hipótesis	36
3.3.2 Graficación de Hipótesis	37
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4.1 Población	38
3.4.2 Muestra	38
3.5 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL DEL ESTUDIO	38
3.5.1 Delimitación Geográfica	39
3.5.2 Delimitación Temporal	39
3.5.3 Duración del Estudio	39
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	39

3.7	TÉCNICAS O PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
4.	RESULTADOS	41
4.1	CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES PARTICIPANTES	41
4.2	CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL	44
4.3	PUNTOS CRITICOS DE SUSCEPTIBILIDAD DEL ESTRÉS	54
5.	CONCLUSIONES	57
6.	RECOMENDACIONES	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
	PÁGINAS WEB	64
	ANEXO	65

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Sexo	41
Tabla 2. Cargo	42
Tabla 3. Edad	43
Tabla 4. Cargo*Sexo	44
Tabla 5. Susceptibilidad al estrés * sexo	45
Tabla 6. Contexto laboral * Sexo	46
Tabla 7. Lista de estresores * Sexo	47
Tabla 8. Susceptibilidad al estrés * Cargo	48
Tabla 9. Contexto laboral * Cargo	49
Tabla 10. Lista de estresores * Cargo	50
Tabla 11. Susceptibilidad al estrés * Edad	51
Tabla 12. Contexto laboral * Edad	52
Tabla 13. Lista de estresores * Edad	53
Tabla 14. Hay pocas personas que yo podría describir como "buenos amigos"	54
Tabla 15. A menudo en mi trabajo abarco más de lo que puedo hacer	55

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura del sistema financiero	25
Figura 2. Graficación de hipótesis	37
Figura 3. Sexo	41
Figura 4. Cargo	42
Figura 5. Edad	43
Figura 6. Cargo*Sexo	44
Figura 7. Susceptibilidad al estrés * sexo	45
Figura 8. Contexto laboral * Sexo	46
Figura 9. Lista de estresores * Sexo	47
Figura 10. Susceptibilidad al estrés * Cargo	48
Figura 11. Contexto laboral * Cargo	49
Figura 12. Lista de estresores * Cargo	50
Figura 13. Susceptibilidad al estrés * Edad	51
Figura 14. Contexto laboral * Edad	52
Figura 15. Lista de estresores * Edad	53
Figura 16. Hay pocas personas que yo podría describir como "buenos amigos"	54
Figura 17. A menudo en mi trabajo abarco más de lo que puedo hacer	55

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS OCUPACIONAL	65

1. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCION

En diferentes momentos de nuestras vidas nos vemos expuestos a situaciones que nos producen estrés. Una de estas situaciones corresponde a la actividad laboral, que ocupa un espacio importante de nuestro tiempo.

Los numerosos cambios que se han producido en la actual organización del trabajo han generado nuevos problemas en la salud y seguridad de los trabajadores, uno de estos es el estrés laboral, que representa una preocupación cada vez mayor en el mundo del trabajo.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de decisiones incorrectas, juicios erróneos y una baja en la moral. A nivel físico, también tiene efectos negativos provocando trastornos o enfermedades que van desde la irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, dependencia, hasta enfermedades más complejas como la úlcera, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares. Sin embargo, a pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés aún no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y enfrentar este problema.

Las empresas que abordan el problema del estrés laboral lo hacen implementando diferentes medidas preventivas, como por ejemplo, entrenamiento a trabajadores en el desarrollo de habilidades comunicativas, relajación y capacitación en diferentes metodologías para el manejo del estrés. Un trabajo de prevención en este tema requiere que este problema se aborde de manera integral y que las actividades y programas que desarrollan las empresas consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, así como las condiciones y el medio ambiente en que desarrolla su labor.

El diagnóstico de los niveles de estrés ocupacional en el trabajo y su incidencia en la salud, satisfacción y resultados del trabajador, requiere de diferentes métodos de medición e investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y estrategias de prevención.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Identificar, describir y evaluar el nivel de estrés laboral existente en el nivel gerencial, en las empresas del sector financiero, con el propósito de proponer estrategias y técnicas para la prevención y manejo de estrés, permitiendo reducir o controlar la aparición y prevalencia de los casos de estrés ocupacional en esta población, con lo cual los autores buscaron encontrar información general acerca del estrés como un primer paso necesario en la tarea de prevención de este riesgo y sus efectos en el trabajo de los altos funcionarios del sector financiero.

La investigación se dividió formalmente en tres etapas:

1. Etapa de Diagnóstico: Consistente en la identificación de los factores generadores de estrés, para lo cual se requirió la utilización de diferentes técnicas entre las que se encuentran: a) La entrevista individual, b) la observación directa y c) un instrumento de medición (cuestionario), que a través de las respuestas del trabajador nos indiquen la percepción que él tiene acerca de la presencia y frecuencia de diversos agentes estresores provenientes del individuo, de las condiciones internas del trabajo y/o de las condiciones externas del trabajo. Una vez evaluado el nivel de estrés a través de los instrumentos para su medida y conocido el perfil psicológico de la persona se evaluaron algunas estrategias administrativas de que se disponen para determinar si son las más adecuadas.

2. Etapa de Análisis: Se identificaron la existencia de casos especiales presentes en el nivel gerencial. Este análisis determinó no sólo que riesgos son los más frecuentes sino también en qué grado estos han afectado directamente a los trabajadores de la organización generando estrés ocupacional. Mediante una revisión profunda y exhaustiva de los hechos a identificar, fue posible diseñar algunas estrategias de prevención o de intervención, según las necesidades encontradas al interior de las empresas que operan en el sector financiero.

3. Etapa de análisis y selección de estrategias de prevención o control: Identificados los riesgos más representativos en la población trabajadora se estudió la metodología más apropiada para minimizar la influencia del riesgo tanto en la fuente, como en el trabajador, determinando la estrategia más adecuada que facilite el control y manejo del estrés, atacando además los factores que puedan provocarlo.

Para la elaboración de la presente Memoria de Grado se tuvieron en cuenta tres variables básicas: entorno laboral (diseño de la tarea, relaciones

interpersonales, roles en el trabajo, preocupación por la carrera laboral, condiciones ambientales), los factores físicos asociados al individuo (edad, sexo, estado civil, etc.), y el aspecto psicosocial del trabajador (motivaciones, antecedentes psicológicos, entre otros).

Para su redacción y presentación, los autores siguieron lo consignado en el Acuerdo 003/92 sobre Memorias de Grado en la Universidad del Magdalena y las Normas ICONTEC vigentes.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las organizaciones, por ser sistemas complejos en las cuales cada una de sus partes se interrelacionan e interactúan entre sí para el logro de los objetivos propuestos, el capital humano es preponderante para mantener el equilibrio entre cada uno de sus elementos por estar presente en todos ellos.

El estrés es un problema frecuente entre los empleados, y también parece aceptarse cada vez más como parte del precio que pagan los individuos por el empleo.

En la actualidad, "los cambios en los sistemas de producción debidos a los avances científicos y tecnológicos exigen la adopción de nuevas modalidades de trabajo, caracterizadas por un aumento en las exigencias del mismo con el fin de lograr una mayor productividad y una alta calidad de trabajo, en un tiempo reducido"¹. Estas exigencias llevan a que un gran número de trabajadores experimente demandas crecientes en su trabajo que en muchas ocasiones superan sus capacidades provocando estrés. Por esto a menudo la sobrecarga de trabajo, las responsabilidades crecientes, las exigencias en cuanto al cumplimiento de las metas, y otros múltiples factores afectan directamente la salud física, mental, social y por ende laboral de los trabajadores, perjudicando tanto el bienestar de ellos como el de la organización.

Lo anterior implica que, la tendencia de las nuevas formas de organización del trabajo se orienta a intensificar la labor del empleado, reduciendo el número de trabajadores y otorgando mayores responsabilidades a quienes continúan laborando. La incertidumbre laboral junto con la intensificación del trabajo plantea el aumento de la importancia de los factores de riesgo psicosocial o carga mental, como la tendencia más importante derivada de los cambios en los procesos productivos del país.

¹ Juan Carlos Llano Rondón, Director General de Riesgos Profesionales, 2004

La incorporación de equipos de tecnologías avanzadas se ha dado de manera limitada y de forma selectiva en los diversos sectores de la producción de bienes y servicios e incluso, dentro de una misma empresa. Los sectores que presentan un mayor grado de modernización en este sentido son los de servicios bancarios y las telecomunicaciones, en el marco de lo que se ha venido denominando la nueva tecnología de la información (lineamientos de política para la salud de los trabajadores de Bogotá, D.C).

En el nivel gerencial, en las empresas del sector financiero, observamos que las exigencias y responsabilidades cada día aumentan, por motivo de los cambios acelerados y repentinos que traen consigo los avances tecnológicos, la competencia en el mercado, las expectativas del medio, los cambios en la economía y las diferentes políticas gubernamentales que de cierta forma inciden en la toma de decisiones a este nivel.

También es importante señalar que la mala salud está asociada además, con los trabajos en oficinas dotadas de aire acondicionado, un fenómeno denominado "el síndrome del edificio enfermo"². Hedge, Erickson y Rubin (1992) afirman que el síndrome del edificio enfermo produce los siguientes síntomas: irritación sensorial; irritación de la piel; efectos neurotóxicos, como dolores de cabeza, náuseas y somnolencia, y reacciones de hiperactividad, como nariz y ojos acuosos y síntomas similares al asma. El síndrome del edificio enfermo también puede estar relacionado con los campos electromagnéticos procedentes de las terminales de equipos de video, que atraen las fibras y partículas irritantes a las pantallas. El síndrome puede estar relacionado además, con las dolencias respiratorias asociadas al aire reutilizado. También hay una creciente corriente de investigación (p. Ej., Soine, 1995, y Stenberg y Wall, 1995) que sugiere que las mujeres son más susceptibles que los hombres al síndrome del edificio enfermo.

En este orden de ideas, cabe mencionar que en un sondeo preliminar en las empresas del sector financiero de Santa Marta, se encontró que el 95% de las personas situadas en el nivel gerencial, son mujeres, y que además éstas son madres de familia que tienen que desempeñar diferentes roles en su vida diaria.

El estrés laboral cada día cobra mayor importancia en el mundo del trabajo, pero las instituciones invierten pocos recursos en programas de prevención y control para el manejo de estas situaciones, en el nivel gerencial; tal vez porque sus directivos están tan preocupados por su trabajo que se olvidan

² Psicología aplicada al trabajo, sexta edición. Pág. 310

que la salud es parte fundamental para el desarrollo del mismo, y que el no hacerlo puede acarrearle costos a la organización y perjudicar tanto su salud como su bienestar.

En ocasiones, aunque las organizaciones desarrollen programas de intervención para la prevención, control y manejo del estrés, no siempre se ajustan a las necesidades de los trabajadores ya que pocas veces son revisados y evaluados, o no tienen en cuenta las características del trabajador, el puesto de trabajo, las condiciones y el medio ambiente en que desarrollan sus labores. Además el hecho de que los programas de manejo de estrés no estén dirigidos a hacer el trabajo menos estresante, sino a aumentar nuestra capacidad para afrontarlo, sugiere que pocas personas creen que el estrés puede eliminarse o reducirse rápidamente del trabajo.

1.3 JUSTIFICACION

El estrés se describe a menudo como uno de los grandes problemas de nuestro tiempo y éste afecta a un número importante de personas en el ámbito del trabajo.

La exposición a estrés relacionado con el trabajo por un largo periodo de tiempo puede producir desórdenes físicos y mentales, afectar el sistema inmune y producir como resultado una enfermedad.

El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas, pero cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede originar consecuencias negativas tanto para la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

En Colombia la tabla de enfermedades profesionales, decreto 1832 de 1994 incluye en el artículo I numeral 42, las patologías causadas por estrés en el trabajo, entre las cuales se contemplan enfermedades de los sistemas cardiovascular, gastrointestinal así como de salud mental. Estas patologías tienen una gran incidencia en la morbilidad de la población trabajadora.

Los efectos del estrés son numerosos, entre los cuales se mencionan los siguientes:

* Efectos subjetivos. Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.

* Efectos conductuales. Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.

* Efectos cognoscitivos. Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

* Efectos fisiológicos. Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

* Efectos organizacionales. Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

La revisión anterior resalta la importancia de evaluar tanto los factores de riesgos causales de estrés ocupacional como también los niveles presentes en un momento determinado, a fin de evaluar la necesidad de desarrollar estrategias de prevención y control que reduzcan la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional que sean detectados en la población trabajadora, causados por la exposición parcial o permanente a los factores de riesgo psicosocial presentes en contexto laboral y buscar con ello la disminución de los índices de accidentalidad, absentismo, rotación y los altos costos para las organizaciones, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa. Por ello, quisimos contribuir con esta investigación dedicada al estrés, acompañado de un estudio no sólo psicológico sino además económico, donde quisimos mostrar a través del trabajo de campo, las situaciones de fatiga que más afectan al trabajador, y algunas recomendaciones para combatirlas.

