

**DISEÑO DE UN MODULO DE CAPACITACIÓN SOBRE EL ESTRÉS
LABORAL EN PERSONAL COMERCIAL OPERATIVO DEL SECTOR
FINANCIERO.**

TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS: MANAGEMENT DE GESTION
HUMANA
BOGOTA D.C., NOVIEMBRE DE 2019**

**DISEÑO DE UN MODULO DE CAPACITACIÓN SOBRE EL ESTRÉS
LABORAL EN PERSONAL COMERCIAL OPERATIVO DEL SECTOR
FINANCIERO.**

TRABAJO DE GRADO

**PS. JAIME FERRO.
ASESOR(A)**

**Nicolay D. Becerra (423270), Paula Cifuentes (425224), Angie C. Fuentes
Gil (426259)**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS: MANAGEMENT DE GESTION
HUMANA
BOGOTA D.C., NOVIEMBRE DE 2019**



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/col/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos a quienes nos asesoraron en el desarrollo del Trabajo de Grado: Jaime Ferro Vásquez, quien nos ha acompañado durante todo el proceso y la realización del trabajo de grado, le damos un inmenso agradecimiento, por el seguimiento y enseñanza que nos brindó con tanto profesionalismo y cariño.

A la Universidad por su formación integral, junto con todos los profesores que hicieron parte de nuestra formación académica durante estos nueve semestres.

Dedicatoria

A Dios por la fortaleza y la oportunidad de estudiar. A nuestras familias, padres, hermanos, hijos, quienes estuvieron siempre apoyándonos con paciencia, amor y esmero. A nuestros compañeros de clase, algunos presentes, otros ya graduados, infinitas gracias por su participación, ayuda y enseñanza durante nuestro proceso de formación.

Tabla de contenido

Resumen, 12

Justificación, 13

El estrés, el detonante de las enfermedades en el siglo XXI, 15

Objetivo General, 31

Objetivos Específicos, 31

Método, 32

Estudio de mercadeo, 32

a) Objetivo general del estudio de mercadeo, 32

b) Objetivos específicos del estudio de mercadeo, 32

c) Nombre, símbolo, logo y slogan, 33

d) Producto básico, 33

e) Producto real, 34

f) Producto ampliado, 34

g) Clientes, 35

h) Mercado potencial, 35

i) Mercado objetivo, 35

j) Mercado meta, 36

k) Competencia directa, 38

l) Competencia sucedánea, 39

m) Canales de distribución, 40

n) Análisis de costos y gastos, 41

Resultados, 43

Conclusiones, 58

Referencias, 59.

Apéndices, 64

Lista de tablas

Tabla 1. Principales entidades financieras en Colombia, 36

Tabla 2. Oficinas disponibles para la atención al cliente en la localidad de Bosa, 37

Tabla 3. Administradoras de Riesgos Laborales, 39

Tabla 4. Análisis DOFA, 40.

Tabla 5. Reporte de gastos para el desarrollo de la operación mensual del módulo de capacitación Des-Stresate, 41

Tabla 6. Reporte de gastos para el desarrollo administrativo mensual en la aplicación del módulo de capacitación Des-Stresate, 42.

Lista de figuras

- Figura 1. Ubicación oficinas bancarias en la localidad de Bosa, 38
- Figura 2. Slogan módulo de capacitación, 43
- Figura 3. Presentación logo y capacitadores, 43
- Figura 4. Presentación del contenido módulo de capacitación, 44
- Figura 5. Presentación de lo que ofrece el módulo de capacitación a las organizaciones, 44
- Figura 6. Actividad inicial o rompehielos, 45
- Figura 7. Aplicación pre test de conocimientos sobre estrés, 45
- Figura 8. Generalidades del estrés, 46
- Figura 9. Fases de desarrollo del estrés, 46
- Figura 10. Síntomas del estrés, 47
- Figura 11. Actividad 2 Kahoot, 47
- Figura 12. Estrés laboral, 48
- Figura 13. Definición del estrés laboral, 48
- Figura 14. Modelo demanda-control, 49
- Figura 15. Factores de riesgo en el cargo asesor comercial de entidades financieras, 49
- Figura 16. Factores de riesgo en el cargo asesor comercial de entidades financieras, 50
- Figura 17. Factores de riesgo en el cargo asesor comercial de entidades financieras, 50
- Figura 18. Consecuencias laborales del estrés en los empleados, 51
- Figura 19. Actividad 2 “Si supieras que siente mi cuerpo cuando...”, 51
- Figura 20. Presentación de los tips o recomendaciones que hace Des-Stresate, 52
- Figura 21. Tips para la organización para reducir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores, 52
- Figura 22. Tips para la organización para reducir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores, 53
- Figura 23. Tips para la organización para reducir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores, 53
- Figura 24. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral, 54
- Figura 25. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral, 54

Figura 26. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral, 55

Figura 27. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral, 55

Figura 28. Actividad 3: “4 minutos para liberar el estrés acumulado de la semana, 56

Figura 29. Aplicación del pos test, 56

Figura 30. Agradecimiento y finalización del módulo de capacitación, 57

Lista de apéndices.

Apéndice A. Tabla 1. Tipos de entidades financieras en Colombia en último reporte del 2018- II, 65

Apéndice B. Pre test de conocimientos sobre estrés, 67

Apéndice C. Pos test de conocimientos sobre estrés y estrés laboral, 68

Apéndice D. Test tipo Likert de signos y síntomas de estrés laboral, 69

Apéndice E. Tips organizacionales para reducir el estrés laboral, 71

Apéndice F, Tips individuales para reducir el estrés laboral, 73

DISEÑO DE UN MODULO DE CAPACITACIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL COMERCIAL OPERATIVO DEL SECTOR FINANCIERO

Resumen

El objetivo del presente trabajo es diseñar un programa de identificación para la prevención primaria del estrés laboral en la población de adultos que trabajan en las áreas administrativas y operativas comerciales del sector financiero, en la ciudad de Bogotá, zona sur occidente. Para esto se hizo una exhaustiva revisión teórica, la cual permitió identificar las variables que se ven afectadas con el estrés laboral específico para estos cargos. Para el desarrollo del programa se tuvo en cuenta el modelo demanda-control de Vega (2001) en el que afirma que el estrés surge de las demandas psicológicas laborales y las características del trabajo, versus la toma de decisiones y las habilidades para hacerle frente a estas demandas. El programa fue diseñado para aprender a identificar signos y síntomas propios del estrés laboral que tienen mayor impacto en este tipo de cargos laborales, en el que se enseñan las generalidades del estrés, el estrés laboral, signos y síntomas, factores de riesgos, factores protectores y una serie de recomendaciones que se le hacen a los participantes del programa para que la primera intervención ante la presencia de estos signos y síntomas sea realizada por ellos mismos y por la empresa de la que hacen parte.

Palabras clave: estrés (1985), estrés laboral (1973) signos y síntomas (1967), factores de riesgo (2001), factores protectores (2007).

El estrés hace parte de nuestra cotidianidad y nos afecta con el paso del tiempo y con la transformación de la sociedad y de lo que hace parte de ésta. Para Barradas, et al. (2018) el estrés se vuelve cada vez más importante para nuestra sociedad actual, ya que cada vez aumenta el número de individuos de las poblaciones que lo padecen. Para este autor el estrés es el resultado de una mala adecuación sobre las estrategias de afrontamiento y autoeficacia sobre las demandas cotidianas.

Otros autores como García, Herrero, Mariscalá, Gutiérrez y Ritzel (2013) en su estudio del estrés lo definen como el desequilibrio resultado de unas altas exigencias, comparadas con un bajo o insuficiente nivel de respuesta y capacidad de afrontamiento.

Debido al aumento en las demandas y exigencias del mundo en el siglo XXI, más hombres y mujeres refieren padecer de estrés. El trabajo es uno de los niveles de ajuste más relevantes e influyentes en los seres humanos, ya que la mayor parte de la población trabaja o ha trabajado a lo largo de su vida. El trabajo según Henry y Neffa (2019) actualmente ha tenido una transformación tal, que no implica carga física sino mental, requiere mayor esfuerzo psicológico, emocional y cognitivo. Además de demandar adaptación y flexibilidad ante los constantes cambios que se presenten, mayores niveles de responsabilidad y más altas exigencias de regulación emocional en el servicio al cliente.

Por este motivo la vida laboral ha traído consigo consecuencias negativas como el estrés laboral. El estrés laboral es definido según Moreno y Báez (2010) como el resultado de la aparición de riesgos psicosociales que logran afectar en mayor medida la salud de los trabajadores y el adecuado funcionamiento organizacional a largo plazo.

El estrés laboral es considerado importante para Osorio y Niño (2016) ya que representa el desarrollo de enfermedades asociadas al trabajo, que se derivan de sobrecargas laborales, trabajo monótono y repetitivo y, con efectos psicosociales o riesgos psicosociales de factores intra laborales. Vanegas, González y Cantú (2016) establecen que una de las razones por las cuales el estrés laboral afecta tanto a la población, se debe a la forma como son afrontadas las situaciones estresantes y las exigencias del trabajo.

El estrés laboral se deriva de los riesgos psicosociales que según Moreno y Báez (2010) son las condiciones internas y externas al trabajo, que influyen y afectan en

mayor medida la salud mental y comportamental de los trabajadores durante su jornada y permanencia en una organización.

Los riesgos psicosociales según Moreno (2011) son circunstancias que surgen en el ámbito laboral para este caso, y que tienen una alta probabilidad de dañar la salud física, mental y social de los trabajadores que permanecen constantemente expuestos a estos factores. Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral tienen como consecuencia padecimientos según Henry y Neffa (2019) en los que se incluyen “estrés, burnout, depresión, violencia laboral, fatiga crónica, trastornos del sueño, adicciones, etc...” (p.2)

Hay evidencia clínica según Schdmit, Stelermann y Muller (2008) que los riesgos psicosociales influyen críticamente en la vulnerabilidad genética para desarrollar enfermedades. Esto quiere decir que, al estar en constante exposición a los factores de riesgo, las enfermedades se adquieren con más facilidad que en otros casos. Por esta razón, no puede considerarse al estrés laboral como una enfermedad, según Vidal (2019) sino como un continuo, que ejerce su influencia negativa sobre la salud y el desarrollo de enfermedades.

El estrés laboral según Vidal (2019) es modificable ya que puede aumentar o reducirse a través de cambios en las condiciones laborales, en los recursos y las habilidades de los empleados para afrontar condiciones que no puedan ser sometidas a cambios organizacionales. Por lo anterior, este estudio cobra importancia ya que brinda un aporte en el análisis sobre la influencia del estrés laboral en asesores comerciales de entidades financieras, además que considera los factores y riesgos más comunes presentes en este cargo específicamente; le brinda la oportunidad al área organizacional y al individuo como trabajador, herramientas para identificar signos y síntomas propios del estrés producto del trabajo y, unas recomendaciones dirigidas a ambas áreas, para reducir y hacer prevención primaria sobre un factor tan negativo como lo es el estrés laboral.

El estrés es un problema que afecta a la sociedad debido a que crea una tensión emocional que en algunos casos llega al punto de afectar el estado de salud y el comportamiento en el individuo. En el mundo “uno de cada cuatro individuos sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades, se estima que el 50 por ciento de las

personas tienen algún problema de salud mental de este tipo” Caldera, Pulido y Martínez (2007, citados por Berrío & Mazo, 2011).

El estrés ha sido estudiado desde varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías variadas y avanzadas, y con enfoques teóricos diferentes. Los enfoques fisiológicos y bioquímicos resaltaron la importancia de la respuesta orgánica, es decir, el nacimiento del estrés desde el interior de la persona. Las orientaciones psicosociales, por otra parte, han puesto el acento en el estímulo y en la situación que genera el estrés, enfocándose en factores externos (Berrío & Mazo, 2011).

