



Facultad de Psicología y Ciencias Sociales

Plan de Trabajo Integrador Final

Título

*“Evaluación del estrés en los empleados administrativos del
ámbito bancario”*

Alumno: Mengelle, Oscar Daniel

N° de Legajo: 5709

Índice

1. Marco Teórico.....	1
1.1. Estrés: Una primera aproximación.....	1
1.2. Fases del estrés.....	8
1.3. Consecuencias y respuestas del estrés.....	9
1.4. Tipo de estrés.....	10
1.5. Estrés laboral.....	10
2. Antecedentes de investigación	16
3. Planteo del problema	24
4. Objetivos.....	25
5. Hipótesis.....	25
6. Método.....	25
6.1. Diseño.....	25
6.2. Participantes	26
6.3. Técnicas de recolección de datos.....	26
6.4. Procedimiento.....	27
7. Resultados.....	28
Discusión.....	33
Conclusión.....	38
Referencias	41

1. Marco Teórico

1.1. Estrés: Una primera aproximación

La American Psychological Association define al estrés como “una sensación de agobio, preocupación y agotamiento, experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles. Una cantidad excesiva de estrés puede tener consecuencias sobre la salud y afectar adversamente el sistema inmunológico, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central”¹. El estrés puede afectar a personas de cualquier edad, género y circunstancias personales y puede dar lugar a problemas de salud tanto física como psicológica.

Etimológicamente el término estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión².

“Estrés” es una adaptación al español de la palabra inglesa *stress*. Dicha palabra apareció en el inglés medieval como *distress*, que provenía del francés antiguo *destresse*. En el transcurso del pasar del tiempo los ingleses comenzaron a utilizar la palabra *stress*³.

La medicina y la biología incorporaron el término “stress” como una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión, proceso o mecanismo con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias e influencias a las que se expone en el medio que se encuentra. En este sentido, en el siglo XIV el término estrés fue utilizado para expresar tensión, dureza o aflicción, lo que nos permite observar una continuidad conceptual⁴. Siglos más tarde Hocke, más precisamente a fines del siglo XVIII, lo utilizó en el contexto de la física. Es destacable que la continuidad con el modelo de “tensión, equilibrio o exigencias” continúa presente en este autor⁵. En el transcurso del siglo XIX, los

¹ American Psychological Association. (2017). “Cómo el estrés daña su salud”, de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico.aspx>

² Jaureguizar Albonigamayor, J. y Espina Elzaguire, A. (2005). “Enfermedad Física Crónica y Familia”. España. Editorial: Libro en Red.

³ Melgosa, J. (1995). “Sin Estrés”. España. Editorial: Safeliz.

⁴ Taborda, A. y Leoz, G. (2013). “Psicología Educativa en el Contexto de la Clínica Socioeducativa”. Argentina. Editorial: Nueva Editorial Universitaria.

⁵ Otero López, J. (2015). “Estrés Laboral y Burnout”. España. Editorial: Diaz de Santos.

conceptos de strain, deformación sufrida por el objeto, y estrés, fueron concebidos como la pérdida de la salud⁶.

Un cambio conceptual de relevancia es observable a partir de la obra de Bernard en 1867, momento en el cual dio a conocer que “los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio externo” (Slipak, 1991, p. 356). Con esta afirmación, se da a conocer uno de los primeros hechos en la ruptura del equilibrio interno en el organismo y la facultad de adaptarse ante una situación de estrés.

Cannon, en el año 1922, dio a conocer el término homeostasis (del griego *homoios*, similar y *statis*, posición) para nombrar a los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos⁷. Diez años más tarde, a partir de investigaciones sobre la psicología de las emociones, el estrés fue concebido como una afectación de la homeostasis ante la falta de oxígeno, el frío, el descenso de la glucemia, etc.; acentuando que hay variables objetivas a partir de las cuales puede medirse el estrés⁸.

En 1936, el término estrés fue utilizado por Selye como una respuesta no específica del organismo a toda demanda, ante un estímulo nocivo, síndrome que denominó Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), encontrando cambios en la hipertrofia del córtex de la glándula suprarrenal y atrofia de timo, bazo y ganglios linfáticos.

Esta alusión en la que se basó Selye para su investigación y evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos⁹.

Observamos una redefinición del término por parte de Cannon en 1939 al conceptualizar al stress refiriéndose a los "niveles críticos" y definió aquellos que podrían provocar debilitamiento del mecanismo homeostático e insistió en la estimulación del Sistema

⁶Lazarus, R. (2000). “Estrés y Emoción”. España. Editorial: Desclee De Brouwer.

⁷Guimon, J. (2008). “Crisis y Contención”. Madrid. Editorial: Eneida.

⁸ Guimon, J. (2008). “Crisis y Contención”. Madrid. Editorial: Eneida.

⁹ Stora, B. (1991). “EL Estrés”. España. Editorial: Publicaciones Cruz.

Nervioso sobre la descarga de adrenalina de las glándulas médula suprarrenales que se produce cuando el individuo se encuentra agredido¹⁰.

En 1940 Wolff escribió sobre el estrés y la enfermedad dejando importantes antecedentes, luego en 1958 Janis realizó un importante acontecimiento con la popularización en una publicación del término estrés de un estudio en un paciente bajo tratamiento psicoanalítico en una situación de intervención quirúrgica¹¹.

Lazarus, en el año 1966, hizo otro aporte definiendo al estrés como fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo dando lugar a una respuesta de tensión, fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un exigencia ambiental como consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Se podría manifestar que el Sistema de Adaptación que poseen los seres humanos y la mayoría de los animales, junto a un sinnúmero de mecanismos biológicos y fisiológicos, prepara al organismo para lograr la conservación en un medio hostil para adaptarse a la naturaleza. Este tipo de respuesta conlleva cambios hormonales, orgánicos o funcionales en nuestro organismo y reacciones ante una situación estresante.

Si los cambios se hacen en armonía, es decir, si las respuestas son adecuadas al estímulo, están adaptadas a la fisiología del sujeto, se habla de eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo y el funcionamiento del organismo para una óptima adaptación al medio; y si las demandas del medio son excesivas o prolongadas superando la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al distress o mal estrés¹².

En 1982 Wallace y Szilagyi definen al estrés y lo categorizan de dos formas: el estrés de la vida diaria (life stress) relacionado con causas individuales y/o familiares y estrés laboral u organizacional asociado con causas organizacionales¹³.

Un año más tarde, Timio en 1983 afirmó que el estrés surge del contexto social en donde vive la persona y de una lista de situaciones que lo producen cuyo origen es el contraste entre el sistema organizativo y la idiosincrasia personal¹⁴.

¹⁰ Guimon, J. (2008). "Crisis y Contención". Madrid. Editorial: Eneida.

¹¹ Strucchi, E. (2014). "Una mirada desde la ciencia actual". Buenos Aires. Ediciones: Godot.

¹² Lazarus, R. (2000). "Estrés y Emoción". España. Editorial: Desclee De Brouwer.

¹³ Stora, B. (1991). "EL Estrés". España. Editorial: Publicaciones Cruz.

¹⁴ Taborda, A. y Leoz, G. (2013). "Psicología Educativa en el Contexto de la Clínica Socioeducativa". Buenos Aires. Editorial: Nueva Editorial Universitaria.

Kertézs y Kerman publicaron en 1985 los mecanismos de producción fisiológica del stress, los cuales se producen en los tres ejes: neural, neuroendocrino y endocrino. En el mismo año, en su obra “El manejo del estrés” relacionan, de alguna forma, los conceptos de eustrés y distrés con la agradabilidad de la vivencia, dividiendo a cada uno de los fenómenos en tres categorías, (bajo, medio y excesivo) quedando configuradas las seis áreas del Estrés: 1) Insuficiente eustrés, 2) Óptimo eustrés, 3) Excesivo eustrés, 4) Bajo distrés, 5) Mediano distrés y 6) Excesivo distrés.

En 1987 Warr señala que una de las características de estímulos frente a situaciones estresantes tiene relación a la intensidad o a la cantidad y puede producir deterioros tanto en la salud física como en la salud mental¹⁵.

Davis y Newstrom en el mismo año dan una nueva definición de estrés, como un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. A continuación Sarason (1988) afirma que las situaciones que despiertan estrés pueden analizarse a través de su duración, gravedad, predictibilidad, grado de pérdida de control y grado de confianza que la persona tiene en sí misma¹⁶.

Stoner y Wankel caracterizan en 1989 al estrés en tanto una exigencia que amenaza con exceder las capacidades del sujeto y sus recursos para satisfacerla¹⁷.

En 1990 Everly define al estrés como "Una respuesta fisiológica -mecanismo de mediación- entre un estresor y sus efectos, en un órgano-blanco".¹⁸

Posteriormente, James define que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que llevan a conductas demandantes que le resulta difícil satisfacer o poner en práctica, fenómeno que se presenta ante las demandas de la vida y se percibe difícil de realizar. La persona se siente tensa, ansiosa y, en algunas oportunidades, se percibe aceleración del ritmo cardíaco.