Este estudio aporta además, un conocimiento teórico práctico, en el sector al cual se aplica y constituye una importante fuente de información como herramienta de consulta para estudiantes, docentes, empresarios,

trabajadores y comunidad en general. Permite también resolver una problemática planteada en nuestros tiempos, cuyo ritmo de vida y trabajo hace necesario que se aborden estos temas y se busque una adecuada solución.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar, describir y evaluar el nivel de estrés laboral existente en el nivel gerencial, en las empresas del sector financiero, con el propósito de recomendar estrategias y técnicas para la prevención y manejo de estrés ocupacional, que permitan reducir o controlar la aparición y prevalencia de estos casos en la población objeto de estudio.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- § Aportar conocimientos para que la población en estudio, y la comunidad en general, conozcan las condiciones laborales en cuanto a la presencia de estrés ocupacional en los empleados vinculados a las empresas del sector financiero, en el nivel gerencial.
- Identificar y describir el nivel de estrés ocupacional que presentan los funcionarios del nivel gerencial de las empresas del sector financiero participante.
 - Describir la relación del nivel de estrés ocupacional con la edad, el sexo y el cargo ocupado, así como los principales factores asociados al estrés laboral.
 - Proponer estrategias administrativas para el manejo y control de situaciones de estrés laboral que presente la población participante.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Nuestros antepasados se enfrentaban a diario a situaciones amenazadoras. Buscar comida al igual que luchar con animales que consideraban a los humanos como alimento, eran fuente de estrés. Claro está que para esa época el término estrés como muchos otros, aún era desconocido.

El término stress (que significa esfuerzo, tensión) fue introducido por el médico Alemán Hans Selye en 1936, para definir el conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo. A mediados de los años 20, Selye se interesó por las semejanzas entre varias enfermedades y alteraciones muy diferentes entre sí. Observó que todo paciente, ya fuera accidentado, padeciera de cáncer o sufriera una enfermedad infecciosa como la hepatitis, compartía ciertas características subyacentes comunes al resto de los enfermos. Estos signos comunes incluían pérdida de peso, apatía, falta de apetito y una carencia general de resistencia. Selye denominó a estos síntomas el síndrome de "simplemente estar enfermo".

Cuando Selye exploró este síndrome con mayor detalle, observó que podían producirlo también otros estados aparte de las enfermedades. Muchos acontecimientos vitales, buenos y malos, e incluso pensamientos y emociones, podían causar el sentimiento de estar enfermo.

Posteriormente se han realizado gran cantidad de estudios relacionados con el tema.

En el campo laboral, las investigaciones han examinado las causas, los síntomas y las consecuencias del estrés.

En Estados Unidos, en 1991, una compañía aseguradora realizó una encuesta nacional, mostrando los siguientes resultados:

- ⇒ Alrededor del 46% de los trabajadores estadounidenses pensaban que sus trabajos eran algo o muy estresantes.
- ⇒ Alrededor del 27% de los encuestados, afirmaban que sus trabajos eran la mayor fuente de estrés en su vida diaria.

Lo anterior significa que prácticamente el 72% de los encuestados experimentaban frecuentes problemas físicos y mentales relacionados con el estrés.

Otros estudios de estrés en el trabajo se han realizado en el ámbito mundial, pero en España es donde más se han llevado a cabo esfuerzos por abordar el tema.

En 1997 por ejemplo, se desarrolló un estudio de estrés ocupacional en el sector financiero, con el propósito de determinar las causas que están detrás del estrés en los trabajadores de este sector y la relación que éstas tienen con la organización del trabajo.

La unión de trabajadores del sector estatal de banca española, también realizó un estudio titulado: "Cambios en la organización y en las condiciones de trabajo en las oficinas bancarias, un creciente riesgo para la salud de los trabajadores". En este documento, se analizan los cambios acaecidos en los procesos de trabajo en la Banca española, en particular en la tarea diaria del trabajador de la oficina bancaria, con el objeto de establecer su posible relación con los síntomas de malestar que manifiestan de forma creciente los trabajadores.

En Colombia, los principales esfuerzos por ahondar en el tema del estrés laboral están concentrados en el Ministerio de la Protección Social y en algunas universidades del país; recientemente se publicó una guía denominada "Protocolo para la determinación del origen de las Patologías Derivadas del Estrés. Una oportunidad para la prevención", la cual fue realizada por la Pontificia Universidad Javeriana en auspicio con el Ministerio de la Protección social. En esta cartilla, se establecen criterios técnicos para la calificación de las patologías derivadas del estrés.

Por su parte, la Universidad Nacional de Colombia, en el área de antropología forense (departamento de antropología), realizó un estudio relacionado con las huellas dejadas por el estrés ocupacional en restos óseos humanos. En él se establece que estas marcas varían de conformidad al sexo, edad, estatus social, nivel nutricional, estilo de vida y en general, dependen del perfil total de la salud de la persona. Además, se señala que, actividades ocupacionales específicas causan irregularidades en huesos y dientes.

2.2 EL SISTEMA FINANCIERO EN COLOMBIA

2.2.1 Evolución.

Anteriormente, entre 1871 y 1920, existían alrededor de 20 bancos comerciales de actividad regional, pero solo tres bancos cubrían todo el país: el Banco de Colombia, el Banco de Bogotá y el Banco Comercial Antioqueño.

En 1923 la misión Kemmerer organizó el sistema bancario colombiano con el propósito de dar una estructura a un sistema naciente. Dicha misión, instauró una banca integrada por las siguientes secciones comerciales: cuentas corrientes, depósitos de ahorro, sección fiduciaria, sección hipotecaria y negocios de comercio exterior. Más adelante se le autorizó para ejercer funciones de almacén de depósito.

A través de la ley 25 de 1923, se crea el Banco de la República como banco central (particulares, empresa y gobierno tenían acciones en este banco), y la Superintendencia Bancaria como ente de vigilancia y control del sistema financiero.

En 1929, a raíz de la gran recesión, los bancos afrontaron una aguda crisis de liquidez que ocasionó la disminución de sus patrimonios, se detuvo el crédito externo para bancos, aumentó la cartera vencida, disminuyó el valor de los activos y la división del sistema financiero en mercados de corto y largo plazo desapareció (no habían operaciones a largo plazo).

A comienzos de esta década (en los años 30), viene la segunda misión y para sacar de la crisis al sistema, recomienda crear otras instituciones. El estado adoptó entonces, un sistema de banca especializada en el que sobresalían tres tipos de entidades:

- Banca comercial: necesidades financieras de comercio en general o relacionado con el corto plazo.
- Banca agraria e industrial: servía a estos dos sectores, en este marco se creó la Caja Agraria.
- Banca hipotecaria: orientada a la construcción, se creó el BCH.

En la década de los años 50 se crean otras instituciones orientadas al fomento sectorial: el banco popular, el banco ganadero y el banco cafetero. Todas estas instituciones iban a apoyar el sector real de la economía.

En 1957 se autorizó la creación de las corporaciones financieras, las cuales debían atender exclusivamente al sector comercial, para reforzar la canalización de recursos de largo plazo y fomentar la creación de nuevas empresas.

En 1963, se creó la Junta Monetaria, integrada en su mayoría por miembros del gobierno, y cuyo papel era el manejo de la política monetaria y cambiaria. El Estado asume entonces el control de la moneda, el crédito y la capacidad de emisión del Banco de la República. En este año también se creó el FIP (Fondo de Inversiones Privadas) para fortalecer la balanza de pagos.

En 1967 se creó el Fondo de Promoción a las Exportaciones PROEXPO y el Fondo Financiero Agrario en 1966, para promocionar las exportaciones y el agro.

En la década del 70 se dan los primeros pasos hacia la liberación financiera, se crean las Corporaciones de Ahorro y vivienda CAV, las Compañías de Financiamiento Comercial CF, las Compañías Factoring y las Compañías Leasing. De esta manera, se amplía la participación del sector privado en el sector financiero, tendiente al desarrollo de la construcción (proyectos masivos).

En la segunda mitad de los 70 se inició un proceso de disminución de las limitaciones legales a las operaciones financieras, buscando que el mercado y la iniciativa privada fueran los principales orientadores de los recursos de crédito. Con su aplicación comenzó a desmontarse el esquema que limitaba la autonomía gerencial de las entidades financieras. En 1979 se crean las compañías financiamiento comercial, encargadas principalmente de las operaciones para adquirir bienes de consumo durable.

En los años 80, después de un período de auge, la economía nacional decayó; los grupos económicos luchaban por el dominio de empresas comerciales e industriales, en un entorno enmarcado en la ausencia de regulación estatal.

En 1985, se crea FOGAFIN, la cual venía a respaldar a los ahorradores. Cuando las instituciones estaban en dificultades para operar o entraban en quiebra, FOGAFIN entraba a respaldarlos. Esta institución surgió por la crisis de esta época.

Mediante la expedición de la ley 45 de 1990, de reforma financiera y la ley 9ª de 1991 (Nuevo Estatuto Cambiario), se elimina la Junta Monetaria (el Banco de la República asume sus funciones) y se autorizan los siguientes

establecimientos de crédito: establecimientos bancarios, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda y compañías de financiamiento comercial (Multibanca).

A su vez se crean las sociedades de servicios financieros, de las cuales pueden ser accionistas los bancos, las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento comercial en calidad de filiales. Las sociedades de servicios financieros son las siguientes: sociedades fiduciarias, de arrendamiento financiero, comisionistas de bolsa, almacenes generales de depósito, sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías. Adicionalmente existen: la FEN (especializada en proyectos energéticos), el IFI, el FINDETER (crédito a los municipios), FINAGRO (sector agropecuario) y el Banco de Comercio Exterior con capital mixto.

Posteriormente se elimina la nacionalización de la banca, esto es, se permite la llegada de capital extranjero. Esto trae como consecuencia la transformación del sistema por la llegada de bancos extranjeros. Para poder competir los bancos debía fortalecerse, inclusive algunos se fusionaron. Se esperaba un incremento en los créditos y fortalecimiento del sistema.

2.2.2 Estructura del Sistema Financiero.

A continuación se presenta un diagrama de la estructura del sistema financiero.

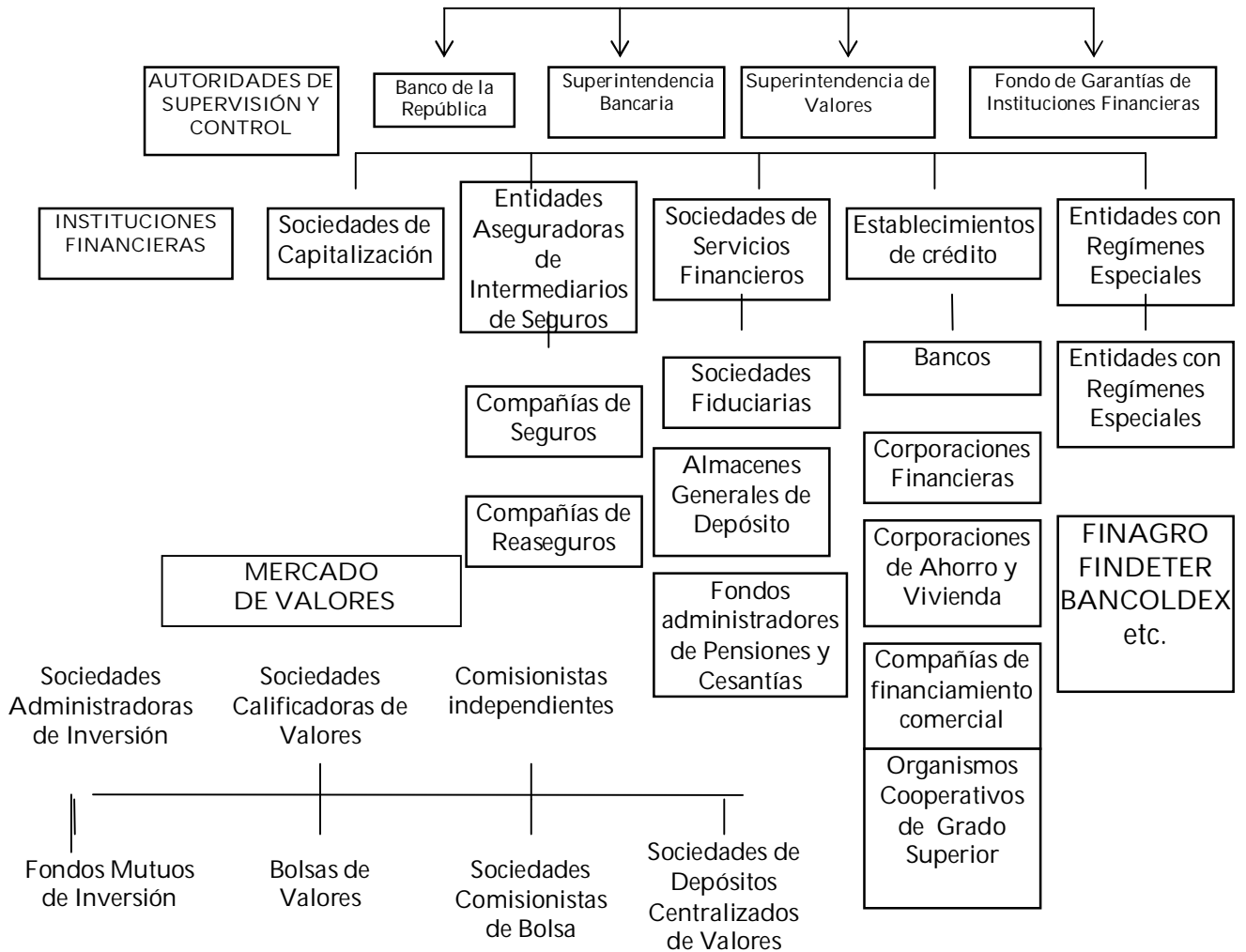


Figura 1. Estructura del sistema financiero

2.3 ESTRÉS OCUPACIONAL

2.3.1 Delimitación Conceptual del Estrés.

Según el médico alemán Hans Selye (1936), el estrés se define como la respuesta adaptativa del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. El estrés es entonces el conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo frente a cualquier demanda, esto significa que tanto los acontecimientos agradables como los desagradables pueden ser estresantes. Esta respuesta es normal hasta que queda fuera de control. Controlar el estrés significa, por lo tanto, adaptarse y cambiar cuando las circunstancias así lo exigen³.