Los factores externos son todos aquellos que hacen parte del contexto en el que se desenvuelven las personas. Leka, Griffiths & Cox (2004) consideran estos estresores como resultado del desequilibrio entre las exigencias del ambiente y las capacidades y conocimientos que un individuo tiene para hacerles frente. Todo depende de las capacidades que tienen los individuos o la percepción que tienen de sí mismos frente a estas capacidades, lo que conocemos como autoeficacia.

Para el Daily Herald Retrieved (2014) si una situación demandante es manejada adecuadamente, el estrés proporciona herramientas para sobrellevar mejor las presiones cotidianas, es decir tiene propósitos adaptativos. Por el contrario, si estas situaciones son controladas de forma incorrecta, el estrés afectaría al individuo física, mental y comportamentalmente lo que supondría un problema, llegando a convertirse en una enfermedad.

Como enfermedad, el estrés puede presentarse en diferentes tipos, según Piñeiro (2013) éste puede presentarse de forma aguda o crónica cuando tiene un gran impacto físico y emocional en un periodo de tiempo corto, en los que los estresores se presentan cotidianamente y se van acumulando en el organismo hasta provocar un desgaste adaptativo. Otro tipo de estrés para el autor es el estrés denominado positivo y negativo, el positivo es el inicial, el que permite la reacción adaptativa de los seres humanos a través de la activación. Si esta activación es continuada, duradera e intensa comienza a ser desagradable, provocando la pérdida del control transformándose en negativo.

Siendo el estrés de tipo negativo es importante entonces considerar los signos y síntomas que se desarrollan para activar una alerta temprana en la que pueda

identificarse asertivamente este problema. Para esto Ospina (2016) propone una serie de fases que permiten no solo identificar estas variables, sino además considerar en qué fase puede encontrarse una persona, para prevenir y/o realizar un tratamiento eficaz y, así mitigar o eliminar el estrés que afecta a quien lo padece.

La primera fase que se debe considerar y que sugiere el autor es la que denomina “la fase de alarma o alerta” en la que el organismo a través de un complejo proceso, se prepara a través de la hipervigilancia para que el cuerpo tenga una reacción oportuna ante cualquier estímulo.

La siguiente fase es denominada “fase o etapa de resistencia” en la que Ospina (2016) establece qué es la fase donde el estado estresante se mantiene o es reforzado, el organismo se mantiene alerta para afrontar la condición estresante o por el contrario perder el control sobre lo que lo rodea. Ésta es seguida por la fase de “agotamiento” en la cual, el estrés como “estado se mantiene, sobreviene una disminución ostensible en la activación, presentándose un déficit en las capacidades cognitivas y/o intelectivas, manifiestas en la falta de concentración y de memoria” (p.19). Es en esta última fase donde el estrés resulta perjudicial.

A partir de este punto pueden presentarse dos escenarios según Ospina (2016): uno en el que el individuo continúe en la fase de agotamiento y empiece a enfermarse, o dos que pase por la fase llamada “recuperación”. La recuperación es un proceso que ocurre cuando las demandas (factores de estrés) impuestas a un individuo ya no están presentes. Durante el proceso de recuperación, el funcionamiento de un individuo vuelve a su nivel de estrés previo, en el que se reduce la tensión.

El estrés presenta una sintomatología específica, se debe considerar inicialmente qué afecta en el organismo y qué consecuencias tiene sobre las áreas afectadas. Stermensky y Moss (2017) han identificado que uno de los órganos principalmente afectados por el estrés es el cerebro, específicamente la corteza prefrontal, la amígdala, el eje HPA y el sistema medular suprarrenal simpático, por lo cual se puede asociar con una inhabilidad para regular el eje HPA responsable del estrés, afecta la comunicación entre neurotransmisores, ocasiona cambios con el tiempo de las emociones, el comportamiento y la regulación cognitiva.

En cuanto a la regulación cognitiva, los efectos del estrés en el cerebro tienen repercusiones muy negativas en las capacidades básicas de los seres humanos. Según Mitchel (2015) la memoria es una de esas habilidades que se ve más deteriorada bajo altos y constantes niveles de estrés, ya que se da una mala evocación de la memoria, porque el funcionamiento cerebral está roto, consecuencia de sentirse abrumado. Con el paso del tiempo incrementan no solo las dificultades para recordar algunas cosas sino las posibilidades de padecer demencia y otras enfermedades relacionadas con la pérdida de memoria.

Otras capacidades cognitivas afectadas por el estrés son las propuestas por Piñeiro (2013) en las que se puede presentar “inseguridad, preocupación, temor, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los demás, temor a la pérdida del control, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.” (p.127). A nivel fisiológico el autor también considera como síntomas, aquellos que son comunes de la tensión cotidiana como la sudoración, taquicardia, palpitaciones, dolores de cabeza, dificultades respiratorias entre otras.

La motricidad es otra variable que se ve afectada y es observable en este tipo de estrés negativo, Piñeiro (2013) considera que normalmente se experimentan comportamientos evitativos, movimientos repetitivos, comportamientos adictivos como fumar, beber o comer excesivamente para reducir el malestar del estrés, caminar de un lado para otro y dificultades en el habla como tartamudear.

En casos extremos de tensión se puede desarrollar un estrés crónico según es comúnmente denominado como “Síndrome de Burnout”. Éste según Santizo (2014) es un síndrome tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad. La baja realización personal en el trabajo puede definirse como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, de modo que esa evaluación negativa afecta la habilidad en el trabajo y el tipo de relación que establecen con las personas a las que brindan un servicio.

Esta circunstancia provoca que los profesionales se sientan descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Autores como Barrios, Archabala, y

Valenzuela (2012) afirman que el Burnout está caracterizado por agotamiento o cansancio emocional que puede manifestarse física y psíquicamente; despersonalización como presencia de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.

Por otro lado, se hablan de diversos síntomas que caracterizan el síndrome de Burnout, entre los cuales podemos encontrar: trastornos psicossomáticos, emocionales y conductuales. Entre los trastornos psicossomáticos según Barrios, Archabala, y Valenzuela (2012) se encuentran cefalea; fatiga crónica; desórdenes gastrointestinales; mialgias e hipertensión, entre otros. También es posible encontrar manifestaciones emocionales, como el distanciamiento afectivo con las personas a las que se atiende, deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad, y dificultad para concentrarse, produciéndose un descenso del rendimiento lo que se traduce en el cuestionamiento de la propia competencia profesional, que conlleva a una disminución en la autoestima. Además, se encuentran síntomas conductuales, como ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse y síntomas defensivos que aluden a la negación emocional.

Anteriormente se pudo definir el estrés y establecer sus generalidades, con base en esto, se puede entonces establecer que el estrés laboral, según El Ministerio de Trabajo (2014) es una enfermedad que hace parte de los trastornos mentales y comportamentales, generando enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo, y que es contraída por factores en la actividad laboral o por el medio en el que el trabajador se desempeña, por lo cual le concierne a la salud pública.

Durante más de una década la APA (2017) ha realizado una encuesta anual a la población americana y los resultados que arroja siempre apuntan a que las variables que mayormente influyen en el estrés son el dinero y el trabajo, variables claramente relacionadas con la vida organizacional de las personas.

En los años 80's, Gutiérrez y Vilorio (2014) afirman que debido a la industrialización en Colombia aparecen "nuevos tipos de organizaciones, de estilos de liderazgo, de formas de contratación, de formas de trabajo, cambios de roles y de perfiles de los diferentes cargos, entre otros" (p.5). Esta nueva adaptación de las organizaciones ha dado paso a nuevas exigencias, que requieren obligatoriamente

desarrollar comportamientos adaptativos por parte de los trabajadores para poder soportar y sobrellevarlas, y como resultado de esta adaptación el estrés comienza a ser parte de la vida laboral de los individuos.

Para los estudios efectuados por la INSHT (2010) el cambio significativo en las condiciones de trabajo, la adquisición de nuevas tecnologías operativas, la ocurrencia de accidentes o incidentes, son algunos indicativos de que el contexto laboral es un factor de riesgo para el estrés. Éste a través de modificaciones en el ambiente o en las condiciones de trabajo, ejerce sobre la persona una gran influencia; teniendo como consecuencia la pérdida del equilibrio de la salud y originar las llamadas patologías del trabajo y sus consecuentes daños derivados.

Debido a esto en la gran mayoría de las empresas u organizaciones, se menciona al estrés laboral, como uno de los factores de mayor riesgo que perjudica a un gran número de colaboradores de muchas empresas, que tiene como consecuencias problemas individuales, sociales y financieros muy significantes (Quispe, 2016, p.11).

Siendo el estrés laboral un fenómeno en progreso, se estudia según Teixeira, Gherardi, Pereira, Cardoso y Reisdorfe (2016) a través del modelo de demanda –control bajo unos niveles exagerados, ya que el desarrollo de enfermedades laborales son el resultado de un desgaste al trabajador y una mayor exposición al estrés laboral (p.290).

En este modelo de demanda-control, Karasek (1979) afirma que el estrés laboral surge porque las demandas de los trabajos son altas y la capacidad de control de las mismas es baja, es decir que se cuentan con muy pocos recursos para hacerle frente a la situación. El autor considera dos distintos escenarios, en uno se puede contar con un trabajo excitante en el que existan altas exigencias, y a su vez se cuente con un control muy alto de recursos, o por el contrario los niveles de demanda y de control sean muy bajos, lo que resulta de un trabajo monótono y pasivo.

Otro autor que coincide con este modelo para explicar el desarrollo del estrés laboral es Vega (2001) quien afirma que los resultados de las demandas psicológicas laborales y las características del trabajo, se relacionan con la toma de decisiones y el uso de las habilidades frente a estas características. Para entender mejor el modelo se debe inicialmente definir las variables que lo comprenden.

Las demandas psicológicas son definidas según Vega (2001) como las exigencias que el trabajo hace como cantidad de trabajo, presión, niveles de atención e interrupciones. Otros autores como Montero, Torres y Araque (2013) consideran las demandas como “sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas, o demandas conflictivas” (p. 645).

El control por otra parte, es comprendido como el recurso que modera las exigencias del trabajo, los autores lo explican no en exigencias de cantidad de demandas sino el no tener las capacidades para hacer frente a estas exigencias. Estas variables de demanda y control resultaron bastante relevantes en el ámbito laboral. Vega (2001) afirma que en la década de los 70's varios estudios demostraron que las altas demandas psicológicas y la capacidad de control producían consecuencias en el estado de salud como depresión y síntomas de tensión mental y, comportamentales como actitudes poco proactivas o percepción de monotonía en el trabajo y la autopercepción de no tener capacidad para ejercer las competencias.

Se considera este modelo porque aporta enormemente al estudio del estrés laboral, ya que permite hacer predicciones sobre problemas de salud y comportamientos organizacionales. Además de esto, Quispe (2016) considera que este tipo de estrés no solo afecta a los colaboradores en su forma de percibir el trabajo y en su productividad, sino que además afecta su vida personal y familiar por lo cual debe considerarse fundamental su diagnóstico y tratamiento temprano.

Otros factores de estrés que hacen parte del trabajo son los que propone Gabriele (2019) los cuales divide en modelos bidimensionales, es decir, comprende factores estresantes de impedimentos y factores estresantes de desafío. Los estresores de impedimentos son exigencias estresantes, vistos como obstáculos para lograr metas y logros. Los estresores de desafío son exigencias estresantes que son vistos como potenciales, experiencias de aprendizaje y crecimiento.

El estrés laboral, a modo de conclusión y según Selye (2013) tiene como consecuencia el desarrollo de problemas de salud y de baja productividad y rendimiento en el trabajo, además de afectar la regulación adecuada del estado de ánimo y afectar las habilidades y relaciones sociales de los individuos tanto en la organización como en su vida personal y familiar.

Para el interés de este trabajo se deben entonces considerar además de las generalidades del estrés y el estrés en el trabajo; las condiciones específicas de esta problemática en cargos comerciales que desarrollan su actividad de atención al cliente y ventas en entidades financieras.