Chrousos y Gold retoman en 1992 una idea anterior de homeostasis: definen al estrés como un estado de una amenaza o falta de armonía a la homeostasis del cuerpo. La respuesta

¹⁵ Kertész, R. y Kerman, B. (1985). “El Manejo del Stress”. Buenos Aires. Editorial: IPPEM.

¹⁶ Stora, B. (1991). EL Estrés. España. Editorial: Publicaciones Cruz.

¹⁷ Martínez de Haro, V. (2010). Actividad Física, Salud y Calidad de Vida. Madrid. Editorial: Fundación Estudiantes.

¹⁸ Kertész, R. (1989). El Monitor del stress. Buenos Aires. Editorial: Ippem.

adaptativa puede ser generalizada, o específica y no específica. Una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas comportamentales y fisiológicas con el fin de llegar a un balance homeostático ideal¹⁹.

Benjamín define en ese mismo año y aporta otra consideración: estrés como un agente externo percibido por una persona en tiempo y espacio determinado, en donde el sujeto pone en juego sus defensas mentales y los mecanismos biológicos.

Al año siguiente Reynaga (1993) define que un sujeto afectado por estrés profesional es incapaz de desarrollar su rol familiar, disminuyendo su atención y dedicación.

Vernier manifestará, también en ese año, que el estrés designa el estado de tensión inhabitual en una persona como resultado de una acción de cualquier índole, ya sea brusca o bien continuada y que suele ser nociva para el organismo²⁰.

En el año 1995 Melgosa señala que el estrés provoca en la persona un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas²¹.

Hacia 1999 la Comisión Europea, a través de la Fundación para la Mejora de Vida y Trabajo, realizó una investigación sobre el estrés laboral en la cual concluyó que el veintiocho por ciento (28%) de los trabajadores padecen estrés y el veinte por ciento (20%) burnout, siendo los más afectados las actividades de especialización manual, transporte y metalurgia²².

McEwen, en el comienzo del nuevo siglo, concibe que el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta conductual y/o fisiológica en donde los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan²³.

También aporta otra caracterización Lopategui quien define que los estresores se dividen en tres tipos: psicosociales, bioecológicos y de personalidad²⁴.

¹⁹ Cruz, C. y Vargas L. (1998). "Estrés, entenderlo es manejarlo". Chile. Editorial Pontificia Universidad Católica.

²⁰ Stora, B. (1991). "EL Estrés". España. Editorial: Publicaciones Cruz.

²¹ Melgosa, J. (1995). "Sin Estrés". España. Editorial: Safeliz.

²² Gonzalez Vadillo, J. (1993). "Comportamiento humano". Bilbao. Editorial: Deusto.

²³ Lazarus, R. (2000). "Estrés y Emoción". España. Editorial: Desclee De Brouwer.

²⁴ Spielberg, Ch. (1980). "Tensión y Ansiedad". España. Editorial: Desclee De Brouwer.

En 1998, Cruz y Vargas han precisado que para que el estímulo psicológico alcance a ser estresor son importantes: su intensidad, duración, novedad y sorpresa. También manifiestan en el mismo año que para no tener estrés tendríamos que no salir a la calle, no viajar y dormir todo el tiempo; como así también tomar conciencia de la elección de los medios por los cuales disminuir la duración e intensidad²⁵.

En el año 2000 encontramos varios aportes: Steptoe da a conocer que esa respuesta al estrés se manifiesta en cuatro dominios: comportamental, la experiencia subjetiva, fisiológica y la función cognitiva²⁶. Por su parte Rossi define que el estrés es una tensión interior que se origina cuando debemos adaptarnos a las presiones que actúan sobre nosotros²⁷.

Continuando con las investigaciones Cruz y Vargas (2001), definen que estrés es el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo, con activación específica neuroendocrina ante el estresor amenazante²⁸.

El año siguiente Trucco define al estrés como un conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor que lo habitual para el organismo o que son percibidas por la persona como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica. López afirmó en el mismo año que las actividades más estresantes son aquellas propias de los servicios a la comunidad, atención de público, es decir, de manera preferente están basadas en la interacción, lo que requiere entrenamiento constante, o las que exigen gran atención²⁹.

En el año 2002 Arellano confirmó que el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación³⁰.

También Williams y Cooper afirmaron que el estrés es un proceso dinámico que se describe en términos de insumos, productos y diferencias individuales³¹.

²⁵ Cruz, C. y Vargas, L. (1998). "Estrés, entenderlo es manejarlo". Chile. Editorial Pontificia Universidad Católica.

²⁶ Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). "Estrés y Procesos Cognitivos". España. Editorial: Desclee De Brouwer.

²⁷ Huther, G. (2012). "Estrés y Sentimientos". Barcelona. Editorial: Plataforma.

²⁸ Cruz, C. y Vargas L. (1998). "Estrés, entenderlo es manejarlo". Chile. Editorial Pontificia Universidad Católica.

²⁹ Smith, E. y Kosslyn, M. (2008). "Procesos Cognitivos". España. Editorial: Pearson Educación.

³⁰ Fernández Ramírez, B. y Vidal, T. (2011). "Psicología de la Ciudad". Barcelona. Editorial: UOC.

³¹ Cox, T. (2005). "Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo". Luxembourg. Editorial: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Posteriormente, Hallgrímsson y Hall (2005) definen que un entorno estresante y los cambios que esto genera en los organismos, ya sean morfológicos, fisiológicos o comportamentales, acompañan la mayoría de los cambios evolutivos. Por su parte, Shturman define al estrés como la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda del exterior o del interior del individuo y pueden darse signos de respuesta en el ámbito físico o emocional³².

Carrasco definió en 2007 al estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que significan peligro, o que son percibidas como amenazantes para la integridad física o psicológica de la persona³³.

En el mismo año Martínez y Díaz afirmaron que el estrés es el problema que subyace radicado en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas³⁴.

En el mismo año Velázquez afirma que el estrés es una presión que agobia al ser humano³⁵.

Al siguiente año Guillen, Romero, Tortuero y Gallego, dan a conocer que el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que la persona desea y cuyo resultado se percibe como incierto³⁶.

Según Bosqued (2009) los síntomas del estrés se agrupan en tres niveles: psicósomáticos, cognitivos y emocionales, y conductuales.

Síntomas Psicósomáticos: aquellos que se experimentan en el cuerpo y más comunes son: dolores de cabeza, espalda y cuello como consecuencia de la tensión muscular, aumento de la tensión arterial, problemas en el sueño, dificultades sexuales, pérdida de apetito, alteraciones gastrointestinales, entre otros; y síntomas cognitivos y emocionales: incluimos

³² Estany, A. (2005). "Filosofía de las ciencias naturales, sociales y matemáticas". Madrid. Editorial: Trotta.

³³ Estella Goncalves, F. (2008). "Guía de buena práctica clínica en depresión y ansiedad". Chile. Editorial: International Marketing & Communication.

³⁴ Chavez, M. (2010). "Una antropología de la juventud urbana". Buenos Aires. Editorial: Espacio.

³⁵ Reynoso Erazo, L. y Nisenbaum, I. (2005). "Psicología clínica de la salud". México. Editorial: El Manual Moderno.

³⁶ Muntner, C. y Benach, J. (2005). "Aprender a cuidar la salud". España. Editorial: El Viejo Topo.

aquellos que sientes y piensas entre los cuales encontramos pensamientos negativos hacia uno mismo o el contexto, irritabilidad, dificultad en la concentración y la memoria, entre otros; y conductuales: afectando la vida cotidiana debido a la energía corporal. Esto puede conducir a las personas a incrementar el consumo de tabaco, fármacos, café perjudicando el comportamiento³⁷.

1.2. Fases del estrés

En el año 2009 Rodríguez, Márquez y Argueta describen las tres fases de adaptación del organismo:

- I) Fase de reacción de alarma: Se produce ante un estímulo estresante en donde el organismo reacciona automáticamente y se prepara para la respuesta y acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumenta la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse. Los eventos que producen esta reacción de alarma pueden ser de naturaleza única: una sola fuente de estrés; o de naturaleza polimorfa: varias situaciones entremezcladas que producen estrés. Si la condición desafiante o agresiva cesa o se neutraliza, el organismo retorna a la normalidad, pero si se continúa pasa a la:
- II) Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la instancia persistiendo la activación del sistema nervioso autónomo y se produce la liberación de la hormona adrenalina por la médula de las glándulas suprarrenales. Si la fase se mantiene, la corteza comenzará a secretar corticoides proveyendo así al organismo de la necesaria energía para afrontar la situación. Esta fase puede

³⁷ Cols, L. (2006). "Atlas de Psicología de la Salud". Colombia. Editorial: Psicom.

tener una duración de minutos hasta prolongarse incluso años y durante la misma el funcionamiento del organismo parece ser normal, pero a expensas de mayor gasto energético.

III) Fase de agotamiento: La energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo ingresando en esta fase, aumentando la carga alostática, hasta llegar a una instancia en la cual por la hiperactivación del sistema nervioso autónomo y la elevada secreción de corticoides suprarrenales, comenzará a producir alteraciones hasta lesiones orgánicas. Los mecanismos de resistencia pueden colapsar y crear las condiciones para la aparición de graves enfermedades que pueden llegar hasta la muerte de la persona afectada.