Cuando experimentamos un cambio, ya sea físico o emocional, bueno o malo, nuestro cuerpo sufre determinadas modificaciones predecibles que pueden ser conscientes o no. Si estas alteraciones persisten, puede darse un desequilibrio en el organismo y como consecuencia surge la enfermedad. Por ello, el hecho de casarse o cambiarse a una nueva casa, puede ser tan estresante como divorciarse o quedar desempleado. Estas situaciones y emociones ya sea que nos gusten o nos desagraden, nos fuerzan a habituarnos a algo nuevo, a adaptarnos.

Cuando se habla de situaciones o agentes estresantes, debe entenderse como los acontecimientos y circunstancias que producen estrés y tienen consecuencias negativas físicas o psicológicas para un número importante de personas, mientras que el término "respuesta de estrés" se utilizará para referirnos a la respuesta inespecífica del organismo (fisiológica, psicológica y conductual), a cualquier demanda⁴.

El síndrome de estrés o síndrome de adaptación general, según Selye, se presenta en tres fases:

1) Fase de alarma, en la que el organismo se moviliza para enfrentarse al agente estresante. También se le conoce como respuesta de enfrentamiento – huida: se trata de una reacción involuntaria que difícilmente podemos controlar, en la que el organismo se prepara para enfrentarse a situaciones que pudieran poner en peligro la vida o para huir de dichas situaciones. Cabe anotar que cualquier situación que requiera nuestra adaptación provoca cierto grado de enfrentamiento-huida, y acaba provocando que nuestro cuerpo segregue gran cantidad de hormonas del estrés, destinadas en

³ Estrés, Marietta Whittlesey 1988

⁴ Paul M. Muchinsky, Psicología aplicada al trabajo. Pág. 309

principio a sacarnos de una situación de urgencia real. En casos de especial sensibilidad de la persona, es probable que ésta responda a los problemas cotidianos con una fuerte reacción de enfrentamiento – huida, lo cual puede ser perjudicial debido a que el cuerpo realiza repetidamente algo que fue previsto tan sólo para situaciones de urgencia.

2) Fase de resistencia o respuesta de vigilancia, en la que el organismo resiste activamente al agente estresante. Mientras que la respuesta de enfrentamiento - huida se da a corto plazo, es decir, al estrés instantáneo, nuestros cuerpos también pueden responder a una amenaza continuada para lograr la supervivencia en condiciones negativas. La respuesta de vigilancia es entonces, la respuesta crónica a la pérdida de control. La respuesta de vigilancia surge cuando no tenemos la oportunidad de enfrentarnos o huir. En la actualidad, por llevar una vida sedentaria, mostrar cierta conducta ante la sociedad o tener una actitud civilizada, no nos permitimos expresar libremente nuestras emociones ni resolvemos las situaciones enfrentándonos o huyendo, esto es, no agotamos la adrenalina ni las hormonas que el organismo produce.

3) Fase de agotamiento, en la que el organismo o aquella parte de él que está en situación de estrés, no puede resistir al agente estresante y abandona. La mayoría de las personas puede resistir un estrés prolongado antes de alcanzar la fase de agotamiento y recibe numerosas advertencias de que el organismo tiene dificultades para combatir el estrés a que está sometido. Estos síntomas de advertencia deben ser interpretados en el sentido de que sería aconsejable disminuir el ritmo vital antes de precipitarnos a un estado de agotamiento que nos conduzca a enfermedades físicas y/o emocionales.

Las respuestas que se producen ante situaciones de estrés incluyen reacciones de tipo cognoscitivo en las que a través de procesos de percepción y de pensamiento los individuos valoran la situación para clasificarla como amenazante o no, y a su vez valoran su capacidad para enfrentarla, así como las reacciones emocionales de miedo, angustia, agresividad, etc.; en segundo lugar, respuestas de tipo fisiológico mediante las cuales se activan los mecanismos que explica el sustrato biológico de las alteraciones de salud asociadas al estrés; y en tercer lugar las respuestas motoras que explican las reacciones de lucha o de huida.

Existen múltiples definiciones y teorías sobre el estrés. Según las teorías interaccionistas, el estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una

persona está bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (folkman, 1984).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992).

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

En la actualidad, el estudio del estrés ocupacional ha cobrado gran auge dadas sus implicaciones en la salud de los trabajadores y trabajadoras y en el desempeño laboral, es por ello que muchos autores han formulado diversos modelos para lograr una aproximación objetiva a este fenómeno tan generalizado en nuestros días.

El modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral formulado por Harrison en 1978 propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

En este modelo se pueden identificar tres factores importantes en la generación del estrés ocupacional: 1) los recursos con los que cuentan las personas para hacerle frente a las demandas y requisiciones del medio, 2) la

percepción de dichas demandas por parte del sujeto, 3) las demandas en sí mismas. Estos elementos continúan siendo indispensables para comprender la dinámica de estrés ocupacional.

Entre los modelos conceptuales de respuesta, el de Matteson e Ivancevich trata de clasificar de forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los individuos ante situaciones de estrés, resumiendo los elementos más significativos del estrés de forma que resulten útiles para la dirección de las empresas. En este modelo se distingue cuatro componentes básicos: 1) los estresores, entre los que incluyen no sólo factores internos a la organización - del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de recursos humanos y de liderazgo- sino también externos - relaciones familiares, problemas económicos, etc-; estos estresores inciden sobre 2) la apreciación de la situación por el individuo; esta, a su vez, incide sobre 3) los resultados de esa apreciación -a nivel fisiológico, psicológico y comportamental-; y éstos, a su vez, sobre 4) las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

El modelo explicativo del estrés que Ivancevich y Matteson toman como marco teórico, considera cinco conjuntos de estresores: ambientales, individuales, grupales, organizacionales y extraorganizacionales, estableciendo como niveles de análisis el individual, el grupal y el organizacional.

Por su parte R. Karasek elaboró un modelo que relaciona la demanda (exigencias) y el control que los trabajadores pueden ejercer, como método predictivo para identificar y modificar situaciones potenciales de estrés. Modificando las exigencias del trabajo o el control sobre él, se puede reducir la tensión y los trabajadores pueden alcanzar más altos niveles de autonomía. Este modelo por sí solo no predice las reacciones de estrés, para ello debe complementarse con la variabilidad individual, que interpreta y resuelve de forma satisfactoria las exigencias del entorno. Lo interesante del modelo de Karasek es que los dos grupos de variables que considera: exigencias de la tarea y grado de control sobre ella agrupan una gran mayoría de los conceptos que caracterizan los cambios que se están produciendo en la organización del trabajo. De este modelo se derivan dos conclusiones básicas. En primer lugar, la tensión psicológica aumenta cuando lo hacen las exigencias de la tarea y disminuye el control que los trabajadores ejercen sobre él. En segundo lugar los niveles de competencia aumentan cuando al alto nivel de exigencia le acompaña un alto nivel de control sobre la tarea.

Por su parte, J. Edwards (1992) utiliza un modelo cibernético para dar cuenta del comportamiento del empleado en interacción con los fines de la organización. Aquí se define como la discrepancia entre el estado de cosas que el empleado percibe y lo que éste desea, siempre que el grado de discrepancia se considere importante por el propio empleado. Por su parte, la percepción se entiende como la representación subjetiva de cualquier situación, condición, o evento. Por tanto se refiere a la representación subjetiva de cómo son las cosas y no de cómo debieran ser. De acuerdo con esto, los factores del medio ambiente producirán estrés sólo en la medida en que el empleado lo perciba así.

En resumen, el estrés debe entenderse como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud⁵.

Se entiende por salud "el estado de completo bienestar físico, mental y social" y por bienestar "el estado dinámico de la mente, que se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades, las expectativas, las exigencias y las oportunidades del medio ambiente"⁶.

2.3.2 Estrés Laboral.

Los trastornos psicológicos en el lugar de trabajo han sido identificados como una de las diez principales enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo en Estados Unidos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, 1988). Ilgen afirma: "La salud de los trabajadores es uno de los temas más importantes de nuestro tiempo" (p. 273). El reconocimiento del riesgo psicosocial del trabajo ha impulsado los estudios sobre el estrés médico, psicológico y conductual. Palletier (1977) expone que el estrés y los factores psicológicos desempeñan un papel mucho más importante en los trastornos crónicos que en las enfermedades graves e infecciones. Como consecuencia, los empleados y las organizaciones son cada vez más conscientes de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo.

⁵ Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.

⁶ Estudio Nacional de Salud Mental, Pág. 26

2.3.3 Principales síntomas asociados al Estrés Ocupacional.

a) SINTOMAS FISICOS: sudoración, tensión muscular, temblor, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, problemas cardiovasculares, alergias, problemas en la piel, migrañas, problemas de sueño, problemas gastrointestinales, etc.

b) SINTOMAS PSICOLÓGICOS: preocupación, temor, inseguridad, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultad para tomar decisiones y pérdida de memoria, etc.

c) SINTOMAS CONDUCTUALES: agresividad, abuso de alcohol o de drogas, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes, ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

Además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

2.3.4 Condiciones de Trabajo y Estrés. Causas.

Es conocido y validado por numerosos estudios la importancia que reviste que las organizaciones laborales consideren al trabajador en sus dimensiones físicas y psicosociales, y que éstas tomen en cuenta las necesidades y expectativas de los trabajadores.

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que

pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida.

Existen una serie de condiciones laborales que favorecen el desarrollo de ambientes laborales poco saludables y sometidos a situaciones estresantes, entre ellos podemos señalar los siguientes:

DISEÑO DE LA TAREA: la existencia de trabajos que contienen una carga física y/o psicológica importante, con pocos o ningún periodo de pausa y descansos, con horarios de trabajo poco habituales, con sistemas de turnos, trabajo nocturno, etc.

Un contenido de trabajo rutinario, monótono y repetitivo, con un ritmo elevado de trabajo y exigencia.

Aquellas tareas en las cuales no se utilizan las capacidades de los trabajadores y que requieren poco control y con pocos espacios para la toma de iniciativas.

La legislación colombiana, en materia laboral, determina cuatro tipos de descansos obligatorios: El descanso dentro de la jornada (Art. 167 del Código Sustantivo del Trabajo); el descanso después de la jornada, (Arts. 161 a 167 C.S.T); descanso semanal (Arts. 172 a 178 C.S.T) y finalmente, el descanso anual (Arts. 186 a 192 C.S.T.)

ESTILOS DE DIRECCION: La existencia de un estilo de dirección donde hay escasa o nula participación de los trabajadores, una mala comunicación con las jefaturas y supervisores y carencias de políticas de bienestar y/o de apoyo familiar, como por ejemplo, apoyo de la dirección ante situaciones de emergencia.

RELACIONES INTERPERSONALES: La existencia de un ambiente social pobre, la falta apoyo y solidaridad entre compañeros de trabajo y de jefaturas o supervisores. Esto se traduce en aislamiento físico y afectivo, en pocas oportunidades para interactuar con otros colegas y en ausencia de un clima laboral adecuado.

ROLES EN EL TRABAJO: La existencia de expectativas con relación al trabajo que a veces no se cumple, existencia de un exceso de responsabilidad, contradicciones en el trabajo, ejemplo entre las necesidades del cliente y la empresa, la necesidad de asumir diferentes roles al interior de la empresa (polivalencia).

Kahn Y Byosiere (1992) identifica las propiedades del rol como un agente estresante, refiriéndose a los aspectos sociales del trabajo e incluyendo las relaciones con el supervisor y los conflictos de roles. El conflicto de roles se refiere a la diferencias de percepción relativas al contenido del rol de la persona o a la relativa importancia de sus elementos. El conflicto de roles genera una emoción negativa, tensión y, a menudo, síntomas físicos en la persona afectada. Una variante del conflicto de roles es la sobrecarga de rol, en la que el conflicto se experimenta como una necesidad de comprometer la cantidad, la planificación temporal o la calidad.

PREOCUPACION POR LA CARRERA LABORAL: Preocupaciones en torno al futuro laboral, inseguridad en cuanto a la continuidad del trabajo, preocupación por la falta de oportunidades de promoción, cambios rápidos en el terreno laboral para los cuales los trabajadores no están preparados.