El sector empresarial es uno de los sectores laborales más afectados por el estrés laboral, Gómez (2017) afirma que, según una encuesta realizada a más de 16.000 empleados, el ausentismo laboral y el estrés son las variables que más afectan a las empresas. Según estudios del autor, las empresas del sector financiero son las más afectadas económicamente por la ausencia de sus colaboradores, representando pérdidas de hasta setenta y nueve millones de pesos, lo que significaría que un empleado es el mayor activo.

Para iniciar hacia el sector financiero resulta indispensable considerar los riesgos psicosociales propios de este sector laboral, porque afectan directamente la calidad de vida de los trabajadores. Esta calidad de vida determina las diferentes vivencias de las personas en el sitio de trabajo e involucra los niveles de satisfacción sobre las tareas realizadas, lo cual representa para todas las organizaciones “niveles elevados de calidad y productividad” (Pinilla, 2009, p.30)

El trabajador para el caso de la calidad de vida debe percibir cubiertas las siguientes necesidades propuestas por García y García (2017): “soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo, satisfacción que incluye el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado” (p.4).

En calidad de vida también se consideran importantes los factores psicosociales de riesgo, ya que influyen directamente en ésta. Moreno y Báez (2010) los definen como todos los factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de cada trabajador. Por otro lado, Gil (2012) los define como condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Para hacer una adecuada identificación de los factores de riesgo se debe tener en cuenta el sector y las actividades que desarrollan cada uno de los trabajadores. UGT (2009) considera como actividades específicas de los asesores comerciales, la correcta

orientación de los consumidores en las compras, control de actualizaciones en los productos y servicios ofertados, diversas formas de promoción de sus productos que para el caso del sector financiero son productos intangibles.

Existen muchos factores de estrés involucrados en el ámbito laboral. CEM (2013) establece una serie de ellos, sin embargo, según descripción del autor solo se tomarán en cuenta aquellos que apliquen para el área comercial financiera:

- El contenido de trabajo es uno de ellos ya que el autor considera que la alta incertidumbre, que se asocia con el cumplimiento de metas, para el caso en específico, es un factor potencial.
- Sobrecarga y ritmo, para este caso en particular consideraríamos los altos ritmos de trabajo en cuanto a la entrega de resultados y el cumplimiento de las metas en un tiempo establecido para cada asesor comercial.
- Los horarios también pueden considerarse, ya que, para el objetivo de alcanzar la meta de venta, los asesores deben extender o trabajar en largas jornadas, que afectan la salud y la percepción. A su vez se ve afectada la relación trabajo- familia ya que la cantidad de horas trabajadas recorta la cantidad de tiempo que pueden compartir con sus familias.
- La cultura organizacional y los funcionales, pues ésta es determinante para éste cargo o cualquier otro en cuanto a temas de dificultades en la comunicación, bajo apoyo o falta de definición de metas y objetivos.
- Las relaciones interpersonales, incluidas dentro del clima organizacional, se ven muy afectadas para este cargo en particular, debido a los altos índices de competitividad entre los compañeros de trabajo e incluso con los mismos líderes de equipo.
- Desarrollo de carreras, ya que pocas empresas consideran dentro de su plan de Recursos Humanos establecer un plan carrera donde sus trabajadores puedan pasar de un cargo comercial operativo a un cargo comercial ejecutivo o directivo.

Otros factores de riesgo intralaboral considerados más frecuentes en el sector operativo comercial, es según Castro y Hoyos (2015) y su estudio cualitativo son “el liderazgo y relaciones sociales, participación y manejo del cambio, oportunidades para el

uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo, demandas del trabajo, demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, demandas de carga mental, jornada de trabajo y recompensa” (pp. 44-55).

Esta exposición al estrés provoca según Calderón, Laca y Pando (2017) que un trabajador estando en un estado de estrés se enferme con más frecuencia, reduzca su rendimiento, solicite un traslado o incluso tome la decisión de abandonar el empleo, generando no solo consecuencias para el trabajador, sino también para la organización.

Por otro lado, la implementación de tecnologías de la información en instituciones financieras según Gómez (2017) ha generado grandes cambios en el mercado y en la manera como se prestan los servicios a los clientes, y estos a su vez exigen mayor efectividad, eficiencia, rapidez, solución y atención a sus demandas y necesidades. Por ello la organización se ha visto obligada a evolucionar; la presión, los objetivos, las metas y los retos que son asignados a los colaboradores y que no se manejan adecuadamente, puede conllevar a que ellos padezcan de estrés laboral.

Este módulo de capacitación está dirigido a esta población ya que, los asesores comerciales son los colaboradores que presentan un mayor porcentaje de afectación por el estrés laboral. Luna (2015) afirma que una de las razones por las cuales se presenta es por el conflicto del rol, ya que, debido a la formación jerárquica de la empresa, éstos pueden recibir instrucciones distintas de múltiples jefes, lo que se convierte en algo ambiguo.

También se consideran como antecedentes para el estrés laboral los mencionados por Goolsby (1992 citado por Luna, 2015) donde se destaca que los asesores comerciales se desenvuelven en un ambiente controlado por la presión: las ventas controladas por los supervisores, las cuales a su vez determinan el desempeño de su trabajo, lo que significa una presión por vender más, y adicional a esto la presión ejercida por lo clientes para recibir solución de sus conflictos.

Los asesores comerciales como anteriormente se mencionó son evaluados y presionados por indicadores que miden su desempeño, lo que les genera estrés, y este estrés según Mogollón y Muñoz (2018) está relacionado directamente con el nivel de logro de meta, entre más altos se encuentren los niveles de estrés más bajos son los

niveles de logro, afectando el desempeño laboral y disminuyendo las ventas, siendo afectados no solo el asesor sino a su vez la rentabilidad de la empresa.

Las metas comerciales son indispensables para el cargo, y a su vez son una de las causas más frecuentes por las cuales se comienza a padecer de estrés, Mogollón y Muñoz (2018) afirman que uno de los errores que con más frecuencia se comete, es realizar distribuciones de las metas sin considerar la realidad del mercado y las características con las que cuenta el equipo de asesores, provocando desmotivación para unos colaboradores que no logran cumplir con el objetivo, y la premiación a otros asesores que cuentan con mayores capacidades y competencias.

El estrés laboral según Gómez, Suasnavas y Rodríguez (2017) también es producto del temor a la autoridad. Lo que causa que los asesores comerciales trabajen bajo un estado de tensión, lo que provoca un decremento significativo en la eficiencia, bajos niveles de adaptación y el sentimiento de privación de individualidad como colaborador

Todos estos factores presentes en el contexto laboral de los asesores comerciales, afectan enormemente su salud. Resulta necesario para este documento identificar que signos y síntomas se presentan para este cargo en específico. Vindel (2002) determina que la reacción más frecuente en los estados de estrés laboral es la ansiedad y los síntomas que se presentan son:

- Preocupación
- Temor
- Inseguridad
- Dificultad para decidir
- Pensamientos negativos sobre sí mismo
- Miedo.
- Dificultades para pensar o concentrarse

A nivel fisiológico:

- Sudoración
- Tensión muscular
- Palpitaciones

- Temblor
- Molestias en el estomago
- Dificultades respiratorias
- Sequedad en la boca
- Dolor de cabeza
- Mareo
- Nauseas.

A nivel comportamental:

- Evitación de situaciones temidas
- Fumar, beber o comer en exceso
- Intranquilidad motora en la que se presentan movimientos repetitivos
- Caminar de un lado para otro
- Llorar
- Tartamudear.

Otro síntoma asociado al estrés laboral para este cargo según Ayma y Hanco (2018) es la incapacidad para regular emociones, ya que se puede producir fácilmente la ira, irritabilidad, tristeza o depresión. Además de que puede presentarse a nivel físico agotamiento y bajo rendimiento laboral.

Para alcanzar el objetivo de este trabajo se hace fundamental considerar las recomendaciones para reducir y eliminar la aparición del estrés laboral en este cargo. Se considera pertinente incluir dentro de este apartado los factores protectores en el trabajo. Según Amar, Abello y Acosta (2003) los factores protectores son aquellas características personales, del ambiente de trabajo o las percepciones sobre los mismos que disminuyen todo aspecto negativo, la vulnerabilidad y la probabilidad de adquirir cualquier enfermedad.

Se reconocen como factores protectores en el trabajo según Sura (2008) todos aquellos factores presentes que generan condiciones de bienestar para el colaborador, lo que favorece a su capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes.

El equilibrio entre el trabajador y las condiciones laborales son muy importantes Beltrán (2014) afirma que el equilibrio entre estas dos variables de condiciones laborales y factor humano pueden generar un bienestar desde su función de proteger.

De acuerdo con lo anterior se pueden establecer según los factores de riesgo organizacionales algunas medidas para prevenir o mitigar el desarrollo de estrés laboral. Para la Oficina Internacional del Trabajo (2013) se deben establecer las siguientes estrategias que puede desarrollar la misma organización:

- *Pausas y descansos:* se debe organizar, planificar y distribuir el tiempo de trabajo para incidir de manera positiva en el desempeño de los individuos. Es importante reducir los tiempos de trabajo ya que las jornadas excesivas producen fatiga física y mental. Puede darse más espacio para actividades de ocio y descanso.

- *Horario de trabajo:* se considera que un horario laboral flexible favorece el equilibrio del tiempo familiar y laboral, lo que genera en el colaborador la percepción de autonomía, incrementando la satisfacción con su trabajo.

- *Funciones y tareas:* el puesto de trabajo debe tener contenido con funciones y tareas pertinentes, esto permite que el individuo perciba que su trabajo sirve para algo. Adicional éste debe adaptarse a las expectativas y capacidad del trabajador.

- *Ritmo de trabajo:* es estresante para los colaboradores una exigencia de logro de rendimiento en un tiempo delimitado, se deben establecer tiempos adecuados para que los trabajadores no se sientan abrumados por percibir que no tiene el tiempo suficiente para cumplir con los objetivos requeridos.

- *Monotonía:* el trabajo debe contener elementos llamativos y enriquecedores para que el colaborador no pierda ningún tipo de iniciativa.

- *Autonomía:* el trabajador debe percibir que tiene la libertad debe planificar y desarrollar estrategias para realizar su trabajo. Esto generará grados de iniciativa y responsabilidad. Otro tipo de soluciones organizacionales las proponen la OFT (2013) considerando como posibles soluciones a la mitigación del estrés laboral:

- *Control de trabajo:* los autores sugieren que los colaboradores los involucren para la organización del trabajo y para el aprendizaje de los buenos ejemplos.

- Animar a los trabajadores a presentar ideas para mejorar las condiciones del trabajo.

- *El trabajo en equipo* es fundamental, por eso es mejor establecer tareas para subgrupos de trabajo para que el trabajo sea secuencial.

- Fomentar equipos de trabajo autónomos.

- Establecer tareas en las que los colaboradores tengan la oportunidad de aprender nuevas habilidades.

- Plantear planes de mejora en grupos de colaboradores y líderes.

Apoyo social: escuchar con detenimiento quejas y opiniones de los colaboradores acerca de las condiciones de su trabajo

- Disponer de asesores y mentores que apoyen a sus compañeros de trabajo.

- Proporcionar profesionales de asistencia para que los colaboradores puedan hacer frente a sus problemas.

- Contar con personal calificado para capacitar a los colaboradores sobre la protección y reducción del estrés laboral.

- Organizar eventos sociales para crear relaciones amistosas entre el personal.

- Promover la amabilidad y la colaboración entre los colaboradores.

Equilibrio entre vida y trabajo: asegurar tiempo suficiente para periodos de descanso y actividades de tiempo libre.

- Considerar el impacto de las horas de trabajo sobre los colaboradores.

- Reorganizar los turnos de trabajo para evitar los excesos en jornadas laborales

- Proporcionar apoyo a los trabajadores que necesitan cuidado de sus hijos u otro tipo de necesidades sociales.