1.3. Consecuencias y respuestas del estrés

Las consecuencias del estrés pueden agruparse, en función de sus efectos, en:

- Psicológicos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, nerviosismo, soledad, amenaza y tensión.
- Conductuales : propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas, cigarrillos, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud; efectos cognitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- Efectos fisiológicos: aumento de corticoide en sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y la presión sanguínea, sequedad en la boca, reducción en salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa y aumento de colesterol.
- Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo o insatisfacción en el trabajo.

La respuesta de stress se manifestó en el hombre primitivo a través de dos tipos de reacciones: a) Lucha (Fight) y b) Fuga (Flight). Kertész (1994) agregó una tercera modalidad c) Inmovilidad (Fright = temor)³⁸.

1.4. Tipos de estrés

Selye en el año 1986 postula que la reacción del organismo frente a un evento externo se puede manifestar de dos diferentes maneras, una de ellas es el estrés positivo, o también llamado eustres como la necesaria cantidad de estrés que produce el cuerpo en estado de alerta, esencial para un rendimiento mental y físico, permitiendo ser creativos y productivos. Es útil para nuestra vida pues está ligado al instinto de conservación, el deseo de trabajar y el espíritu para la lucha, como ejemplo podemos citar: un éxito profesional, una buena noticia, una alegría, etc.

Por otra parte el estrés negativo, conocido como distres, se genera ante una situación en donde ante un número creciente o percepción de demanda que plantee dificultad o amenaza, se debe buscar el modo de enfrentarlas y al poder hacer frente a estas demandas la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo.

Cuando hablamos de estrés normal hacemos referencia a los niveles de estrés socialmente aceptados, como corriente o incluso necesario para la vida cotidiana; a diferencia del Estrés Patológico nos indica un nivel de estrés o activación del organismo que genera malestar o hasta incluso enfermedad, es algo más cuantificable y contrastable.

1.5. El estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud lo define como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y

³⁸ Kertész, R., y Kerman, B. (1985). “El Manejo del Stress”. Buenos Aires. Editorial: IPPEM.

capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción³⁹.

En 1986 Selye plantea que en el ámbito laboral existen situaciones que son indicios claros de provocar estrés negativo, tales como realizar tareas en corto tiempo, actividades de las que no se tiene suficiente conocimiento.

Podemos considerar tipos de situaciones que generan estrés, a saber: a) La demanda de trabajo puede constituir situaciones estresantes en cuanto a la realidad objetiva como así también la realidad percibida por las características del sujeto; b) La incertidumbre comprende que los estresores tengan efectos diferentes según las personas; c) Las reestructuraciones de las entidades crean situaciones de miedo; d) El temor de no poder encontrar otro y de dominar las nuevas tecnologías⁴⁰.

En 1993, Hobfoll y Freddy concluyeron que el estrés laboral es la amenaza a los recursos de los empleados de una empresa provocando inseguridad sobre las habilidades para alcanzar el éxito profesional⁴¹.

Kristensen, en 1995, estableció que los dos factores que generan el estrés laboral son el control y las demandas laborales siendo los trabajos con mayor estrés los que tienen mayores demandas y menor control, según este modelo el énfasis se pone en el trabajo y no en el individuo⁴².

Schwartz, Pickering y Landsbergis (1996) revisaron literatura que muestra que existe relación entre el estrés en el trabajo y la presión sanguínea en hombres, no así en mujeres⁴³. Cruz y Vargas (1998) precisaron que el estímulo psicológico pasa a ser estresor debido a su duración, intensidad, novedad y sorpresa, siendo esta última una de las principales causas⁴⁴.

³⁹ Organización Mundial de la Salud (2016). “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades”.

http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

⁴⁰ Cox, T. (2005). “Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo”. Luxembourg. Editorial: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

⁴¹ Mansilla Izquierdo, F. (2012). “Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo”. España. Editorial: EAE.

⁴² Cox, T. (2005). “Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo”. Luxembourg. Editorial: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

⁴³ Bosqued, M. (2008). “Quemados”. Bs As. Editorial: Paidós.

⁴⁴ Cruz, C. y Vargas L. (1998). “Estrés, entenderlo es manejarlo”. Chile. Editorial Pontificia Universidad Católica.

En 1998 González Cabanach distingue algunos factores estresantes en el ámbito laboral que son: intrínsecos al propio trabajo y los relacionados con las relaciones interpersonales, el desarrollo de la carrera profesional, la estructura y el clima organizacional⁴⁵.

Según Ortega (1999) las enfermedades que aparecen a consecuencia del estrés laboral pueden dividirse en dos grupos:

Por estrés agudo: úlcera, estados de shock y neurosis post traumática.

Patologías por estrés crónico: dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes y frustración.

En la misma fecha el autor menciona los efectos que produce el estrés laboral en la organización: ausentismo, rotación del personal y disminución del rendimiento físico⁴⁶.

En 1999 Peiro presentó los desencadenantes del estrés laboral, los cuales son:

Estresores del ambiente físico: como el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura y la higiene; conocidos como estresores de un ambiente laboral inadecuado. En relación al ruido ya que inciden en forma negativa en la productividad pudiendo producir errores como así también la incidencia en la mente de las personas provocando fatiga, falta de concentración e irritabilidad. La idea de trabajar con una iluminación adecuada facilita para realizar un trabajo que exija esfuerzo visual o la mantención de la atención, evitando así errores. El contraste y el brillo son aspectos importantes a tener en cuenta para un buen rendimiento. La higiene es considerada un estresor cuando las condiciones del medio ambiente laboral son desagradables, no dejando de lado los compañeros. La suciedad, los malos olores, la falta de ventilación son factores que pueden producir irritación, insatisfacción y frustración. Con respecto a la temperatura, influye en el bienestar de la persona y la sensación de confort. Es un estresor que puede ser causa de accidentes.

Demandas del propio trabajo: La misma actividad laboral puede presentar fuentes de estrés como la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos. Cabe destacar que la generación del estrés varía en relación a la personalidad de cada individuo. La sobrecarga mental es producto de un exceso en relación a los conocimientos, competencias y habilidades del trabajador. Otro punto a destacar es la infracarga, esto ocurre cuando las tareas asignadas están por debajo de la capacidad del empleado o profesional pudiendo afectar la autoestima.

⁴⁵ Melgosa, J. (1995). "Sin Estrés". España. Editorial: Safeliz.

⁴⁶ Kinney, T. y Pohola, M, (2010). "El Acoso". España. Editorial: UOC.

Los contenidos del trabajo o las características de las labores: Entre ellos podemos mencionar el control que exige el patrocinador, los programas de trabajos rígidos, horarios imprevisibles y jornadas extensas que producen desgastes tanto mentales como corporales; y el feedback que se recibe por la acción ante la tarea y la complejidad del propio trabajo. También el control podemos definirlo como la capacidad de respuesta a la demanda psicológica, cantidad de trabajo presionado con los tiempos y nivel de atención por parte de la persona cuyo enfoque en lo que es a la libertad en el trabajo, desarrollo de las habilidades y el grado de independencia del trabajador frene a su capacidad.

El desempeño de roles: Son conocidos y han sido estudiados el conflicto y la ambigüedad. Ambas se presentan cuando existen diferencias entre lo que espera el patrocinador y la expectativa que tiene el trabajador.

Las relaciones interpersonales y grupales: Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los compañeros, superiores, subordinados y clientes. En referencia a esto podemos decir que se debe a un desagradable clima generado por la escasa relación, maltrato, aislamiento social, falta de apoyo social o ayuda.

El apoyo social se refiere al clima socio-laboral que se mantiene con los compañeros y jerárquicos, el conjunto de interacciones que acompañan al individuo en un adecuado desempeño laboral. En relación al estilo de dirección, la falta de una política favorable que combine la vida familiar con lo laboral y la participación del trabajador en la toma de decisiones juegan en contra del trabajador. Esto permitirá fortalecer al individuo para responder a situaciones estresantes. Cuanto mayor sea el apoyo, menor será el estrés.

El desarrollo de la carrera: Cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, transiciones de rol, las rápidas promociones o las demasiado lentas, estancamiento, falta de oportunidad, bajos salarios y valoración de la labor.

Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías: Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías. La aparición y la mejora día a día de la informática hacen que las entidades exijan cada vez más a sus empleados, llevando a niveles de gran esfuerzo físico y mental. En el mundo de las finanzas se buscan altos resultados a corto plazo y con bajos salarios.

Componentes de la estructura o clima organizacional: una excesiva centralización o burocratización o de poco apoyo social entre los miembros⁴⁷.

En el año 2002 López definió que las actividades que más estrés producen son aquellas relacionadas a la interacción con otras personas como así también tareas que exigen un controlado ritmo externo o gran atención, lo que requiere un constante entrenamiento⁴⁸.