CONDICIONES AMBIENTALES: La existencia de condiciones físicas desagradables o la exposición a condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo, como hacinamiento, ruido, calor, contaminación ambiental, etc.

Con relación a esto, la ley 9ª de 1979, en su art. 98 establece: "En todo lugar de trabajo en donde se empleen procedimientos, equipos, máquinas, materiales o sustancias que den origen a condiciones ambientales que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores o su capacidad normal de trabajo, deberán adoptarse las medidas de higiene y seguridad necesarias para controlar en forma efectiva los agentes nocivos". Más adelante señala: "En todos los lugares de trabajo habrá iluminación suficiente, en cantidad y calidad, para prevenir efectos nocivos en la salud de los trabajadores y para garantizar adecuadas condiciones de visibilidad y seguridad" (Art. 105, L. 9ª/79) Y "En todos los lugares de trabajo deberán tener ventilación para garantizar el suministro de aire limpio y fresco, en forma permanente y en cantidad suficiente" (Art. 109, L. 9ª/79). De igual forma, la misma ley, establece y regula las demás condiciones ambientales de trabajo.

2.3.5 Consecuencias del Estrés Ocupacional.

Las consecuencias del estrés, por lo general, afectan al desempeño del individuo en el trabajo y en otros roles de la vida. Otras ramificaciones involucran a la salud del individuo, como cuando se ve afectada por una exposición prolongada a agentes estresantes físicos y por la respuesta a estresores recurrentes.

También es muy posible que el estrés externo al trabajo pueda afectar a la actitud y conducta en el trabajo. Esta relación puede darse particularmente en familias monoparentales y en familias en las que ambos cónyuges trabajan.

Según Frankenhaeuser (1988), el estrés acumulado durante la jornada de trabajo se reduce en forma brusca al final de la jornada, para los hombres, pero para las mujeres empleadas y casadas, éste persistía hasta que cumplían con sus responsabilidades en el hogar. Lowman (1996) presenta una clasificación de trastornos mentales que están específicamente relacionados con el trabajo (es decir, trastornos mentales generales que se originan en el lugar de trabajo). La clasificación incluye patrones de falta de compromiso (bajo desempeño y retrasos), patrones de exceso de compromiso (adicción obsesiva y compulsiva al lugar de trabajo), ansiedad en el rol del trabajo y depresión relacionada con el trabajo.

CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR: La exposición a situaciones de estrés no siempre trae consecuencias negativas. Solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes. (Valdés, 1995).

CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN: Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia:

- Ausentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.
- Disminución del rendimiento psicológico.

- Afectaciones en la calidad del trabajo realizado.
- Accidentes.
- Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.
- Otras.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Debido a que con el presente trabajo se desea proponer estrategias administrativas para el manejo del estrés ocupacional en los empleados del nivel gerencial de las empresas financieras de la Ciudad, con fundamento en un diagnóstico del estrés ocupacional presente en esta población, se utilizó un tipo de investigación descriptiva, orientada a identificar y describir los niveles o grados de estrés ocupacional que presentan los participantes así como los factores organizacionales que favorecen su aparición.

3.2 SELECCIÓN Y MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE ANALISIS

Las variables a considerar y analizar en la realización del presente trabajo son:

3.2.1 Variable Dependiente: Esta variable está dada por el análisis y selección de las estrategias administrativas para manejar un adecuado nivel del estrés en los empleados del nivel gerencial de las empresas financieras de la ciudad de Santa Marta.

3.2.2 Variables Independientes: Estas son las que inciden de manera directa en la elección de las estrategias administrativas, las cuales son:

- * Características del ambiente laboral.
- * Condiciones de trabajo: cargo, edad y sexo.
- * Grado de estrés en los empleados.

3.3 FORMULACIÓN Y GRAFICACION DE HIPOTESIS

3.3.1 Formulación de Hipótesis.

Con la implementación de estrategias administrativas en las empresas del sector financiero de la ciudad de Santa Marta, recomendadas por los autores, se podrá manejar un adecuado nivel de estrés ocupacional en los empleados, logrando mejorar su salud física y mental, el ambiente laboral y la calidad de vida en el trabajo.

3.3.2 Graficación de Hipótesis.

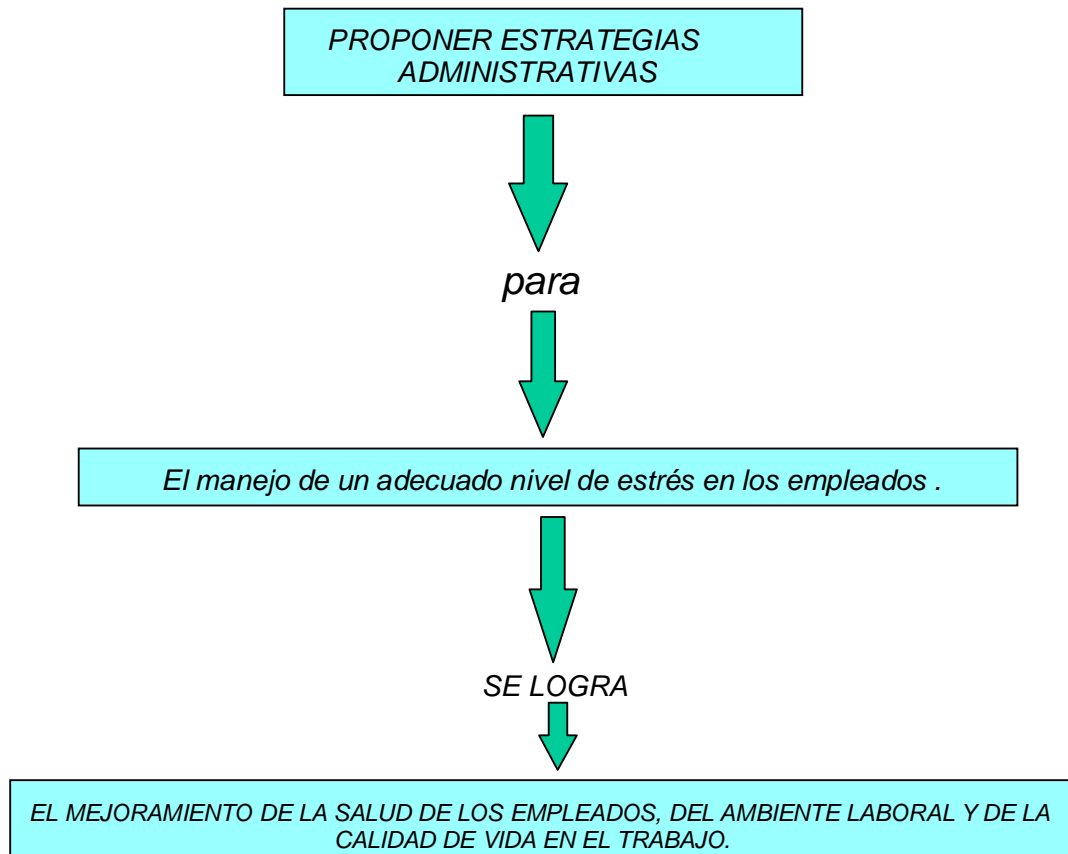


Figura 2. Graficación de hipótesis

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población.

Se tuvo como Población a todos los funcionarios del nivel Gerencial de las Empresas del Sector Financiero del Distrito, los cuales son:

- ◆ 10 BANCOS (Caja Social, Avillas, BBWA, Banco Agrario de Colombia, Banco de Colombia, Megabanco, CONAVE, Banco Popular, Banco de Occidente, Davivienda)
- ◆ 5 FONDOS DE ADMINISTRACION DE PENSIONES Y CESANTIAS (Fondo de Pensiones y Cesantías Santander, Colfondos, Porvenir, Pensiones y Cesantías Protección, Seguro Social)
- ◆ 5 COMPAÑIAS DE SEGUROS (La Previsora S.A., MAFRE Colombia, Suramericana, Torrijos Ortiz & Cía Ltda., Liberty Seguros S.A.)
- ◆ 1 ALMACEN GENERAL DE DEPOSITO (Almacén General de Depósito Almaviva)
- ◆ 1 COOPERATIVA DE ORDEN SUPERIOR (Cooperativa de Ahorro y Crédito COOFIMAG)
- ◆ 1 FIDUCIARIA (Fiduciaria de Occidente S.A.)
- ◆ 1 CORPORACION FINANCIERA (Corporación Financiera Gran Colombiana)
- ◆ 2 COMPAÑIAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL (Giros y Finanzas, Serfinanza, S.A)

N = 26 Empresas participantes.

3.4.2 Muestra.

Se tomó como muestra a dos funcionarios del nivel gerencial de las empresas financieras participantes, así: Un Gerente y un Subgerente (o quien lo reemplace en su ausencia). En total son 52 funcionarios.

N = 52

3.5 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL DEL ESTUDIO.

3.5.1 Delimitación Geográfica: La elaboración del presente trabajo de grado se realizó en las empresas del sector financiero, las cuales se encuentran ubicadas en el centro del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

El estudio se realizó en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, Departamento del Magdalena, el cual se encuentra localizado a los 11°5´ de latitud Norte y 74°13´ de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich. Tiene una altura de 6 metros sobre el nivel del mar y un área territorial de 2.381 Kms. cuadrados. Sus límites son: Al Norte con el Mar Caribe; por el Oriente con el Departamento de la Guajira; por el Sur con Aracataca y Ciénaga, y, por el Occidente con el Mar Caribe.

3.5.2 Delimitación Temporal. El espacio temporal de la presente investigación abarcó los últimos diez años, de 1995 a 2004. La información de fuente primaria se recogió en el segundo semestre de 2004. La investigación recogió información de fuente secundaria, relacionada con el tema de estrés ocupacional, de artículos y tesis de Grado, realizados en los últimos diez años (1995-2004) existentes en las Bibliotecas de algunas Universidades de la Costa Caribe.

3.5.3 Duración del Estudio. En total, la investigación abarcó aproximadamente diez meses, contados a partir de la identificación y elaboración de la Propuesta (Octubre/2004), hasta la aprobación del Informe Final y Sustentación (Agosto/2005). La organización, ejecución y redacción del estudio se realizará en un tiempo aproximado de cuatro meses a partir de la aprobación de la Propuesta de Investigación por parte del Comité de Memoria de Grado del Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena (Octubre 2004).

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Se emplearon dos técnicas de observación y recolección de la información: la entrevista no estructurada; y, la aplicación del Cuestionario de Mc Lean sobre estrés ocupacional, el cual consta de 47 ítems, y contiene 20 ítems para la susceptibilidad al estrés, 15 para el contexto laboral, y 12 para estresares.

3.7 TÉCNICAS O PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

En el desarrollo de este trabajo se utilizaron técnicas y procedimientos de análisis de estadística descriptiva como análisis de frecuencia, porcentajes y promedios, de acuerdo a la muestra investigada. Este análisis se realizó de manera computarizada utilizando el Programa EXCEL avanzado, mediante el cual se levantaron las Tablas y Gráficas correspondientes.

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES PARTICIPANTES

En La siguiente Tabla se puede observar que la mayoría de los trabajadores participantes en esta investigación son mujeres, el 64.4%; mientras que, el 35.6% fueron hombres. Esta es una proporción común en estas empresas, especialmente en los niveles directivos o gerenciales.

Tabla 1. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	29	64,4
	Masculino	16	35,6
	Total	45	100

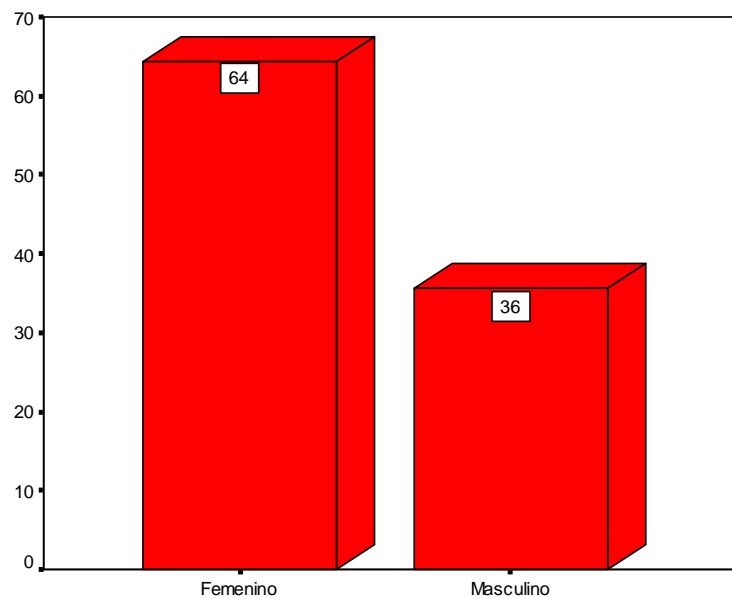


Figura 3. Sexo

Otra de las variables importantes tomadas en cuenta en la presente investigación fue el cargo ocupado en el nivel gerencial. En la Tabla siguiente se observa que el 55.5 % de los participantes ocupa el cargo de Gerente o Director General; el 22.2 % el cargo de Subgerente o Subdirector; y, 22.2 % ocupan otros cargos directivos.