- Promover las pausas breves dentro de la jornada de trabajo. Es importante determinar espacios en los que los colaboradores puedan tener este espacio.

- *Reconocimiento del trabajo:* establecer un sistema para premiar los logros alcanzados como resultado de buenas prácticas. Se puede abrir un espacio para realizar ceremonias para estas premiaciones.

- Informar a los colaboradores cuando hacen bien su trabajo y como esto beneficia a la empresa.

- Establecer medidas de apoyo para mejorar las competencias y habilidades, esto con el fin de potenciar el desarrollo profesional.

A nivel individual los colaboradores ante la presencia de signos y síntomas propios del estrés pueden seguir las siguientes recomendaciones propuestas por Sanitas (s.f):

- Identificar que situaciones son estresantes y evitarlas.
- Ser conscientes de las habilidades que se poseen para no asumir responsabilidades que sobrepasen esas capacidades.

- Organizar las prioridades a la hora de enfrentar responsabilidades asignadas.

- Mantener siempre una actitud positiva.

- Dormir el tiempo necesario y descansar cuando se tiene el tiempo de hacerlo.

- Se debe siempre contar con apoyo social, es indispensable evitar aislarse.

- Delegar funciones, esto genera un equilibrio en las tareas realizadas lo que evita que haya sobrecarga laboral.

- Evitar las bebidas estimulantes antes de descansar

- Realizar alguna actividad física, mínimo dos veces a la semana, ya que esto aumenta la producción de endorfinas y liberan el estrés.

- Tener higiene del sueño, es decir acostarse y levantarse siempre a la misma hora.

Adicional se hace la recomendación para reducir los niveles de estrés, propuesta por Vidal (2019) en la que se recomiendan consumir alimentos que el autor denomina como anti-estrés, ya que algunos aumentan el nivel de serotonina

que proporciona bienestar, o reducen los niveles de cortisol y adrenalina que son hormonas del estrés.

Este autor enlista una serie de alimentos para tener el efecto mencionado anteriormente:

- Hidratos de carbono complejos que incrementan la producción de serotonina como la avena, la pasta, el pan y cereales integrales.
- Ácido fólico, proporciona sensación de calma, presente en espárragos.
- Yogurt natural, favorece la producción de serotonina y regula el sueño.
- Frutas y verduras de color morado que contienen antocianinas que combaten las enfermedades cardiovasculares y ayudan a la claridad mental, entre estas se pueden encontrar las berenjenas, las uvas, las moras, los rábanos, etc.
 - Chocolate negro reduce las hormonas del estrés.
 - La albahaca, protege significativamente contra el estrés
 - Mariscos, combaten el cansancio y brindan energía.
 - Cítricos, refuerzan el sistema inmunológico y combate el estrés.
 - Espinacas, contienen magnesio que ayuda a nivelar los niveles de cortisol cuando un individuo se encuentra en una situación de presión.
- Pescado: el omega 3 contenido en esta proteína ayuda a disminuir las hormonas del estrés.
- Te: proporciona recuperación rápida de situaciones estresantes
- Pistachos, suavizan el impacto de las hormonas de estrés
- Almendras, contienen vitamina E que fortalecen al organismo en momentos muy estresantes.
- Apio o zanahoria, al masticarlos ayudan a relajar la mandíbula tensa previniendo dolores de cabeza
- Leche: contiene calcio que ayuda a reducir espasmos musculares y aliviar la tensión.

A nivel individual también se hacen otras recomendaciones sugeridas por El ministerio de Salud (2017):

- Manejar una agenda realista de las actividades en el día, no establecer un número de actividades imposibles de cumplir.
- Programar las tareas del día y el tiempo que requiere para realizarlas
- Tomar pequeños descansos en los que pueda incluir ejercicios para distensión de la mente y el cuerpo.
- Decir NO en el trabajo también es bueno, no debe comprometerse a realizar funciones de las que sea consciente lo sobrecargan laboralmente.
- Vigilar lo que se come, una dieta balanceada puede beneficiar la salud y disminuir el riesgo de padecer estrés.
- No consumir en exceso cafeína, cigarrillos y/o alcohol ya que son sustancias estimulantes que incrementan la producción de hormonas del estrés.
- Adoptar un lenguaje positivo, ya que al pensar y decir que NO se puede, genera frustración y estrés.

Por todo lo anterior, el presente trabajo tiene como fin la creación de un módulo de capacitación, en el cual se establecen de manera específica los signos y síntomas del estrés, para hacer una fácil identificación y un diagnóstico asertivo en empleados en los cuales se ve afectado el desempeño laboral, la atención al cliente y su permanencia en la organización, a partir de información comprensible y con una práctica aplicación de autoevaluaciones para la población.

Des-Stresado” (Capacitación de identificación de signos y síntomas del estrés laboral en personal comercial financiero) es una herramienta de tipo múltiple, que permite realizar una fácil identificación de signos y síntomas en empleados, los cuales se están viendo afectados por el estrés laboral. Durante la sesión de capacitación se podrán encontrar la definición del estrés, efectos, las etapas de presentación y desarrollo, estrés laboral, modelo de demanda-control y todos los factores psicosociales de riesgo propios de los asesores comerciales de entidades financieras. Además, se incluye un test auto evaluativo para identificar qué signos y síntomas puede estar presentando el personal

comercial y, recomendaciones para que los trabajadores reduzcan estos síntomas y aprendan a controlarlos de forma autónoma.

Objetivo general

Diseñar un módulo de capacitación que facilite la autogestión en cuanto a la identificación y comprensión de signos y síntomas propios del estrés laboral en el personal comercial de entidades financieras

Objetivos Específicos

1. Identificar signos y síntomas del estrés laboral en asesores comerciales de entidades financieras.
2. Evaluar conocimientos específicos acerca del estrés por medio de una aplicación Pre test en asesores comerciales de entidades financieras.
3. Facilitar tips organizacionales e individuales para reducir estrés laboral en asesores comerciales de entidades financieras.

Estudio de mercadeo.

Objetivo general del estudio de mercadeo.

Diseñar una estrategia de marketing que permita comercializar el módulo de capacitación a las entidades financieras en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos del estudio de mercadeo.

1. Conocer el número de oficinas bancarias que se encuentran en la localidad de Bosa de la ciudad de Bogotá, para proyectar el alcance del módulo de capacitación Des-Stresate en el mercado.
2. Investigar en la localidad de Bosa de Bogotá cuántas oficinas bancarias están actualmente en funcionamiento y brindando su servicio al cliente.
3. Determinar los canales de distribución más efectivos para comercializar el módulo de capacitación.
4. Adecuar el módulo de capacitación para abarcar y cumplir con la expectativa de mercado obtenida en el estudio.

Presentación del producto.

Des-Stresate

Controle el estrés y viva mejor.

Des-Stresate es una palabra que incluye el prefijo des, el cual invierte el significado del vocablo simple o representa una acción invertida, para nuestro caso el invertir el estrés y devolver bienestar y calidad de vida a las personas

El módulo de capacitación para identificar signos y síntomas del estrés laboral tiene como objetivo que las organizaciones y los trabajadores tengan el conocimiento y las herramientas suficientes para identificar de forma autónoma factores de riesgo, signos y síntomas producto de estos factores y, recomendaciones a realizar para reducir y eliminar estos síntomas y prevenir el estrés laboral y las enfermedades que puede desencadenar.

Logo símbolo y slogan del producto.



El logo está representado por el cráneo de una persona que identifica el riesgo del estrés en la actualidad y tiene en su interior un árbol floreciendo que simbolizan la vida dentro de un cerebro de cristal que representa que se deben romper esquemas para una mejor calidad de vida.

Producto básico.

Des-Stresate es un producto que brinda:

1. *Confiabilidad* ya que está sustentado teóricamente por estudios realizados anteriormente sobre el estrés laboral, y fue realizado por profesionales en psicología con el suficiente entrenamiento y conocimientos, para proporcionar un módulo de capacitación, de fácil comprensión para reducir el estrés laboral, recuperar el bienestar e incrementar la calidad de vida.

2. *Rentabilidad* para las organizaciones ya que el estrés laboral trae consigo pérdidas para la empresa representadas en ausentismo, rotación de personal, incumplimiento de metas establecidas, bajo rendimiento, baja productividad y bajos niveles de servicio al cliente, lo que tiene como consecuencias quejas frecuentes por parte de clientes insatisfechos.

3. *Autonomía* ya que le brinda los conocimientos y las herramientas necesarias a los trabajadores y líderes, para comprender la problemática, saber

identificar que signos y síntomas son producto del estrés y aplicar las recomendaciones proporcionadas para hacer eficaz el control sobre el manejo del estrés.

Producto real:

El módulo de capacitación se divide en 6 momentos, con una duración total de 2 horas, en las que se cuenta con la siguiente programación:

1. Presentación de los capacitadores y actividad rompehielos (15 minutos)
2. Aplicación del pre test de conocimientos sobre estrés (10 minutos)
3. Presentación de las generalidades del estrés: definición, fases de desarrollo, modelos explicativos, signos y síntomas (20 minutos)
4. Actividad Kahoot para evaluar los conocimientos adquiridos sobre estrés (10 minutos)
5. Estrés laboral: definición, causas del estrés laboral, riesgos psicosociales, síntomas del estrés, factores protectores (19 minutos)
6. Actividad 2: “si supieras que siente mi cuerpo cuando...” para que los participantes asocien las situaciones y los síntomas que presentan en esas situaciones (10 minutos)
7. Presentación de recomendaciones organizacionales e individuales sobre como disminuir y controlar los síntomas del estrés (14 minutos)
8. Actividad 3: “4 minutos para liberar el estrés de la semana” (5 minutos)
9. Entrega de las tarjetas organizacionales e individuales y de los test personalizados para la identificación de signos y síntomas del estrés. Aplicación de pos test para evaluar los niveles de conocimiento adquiridos en la capacitación (13 minutos).

Producto ampliado.

A los participantes de la capacitación se les hará entrega de unas tarjetas didácticas con la problemática y los tips o recomendaciones para reducir el estrés en esa situación concreta, además se les hará entrega de un cuestionario tipo Likert para que

cada trabajador pueda identificar de forma autónoma si los síntomas que está presentando están asociados al estrés laboral.

Clientes

El programa de identificación de signos y síntomas de estrés laboral Des-Stresate, está dirigido a entidades financieras que requieran del apoyo de asesores comerciales para llevar a cabo su actividad.

Mercado potencial

El módulo de capacitación de Des-Stresate, va dirigido a todas las entidades financieras que presten sus servicios de forma presencial en una oficina disponible para la atención a sus clientes.

Mercado Objetivo.

El módulo de capacitación está diseñado para todo el personal de adultos y jóvenes cuyas funciones sean específicamente la atención a clientes y la asesoría comercial presencial de los productos del portafolio bancario, en la ciudad de Bogotá.

Para esto se recurre a la información proporcionada por La Superintendencia Financiera de Colombia (2019) la cual tiene como misión ejercer la inspección, vigilancia y control de quienes realizan la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo o inversión de recursos recibidos (captados) del público. De acuerdo con las leyes colombianas vigentes, las únicas entidades legalmente autorizadas para la captación, manejo, aprovechamiento o inversión de recursos del público, son las sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, a saber: los bancos; las compañías de financiamiento; las corporaciones financieras; las cooperativas financieras; los organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero; las entidades oficiales especiales; las sociedades fiduciarias; las secciones de ahorro y crédito de las cajas de compensación; las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía; las sociedades comisionistas de bolsa independientes; comisionistas de bolsa de valores y de bolsas agropecuarias, agroindustriales y de otros productos básicos; las sociedades administradoras de inversión; los fondos mutuos de inversión; los emisores de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores y las sociedades de capitalización, según las modalidades que la ley expresamente establece para cada tipo

de entidad. Así mismo, las únicas entidades autorizadas para la realización de operaciones de seguros son las compañías y cooperativas de seguros sometidas a la inspección, vigilancia control y de esta Superintendencia. Las citadas entidades autorizadas para captar recursos del público deben constituirse exclusivamente bajo la forma de sociedades anónimas o de cooperativas financieras. Así las cosas, en nuestro país ninguna sociedad colectiva, en comandita, de responsabilidad limitada o empresa unipersonal puede contar con autorización legal para captar recursos del público y, mucho menos, una persona natural.