En 2004 Sapolsky dio a conocer que un estresor es cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace nuestro cuerpo para restablecer la homeostasis⁴⁹. Navas afirma y considera que el estrés no es solo una relación dinámica entre la persona y el ambiente, sino algo que le pertenece al sujeto o al ambiente⁵⁰.

Posteriormente Doval menciona los principales efectos negativos del estrés laboral, los cuales son:

Fisiológicos: aumento del ritmo cardiaco, tensión muscular y dificultad en la respiración.

Cognitivos: preocupaciones, dificultad en la toma de decisiones y confusión.

Motores: temblores y tartamudeo⁵¹.

Campos (2006), a su vez confirma que el estrés laboral se ajusta a un desequilibrio percibido entre la capacidad del individuo y las demandas profesionales.

Nieto Gil, en el año 2006 divide al estrés laboral en el estrés agudo, aquel que se presenta por una situación aislada; luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que la originaron; y el estrés crónico, aquel provocado por diferentes situaciones inexplicables en donde la persona de manera constante está sometida a un agente estresor, los síntomas se manifiestan cada vez que se presenta la situación.

Luego, Campos en el mismo año afirma que “si se aplica el concepto de estrés en el ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo”⁵².

⁴⁷ Peiro, J. (1999). “Decadentes del Estrés Laboral”. España. Editorial: Pirámide.

⁴⁸ Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). “Estrés y Procesos Cognitivos”. España. Editorial: Desclee De Brouwer.

⁴⁹ Gil Lacniz, M. (2007). “Un Compromiso Aplicado a la Salud”. España. Editorial: Prensas Universitarias de Zaragoza.

⁵⁰ Ibáñez Peinado, J. (2011). “Psicología e Investigación Criminal”. Madrid. Editorial: Dykinson.

⁵¹ Lazarus, R. (2000). “Estrés y Emoción”. España. Editorial: Desclee De Brouwer.

⁵² Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). “Estrés y Procesos Cognitivos”. España. Editorial: Desclee De Brouwer.

En el año 2008 la Organización Internacional del Trabajo publica que el estrés laboral “es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.⁵³

A continuación, W. Stephen y Cooper definen al estrés laboral que experimenta una persona sometida a una presión laboral superior a su capacidad de afrontamiento⁵⁴.

Por su parte en el mismo año Chivenato define al estrés como una condición inherente a la vida moderna las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros provocan que las personas estén expuestas siendo difícil convivir con tantas demandas y con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas⁵⁵.

Luego, Gelpi enfatiza que el estrés laboral puede afectar a cualquier sector en una organización o persona⁵⁶. Robbins, Stephen, Judge y Timothy argumentan que el estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que requiere la empresa y el medio laboral. Además da a conocer otros factores que producen el estrés laboral tales como: la falta de perspectivas de promoción profesional, participación en la toma de decisiones, claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad, apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares y control, inseguridad laboral, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente y remuneración, sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claro, exceso o carencia de capacidades para el puesto, papel indefinido en el trabajo, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas, supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, trabajo aislado o en solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas, mala comunicación, liderazgo inadecuado, exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar; y la falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares.

⁵³ Tulcan, M. (2012). “Salud en el Trabajo”. Scielo. Vol. 14 n 1.

⁵⁴ Alberto, O. (2012). “El Estrés”. México. Editorial: Fondo de Cultura.

⁵⁵ Peiro, J y Rodríguez Molina, I. (2008). “Absentismo Laboral”. Valencia. Editorial: Universitat de Valencia.

⁵⁶ León Correa, J. y Sorokin, P. (2015). “Bioética en Salud Pública en y para América Latina”. Chile. Felaiibe.

En el mismo año Judge y Robbins afirman que el estrés laboral es producto del avance tecnológico y la incertidumbre⁵⁷.

En el año 2009 Guillen, Romero y Tortuero definen al estrés laboral como un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral⁵⁸.

En 2011 Karasek menciona las consecuencias del estrés laboral: síntomas individuales como irritabilidad y mal humor, ausentismo familiar, trastorno del sueño, consumo de estimulantes, automedicación, vulnerabilidad a enfermar, trastorno de ansiedad, hipertensión arterial, úlceras y cardiopatías; en las organizaciones, tales como: ausentismo, inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad e iniciativa, abandono del trabajo, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar y relacionarse⁵⁹.

Angeles y Gutiérrez en el 2012 definen al estrés laboral como resultante de un desequilibrio entre las condiciones laborales, el apoyo que siente de parte de la organización y los factores que surgen de la actividad⁶⁰.

El estrés laboral es un problema global y creciente que afecta a todas las profesiones y categorías de trabajadores en todos los países del mundo.

2. Antecedentes de investigación

En 1996 Rodrigues Sánchez y Venegas Feux realizaron un estudio sobre identificación y análisis de las enfermedades más comunes que se presentan en los empleados de atención al público (cajeros), en algunas sucursales bancarias de Monterrey, México. Los resultados de la investigación se obtuvieron mediante un estudio descriptivo, analítico, de aplicación de encuestas y de observación directa. Al cabo de (8) ocho meses de estudio, se observó que en la muestra tomada a una población total de tres mil seiscientos ochenta y nueve (3.689) empleados de atención al público (cajeros) se encontraron algunos problemas de salud y

⁵⁷ Robbins, S. y Judge, T. (2013). "Comportamiento Organizacional". México. Editorial: Pearson.

⁵⁸ Guillen, C., Romero, C., Tortuero, M., Gallego, F. (2009). "Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral". Madrid. Editorial: Producción Arteanima.

⁵⁹ Otero Lopez, M. (2012). "Estrés Laboral y Burnout". España. Editorial: Diaz de Santos.

⁶⁰ Uribe Padro, F. (2016). "Psicología del Trabajo". México. Editorial: El Manuel Moderno.

factores de riesgo a los que se enfrentan estos empleados. De los ciento setenta (170) empleados encuestados, el cuarenta por ciento (40%) tenía problemas visuales y de este porcentaje el cincuenta por ciento (50%) tenían una franca relación con un factor de riesgo que corresponde a una inadecuada iluminación. Al realizar el estudio físico de iluminación se dieron cuenta que la mayor parte de las sucursales bancarias no mantienen las medidas específicas de iluminación adecuada. De los ciento setenta (170) empleados encuestados, el cuarenta y nueve por ciento (49%) manifiesta francamente la sintomatología de lumbalgia. Y de este porcentaje el cincuenta y dos por ciento (52%) tiene sillas en un mal estado y/o inadecuado, siendo este un factor de riesgo para la sintomatología lumbar que presentan los encuestados (lumbalgia) porque son el mobiliario en el que se pasan sentados ocho o más horas diarias. Del cuarenta y ocho por ciento (48%) restante de las sillas existentes en las sucursales bancarias encuestadas la mayor parte no cumplen con los requerimientos ergonómicos adecuados⁶¹.

En el 2002 Guic, Bilbao y Camilo realizaron un estudio sobre estrés laboral sobre una muestra heterogénea que estaba constituida por doscientos sesenta y cuatro (264) gerentes de empresas de servicios del sector privado de Santiago, Chile: el grupo estaba conformado por ciento diecinueve (119) mujeres que conformaban que eran el cuarenta y cinco por ciento (45%) y ciento cuarenta y cinco (145) hombres, el cincuenta y cinco por ciento (55%), con distintos niveles de responsabilidad. La edad de los participantes estuvo distribuida entre los veinticinco (25) y los sesenta y cinco (65) años de edad. El setenta y cinco por ciento (75%) declaró estar casado y el ochenta por ciento (80%) tener hijos. La recolección de los datos tuvo dos modalidades: contactos personales y de conglomerado. Esta última se realizó en un banco, encuestándose a gerentes y a jefes de sucursal de todas las oficinas de Santiago. La muestra por contactos personales fue recolectada por estudiantes de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Los requisitos estipulados para las personas reclutadas era que debían ocupar un cargo gerencial en una empresa de servicios ubicada en Santiago. Como medio de corroboración, se solicitó dirección y teléfonos de contacto para verificación de los datos. Los instrumentos de medición fueron distribuidos y recolectados a través de una empresa de correo privado,

⁶¹Rodríguez Sánchez, R. y Venegas Feux, M. (1996). "Identificación de las enfermedades más comunes que se presentan en los empleados de atención al público(cajeros) en algunas sucursales bancarias de Monterrey, y su relación con factores de riesgo de trabajo", de <http://eprints.uanl.mx/550/1/1080093367.PDF.pdf>

para asegurar una estricta confidencialidad de los datos. Se cumplieron las normas éticas exigidas internacionalmente. Los instrumentos que midieron síntomas de depresión (BDI), síntomas de ansiedad (STAI), satisfacción laboral (JDI) y síntomas físicos (Cooper) y las subescalas del OSI para medir los mismos constructos. Como resultado del estudio arrojó que el estrés era la causa de la mitad del ausentismo, cuarenta por ciento (40%) de la rotación y que tenía consecuencias significativas en la productividad laboral⁶².