Tabla 2. Cargo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Gerentes, Directores	25	55,6
	Subgerentes, Subdirectores	10	22,2
	Otros Cargos	10	22,2
	Total	45	100

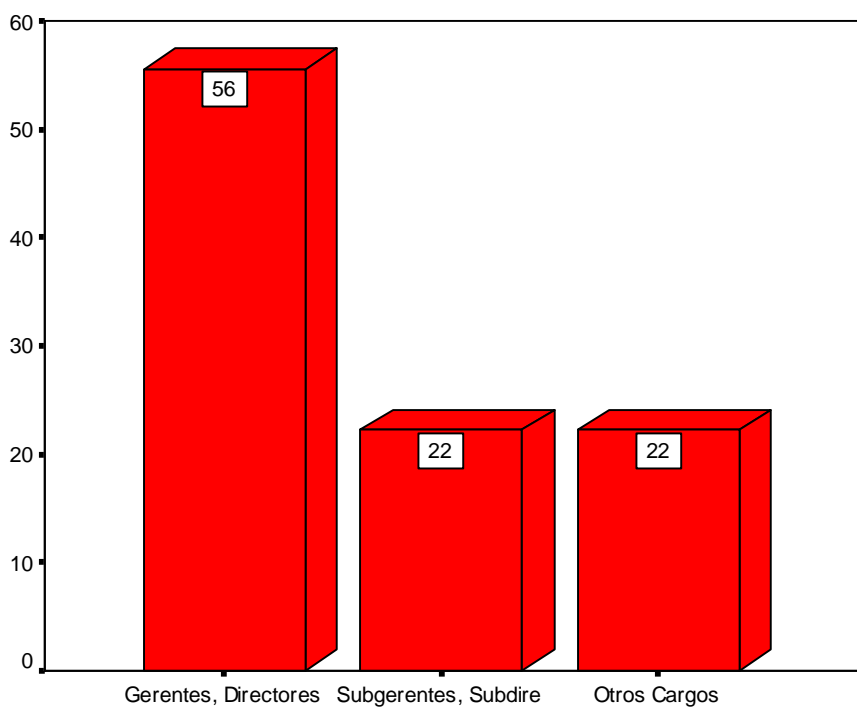


Figura 4. Cargo

La edad también otra de las variables importantes tomadas en cuenta en la presente investigación. Al respecto, la distribución de esta área estuvo como sigue: la gran mayoría de ellos, el 82% es un personal con gran experiencia financiera y laboral, contando con una edad de entre 31 y 50 años de edad. El 13.3% tiene entre 20 y 30 años de edad; y, un porcentaje poco significativo, 2%, tiene menos de 20 años de edad y más de 50.

Tabla 3. Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Menor de 20 años	1	2,2
	Entre 20 y 30 años	6	13,3
	Entre 31 y 40 años	21	46,7
	Entre 41 a 50 años	16	35,6
	Mayor de 50 años	1	2,2
	Total	45	100,0

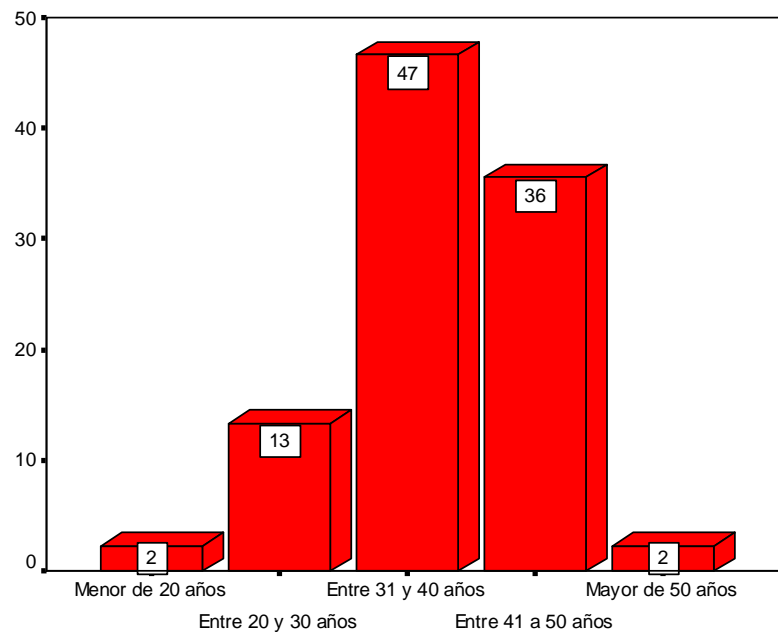


Figura 5. Edad

En la siguiente Tabla se observa la relación entre cargo y sexo en la población estudiada. Se puede observar que el 64% de la población es de sexo femenino y el 36% es de sexo masculino. Del total de participantes el 37,7%, de los cargos gerenciales están ocupados por mujeres y sólo el 17,7% de hombres, lo cual refleja la tendencia de la realidad de la situación laboral actual a este respecto: la mayoría de los altos cargos directivos están quedando en manos de mujeres. Por otra parte, en igualdad de condiciones, los hombres y las mujeres ocupan cada uno cargo secundarios del nivel directivo en un 11% en cargos subdirectivos; y, 22% en otros cargos.

Tabla 4. Cargo*Sexo

			SEXO		Total
			Femenino	Masculino	
CARGO	Gerentes, Directores	Recuento	17	8	25
		Porcentaje	37,7%	17,7%	55,6%
	Subgerentes, Subdirectores	Recuento	5	5	10
		Porcentaje	11,1%	11,1%	22,2%
	Otros Cargos	Recuento	7	3	10
		Porcentaje	15,6%	6,6 %	22,2%
Total		Recuento	29	16	45
		Porcentaje	64,4%	35,6%	100,0%

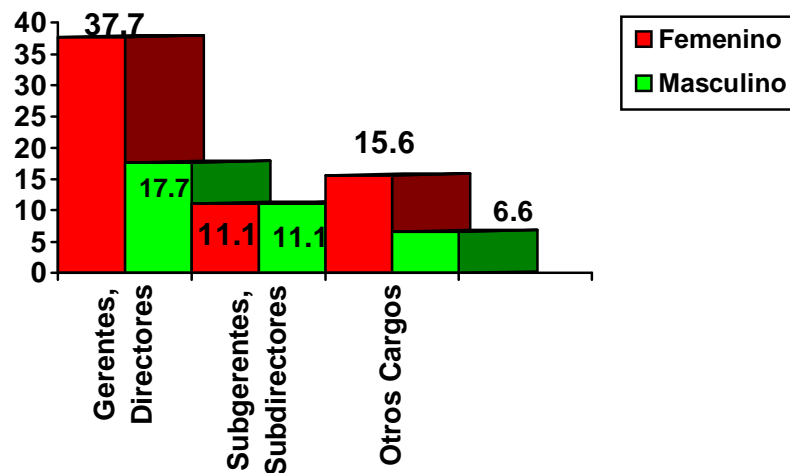


Figura 4. Cargo*Sexo

4.2 CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL.

A continuación se presentan las Tablas relacionadas con los resultados totales en cada una de las tres áreas que mide esta Prueba de Estrés. En primer lugar se presentan los resultados en las tres áreas según el género a que pertenecen; luego se presentan los mismos resultados teniendo en cuenta el cargo que ostentan en la empresa; y, finalmente, se presentan las Tablas con los resultados en las tres áreas relacionados con la edad.

Tabla 5. Susceptibilidad al estrés * sexo

			SEXO		Total
			Femenino	Masculino	
SUSCEPTIBILIDAD AL ESTRÉS	Alto	Recuento	1		1
		Porcentaje	2,2%		2,2%
	Medio	Recuento	6	1	7
		Porcentaje	13,3%	2,2%	15,6%
	Bajo	Recuento	22	15	37
		Porcentaje	48,9%	33,3%	82,2%
Total		Recuento	29	16	45
		Porcentaje	64,4%	35,6%	100%

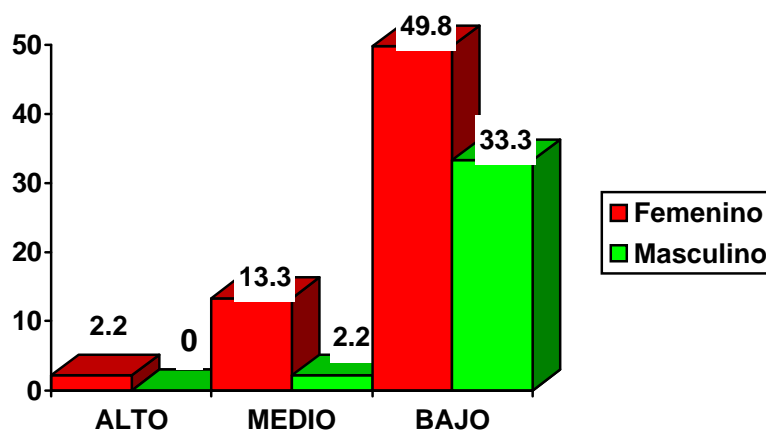


Figura 7. Susceptibilidad al estrés * sexo

En la Tabla 5 Figura 7, se observan los resultados totales del área de susceptibilidad al estrés según el género de los participantes. Se encuentra un caso de alta susceptibilidad al estrés de sexo femenino. La gran mayoría, cerca del 50% de las mujeres y 33% de los hombres presentan baja susceptibilidad al estrés. No se evidencia una diferencia significativa de susceptibilidad al estrés entre hombres y mujeres, ya que la mayoría se encuentran con un bajo nivel de estrés (82.2%). Sin embargo, el 13% de las mujeres y sólo el 2% de los hombres presentan niveles medios de susceptibilidad al estrés.

Tabla 6. Contexto laboral * Sexo

			SEXO		Total
			Femenino	Masculino	
CONTEXTO LABORAL	Alto	Recuento	1		1
		Porcentaje	2,2%		2,2%
	Medio	Recuento	5	1	6
		Porcentaje	11,1%	2,2%	13,3%
	Bajo	Recuento	23	15	38
		Porcentaje	51,1%	33,3%	84,4%
Total		Recuento	29	16	45
		Porcentaje	64,4%	35,6%	100%

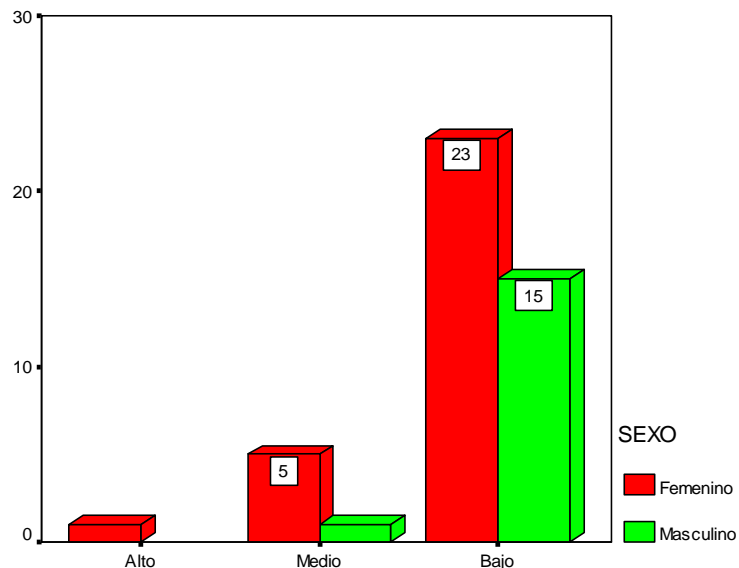


Figura 8. Contexto laboral * Sexo

En la Tabla 6 se observan las respuestas de los participantes respecto al contexto laboral estresante, según el género. Se observa que sólo un caso de sexo femenino presenta alto nivel de estrés en el contexto laboral. Si embargo, la diferencia tampoco es significativa, ya que ambos sexos presentan bajos niveles de estrés en el contexto laboral (84.4%). Sin embargo, el 11% de las mujeres presenta niveles medios de estrés. (Ver Figura 8).

Tabla 7. Lista de estresores * Sexo

			SEXO		Total
			Femenino	Masculino	
LISTA DE ESTRESORES	Alto	Recuento	1		1
			2,2%		2,2%
	Medio	Recuento		1	1
				2,2%	2,2%
	Bajo	Recuento	28	15	43
			62,2%	33,3%	95,6%
Total		Recuento	29	16	45
			64,4%	35,6%	100%

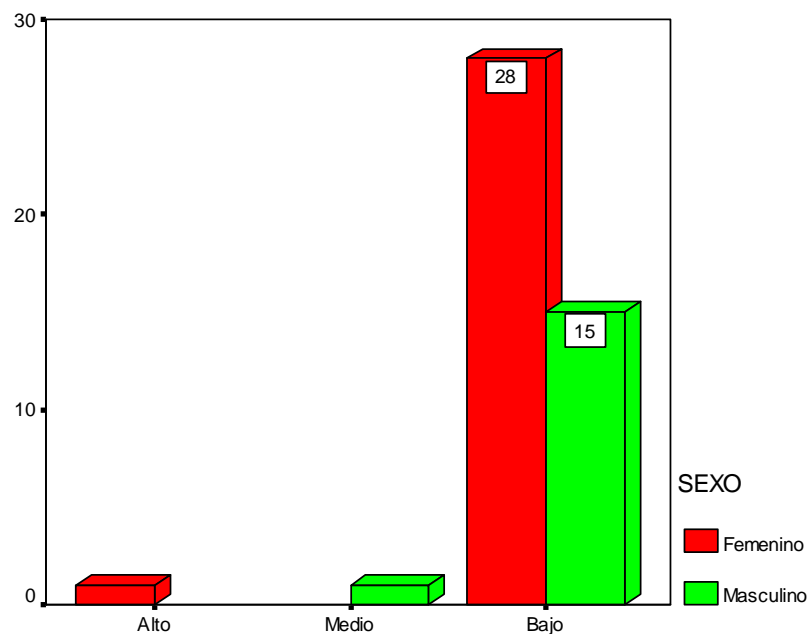


Figura 9. Lista de estresores * Sexo

En la Tabla 7, se observa sólo un caso de sexo femenino con alto listado de estresores, Sin embargo, la mayoría de ellos presentan bajos niveles de estresores (95%). No se encuentra diferencia significativa entre sexos en esta área. De acuerdo a los resultados encontrados respecto al género de los participantes, se puede decir que no existe una diferencia significativa entre las respuestas de los hombres y mujeres participantes y que existe un nivel bajo de estrés en las tres áreas evaluadas. Sólo hay un caso de alto nivel de estrés, de sexo femenino.