Las cooperativas de ahorro y crédito, las cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito y las cooperativas integrales con sección de ahorro y crédito sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se encuentran autorizadas para desarrollar la actividad financiera exclusivamente con sus asociados o cooperados. Se han establecido las principales y más reconocidas entidades financieras en el país ver tabla 1., para ampliar la información debe verse el Apéndice A.

Tabla 1.

Principales entidades financieras en Colombia

Tipo de Entidad	Cantidad
Establecimientos bancarios	25
Compañías de financiamiento	5
Banco de la Republica	1
Corporaciones financieras	5
Sociedades corredoras de seguros	45
Compañías de seguros generales	24
Compañías de seguros de vida	19

Mercado meta.

Se seleccionó como cliente meta, todas las entidades financieras cuyas oficinas bancarias se encuentren ubicadas en la localidad de Bosa, en la zona sur de la ciudad de

Bogotá, pueden ser oficinas externas o u oficinas ubicadas al interior de los centros comerciales en esta zona.

Tabla 2.

Oficinas disponibles para la atención al cliente en la localidad de Bosa.

Banco	Dirección
Banco de Bogotá	Cra. 87 ##49-31S
Bancolombia	Cl. 65 Sur
BBVA	Calle 65 Sur N° 80-47 Bosa Centro
Banco de Occidente	Cra. 80 #47B-19
Banco Davivienda	Autopista Sur N° 66 - 06 Autopista del
Banco Popular	Sur
Banco Av. Villas	Cl. 65 Sur #78L-53
Bancamía	Tv. 79d #72c Sur-7 a 72c Sur-49
Bancompartir	Cl. 65 Sur #79c5
	Carrera 73 No. 57R - 12 Local 127 C.C.
	Metro Sur
	Cra 95A #49c Sur-2 a 49c Sur-90
	Avenida Carrera 86 #42B-51S.LC.1-35
	Milenio Plaza
	Tr. 7, Cl. 94 Sur ## 12
	Cl. 65 Sur #80-50
	Calle 50 Sur No 93D98 C.C Trebolis
	Serdán, Cll 67 No.7- 35 Torre B Piso 1
	Serdán, Cll 67 No.7- 35 Torre B Piso 1
	Carrera 88 C # 56 F - 36 Sur
	Transversal 78 L # 69 C - 02 Sur
	Cra. 77G Bis, Dg. 31 Sur ### 63

Nota: la información de las entidades bancarias fue tomada de Rankia (2019) <https://www.rankia.co/blog/listado-principales-bancos-colombia/4276265-que-sucursales-bancos-hay-bosa>

En la siguiente figura se puede encontrar el mapa de la ubicación de las oficinas de las entidades bancarias de la localidad de Bosa en la zona sur de la ciudad de Bogotá, información ampliada en la *Tabla 2*.

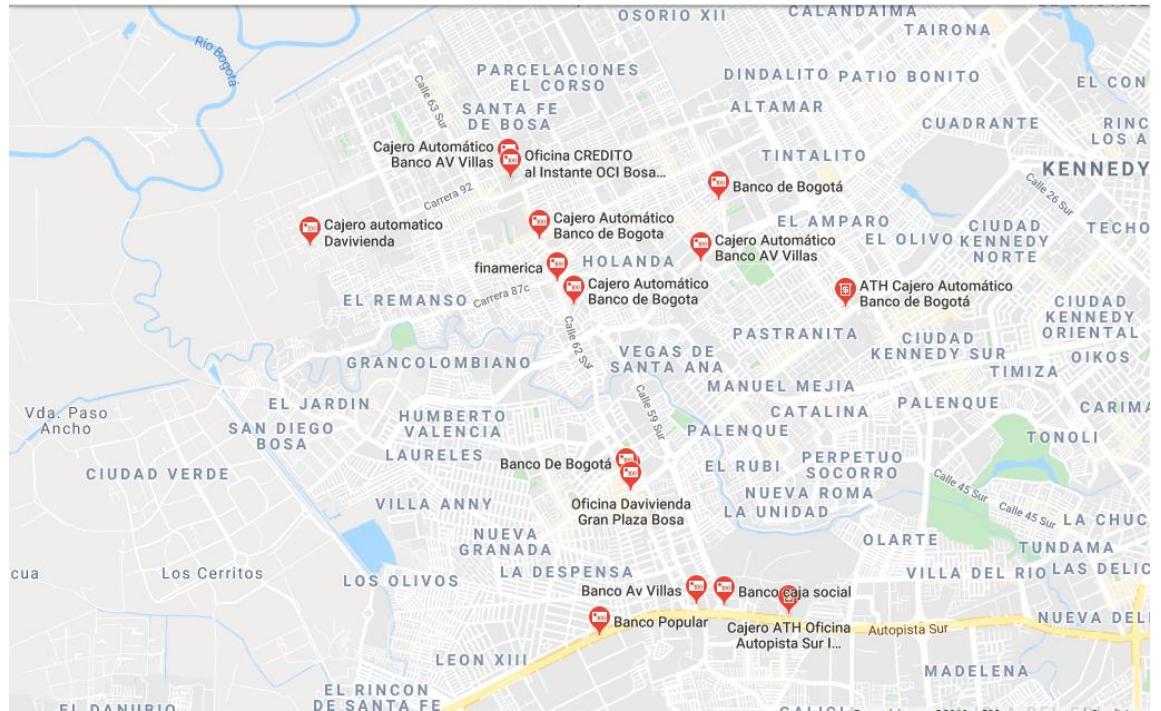


Figura 1. Ubicación de las oficinas de las entidades bancarias en la localidad de Bosa al sur de Bogotá.

Nota: la figura fue tomada de [https://www.google.com/search?rlz=1C1NHXL_esCO808CO808&q=oficinas+bancos+localidad+bosa&npic=0&rflfq=1&rha=0&rllag=4604470,-74187804,447&tbm=lcl&ved=2ahUKEwi9ofvO2b_IAhVPwlkKHd00Df0QtgN6BAGKEAQ&tbs=lr:!2m1!e3!3sIAE,lf:1,lf_ui:3&rldoc=1#rIfi=hd::si::mv:\[\[4.643687692131283,-74.1391121125065\],\[4.588592029210277,-74.24039232490884\],null,\[4.6161403953824465,-74.18975221870767\],14\];start:20](https://www.google.com/search?rlz=1C1NHXL_esCO808CO808&q=oficinas+bancos+localidad+bosa&npic=0&rflfq=1&rha=0&rllag=4604470,-74187804,447&tbm=lcl&ved=2ahUKEwi9ofvO2b_IAhVPwlkKHd00Df0QtgN6BAGKEAQ&tbs=lr:!2m1!e3!3sIAE,lf:1,lf_ui:3&rldoc=1#rIfi=hd::si::mv:[[4.643687692131283,-74.1391121125065],[4.588592029210277,-74.24039232490884],null,[4.6161403953824465,-74.18975221870767],14];start:20)

Competencia directa

En competencia directa no se encuentran programas relacionados directamente sobre el ejercicio de identificación de signos y síntomas del estrés laboral, aunque se cuentan con las ARL encargadas de capacitar y afiliar a los trabajadores para evitar y prevenir riesgos laborales, aunque no trabajan el tema pertinente únicamente a la identificación individual.

Tabla 3.**Administradoras de Riesgos Laborales**

Administradora	Sitio Web
ARL Positiva	www.positiva.gov.co
Seguros Bolívar S.A	www.segurosbolivar.com
Seguros de Vida Aurora S.A	www.segurosaurora.com
Liberty Seguros de Vida	www.libertycolombia.com.co
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	www.mapfre.com.co
Seguros de Vida Alfa S.A	www.segurosalfa.com.co
Seguros de Vida Colpatria S.A	www.arl-colpatria.co
Seguros de Vida la Equidad Organismo C.	www.laequidadarp.coop
Sura - Cía. Suramericana de Seguros de Vida	www.arlsura.com

Nota: tomado de <https://fasecolda.com/index.php/ramos/riesgos-laborales/companias-autorizadas/>

Competencia sucedánea

En la actualidad existe un programa que abarca el manejo del estrés y ve al mismo como una característica que afecta a los empleados de una organización, por lo cual desde el 2013 se viene desarrollando una capacitación por competencias que también abarca el manejo del estrés laboral.

La Dirección General del INVIMA presenta el Plan Institucional de Formación y Capacitación a todos sus funcionarios, con cobertura para el año 2013, el cual busca fortalecer las competencias laborales y comportamentales de los funcionarios. Según Roberto N. (2013) el mejoramiento continuo en el desempeño laboral permite un servicio más eficiente al ciudadano y al Estado, posicionándonos como el establecimiento público de referencia nacional e internacional en las áreas de inspección, vigilancia y control y de carácter técnico y científico que trabaja para la protección de la salud individual y colectiva de los colombianos.

Las directrices que siguió Roberto N. (2013) y en el que basó su plan de capacitación son las trazadas en la Ley 909 de 2004 y los Decretos 1567 de 1998, 1227 de 2005 y 4665 de 2007, así como los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de Servidores Públicos expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

Análisis DOFA

Tabla 4.

Análisis Dofa

Análisis Dofa
<p><i>Debilidades</i></p> <p>La duración del módulo es corta y no abarca temas de intervención por lo cual no puede determinarse si disminuya los niveles de estrés laboral.</p> <p>El programa de identificación es nuevo por lo cual no tiene el reconocimiento y aval de la ARL</p> <p>El programa cuenta únicamente con el conocimiento y experticia de psicólogos, por lo cual se haría necesaria contar con profesionales de otras áreas.</p>
<p><i>Oportunidades</i></p> <p>Todos los programas sobre estrés laboral ofrecen prevención e intervención general, el modulo que ofrecemos es una prevención más dirigida hacia el individuo, a la identificación de los signos y síntomas propios de cada uno relacionados con el estrés laboral.</p> <p>Incluye tarjetas didácticas que permiten recordarle a las organizaciones y los individuos esas recomendaciones en caso de presentar estrés laboral para mitigarlo, además contiene una encuesta tipo Likert que permite identificar si los signos y síntomas presentes se relacionan o no al estrés</p>
<p><i>Fortalezas</i></p> <p>El módulo de capacitación transmite la información de forma comprensible y didáctica para los empleados, sin utilizar tecnicismos que impidan o disminuyan el aprendizaje en ellos.</p> <p>El programa cuenta con el suficiente respaldo teórico para enseñar a identificar signos y síntomas.</p>
<p><i>Amenazas</i></p> <p>Las organizaciones bancarias no accedan a brindar un espacio de la jornada laboral suficiente para dictar el módulo de capacitación en su totalidad</p> <p>Se determinen tiempos extra laborales para asistir a la capacitación en los que los empleados no deseen asistir por no invertir de su tiempo libre para una actividad que involucre su trabajo.</p>

Canales de distribución.

La estrategia de marketing que se utilizará para publicitar y dar a conocer el módulo de capacitación de identificación de signos y síntomas del estrés laboral Des-Stresate se hará a través de:

- Redes sociales: se difundirá una imagen publicitaria en Facebook, twitter e Instagram, contando adicionalmente con un perfil en cada red social para que los usuarios puedan visitarlo y ver fotos de las capacitaciones realizadas

durante la trayectoria de Des-Stresate. Además de contar con un video de atracción de clientes en YouTube, para publicitar el módulo de capacitación.