En el año 2008, Booth y Pérez realizaron un estudio sobre el estrés laboral tanto en personal administrativo y directivos, en una entidad financiera sobre una muestra de cincuenta y ocho (58) personas. Este arrojó que existe este tipo de estado por las exigencias y por las demandas propias del puesto que ocupan⁶³.

En 2009, Govea de Guerrero realizó un estudio de estrés laboral en directivos de una entidad bancaria en Maracaibo, Venezuela, de un tipo de investigación de acción participativa a través del instrumento de validez 0,80, de cuestionario de preguntas cerradas a veintisiete (27) personas y arrojó como resultado dos tipos de estrés: eutres y distres⁶⁴.

Por su parte Lemos Silva y Navarro realizaron un estudio en Banca Brasileña la cual había atravesado un proceso de reestructuración con la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones organizacionales. La informatización había dado lugar a cambios que afectaron la salud de los trabajadores. El estudio cualitativo tuvo como objetivo investigar las condiciones laborales de los empleados del banco para identificar el grado en que los cambios en la organización del trabajo influyó en la salud de los trabajadores. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas a once empleados de entidades. Los resultados mostraron enfermedades físicas directamente relacionadas con la intensificación del trabajo, aumento de la incidencia de sufrimiento mental y la sensación de pérdida de identidad profesional. Predominaron en el accionar sentimientos de frustración e

⁶² Guic, E., Bilbao, M. y Bertin, C. (2002). "Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos". Recuperado el 10 de octubre del 2002, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004.

⁶³ Peiro, J. (2008). "Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional". Recuperado el 29 de enero de 2008, de www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf

⁶⁴ Govea de Guerrero, M. (2009). "Estrés laboral en directivos de entidad bancaria". Recuperado mayo del 2009, de <http://documentslide.com/documents/estres-laboral-en-directivos-de-entidad-bancaria.html>.

inseguridad sobre el trabajo y la preocupación por la presión psicológica de la necesidad de logro de los objetivos⁶⁵.

Posteriormente Gianella y Guerero realizaron un estudio en Guayaquil, México, en donde el entorno laboral bancario es cada vez más estresante, lidiando con los problemas de índole social y emocional. La investigación del estrés en el desempeño laboral, se hizo con el fin de conocer cuánto incide en cada una de las personas que se desempeñan en diferentes funciones, ya que siempre se lo atribuye como factor importante en el cumplimiento o desarrollo del trabajo. Se ha tomado como muestra a quince (15) personas de cuentas corrientes y cobros y pagos del área caja de un banco, de edades que van desde los diecinueve (19) hasta los veinticuatro (24) años, entre hombre y mujeres, el tipo de estudio que se está realizando en esta investigación es correlacional ya que se tienen dos variables a estudiar, las cuales son el estrés y el desempeño laboral, que para obtener resultados de dicha investigación se aplicó la metodología de encuesta. La tabulación de cada método aplicado a cada cajero es representado gráficamente en porcentajes que indican que a pesar de que el nivel de estrés es alto, el desempeño laboral se mantiene en un nivel alto y cabe recalcar que en ciertos momentos del día el nivel decae⁶⁶.

En año 2012, la Fundación Deas realizó un estudio sobre una muestra poblacional de mil trescientos cuarenta y un (1.341) empleados del ámbito bancario de Asturias, España; en donde obtuvo como resultado que el cincuenta y cinco punto setenta y ocho por ciento (55.78%) sufre estrés laboral⁶⁷.

En 2013, Sánchez Hernández realizó un estudio sobre el estrés que soportan los empleados administrativos de las sucursales de bancos, en Extremadura, España. En este trabajo se analizaron los componentes del compromiso laboral en una muestra de ciento dos (102) empleados. La relación causal del compromiso con el estrés se testa con un modelo de

⁶⁵Lemos Silva, J. y Navarro, L. (2009). "Organización de trabajadores y salud". Recuperado en 2009, de <http://www.periodicos.usp.br/rlae/article/view/48497>

⁶⁶Gianella, F, y Guerero, A. (2012). "Influencia social, trabajo y empleo, atención y empresas". Recuperado en octubre 2012, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10365>

⁶⁷ Fundación Deas (2012). "Empleados de la banca padecen agotamiento". Recuperado el 3 de diciembre del 2012, de http://www.fundaciondeas.es/wp-content/uploads/2012/11/121203_NP_BURNOUT.pdf

ecuaciones estructurales dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés⁶⁸.

Por su parte Castaño Ruiz, presentó un estudio en relación a las demandas del trabajo comercial y su relación con la satisfacción, el estrés y el Síndrome de Burnout en una institución financiera de la ciudad de Pereira, Colombia. Esta investigación tuvo como objetivo relacionar los factores psicosociales intralaborales-demandas del trabajo, control, reconocimiento y recompensas- con la satisfacción laboral, el estrés y el Síndrome de Burnout, en un grupo de colaboradores comerciales en una institución financiera. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. La muestra de estudio estaba conformada por sesenta y dos (62) colaboradores de la fuerza comercial, veintisiete (27) hombres y treinta y cinco (35) mujeres. Para la recolección de la información se utilizaron cuestionarios de auto informe con adecuados indicadores de validez y confiabilidad: la escala general de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A (Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana), el cuestionario para la evaluación del estrés y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI- GS). La información obtenida se analizó en términos de las características sociodemográficas y laborales (cargos) de la muestra, se estudiaron las variables en forma descriptiva y correlacional con el objetivo de dar respuesta a cada una de las hipótesis planteadas en la investigación. Con respecto a los resultados generales se identificó que entre las dimensiones que hacen parte de las condiciones intralaborales de los factores psicosociales, las demandas del trabajo obtuvieron un nivel de riesgo alto, a diferencia del control sobre el trabajo que consiguió un nivel de riesgo bajo y las recompensas se ubicaron en un nivel sin riesgo. La satisfacción extrínseca o higiénica alcanzó mayor peso sobre la satisfacción intrínseca o motivacional, hallándose una corta diferencia entre ambas. Acerca del estrés, las medias superiores las obtuvieron los síntomas fisiológicos e intelectuales, indicadores del estrés. Así mismo, la ineficacia profesional logró el valor mayor con respecto a la despersonalización y el desgaste emocional, sin hallarse evidencia de que exista el Síndrome de Burnout, solo de riesgo epidemiológico. En la comprobación de las hipótesis se encontró que a menor

⁶⁸Sánchez Hernández, I. (2013). “Compromiso Laboral y Estrés en los empleados de bancos y cajas”. Recuperado en diciembre 2013, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4765558.pdf>

demanda del trabajo, mayor era la satisfacción laboral, y a mayor demandas del trabajo, mayor era el nivel de estrés y el desgaste emocional, así mismo se identificó que si se incrementaban las demandas del trabajo se aumentaba el nivel de despersonalización. No se halló correlación entre las demandas del trabajo y la ineficacia profesional. Se confirmó que el desgaste emocional y la despersonalización eran inversamente proporcionales a la ineficacia profesional, mas no se confirmó que al aumentar las recompensas se incrementara la satisfacción laboral. Se aceptó que a mayor demanda del trabajo se incrementaban las recompensas, pero era menor la posibilidad del control sobre el trabajo. De igual forma se determinó que a mayor control, menor es el nivel de estrés; sin embargo no se aceptó que cada vez que existiera mayor control sobre el trabajo, el nivel de satisfacción aumentaría⁶⁹.

En año 2014, Santizo González realizó un estudio sobre el grado de estrés laboral que presentaban los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, San Marcos, México. Se realizó una investigación de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por cuarenta (40) sujetos en edades comprendidas entre los veinte (20) y los cincuenta (50) años, de sexo femenino y masculino, residentes en la cabecera municipal. Para la medición de la variable estrés laboral, se utilizó como instrumento la prueba psicométrica AE. Para recopilar información se utilizó la prueba AE (Escala de Apreciación del Estrés) en la escala S que mide estrés socio laboral. Los resultados obtenidos muestran que los empleados se encontraban influenciados por factores relacionados con el compañerismo, exigencias de la labor, el control, la relación con los puestos jerárquicos y lo económico⁷⁰.

Posteriormente, Cevallos Játiva presentó un estudio sobre el nivel de estrés socio-laboral en una institución financiera en Quito, Ecuador. Dicho trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés socio-laboral que presentaban los empleados en una institución financiera,

⁶⁹Castro Ruiz, A. (2013). “Demandas del trabajo comercial y su relación con la satisfacción, el estrés y el Síndrome de Burnout en una institución financiera de la ciudad de Pereira”. Recuperado en febrero de 2013, de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/832/Casta%C3%B1o_Ruiz_Claudia_Alejandra_2012.pdf?sequence=1

⁷⁰ Santizo González, A. (2014). “Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias”. Recuperado en mayo de 2014, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

los cuales enmarcaban relaciones entre el estado civil, el género y el estrés. Con el interés de conocer el nivel de estrés en las sucursales de atención al cliente, se incluyó en la investigación a asesores comerciales y a cajeros para la recolección de datos. Esta investigación tuvo enfoque descriptivo de tipo cuantitativo que se realizó entre los años 2013 y 2014 a ciento cinco (105) trabajadores pertenecientes a la muestra; la misma contiene personas con las siguientes características: género masculino y femenino; su estado civil: solteros y casados y su cargo actual: asesores comerciales y cajeros. Para el levantamiento de información se utilizó el EAE-S (Escala de Apreciación de Estrés Socio-laboral), el cual permitió recaudar los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. El análisis de datos fue realizado a través del IBM SPSS Statistics en la versión 20 mediante la prueba Chi-cuadrada; la misma permitió relacionar las variables de estado civil, género y cargo. Los resultados obtenidos indican un porcentaje global del veinte por ciento (20%) de colaboradores con nivel alto de estrés, independientemente de su cargo, estado civil o género; de igual manera se distinguen seis factores de riesgo psicosocial significativos para los asesores y tres factores para los casados⁷¹.