Tabla 8. Susceptibilidad al estrés * Cargo

		CARGO			Total	
		Gerentes, Directores	Subgerentes, Subdirectores	Otros Cargos		
SUSCEPTIBILIDAD AL ESTRÉS	Alto	Recuento	1		1	
		Porcentaje	2,2%		2,2%	
	Medio	Recuento	7		7	
		Porcentaje	15,6%		15,6%	
	Bajo	Recuento	17	10	10	37
		Porcentaje	37,8%	22,2%	22,2%	82,2%
Total		Recuento	25	10	10	45
		Porcentaje	55,6%	22,2%	22,2%	100,0%

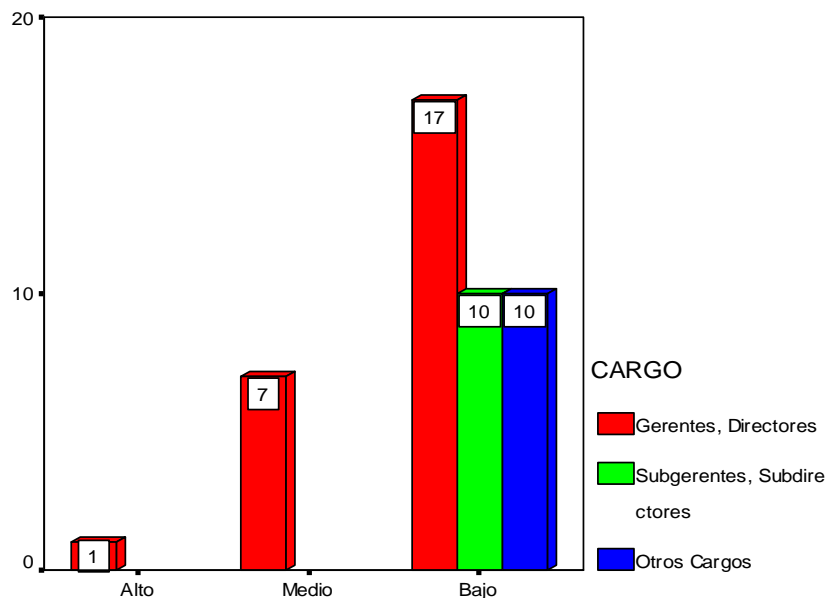


Figura 10. Susceptibilidad al estrés * Cargo

Las Tablas 9, 10 y 11 relacionan los resultados de estrés con el cargo que desempeñan los participantes. Se puede observar en la Tabla 4 que hay una tendencia a mayores niveles de estrés entre los Gerentes y Directores, en comparación a los otros cargos. Así, sólo un caso de alto estrés se encuentra entre los Gerentes/Directores. La gran mayoría de ellos presentan bajos niveles de estrés. Sin embargo, sólo los Gerentes/Directores presentan alto y medio nivel de estrés. De acuerdo a los resultados encontrados, la gran mayoría de subdirectores/subgerentes y otros cargos, presentan menos susceptibilidad al estrés que los altos cargo de Gerentes o Directores.

Tabla 9. Contexto laboral * Cargo

			CARGO			Total
			Gerentes, Directores	Subgerentes, Subdirectores	Otros Cargos	
CONTEXTO LABORAL	Alto	Recuento	1			1
		Porcentaje	2,2%			2,2%
	Medio	Recuento	6			6
		Porcentaje	13,3%			13,3%
	Bajo	Recuento	18	10	10	38
		Porcentaje	40%	22,2%	22,2%	84,4%
Total		Recuento	25	10	10	45
		Porcentaje	55,6%	22,2%	22,2%	100%

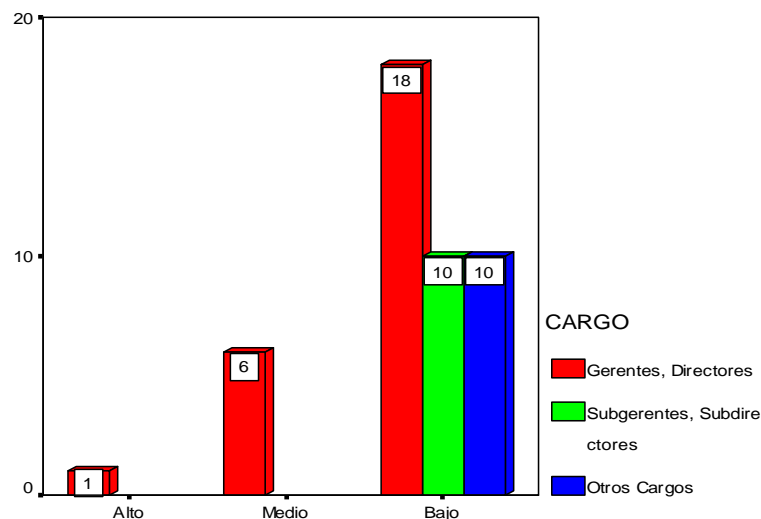


Figura 11. Contexto laboral * Cargo

En la Tabla anterior, se observa que sólo hay un caso de alto nivel de estrés en contexto laboral en Gerentes/Directores. La otra parte, una gran mayoría, presentan bajos niveles de estrés en contexto laboral. Sin embargo, el 13% de los Directores y Gerentes presentan un nivel medio de estrés en cuanto al contexto laboral.

En la siguiente Tabla 10, se observa que el listado de estresores es bajo en todos los cargos.

Se puede decir que el cargo no es significativo para la presencia/ausencia del área de listado de estrés.

Tabla 10. Lista de estresores * Cargo

			CARGO			Total
			Gerentes, Directores	Subgerentes, Subdirectores	Otros Cargos	
LISTA DE ESTRESORES	Alto	Recuento	1			1
		Porcentaje	2,2%			2,2%
	Medio	Recuento	1			1
		Porcentaje	2,2%			2,2%
	Bajo	Recuento	23	10	10	43
		Porcentaje	51,1%	22,2%	22,2%	95,6%
Total		Recuento	25	10	10	45
		Porcentaje	51,1%	22,2%	22,2%	100,0%

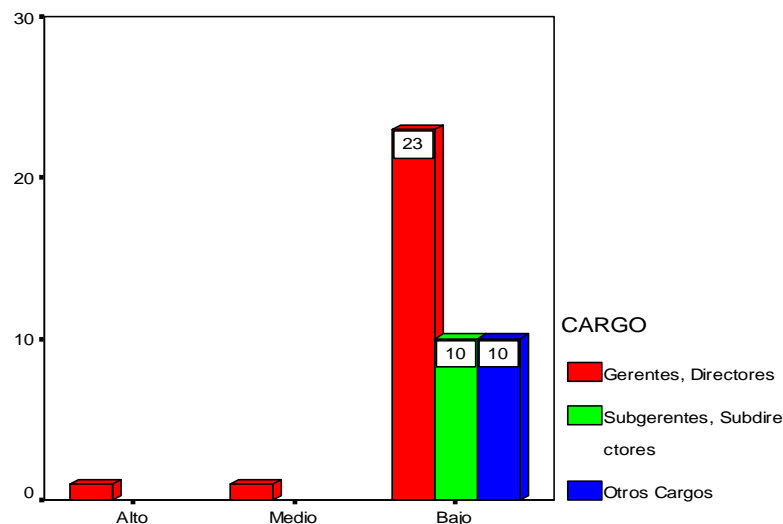


Figura 12. Lista de estresores * Cargo

De igual manera, los Gerentes y Directores presentan mayores niveles de estrés que los que ocupan "otros" cargos administrativos en la Empresa.

Tabla 11. Susceptibilidad al estrés * Edad

			EDAD					Total
			Menor de 20 años	Entre 20 y 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 a 50 años	Mayor de 50 años	
SUSCEPTIBILIDAD AL ESTRÉS	Alto	Recuento	1					1
		Porcentaje	2,2%					2,2%
	Medio	Recuento		6	1			7
		Porcentaje		13,3%	2,2%			15,6%
	Bajo	Recuento			20	16	1	37
		Porcentaje			44,4%	35,6%	2,2%	82,2%
Total		Recuento	1	6	21	16	1	45
		Porcentaje	2,2%	13,3%	46,7%	35,6%	2,2%	100,0%

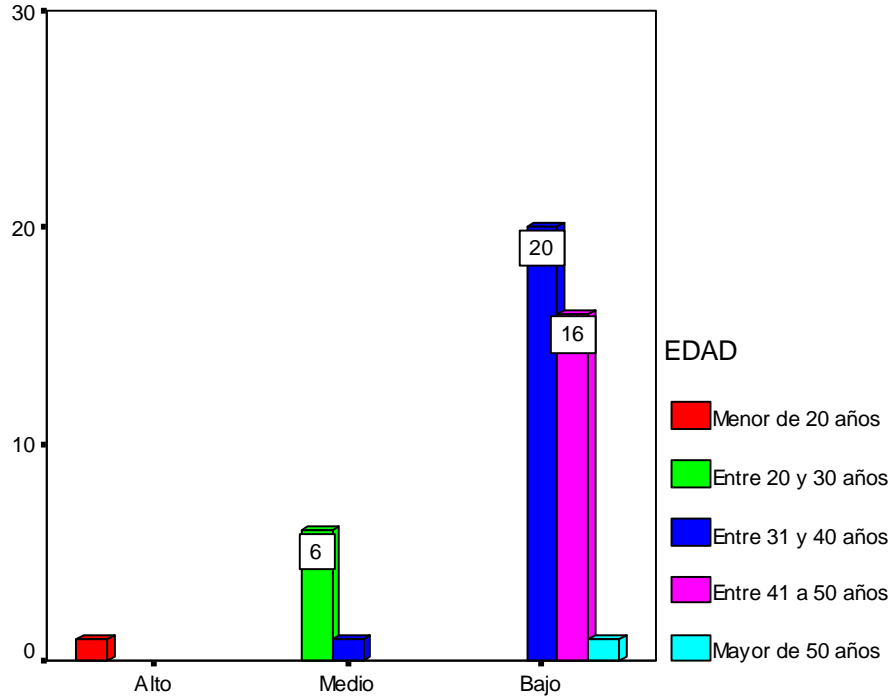


Figura 13. Susceptibilidad al estrés * Edad

En la Tabla anterior, se observa que la mayoría de los trabajadores participantes tienen una baja susceptibilidad al estrés (82.2%) entre los trabajadores de 31 a 50 años de edad. Sin embargo, los jóvenes de entre 20 y 30 años de edad presentan un nivel medio de susceptibilidad al estrés.

Tabla 12. Contexto laboral * Edad

			EDAD					Total
			Menor de 20 años	Entre 20 y 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 a 50 años	Mayor de 50 años	
CONTEXTO LABORAL	Alto	Recuento	1					1
		Porcentaje	2,2%					2,2%
	Medio	Recuento		6				6
		Porcentaje		13,3%				13,3%
	Bajo	Recuento			21	16	1	38
		Porcentaje			46,7%	35,6%	2,2%	84,4%
Total		Recuento	1	6	21	16	1	45
		Porcentaje	2,2%	13,3%	46,7%	35,6%	2,2%	100,0%

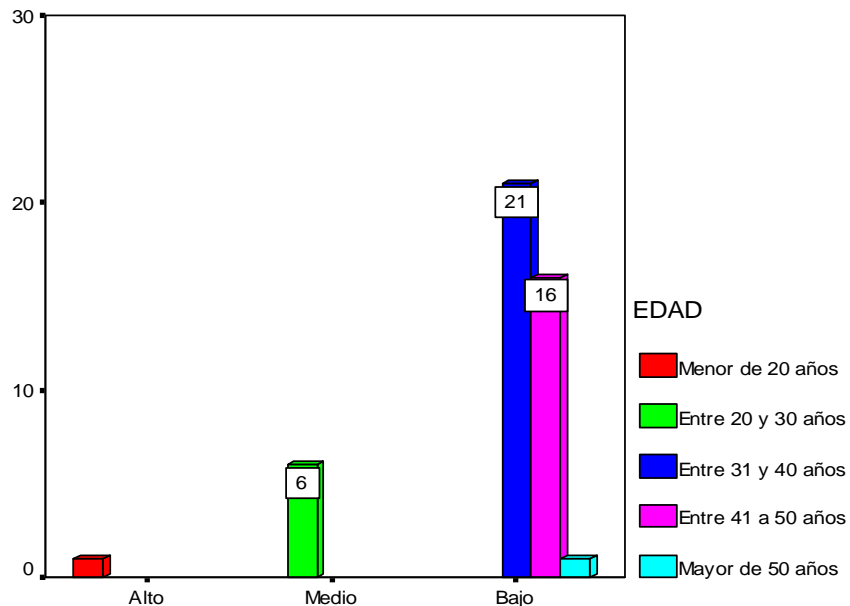


Figura 14. Contexto laboral * Edad

En la anterior Tabla 8 se observa el nivel de estrés en el área de contexto laboral. La mayoría presenta niveles bajos de estrés en el contexto laboral, especialmente entre aquellos adultos mayores de entre 31 y 50 años de edad. Un 13% de los que presentan nivel medio son adultos jóvenes que tienen entre 20 y 30 años de edad.