- Flyers o volantes con información llamativa sobre nuestro módulo de capacitación e información de contacto para los interesados.
- Visitas organizacionales con el personal de recursos humanos o personal ejecutivo.

Análisis costos y gastos.

El módulo de capacitación está especificado para gastos mensuales y salario para tres profesionales ofreciendo capacitación a 5 oficinas por semana 3 semanas al mes.

Es decir que se prestan 45 capacitaciones a 12 o 15 empleados de la oficina.

Costo del módulo por oficina para 12 a 15 empleados..... \$978.000

Gastos mensuales

Tabla 5.

Reporte de gastos para el desarrollo de la operación mensual del módulo de capacitación Des-Stresate (2019)

Referencia	Efectivo pagado
Salarios de los profesionales (senior 2 sesiones 6 horas c/u)	\$ 9.000.000
Salarios de los profesionales (Master 2 sesiones 6 horas c/u)	\$ 6.000.000
Salarios de los profesionales (Junior 2 sesiones 6 horas c/u)	\$ 3.000.000
Costos de desplazamiento y emergentes	\$1 .500.000
Material en puntos de capacitación (Diseño)	\$ 600.000
Material en puntos de capacitación (Ejecución)	\$ 800.000

Tabla 6.

Reporte de gastos para el desarrollo administrativo mensual en la aplicación del módulo de capacitación Des-Stresate (2019)

Referencia	Efectivo pagado
Servicios Contador mensual.	\$ 2.000.000
Gasto Administrativo(papelería ,servicios públicos, cafetería)	\$ 9.000.000
Costos de desplazamiento y emergentes(mensuales)	\$1 .500.000
Salario mensajero	\$ 900.000

Si se genera una sociedad en la fundación de la empresa se deberán pagar Reteica, Ica, Retefuente , impuesto a la Renta e impuesto a Industria y comercio dependiendo del código del CIU o código de actividad Comercial, pero como una opción de primera empresa y para reducir una parte de la liquidación de impuesto es mejor trabajar de forma inicial en régimen simplificado para hacer una base de flujo de caja y el punto de estabilidad es la prestación de 14 capacitaciones en cada nivel profesional para generar ingresos de utilidad sobre el 36% mensual, y a futuro el ideal del negocio es tener por lo menos 7 profesionales por nivel de profesionalización en colaboración con el proyecto.

Resultados



Figura 2. Slogan módulo de capacitación



Figura 3. Presentación logo y capacitadores.



Figura 4. Presentación del contenido módulo de capacitación.

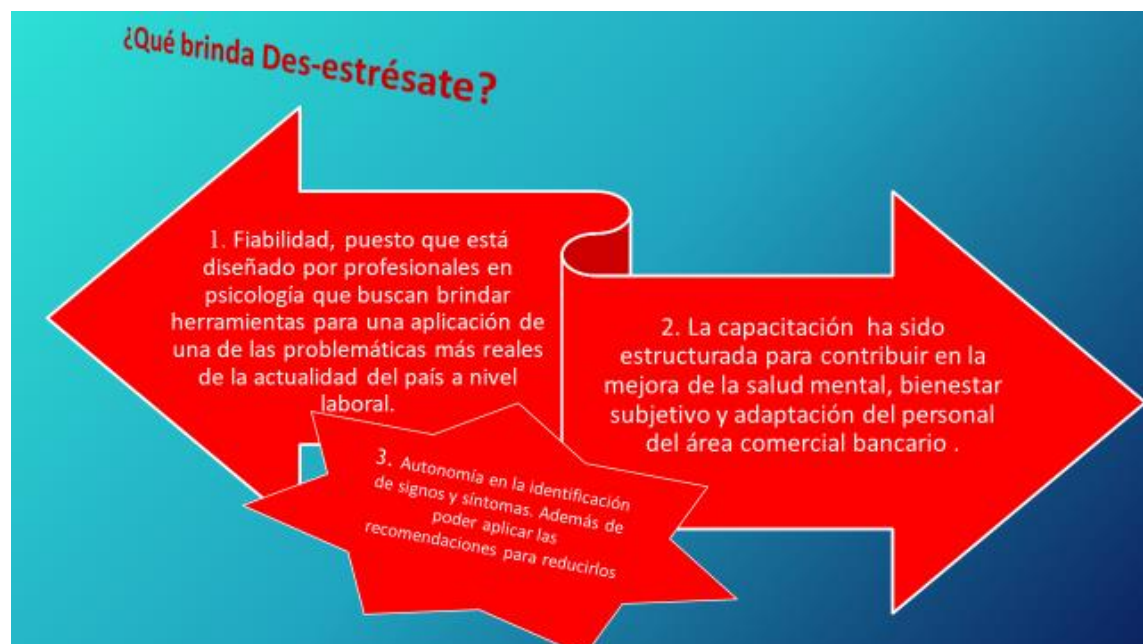


Figura 5. Presentación de lo que ofrece el módulo de capacitación a las organizaciones.

Corazones.

- **Objetivo:** integración de los participantes a la capacitación.

Preparación: En hojas de colores se dibuja en el centro un corazón, utilizando marcador rojo.

- Las hojas con corazones se rasgan en dos. Deben rasgarse de manera que queden sus bordes irregulares, uno para cada participante, haciendo así parejas para conformar.
- Reglas:**

- a- Se colocan los papeles en el centro, (bien mezclados) sobre una mesa
- b- Se pide a los participantes que cada uno retire un pedazo de papel
- c- Luego, buscan al compañero o compañera que tiene la otra mitad, la que tiene coincidir exactamente
- d- Al encontrarse la pareja, deben conversar por 5 minutos sobre el nombre, datos personales, gustos, etc., experiencias, etc.
- e. Al finalizar el tiempo, vuelven al grupo general, para presentarse mutuamente y exponer sus experiencias.



Figura 6. Actividad inicial o rompehielo.

Aplicación Pre-Test.

- A continuación se le entregará a cada asistente a la capacitación una hoja con 5 preguntas abiertas.
- Cada participante debe responder según lo que considere o conozca sobre el tema que sugiera la pregunta
- **IMPORTANTE:** esta prueba tiene como único objetivo evaluar el nivel de conocimiento que tienen nuestros participantes sobre estrés
- Tiempo: 10 minutos.



Figura 7. Aplicación pre test de conocimientos sobre estrés.



Figura 8. Generalidades del estrés.



Figura 9. Fases de desarrollo del estrés.

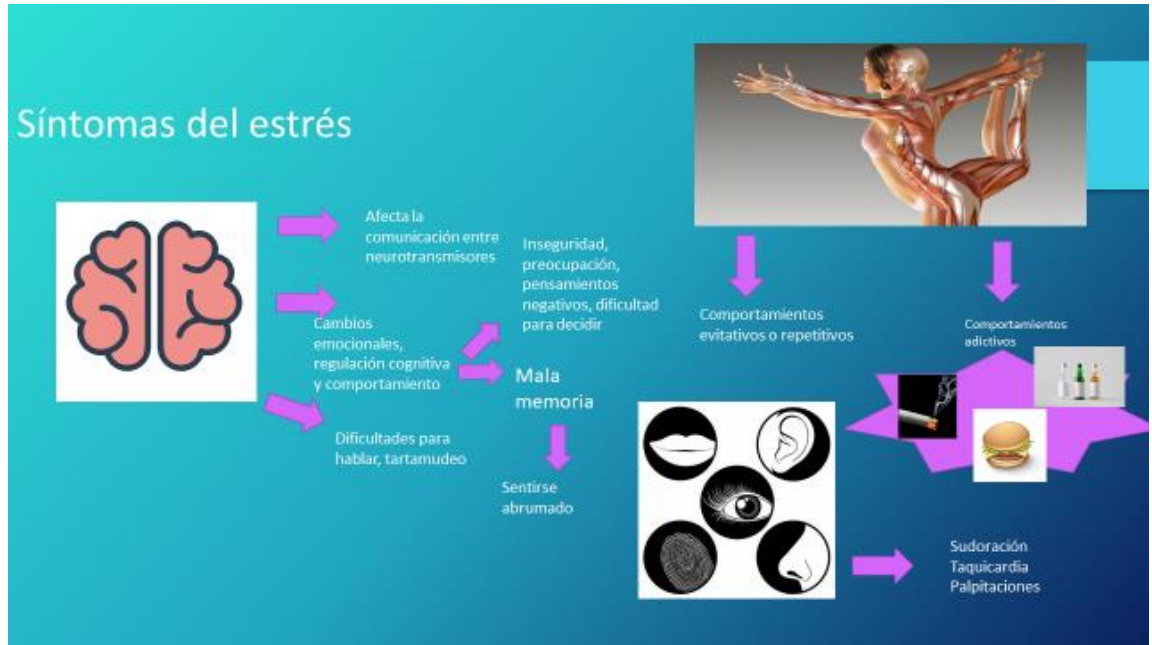


Figura 10. Síntomas del estrés.



Figura 11. Actividad 2 Kahoot.



Figura 12. Estrés laboral.

Estrés laboral

- Enfermedad que hace parte de los trastornos mentales y comportamentales; es contraída por factores de la actividad laboral (Ministerio del Trabajo 2014)
- Factor de mayor riesgo para colaboradores de una empresa que conlleva a problemas individuales, sociales y financieros.

 Two illustrations are included at the bottom of the slide. The one on the left shows a man in a suit with multiple arms holding various office items like a laptop, a folder, a pen, and a coffee cup. The one on the right shows a man in a suit looking overwhelmed, with multiple hands holding office equipment like a printer, a scanner, a folder, and a pen.

Figura 13. Definición del estrés laboral.

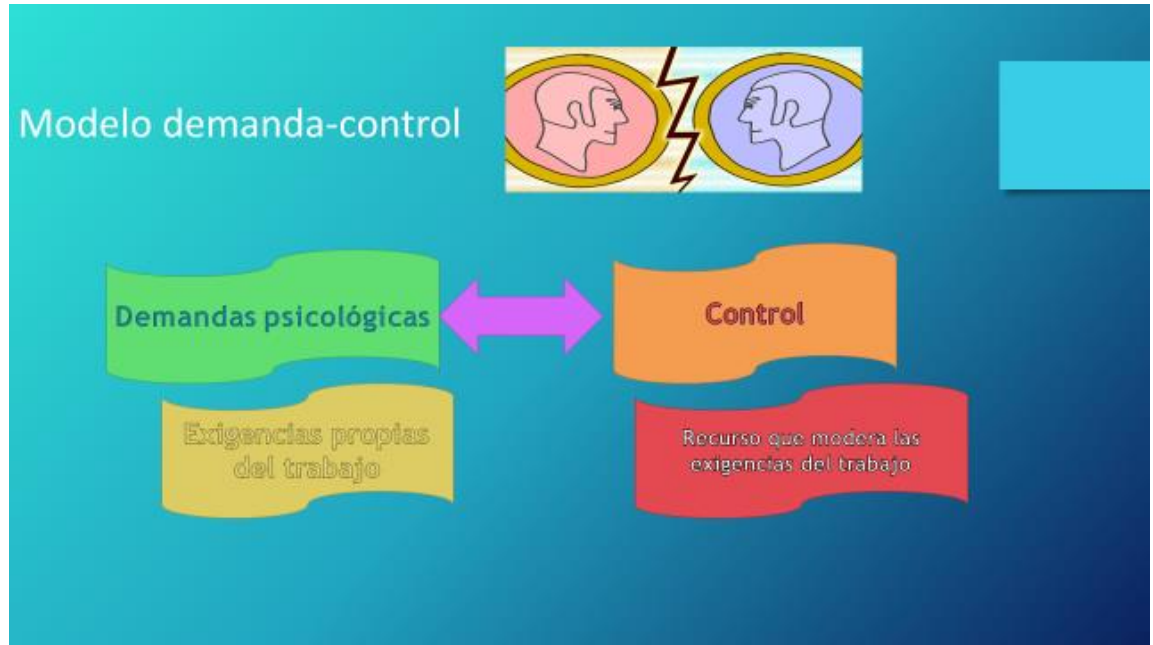


Figura 14. Modelo demanda-control



Figura 15. Factores de riesgo en el cargo asesor comercial de entidades financieras.