Luego en el 2015, Salirrosas Sollano, y Rodríguez Alayo, realizaron un estudio sobre el estrés laboral y desempeño de los asesores de banca telefónica del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza, en donde se determinó la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono. Trabajó con un total de ciento setenta y cinco (175) personas. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico con un margen de confianza del noventa y cinco por ciento (95%) y un margen de error de cinco por ciento (5%), considerando una muestra de ciento veintiún (121) asesores. Entre los resultados más relevantes se establece que existe una relación significativa donde hay un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño en el trabajo. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la

⁷¹Cevallos Javita, A. (2014). "El nivel de estrés socio laboral en una institución financiera". Recuperado de 2014, [http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3487/1/UDLA-EC-TPO-2014-03\(S\).pdf](http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3487/1/UDLA-EC-TPO-2014-03(S).pdf)

sobrecarga de trabajo, una deficiente comunicación entre jefe-subordinado y el trato hostil entre los asesores⁷².

Por su parte Zapata Rodas y Naira Zaira realizaron un estudio sobre el estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del municipio de Amalfi, España. El objetivo de la investigación era medir el nivel de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi. Para evaluar el estrés se aplicó el cuestionario de Maslach de Burnout (MBI) a veintidós (22) empleados. Tal instrumento está dividido en tres subescalas: despersonalización, realización personal y agotamiento emocional. Se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad general de cero punto sesenta y seis (0,66), lo que indicaba que la confiabilidad era media, y que por tal motivo era necesario realizar un estudio de validación de la prueba en la población evaluada. Se tuvo en cuenta el género, la edad, el nivel de escolaridad, el estado civil y el área de trabajo de los participantes. Hubo diferencias significativas en las tres subescalas del MBI en cuanto al género: las mujeres puntuaron más alto que los hombres. Los solteros fueron quienes tuvieron más alta puntuación en las tres subescalas de MBI. Los resultados que se obtuvieron fueron altos en relación a las mediciones sobre los elementos a medir de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional⁷³.

En relación a los resultados arrojados de acuerdo a las investigaciones realizadas se dio a conocer que el estrés era la causa de la mitad del ausentismo en lo empleados bancarios como así también un factor importante para el cumplimiento, desarrollo y resolución de los problemas de índole social y emocional.

Esto se debía a las exigencias y las demandas propias del puesto que ocupaban, la informatización que había dado lugar a cambios que afectaron la salud de los trabajadores; los factores psicosociales intralaborales-demands del trabajo como el control,

⁷²Salirrosas Sollano, E. y Rodríguez Alayo, C. (2015). “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú”. Recuperado en 2015, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>

⁷³Zapata Rodas, M. (2015). “Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi”. Recuperado en 2015, de http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralemployadoscooperativaahorroeditoriachonamalfi.pdf

reconocimiento y recompensas, el compañerismo, exigencias de la labor y la relación con los puestos jerárquicos como una deficiente comunicación jefe-subordinado.

3. Planteo del Problema

Actualmente las actividades más estresantes son aquellas propias del comercio, servicios a la comunidad, atención de público, en especial las actividades que están basadas en la interacción y, en cuanto al sector bancario, debido a la responsabilidad, competitividad y la alta exigencia que se impone a los empleados, tanto explícita como implícitamente, el conflicto entre necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos objetivos. También existe una gran presión sobre los empleados administrativos de áreas centrales por la toma de decisiones en lo que respecta a las áreas estructurales y jerárquicas. Muchas áreas y departamentos han transformado su sistema de trabajo como consecuencia de nuevos paquetes informáticos. Con ello aparecen cambios en el entorno socio- laboral del empleado que afecta su salud. El alto costo social y personal que genera el estrés laboral ha dado espacio para que organizaciones internacionales, la Unión Europea y la OMS insistan en la importancia de programas de prevención en el control del estrés.

En los tiempos actuales existe una mayor competencia entre las diversas instituciones bancarias y financieras, y como resultado una población más informada y demandante ante la oferta. Esta exigencia se traslada al personal para el logro de los objetivos tanto en la captación como en la contención de la cartera de clientes llevando a situaciones estresantes a los empleados bancarios. Dentro de los factores psicosociales podemos mencionar las demandas del trabajo, como el control, la vinculación con los compañeros, las exigencias del trabajo en sí mismo y la relación con los puestos superiores.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el anterior apartado de los antecedentes, cómo influye el estrés en forma negativa en lo social y emocional, realizamos este siguiente interrogante:

¿Cuáles son las demandas psicosociales que generan estrés en los empleados administrativos del ámbito bancario?

4. Objetivos

Analizar cuáles son los factores psicosociales asociados al estrés en los empleados administrativos en el ámbito bancario: control, exigencias del trabajo, jerarquía y compañeros.

Dar a conocer las consecuencias emocionales del estrés que se presentan en los empleados administrativos de una Institución Bancaria.

Estudiar cuáles son los factores de riesgo en este tipo de institución.

5. Hipótesis

Los empleados administrativos de instituciones bancarias poseen altos niveles de estrés debido a las demandas de su entorno.

6. Método

6.1. Diseño

El diseño no experimental ya que se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural para luego analizarlos, y es de tipo transversal porque se recolectan datos en un momento único. Mediante este método podremos captar las manifestaciones y aspectos más trascendentes de los hábitos y costumbres laborales del empleado bancario.

6.2. Participantes

Las muestras fueron treinta (30) empleados administrativos del ámbito laboral bancario, de los cuales veintidós (22) eran hombres y once (11) mujeres, de entre veintiséis (26) y cincuenta (50) años de edad, y el nivel educativo mínimo exigido era estudios secundarios completos.

6.3. Técnicas de recolección de datos

Para la recopilación de datos el instrumento administrado consistió en un cuestionario del “Modelo de demanda-control (DC) R. Karasek”, que distingue las exigencias o demandas del trabajo, el control que tiene el individuo frente a estas demandas, la relación con las jerarquías y el compañerismo. Consta de veintinueve (29) preguntas cerradas, en donde los encuestados indican un grado de acuerdo o desacuerdo con cada pregunta.

1 – Control

El gráfico 1 (uno) mostrará la percepción del empleado bancario ante las diferentes situaciones en las cuales se puede encontrar frente a las demandas del entorno y el control, las que se miden en una escala de cinco puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Las preguntas están relacionadas con la necesidad de la adquisición de nuevos conocimientos, un alto nivel de cualificación, ser creativo, realizar tareas repetitivas, falta de libertad en la toma de decisión sin existir la oportunidad de hacer cosas de diferente forma, sin tener influencia sobre cómo ocurren las cosas y la posibilidad de desarrollar habilidades.

2- Exigencia del Trabajo

El gráfico 2 (dos) mostrará la percepción del empleado bancario ante las diferentes situaciones, en las cuales se puede encontrar frente a las exigencias del trabajo las que se miden en una escala de cinco puntos, que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Las preguntas están relacionadas con la demanda en la labor de mantener un ritmo acelerado, el esfuerzo mental, la necesidad de tiempo, la recepción de solicitudes contradictoria, la obligación de concentrarse durante un tiempo prolongado y las interrupciones antes de terminar el trabajo.

3- Jerarquía

El gráfico 3 (tres) mostrará la percepción del empleado bancario ante las diferentes situaciones en las cuales se puede encontrar frente a las jerarquías, que se miden en una escala de cinco puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Las preguntas están relacionadas con la relación que mantienen con su superior inmediato: por si el interés del superior por el bienestar del empleado, atención, actitud y liderazgo.

4- Compañeros

El gráfico 4 (cuatro) mostrará la percepción del empleado bancario ante las diferentes situaciones en las cuales se puede encontrar frente a los compañeros que tiene en su actividad laboral, las cuales se miden en una escala de cinco puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Las preguntas están relacionadas con los vínculos entre los compañeros para el logro de objetivos grupales, amistad e interés entre ellos, o actitudes hostiles.

6.4. Procedimiento

La investigación se realizó sobre un universo de cargos administrativos en instituciones del sector financiero las cuales involucraron a las siguientes entidades: Banco Itaú, Banco BBVA Francés y Banco Santander. Al contemplar el universo se decidió trabajar con la totalidad de la población a encuestar de treinta y tres (33) profesionales.