Tabla 13. Lista de estresores * Edad

			EDAD					Total
			Menor de 20 años	Entre 20 y 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 a 50 años	Mayor de 50 años	
LISTA DE ESTRESORES	Alto	Recuento	1					1
		Porcentaje	2,2%					2,2%
	Medio	Recuento		1				1
		Porcentaje		2,2%				2,2%
	Bajo	Recuento		5	21	16	1	43
		Porcentaje		11,1%	46,7%	35,6%	2,2%	95,6%
Total		Recuento	1	6	21	16	1	45
		Porcentaje	2,2%	13,3%	46,7%	35,6%	2,2%	100,0%

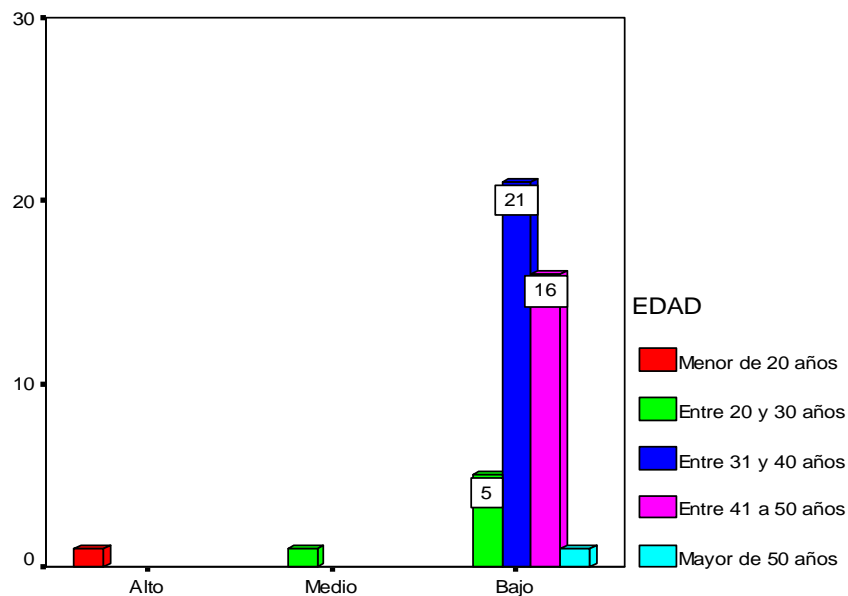


Figura 15. Lista de estresores * Edad

Finalmente, se puede observar en la Tabla 13, que sólo hay un caso de alto nivel de estresores en un trabajador menor de 20 años de edad. La gran mayoría, igualmente, presenta bajos niveles de estresores.

4.3 PUNTOS CRÍTICOS DE SUSCEPTIBILIDAD AL ESTRÉS

Tabla 14. Hay pocas personas que yo podría describir como "buenos amigos"

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy cierto	16	35,6
	Bastante cierto	21	46,7
	Algunas veces cierto	4	8,9
	No muy cierto	3	6,7
	Falso	1	2,2
	Total	45	100,0

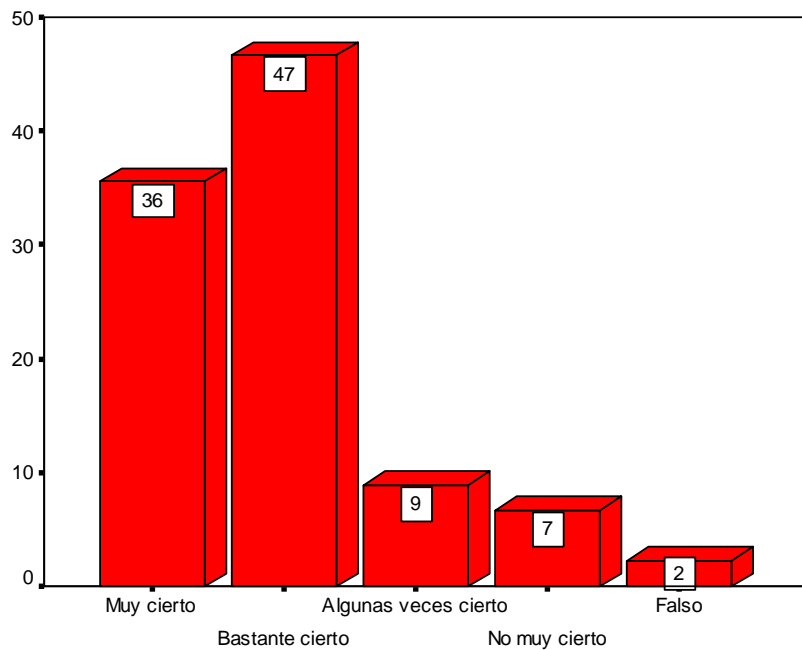


Figura 16. Hay pocas personas que yo podría describir como "buenos amigos"

En la tabla anterior, se refiere a los resultados que opinaron los encuestados acerca de la confiabilidad que se tiene entre los compañeros de trabajo al considerarlos como amigos y se observa que un porcentaje significativo del 72.1% entre (muy cierto y bastante cierto) que significa que hay bastante desconfianza de los participantes ya que al confiar en varias personas los perjudicaría en sus cargos y por esta razón prefieren guardar silencio para no cometer errores. Sin embargo existen un resultado de 8.9% que opino que algunas veces es cierto ya que es normal que existan personas reservadas para ciertos cargos y un 8.9% (Entre no muy cierto y falso) que creen que la mayoría de sus compañeros en sí son buenos amigos, por que los une el mismo fin de servir a la empresa o por que son personas que confían mucho y no son tan reservadas. (Ver Tabla 14 Figura 16)

Tabla 15. A menudo en mi trabajo abarco más de lo que puedo hacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy cierto	11	24,4
	Bastante cierto	13	28,9
	Algunas veces cierto	15	33,3
	No muy cierto	3	6,7
	Falso	1	2,2
	No responde	2	4,4
	Total	45	100,0

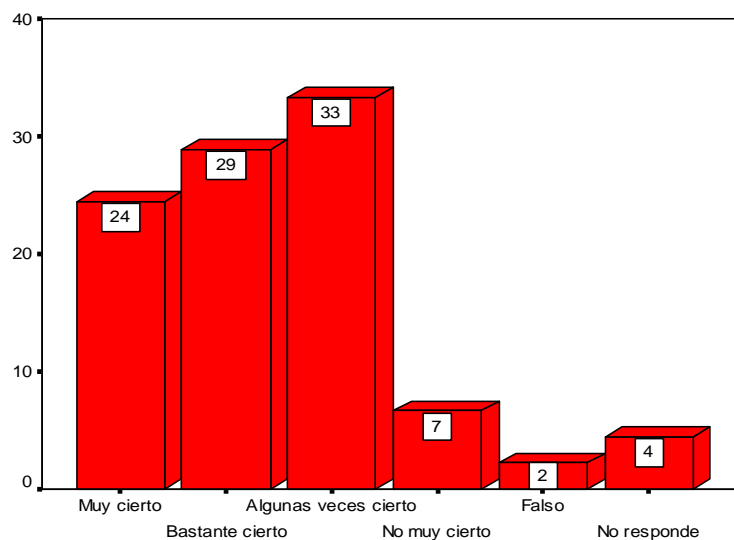


Figura 17. A menudo en mi trabajo abarco más de lo que puedo hacer

En la tabla 15 corresponde al grado de responsabilidad de trabajo que tiene los encuestados y la mayoría entre (cierto y bastante cierto) respondió en un 54.3% que aseguran que son demasiadas funciones que tienen sobre sus espaldas ya que es común de algunas empresas sobrecargar a sus funcionarios con el fin de no contratar más personal y así evitarse costos laborales; por esta razón prefieren aumentar la carga laboral. Además un 33.3% opinó que algunas veces es cierto por la exigencia de algunos jefes en asignar responsabilidades a sus subordinados por que creen que ellos están capacitados en desarrollar algunas labores propias de la gerencia o simplemente son gerente encargados, un 8.9% respondió (entre no muy cierto y falso) que están de acuerdo con sus funciones y no se siente sobrecargados y un 4.4% no responde por que no ha tenido la experiencia de estar en una situación semejante. (Ver Figura 17)

5. CONCLUSIONES

Con base en los resultados encontrados mediante la aplicación del Cuestionario de Mc Lean sobre estrés ocupacional al personal gerencial de las empresas del sector financiero participantes, se establecen las siguientes conclusiones que cumplen con los objetivos previamente formulados:

- El personal gerencial de las empresas del sector financiero del Distrito de Santa Marta desarrolla su actividad en un buen ambiente laboral en cuanto a las condiciones físicas, tecnológicas y locativas. El ambiente laboral, el clima, la iluminación, ventilación, el diseño ergonómico, la distribución y amplitud de sus oficinas, se encuentran en óptimas condiciones, lo cual favorece un trabajo dinámico, eficiente y organizado, así como la atención oportuna a los clientes de la entidad. En cuanto a tecnología, la entidad cuenta con oficinas adecuadamente dotadas de computadores y un sistema de información y comunicación eficiente debidamente estructurados para cumplir con sus tareas diarias.
- La función de los empleados del nivel gerencial es de una alta responsabilidad, lo cual genera un nivel de estrés que puede ser más o menos controlable. En la presente investigación se encontró que la gran mayoría de gerentes y subgerentes, un poco más del 80% de los participantes, de las empresas financieras presenta bajos niveles de estrés ocupacional, en sus tres áreas: susceptibilidad al estrés, contexto laboral y estresores; seguido de una porción significativa de alrededor del 15% de ellos que presentan un nivel medio de estrés; y, sólo una de ellas presenta alto nivel de estrés, en las tres áreas evaluadas. Lo anterior quiere decir que la mayoría de los empleados del nivel gerencial tienen bajo control las situaciones de estrés, las cuales no logran desajustar su comportamiento laboral.
- Sin embargo, los resultados también nos llevan a concluir que un significativo sector de empleados de este nivel, de alrededor del 15% de la población participante, se encuentran presentando un nivel de estrés medio; es decir, presentan respuestas de estrés que pueden o no ser controladas por los individuos y que en cualquier momento podrían ocasionar altos o bajos niveles de estrés.

- La investigación también encontró un solo caso de nivel alto de estrés en una funcionaria de este tipo de empresas. Sin embargo, este caso puede ser el anuncio de otros posibles en la entidad.
- Otra de las conclusiones importantes de este trabajo se refiere al hecho de las relaciones entre la presencia del estrés ocupacional y el cargo, la edad y el sexo de los empleados. Al respecto se puede concluir que una mayor proporción de mujeres presenta niveles medios de estrés en comparación a sólo un 2% de los hombres. Y, un caso, de una mujer, presenta alto nivel de estrés, por lo que se puede concluir que las mujeres son más susceptibles al estrés que los hombres o que los hombres controlan más sus niveles de estrés. También se podría decir que, por razones de índole social referidas a nuestra cultura machista predominante aún, a los hombres les es menos permitido expresar reacciones de estrés como dolores de cabeza, llanto, sensación de fatiga.
- Respecto al cargo, los Gerentes y Directores, es decir los que tienen la más alta responsabilidad de estas empresas financieras tienen una mayor tendencia a presentar niveles de estrés medio, que los otros funcionarios de menor nivel (subdirección o subgerencia y otros).
- Los puntos más sensibles al estrés se presentan en la falta de relaciones interpersonales de los encuestados para hacer amigos y en la sobrecarga laboral.
- Respecto a la edad, los adultos jóvenes de entre 20 y 30 años de edad, son los más proclives a presentar niveles medios de estrés, en comparación a los más jóvenes o los adultos mayores de 30 años.
- Finalmente, se puede concluir que si bien es cierto que los niveles de estrés que presentan los funcionarios de alto nivel gerencial de las empresas financieras participantes son bajos, hay una proporción significativa preocupante de presencia de niveles medios de estrés que en cualquier momento podrían llegar a ser altos si no se ejecuta alguna medida de carácter preventivo. El perfil del funcionario con riesgo de estrés en las entidades financieras se caracteriza por: ser mujer, ocupar un cargo gerencial y tener entre 20 y 30 años de edad.