Figura 16. Factores de riesgo en el cargo asesor comercial de entidades financieras.



Figura 17. Factores de riesgo en el cargo asesor comercial de entidades financieras.

Consecuencias laborales del estrés en sus colaboradores

Enfermedades frecuentes



Bajo rendimiento laboral



Solicitud de traslado o renuncia



Disminución de las ventas



Figura 18. Consecuencias laborales del estrés en los empleados.

Actividad 2. Si supieras qué siente mi cuerpo cuando...

¿Como jugar?

Los participantes deben organizarse en parejas.



El jugador número 1 debe debatir con su compañero si ha sentido lo mismo o si ha tenido otro síntoma con la situación que propuso.



El juego inicia cuando uno de los jugadores dice "si supieras que siente mi cuerpo cuando..." y debe nombrar una situación laboral que considere estresante.



El segundo jugador debe responder con un síntoma que asocie con la situación o que haya experimentado en esa misma o en una situación similar.



El juego debe continuar con el jugador 2 empezando nuevamente con "si supieras que siente mi cuerpo cuando..." y así continuando el juego.

Objetivo: aprender a identificar los signos y síntomas que presentan los participantes en situaciones que perciben como estresantes.

Tiempo de juego: 20 minutos

Figura 19. Actividad 2 "Si supieras que siente mi cuerpo cuando..."



Figura 20. Presentación de los tips o recomendaciones que hace Des-Stresate.



Figura 21. Tips para la organización para reducir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores.

Problemas en las relaciones interpersonales: competitividad

Focalizar oportunidades de crecimiento

Liderazgo.

El trabajo en equipo es fundamental, establece grupos de trabajo autónomos.

Organice más eventos sociales para que sus empleados creen relaciones amistosas

Promueva la amabilidad y colaboración

Establezca nuevas tareas donde sus empleados puedan aprender nuevas habilidades.

El contenido del trabajo incluya elementos llamativos y enriquecedores.

Fomente el desarrollo y planificación de sus empleados sobre sus funciones, esto generará percepción de autonomía.

Escuche con detenimiento quejas y opiniones de sus empleados sobre las condiciones del trabajo.

Designe asesores y mentores que apoye el trabajo de quienes tengan dificultades.

Establezca medidas de apoyo para mejorar las competencias y habilidades de sus empleados.

Figura 22. Tips para la organización para reducir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores.

Manejo de la irritabilidad frente al manejo de clientes

Manejo del cambio

Desmotivación

Contar con personal calificado para capacitar al personal sobre manejo de emociones.

Proporcionar personal de asistencia para que sus empleados enfrenten sus problemas

Establezca un sistema para premiar a sus empleados por los logros mensuales. Informe a sus empleados como su trabajo bien hecho contribuye a la empresa

Figura 23. Tips para la organización para reducir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores.

Deshágase del estrés y viva tranquilo

Modifique aspectos de su vida laboral.



Pero ¿Cómo puedo lograrlo?



Sea consciente de sus habilidades y asuma responsabilidades que estén dentro de ellas. Organice sus prioridades a la hora de enfrentar responsabilidades.



Si tiene mucho trabajo acumulado, solicite que un compañero le ayude con algunas de sus tareas.



Duerma lo suficiente o en sus tiempos libres realice actividades que lo hagan descansar. Evite las bebidas estimulantes en la noche, ya que evitarán que usted pueda descansar. Acuéstese a dormir y levántese siempre a la misma hora.



Si tiene problemas no se aisle, busque apoyo social en sus compañeros de trabajo o en los profesionales designados por la empresa.



Realice alguna actividad física mínimo 2 veces a la semana, esto libera endorfinas que disminuyen el estrés.

Figura 24. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral.

Modifique aspectos en su vida...

Agregue a su dieta alimentos anti estrés

Sus hábitos alimenticios



Tome sus alimentos siempre a la misma hora.



















Una dieta balanceada ayuda a reducir los niveles de estrés

Figura 25. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral.



Figura 26. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral.



Figura 27. Tips para colaboradores sobre cómo reducir y controlar el estrés laboral.

Actividad 3

4 minutos para liberar el estrés acumulado de la semana

Objetivo: liberar la tensión acumulada de los participantes a través de 3 actividades cortas para que puedan iniciar su actividad laboral en una mejor condición psicológica y emocional.

¿Como se va a realizar?
Los participantes a la capacitación se deben organizar en un círculo grande donde se puedan incorporar todos y cada uno de ellos.

1ª Actividad: Soplendo la tensión.
Cada participante debe cerrar los ojos y pensar en una situación reciente que le haya generado estrés. Debe concentrarse y poner sus manos debajo del pecho, mientras respira profundo llenando de aire sus pulmones. Luego debe espirar fuerte como en un suspiro, de este modo se exhala todo el aire y se descargan las emociones negativas. Luego debe inhalar y exhalar nuevamente, pero esta vez de forma mas lenta. Este proceso se debe realizar las veces que considere necesario.

2ª Actividad: Regenerate en 30 segundos: Cada participante debe mantener los ojos cerrados, frotar vigorosamente sus manos para generar calor, inmediatamente debe poner las manos sobre los párpados, apoyando los dedos en la frente. Debe respirar lenta y suavemente y dejarse envolver por el calor de sus manos.

3ª Actividad: visualiza los colores de la calma.
Antes de abrir los ojos, los participantes deben visualizar el verde o el azul en sus gamas. Estos colores proporcionan serenidad y tranquilidad.







Figura 28. Actividad 3: “4 minutos para liberar el estrés acumulado de la semana.

Figura 29. Aplicación del pos test.

¿Qué tanto he aprendido con Des-Stresate?

Aplicación de Pos Test

- A continuación se le hará entrega de una prueba con 5 preguntas abiertas, las cuales tienen el objetivo de medir los conocimientos que adquirió con nuestra capacitación.
- Por favor responda las preguntas siendo claro y concreto en cada una de sus respuestas.
- Tiempo de la prueba: 10 minutos



¡Gracias!



Agradecemos inmensamente su asistencia y participación a nuestra capacitación. Esperamos que de ahora en adelante tenga las herramientas necesarias para DES-STRESARSE.

Figura 30. Agradecimiento y finalización del módulo de capacitación.

Conclusiones.

Durante muchos años el estrés y el estrés provocado por situaciones laborales, ha sido objeto de estudio, ya que, con el paso del tiempo, éste se ha transformado en una de las principales causas por las que las personas se enferman. En la actualidad la mayor parte de la población que trabaja, padece la sintomatología del estrés, porque desconoce o ignora cómo prevenirlo o reducirlo de manera autónoma, y muy pocas personas toman de su tiempo para consultar un médico y, poder reducir los síntomas que están presentando y así evitar alguna enfermedad producto del estrés o una enfermedad laboral.

Si las personas aprenden a identificar y a leer lo que su cuerpo quiere decirles cuando tienen algún malestar producto del estrés, muy seguramente podrían apropiarse de la situación y tomar cartas en el asunto, para disminuir el riesgo de padecer de alguna enfermedad que el estrés pueda desarrollar.

Por esta razón el módulo de capacitación Des-Stresate cobra valor, ya que le proporciona a una de las poblaciones más vulnerables y expuestas al estrés laboral, la información y las herramientas necesarias para aprender a identificar, cuales son los signos y síntomas de alerta para el estrés, provocado por las altas exigencias de las condiciones del trabajo y, de las funciones a desempeñar como colaboradores de una entidad financiera.

Des-Stresate ofrece conocimiento general sobre el estrés, estrés laboral específico para este tipo de entidades, los factores de riesgo que hacen más propenso a este cargo a desarrollar estrés, signos y síntomas que pueden generarse por las condiciones laborales y, unas útiles recomendaciones que cualquiera de los colaboradores que participen del módulo de capacitación, puede realizar para mejorar su calidad de vida laboral y aumentar su bienestar dentro de la organización de la que hace parte, evitando no solamente que se enferme, sino que sienta malestar durante su permanencia en la organización, que baje su rendimiento laboral, su productividad, que considere traslados o incluso desvincularse. Además, se ofrece un margen de ganancia para la organización ya que se reducirían los niveles de rotación, los ausentismos por incapacidad, el incumplimiento de metas comerciales y objetivos organizacionales debido a los bajos niveles de rendimiento de los colaboradores.

Referencias.

- Amar, J. Abello, R. & Acosta, C. (2003) Factores protectores: Un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, 11, pp. 107-121.
- American Psychological Association. (2017). *Publication Manual of the American Psychological Association*. Washington DC, Estados Unidos.
- Ayma, C. & Hanco, A. (2018). *Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en SEDAPAR. S.A de Arequipa, primer semestre del 2017*, (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Palibrio, Bloomington, Estados Unidos.
- Barrios, S., Archabala, M. & Valenzuela, V. (2012) Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enfermería nefrológica*, 15(1), pp. 46-55.
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas En Colombia y España, durante el periodo 2002-2012* (Tesis de Maestría). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Berrío, N y Mazo, R. (2011). Estrés académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquía*, 3(2), pp. 66-82.
- Calderón, J., Laca, F. & Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y salud*, 27(1), pp. 71-78. Recuperado de: <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438/4291>
- Castro, E. & Hoyos, M. (2015). *“Caracterización De Los Factores Riesgos Psicosociales Intralaborales, En Los Vendedores De Susuerte S.A, Del Municipio De Chinchiná”* (Tesis de pregrado). Universidad de Manizales, Manizales

- Confederación de Empresarios de Málaga (CEM). (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales En El Trabajo*. Málaga, España: Grijalbo.
- Daily Herald Retrieved. (28 de Septiembre de 2014). Estrés normal y estrés excesivo. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1566189906?accountid=45660>
- Gabriele G. (2019) Work-related stress in the Italian banking population and its association with recovery experience. *International Journal of Occupational Medicine & Environmental Health*. 2019, Vol. 32 Issue 2, p255-265. 11p.
- García, J. & García, F. (2017). Calidad de vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile (Trabajo de pregrado). Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.
- García-Herrero, S., Mariscal, M., Gutiérrez, J., & Ritzel, D. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 13(1)2017
- Gil, P. (2012) Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú Med. Salud Pública*, 29(2), pp. 237-241
- Gómez, A., Suasnavas, P & Rodríguez, S. (2017). *Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario*. Manual del Inventario Burnout de Maslach, pp.1-10.
- Gómez, L. (2017) *Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras*. (Tesis de Especialización) Bogotá, Colombia. Universidad Militar Nueva Granada.
- Gutiérrez, A. & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), pp. 5-7.
- Henry, M. & Neffa, J. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo: diferentes miradas para su estudio en el contexto argentino. *Trabalho En Cena*, 14, pp. 1-06.
- INSHT (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Luna, G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un periodo de crisis económica. *Revista Dimensión Empresarial*, 13(1), pp. 165-177

- Ministerio de Salud. (2017). Manejo adecuado del estrés laboral. Recuperado de https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2017_presentaciones/presentacion21092017/MANEJO-ADECUADO-DEL-ESTRES-LABORAL.pdf
- Ministerio del Trabajo. *Decreto número 1477 de 2014* [Internet en línea]. 2014. Recuperado de: <http://www.ins.gov.co/normatividad/Decretos/DECRETO%201477%20DE%202014.pdf>
- Mitchell, H. (2015, Mar 27). ¿El estrés nos hace olvidadizos? una experta explica sus efectos sobre la memoria y su problemática relación con la demencia. *The Wall Street Journal America*, Retrieved, from, <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1666904852?accountid=45660>
- Mogollón, A. & Muñoz, A. (2018). *Estudio de los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la zona norte-Lima en la red de oficinas del Banbif y su influencia en las metas comerciales-2017*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Ignacio de Loyola, Lima
- Montero, M., Torres, P., Araque, R (2013). El modelo de demandas control- apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad- accidente. Una aplicación a la comunidad autónoma andaluza *Revista internacional de Sociología*, 71 (3), pp.643-668.
- Moreno, B. & Báez, C. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Tesis de especialización. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid-España.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(supl 1), pp. 4-19
- Oficina del Trabajo. (2015). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra, Suiza. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham, Reino Unido. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- Osorio, J. & Niño L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectivas en Psicología*, 3(1). Recuperado de : <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67952833006/html/index.html>
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo* (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia. Universidad Católica de Colombia.
- Pinilla, L. (2009). Medición de riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente (Trabajo de grado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga.
- Piñeiro, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12(31), 125-150. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es&tlng=es.
- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima, (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Roberto N. (2013) Plan institucional de capacitación y formación por competencias, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA _Sanitas. (s.f.). Consejos para reducir el estrés. Recuperado de <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/consejos-reducir-estres.html>
- Santizo, A. (2014). Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias. (Estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, Departamento de san Marcos). (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Republica de Guatemala.
- Schmidt, M., Stelermann, V., Müller, M. (2008). Chronic stress and individual vulnerability. *Ann NY Acad Sci*, 1148, pp. 174-83.