La investigación confirma lo señalado por las teorías interaccionistas sobre el estrés, según la cual el estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio; afirman que una persona está bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984); o, avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

6. RECOMENDACIONES

Las conclusiones obtenidas del presente trabajo nos permiten formular las siguientes estrategias administrativas con el objetivo de manejar el estrés ocupacional en el nivel gerencial de las empresas financieras del Distrito:

1º Se hace importante continuar la medición anual de niveles de estrés en las empresas financieras del Distrito de Santa Marta, extendiéndolas a toda la población trabajadora de las empresas de este sector, con el fin de identificar la tendencia del estrés ocupacional en estas empresas.

2º Se recomienda diseñar y ejecutar un plan administrativo para orientar el manejo del estrés ocupacional en esta población, especialmente los del nivel gerencial que presentaron niveles medio de estrés. Esta estrategia debe comprender dos momentos:

- Uno, preventivo, orientado a prevenir la aparición o incremento de los niveles de estrés en esta población, especialmente femenina y joven, haciendo uso de diferentes actividades como: charlas con temas definidos en conjunto con la población interesada, recreación dirigida; juegos y deportes al aire libre; reuniones de camaradería en ambientes amplios y naturales que contraste con el ambiente cerrado y de alta tecnología de la empresa; entre otros.
- Otro, de carácter de intervención, directa e inmediatamente, para casos con alto nivel de estrés. Para ello se puede realizar algunas de las siguientes actividades: enviarlos al médico o al psicólogo de la EPS para su evaluación y control; incapacidad temporal; rotación del cargo semestralmente por lo menos; integrarlos a actividades y grupos de bienestar de la empresa.
- Estas estrategias administrativas de prevención e intervención deben extenderse a todo el personal de estas empresas y no sólo al nivel gerencial.

3º La Gerencia de Recursos de Humanos de implementar actividades recreativas para integrar a los trabajadores con el fin de mejorar relaciones interpersonales de estos y así hacer amistades. Además se debe evitar la

sobrecarga laboral ya que esto puede acarrear niveles altos de estrés para ello al empresa debe diseñar procesos mas eficientes que eviten tanto control y menos presión.

4° Organización o fortalecimiento de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional en estas empresas, para atender las demandas psicosociales que exige el control y manejo del estrés ocupacional, con el fin de garantizar la salud ocupacional de los trabajadores.

5° Por último, se recomienda a la Universidad del Magdalena, a través del Programa de Administración de Empresas, establecer convenios para el estudio e intervención del estrés ocupacional en estas empresas, conformando un equipo multidisciplinario de docentes para ello.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AGUILERA ROBOLLO F. Y REYES MADRID J.; Gestión dinámica de los recursos humanos (Gestión por competencias y ocupaciones). 1996.

ALVAREZ, Augusto. La Administración de Personal. Mc Graw Hill. 1995.

ARENAS MONSALVE, Gerardo. Los riesgos de trabajo y la Salud Ocupacional en Colombia, régimen legal de los sectores público y privado y del seguro social. Fondo editorial Legis, primera edición. 1986.

ARMSTRONG, Michael. Gerencia de Recursos Humanos. Integrando el personal y la empresa. Bogotá: Legis. 1991. 266 p.

BUTTERIS, Margareth. Reinventando los Recursos Humanos. Prentice Hall. México. 2000

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 2ª Ed. Bogotá: Mc Graw-Hill. 1994. 540 p.

DAVIDOFF, L. Introducción a la Psicología. México: Mc Graw Hill. 1992.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. 8ª Ed. México: Mc Graw-Hill. 1994. 734 p.

ESTUDIO NACIONAL DE SALUD MENTAL Y CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, República de Colombia, Ministerio de la Salud. 1993.

FERNANDEZ C., Carlos y DAHNKE, Gordon L. La Comunicación Humana. Ciencia Social. México: Mc Graw Hill. 1986.

GOLEMAN, Daniel. La inteligencia emocional en la empresa. 2ª Ed. Barcelona: Vergara. 1999.

GUNS, Bob. Aprendizaje Organizacional. Cómo ganar y mantener la competitividad. México: Prentice Hall Hispanoamericana. 1996.

HORTON, Paul B. y HUNT, Chester L. Sociología. Sexta Edición. México: Mc Graw Hill. 1987.

ICONTEC. Normas Técnicas de Colombia NTC, Compendio documentación de tesis y otros trabajos de grado. Trabajos de Investigación. Bogotá D. C. Colombia edición 2004.

KEITH, Daves y NESTROM, John. Comportamiento Humano en el Trabajo. Mc Graw Hill, Onceava Edición. Interamericana de México.2003

MORALES, M y LOPEZ, Igor JJ.Factores Psicosociales y Mecanismos de Adaptación ante situaciones estresantes. Revista Actas Luso - ESP Neural. 1995.

MUCHINSKY, PAUL M. Psicología aplicada al trabajo.

PROTOCOLO PARA LA DETERMINACION DEL ORIGEN DE LAS PATOLOGIAS DERIVADAS DEL ESTRÉS, República de Colombia, Ministerio de la Protección Social. 2004.

RAMOS PADILLA, Carlos G. La Comunicación. Un punto de vista organizacional. México: Trillas. 1991. 75 p.

REVISTA LATINOAMERICANA DE PSICOLOGIA OCUPACIONAL. Medellín (COLOMBIA): CINCEL LTDA.

RODRIGUEZ CORREA, Cástulo. Enfermedades Profesionales. Protocolos para su Diagnóstico. Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo. Ministerio del Trabajo y Seguridad social.1997.

SALOM DE BUSTAMANTE, Colombia y D' Anello Koch, Silvana. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13 No 1. 1994.

SMITH, Henry C. y WAKELEY, John H. Psicología de la Conducta Industrial. México: Mc Graw Hill. 1980.

WHITTLESEY, Marietta. Estrés. American Family Health Institute. Libros Cupula/Salud. Ediciones Ceac S.A. 1988.

PÁGINAS WEB

Guía para la prevención del estrés laboral. [www. Satse.es/ salud - laboral /](http://www.Satse.es/salud-laboral/) año 2000 guía - prevención - estrés, htm. Fecha de ingreso, 17/09/04.

MARTINEZ, David. El estrés Ocupacional, [http : //www.monografias.com](http://www.monografias.com). Fecha de ingreso 17/09/04.

CAP. SANCHEZ ARRASTÍA, Dagmara. MY. MORENO PUEBLA, Reynol. MY. VENTURA VELAZQUEZ, René. CAP. TORRES RUIZ, Rolando. Estrés Ocupacional en una comunidad cerrada, [www. bvs.sld.cu](http://www.bvs.sld.cu). Fecha de ingreso 05/10/04.

ANEXO A. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO
SOBRE ESTRÉS OCUPACIONAL.

CUESTIONARIO DE Mc LEAN

Por favor complete el siguiente cuestionario cerrando en un círculo sus respuestas.

Edad: _____ Sexo: _____ Cargo: _____ Fecha: _____

I PARTE

SUSCEPTIBILIDAD AL ESTRÉS

¿HACEN LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UNA DESCRIPCION DE USTED?	Muy cierto	Bastante cierto	Algunas veces cierto	No muy cierto	Falso
1. Yo me sobrepongo a los "golpes de la vida".	1	2	3	4	5
2. Yo paso todo mi tiempo pensando en mi trabajo.	5	4	3	2	1
3. Yo trato a otras personas como individuos y valoro sus opiniones y sentimientos.	1	2	3	4	5
4. Yo reconozco y acepto mis propias habilidades y limitaciones.	1	2	3	4	5
5. Hay pocas personas que yo podría describir como "buenos amigos".	5	4	3	2	1
6. Me complace usar mis habilidades y capacidades dentro y fuera del trabajo.	1	2	3	4	5
7. Me aburro fácilmente.	5	4	3	2	1
8. Me complace encontrarme y hablar con gente que tiene modos diferentes de pensar acerca del mundo.	1	2	3	4	5
9. A menudo en mi trabajo abarco más de lo que puedo hacer.	5	4	3	2	1
10. Soy usualmente muy activo en los fines de semana con programas de recreación.	1	2	3	4	5
11. Prefiero trabajar con gente parecido a mí.	5	4	3	2	1
12. Trabajo principalmente porque tengo que sobrevivir y no necesariamente porque gozo haciéndolo.	5	4	3	2	1
13. Yo creo que tengo una visión realista de mis cualidades y debilidades.	1	2	3	4	5
14. A menudo discuto con personas que no piensan como yo.	5	4	3	2	1
15. Frecuentemente tengo problemas en rendir en mi trabajo.	5	4	3	2	1
16. Yo estoy interesado en temas muy variados (políticos, culturales, deportivos, etc).	1	2	3	4	5

17. Yo me trastorno cuando las cosas no me salen como yo quiero.	5	4	3	2	1
18. A menudo no estoy seguro de cómo fijar mi posición en un asunto controvertido.	5	4	3	2	1
19. No soy capaz de encontrar una vía alterna cuando encuentro un obstáculo.	5	4	3	2	1
20. A menudo estoy en desacuerdo con otras personas en el trabajo.	5	4	3	2	1
Subtotales					
TOTAL					

II PARTE

CONTEXTO LABORAL

¿CÓMO SE SIENTE USTED EN SU TRABAJO EN RELACION CON CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ITEMS?	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insa-tisfecho	Muy insa-tisfecho
21. ¿Qué tan satisfecho está usted con la empresa en que trabaja, comparada con otras empresas que usted conoce?	1	2	3	4	5
22. ¿Qué tan satisfecho está usted con su trabajo (con la clase de trabajo que hace)?	1	2	3	4	5
23. ¿Qué tan satisfecho está usted con las condiciones físicas de trabajo (calor, iluminación, ruido, etc.?)	1	2	3	4	5
24. ¿Qué tan satisfecho está usted con la cooperación que existe en su trabajo?	1	2	3	4	5
25. ¿Qué tan satisfecho está usted respecto a su jefe inmediato con relación a cómo maneja las responsabilidades de su gente?	1	2	3	4	5
26. ¿Qué tan satisfecho está usted respecto a su jefe inmediato con relación al manejo de las tareas y responsabilidades que le corresponden?	1	2	3	4	5
27. ¿Qué tan satisfecho está con su salario, considerando sus tareas y responsabilidades?	1	2	3	4	5
28. ¿Qué tan satisfecho está con su salario, considerando lo que otras empresas pagan por trabajos similares?	1	2	3	4	5
29. ¿Qué tan satisfecho está usted con sus ascensos a mejores cargos desde que empezó a laborar con la empresa?	1	2	3	4	5
30. ¿Qué tan satisfecho está usted con sus futuras oportunidades de ascensos a un mejor trabajo en la empresa?	1	2	3	4	5

31. ¿Qué tan satisfecho está usted con el uso que en su presente trabajo hace de sus habilidades y capacidades?	1	2	3	4	5
32. ¿Qué tan satisfecho está con el nivel de capacidad mental requerida en su trabajo (solución de problemas, juicios, etc.)	1	2	3	4	5
33. ¿Qué tan satisfecho está con el nivel de demanda de tiempo promedio en su trabajo (horas trabajadas vs. Capacidad mental requerida.	1	2	3	4	5
34. Ahora, considerando globalmente todas las cosas ¿cómo califica su situación actual de empleo?	1	2	3	4	5
35. Si usted tuviera la oportunidad ¿estaría trabajando para la presente empresa dentro de cinco años?	Cierto 1	Proba- blemente 2	No sé 3	Proba- blemente No 4	No 5
Subtotales					
TOTAL					

III PARTE

LISTA DE ESTRESORES

En el listado siguiente hay varias clases de problemas que podrían suceder en su trabajo. Indique en qué extensión cada uno de ellos llega a ser un problema u obstáculo para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades en el trabajo.

ESTE FACTOR ES UN PROBLEMA	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Usual-mente	siempre
36. Desconozco lo que la gente con quien trabajo espera de mí.	1	2	3	4	5
37. Siento que tengo que hacer cosas en mi trabajo que están en contra de mi criterio.	1	2	3	4	5
38. Soy incapaz de satisfacer las demandas conflictivas de varias personas sobre mí.	1	2	3	4	5
39. Siento que tengo una pesada carga laboral que seguramente no puedo terminar en un día ordinario.	1	2	3	4	5
40. No tengo el tiempo suficiente para hacer el trabajo apropiadamente.	1	2	3	4	5

41. Los requerimientos de trabajo afectan mi vida personal.	1	2	3	4	5
42. No tengo claro los alcances y responsabilidades de mi trabajo.	1	2	3	4	5
43. Siento que tengo muy poca autoridad para llevar a cabo las responsabilidades que me han sido asignadas.	1	2	3	4	5
44. Soy incapaz de conseguir la información que necesito para llevar a cabo mi trabajo.	1	2	3	4	5
45. No sé lo que mi jefe inmediato piensa de mí (cómo evalúa mi desempeño)	1	2	3	4	5
46. No soy capaz de predecir las reacciones de mis superiores.	1	2	3	4	5
47. Tengo ideas considerablemente diferentes de las de mis jefes.	1	2	3	4	5
Subtotales					
TOTAL					