- Selye, H. (2013). Behavioral Implications, *Stress in health and disease*. Oxford, Reino Unido: Butterworth-Heinemann
- Stermensky, G. & Moss, R. (2017). Cognitive Symptoms and effects of stress. *Understanding science and society*, 2, pp. 95-103
- Superintendencia Financiera de Colombia (2019). Que significa la expresión. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10083710/dPrint/1/c/00>
- Sura. (2008). Diario oficial No. 46943 de 2008. Recuperado de: https://www.epssura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1098&catid=73:seguridad-vial&Itemid=61
- Teixeira, C., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 44, pp. 288-298
- UGT. (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector Comercio al por menor. Madrid.
- Vanegas, M., González, M. & Cantú. R. (2016). Regulación del estrés y emociones con actividades gráficas y narrativa expresiva. *Revista de Psicología*.
- Vega. S. (2001). Riesgo psicosocial: modelo demanda-control- apoyo social.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza, España: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Vindel, A. C. (2002). SOCIEDAD ESPAÑOLA PARA EL ESTUDIO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRES. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.

Apéndices

Apéndice A.

Tabla 1.

Tipos de entidades financieras en Colombia en último reporte del 2018- II.

<i>Tipo de entidad</i>	<i>Vigiladas al 31/12/2018</i>
ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS	25
CORPORACIONES FINANCIERAS	5
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO	15
SOCIEDADES FIDUCIARIAS	27
ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO	3
SOCIEDADES DE CAPITALIZACION	3
SOCIEDADES CORREDORAS DE SEGUROS	45
COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	24
COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA	19
COOPERATIVAS DE SEGUROS	2
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN EN COLOMBIA DE ORGANISMOS FINANCIEROS DEL EXTERIOR	37
INSTITUCIONES OFICIALES ESPECIALES	11
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA	4
ENTIDADES ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN SOLIDARIO DE PRIMA MEDIA	6
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN EN COLOMBIA DE REASEGURADORAS DEL EXTERIOR	18
SOCIEDADES DE INTERMEDIACION CAMBIARIA Y SERVICIOS FINANCIEROS ESPECIALES	0
ENTIDADES COOPERATIVAS DE CARÁCTER FINANCIERO	5
ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN	1
BOLSAS DE VALORES	1
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE DEPOSITOS CENTRALIZADOS DE VALORES	1
SOCIEDADES CALIFICADORAS DE VALORES	3

COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES	20
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE INVERSIÓN	2
FONDOS DE GARANTIAS	1
FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN VIGILADOS	37
BANCO DE LA REPÚBLICA	1
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN EN COLOMBIA SIN ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	21
ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR	9
SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS – SEDPE	3
HOLDINGS FINANCIEROS	0
INSTITUTOS DE FOMENTO Y DESARROLLO DE LAS ENTIDADES-INFIS	3
BOLSAS AGROPECUARIAS	1
SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS AGROPECUARIAS	10
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE NEGOCIACION Y REGISTRO DE DIVISAS	4
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE NEGOCIACION DE VALORES Y DE REGISTRO DE OPERACIONES SOBRE VALORES	4
CÁMARA DE RIESGO CENTRAL DE CONTRAPARTE	1
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE DIVISAS	1
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DEL MERCADO DE VALORES DEL EXTERIOR	27
PROVEEDORES DE PRECIOS PARA VALORACION	2
TITULARIZADORAS	1

Nota: Tomado de La Superintendencia Financiera de Colombia (2018)



Apéndice B.

Pre test de conocimientos sobre **Estrés**.

Fecha:

Cargo:

A continuación, encontrará 5 preguntas abiertas relacionadas con el estrés. Por favor responda de acuerdo a lo que considere o conozca sobre el tema.

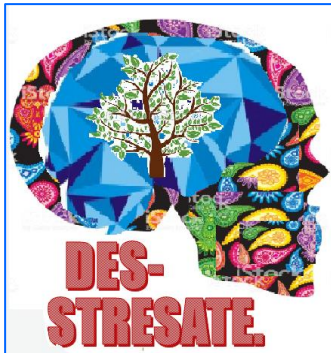
1. ¿Qué es el estrés?

2. ¿Qué genera estrés?

3. ¿Cuáles síntomas produce el estrés?

4. ¿Qué signos se presentan para considerar que se padece de estrés?

5. ¿Cómo se puede reducir o eliminar el estrés?



Apéndice C.

Pos test de conocimientos sobre **Estrés y Estrés Laboral**.

Fecha:

Cargo:

A continuación, encontrará 5 preguntas abiertas relacionadas con el estrés y el estrés laboral. Por favor responda de acuerdo a lo que entendió sobre el tema.

1. ¿Qué es el estrés?

2. ¿Cuáles son los signos y síntomas del estrés? Mencione por lo menos.

3. ¿Qué es estrés laboral?

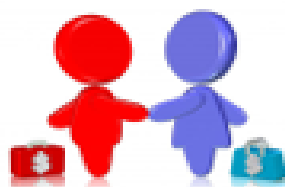
4. ¿Cuáles son los factores de riesgo para padecer estrés laboral?

5. ¿Cómo se puede reducir el estrés laboral?

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Me dan jaquecas o dolores de cabeza en el transcurso del día.					
Me dan indigestiones o molestias gastrointestinales.					
Tengo sensación de cansancio o agotamiento iniciando o a la mitad de mi jornada laboral					
Cuando pienso en la meta comercial me siento ansioso, tiemblo o me dan tics					
Debido a mi carga laboral se me dificulta conciliar el sueño					
Cuando pienso en la meta comercial que debo alcanzar me siento ansioso y tiemblo o me dan tics					
Cuando creo que no voy a alcanzar la meta comercial se me dificulta respirar y me siento fatigado.					
He llorado en mi trabajo porque me siento estresado					
Siento más hambre y como más de lo que anteriormente lo hacía.					
Fumo cuando me siento estresado en el trabajo					
Consumo algún tipo de bebida alcohólica porque me hace sentir más tranquilo					
Se me dificulta concentrarme en el trabajo y olvido algunas cosas que tengo que hacer					
Me irrito fácilmente en el trabajo por situaciones o cosas que antes no me molestaban.					
Cuando tengo trabajo acumulado me siento ansioso y no sé cómo priorizar mis tareas					
Cuando tengo mucho trabajo que hacer me siento abrumado					
Tengo pensamientos negativos sobre mí mismo o sobre los demás					
En el trabajo hago movimientos repetitivos como mover las piernas o morderme los labios.					
Cuando me siento estresado se me dificulta hablar o tartamudeo					
Me siento desmotivado y no me dan ganas de ir a trabajar					
No me siento capaz de hacer todas las tareas que tengo pendientes en mi trabajo					

Considero que mi trabajo exige más habilidades que las que poseo					
Me siento presionado por mi jefe directo y por cumplir meta comercial					
Siento satisfacción al cumplir con mi trabajo					
Percibo mi trabajo monótono y repetitivo					
Trabajo más de las 8 horas establecidas					
Dedico más de mi tiempo a mi trabajo que a mi familia					
Cuando comparto con mi familia o amigos pienso en las cosas que tengo que hacer en el trabajo					
He pensado en renunciar a mi trabajo pero temo a que se vea afectada mi economía					
Las metas comerciales que establecen en mi trabajo me parecen fáciles de alcanzar					
Planifico y desarrollo mi trabajo autónomamente					

Apéndice E.



10 TIPS PARA REDUCIR EL ESTRÉS EN SUS SESORES.

¿Quieres sorprender a tu personal y reducir el estrés en tus asesores?

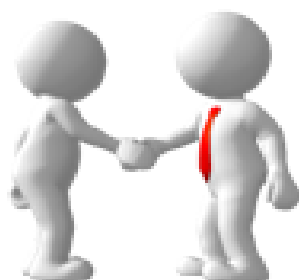
¡Hazlo con estos sencillos Tips!

- 1) Establezca tiempos adecuados para no abrumar a sus empleados.
Establezca tareas pertinentes al cargo, así su empleado percibirá que sus funciones aportan a su trabajo.



- 2) Reduzca los horarios de trabajo así tendrá empleados lúcidos y proactivos. Los horarios flexibles generan la percepción de autonomía y satisfacción, permite que sus empleados tengan tiempo libre y de ocio, y reorganice turnos de trabajo.

- 3) Incentive a sus empleados a:
- Opinar sobre la organización del trabajo.
 - Que presenten ideas para mejorar las condiciones laborales.
 - Plantear planes de trabajo entre empleados y jefes.



- 4) El trabajo en equipo es fundamental, establezca grupos de trabajo autónomos. Organice más eventos sociales para que sus empleados creen relaciones amistosas. Promueva la amabilidad y la colaboración.

5) Establecer nuevas tareas donde sus empleados puedan aprender nuevas habilidades. Al contenido del trabajo, inclúyale elementos llamativos y enriquecedores y fomente el desarrollo y la planificación de sus empleados sobre sus funciones, esto genera percepción de autonomía.



6) Escuche con detenimiento quejas y opiniones de sus empleados sobre las condiciones del trabajo. Designe asesores y mentores que apoyen el trabajo de quienes tengan dificultades. Establezca medidas de apoyo para mejorar las competencias y habilidades de sus empleados.

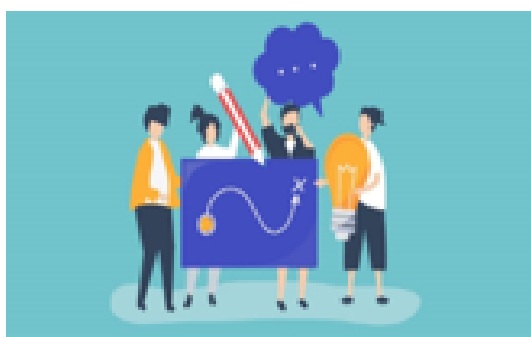
7) Contar con personal calificado para capacitar al personal sobre manejo de emociones. Proporcionar personal de asistencia para que los empleados enfrenten sus problemas.



8) Establezca un sistema para premiar a sus empleados por los logros mensuales. Informe a sus empleados como su trabajo bien hecho contribuye a la empresa.

Apéndice F

Si tiene mucho trabajo acumulado, solicite a un compañero que le ayude con algunas de sus tareas.



Sea consciente de sus habilidades y asuma responsabilidades que estén dentro de ellas. Organice sus prioridades a la hora de enfrentar responsabilidades.

Duerma lo suficiente, o en su tiempo libre realice actividades que lo haga descansar. Evite las bebidas estimulantes en las noches, ya que evitaran que pueda descansar. Acuéstese a dormir y levántese siempre a la misma hora.