El contexto de la administración del cuestionario fue en el ámbito de trabajo del empleado. Cabe destacar que la recolección de encuestas significó un arduo trabajo, falta de disponibilidad de tiempo y responsabilidad por parte de los encuestados.

Resultados

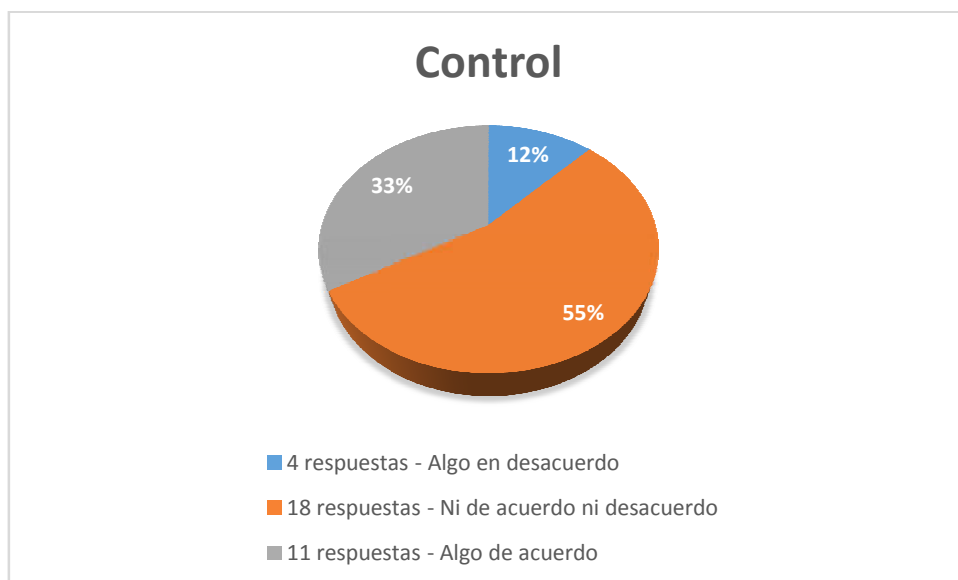
A continuación se presentará el análisis de los resultados obtenidos de las dimensiones de control, exigencia del trabajo, jerarquías y compañeros, a través del cuestionario que fue administrado durante el mes de octubre de 2016.

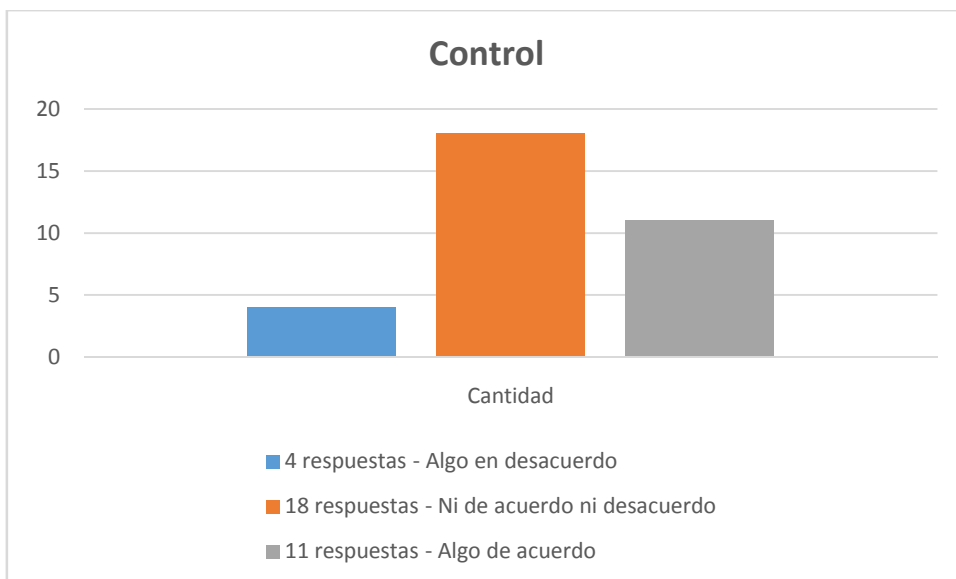
La dimensión del cuestionario permite evaluar el estrés en la que se distingue por un lado las exigencias de carácter psicosocial y por otro lado, el control, como recursos que el sujeto tiene para hacer a las demandas.

El objetivo que se propuso esta investigación fue evaluar el nivel de estrés al cual los empleados estaban sometidos.

Gráfico N 1 – Control

Cuadro resultado de las respuestas:

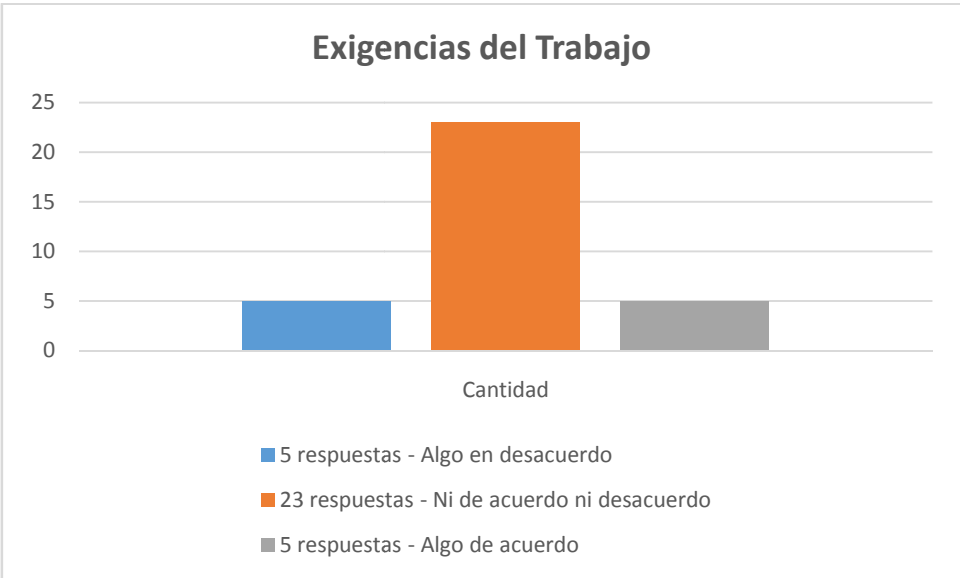




En el análisis de los cuestionarios se llegó al resultado que de los treinta y tres (33) encuestados, cuatro (4) de ellos están algo en desacuerdo, dieciocho (18) ni de acuerdo ni en desacuerdo y once (11) algo de acuerdo en relación a su actividad laboral en el ámbito bancario.

Gráfico N 2 – Exigencias del trabajo

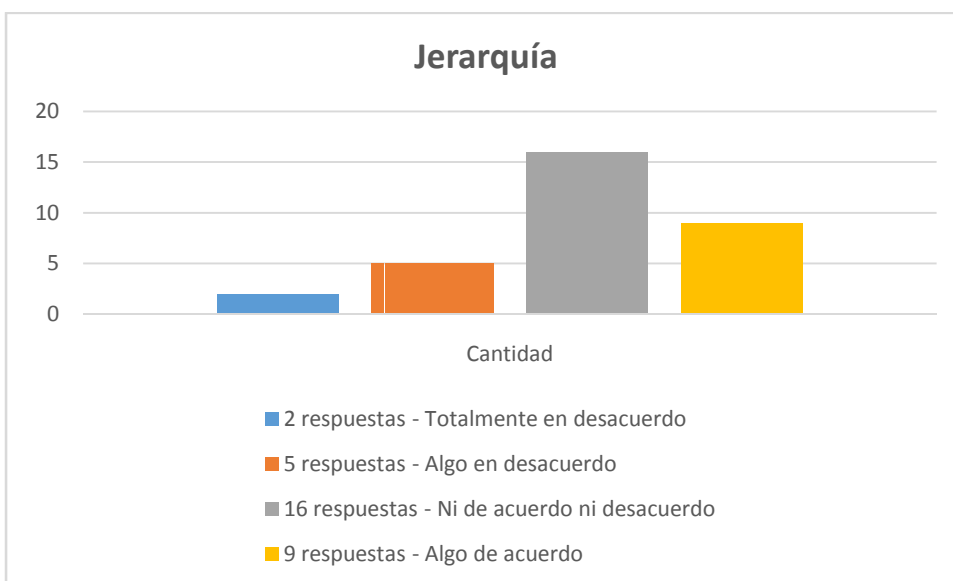
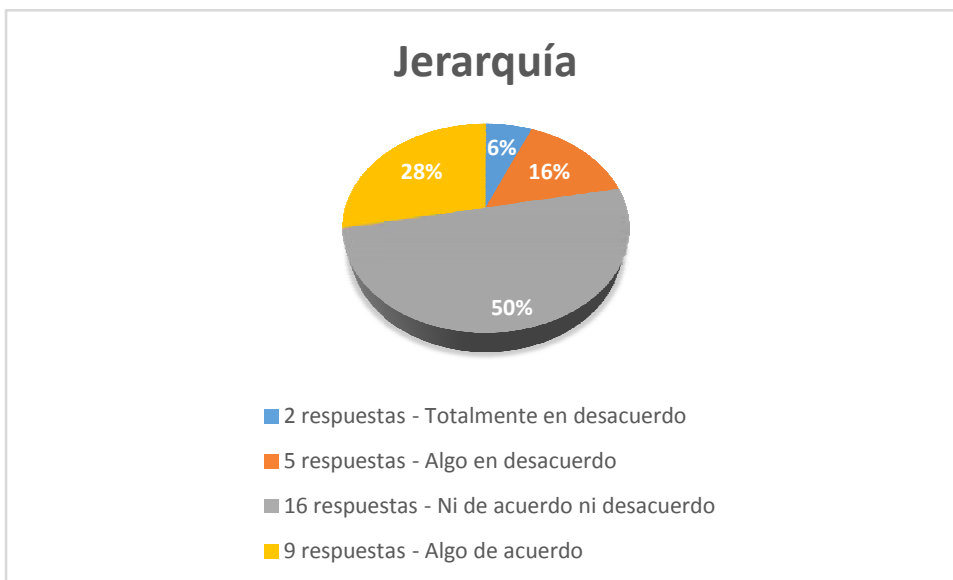
Cuadro resultado de las respuestas:



En el análisis de los cuestionarios se llegó al resultado que de los treinta y tres (33) encuestados, en relación a las exigencias del trabajo, cinco (5) de ellos están algo en desacuerdo, veintitrés (23) ni de acuerdo ni en desacuerdo y cinco (5) algo de acuerdo en relación a su actividad laboral en el ámbito bancario.

Gráfico 3 – Jerarquía

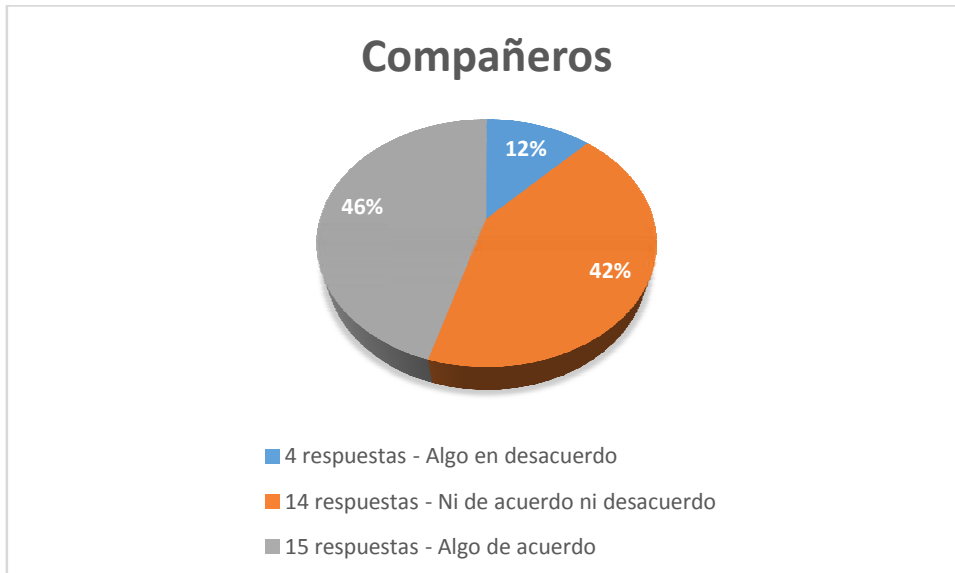
Cuadro resultado de las respuestas:

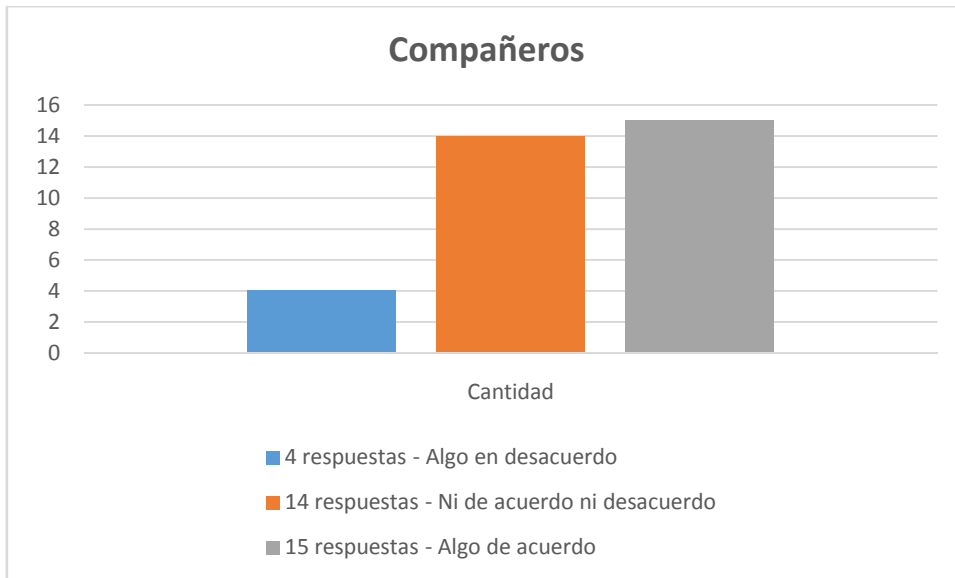


En el análisis de los cuestionarios se llegó al resultado que de los treinta y tres (33) encuestados, en relación a las jerarquías, dos (2) empleados están totalmente en desacuerdo, cinco (5) de ellos están algo en desacuerdo, dieciséis (16) ni de acuerdo ni en desacuerdo, nueve (9) algo de acuerdo y uno (1) totalmente de acuerdo en relación a su actividad laboral en el ámbito bancario.

Gráfico 4 – Compañeros

Cuadro resultado de las respuestas:





En el análisis de los cuestionarios se llegó al resultado que de los treinta y tres (33) encuestados, en relación al compañerismo, cuatro (4) de ellos están algo en desacuerdo, catorce (14) ni de acuerdo ni en desacuerdo y quince (15) algo de acuerdo en relación a su actividad laboral en el ámbito bancario.

Discusión de Resultados

A continuación se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos a través del cuestionario presentado a empleados administrativos del ámbito bancario.

En relación al apartado de control, en primer lugar se hace referencia a los antecedentes: en 1995, Kristensen estableció dos factores que generan estrés laboral: el control y las demandas laborales, siendo los trabajos con mayor estrés los que tienen mayores demandas y menor control. En 1999, Peiro dio a conocer los factores decedentes de estrés laboral y

uno de ellos es el control, como así también la capacidad de respuesta a la demanda psicológica, la presión de la tarea relacionada con los tiempos, el nivel de atención y el grado de independencia por parte del empleado. En 2008 Robbins, Stephen, Judge y Timothy citan al control como uno de los factores que produce estrés laboral. En 2013 Castaño Ruiz realizó un estudio sobre las demandas en el trabajo y su relación con el estrés y la satisfacción en una institución financiera en la ciudad de Pereira, Colombia, y obtuvo como resultado que a mayor control menor nivel de estrés, pero no se aceptó que cada vez que existe mayor control el nivel de satisfacción incrementa. Santizo González, en 2014, realizó un estudio sobre el estrés laboral que presentaban los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana, México, y el resultado que se obtuvo denotaba la influencia del control por parte de jerárquicos.

En cuanto a los resultados obtenidos en la muestras tomadas a los treinta y tres (33) encuestados por el estrés laboral en relación a las demandas del entorno y el control, en donde en el trabajo se necesita que adquieran nuevos conocimientos, se demanda un nivel alto de cualificación, se requiere ser creativo, a veces se realizan tareas repetitivas, hay falta de libertad de decisión, no se permite tomar decisiones en forma autónoma, no existe la oportunidad de hacer cosas diferentes, no tienen influencia sobre cómo ocurren las cosas, no se tiene posibilidad de desarrollar habilidades, dio como resultado que: cuatro (4) de ellos están algo en desacuerdo, dieciocho (18) ni de acuerdo ni en desacuerdo. En relación a este punto Castaño Ruiz manifestó que la población a la que encuestó no aceptó que cada vez que existe mayor control el nivel de satisfacción aumenta; sin embargo, Kristensen concluye en su investigación que padecen mayor estrés los que tienen mayores demandas y menor control. Once (11) de los encuestados estuvieron algo de acuerdo en relación a su actividad laboral, siendo este el mismo resultado que alcanzaron Santizo González por la incidencia jerárquica, y Robbins, Stephen, Judge y Timothy, de acuerdo a las investigaciones realizadas. Esto denota que los empleados bancarios están sometidos a factores estresantes en su labor.

Con respecto al apartado de exigencias del trabajo, tal como se menciona en los antecedentes, en 1999 Peiro da a conocer los decadentes del estrés laboral y menciona a las

demandas propias de la actividad que se relacionan con la personalidad de cada individuo. También mencionó que la sobrecarga mental es producto de un exceso en relación a la competencia, conocimientos y habilidades. Guic, Bilbao y Camilo en 2002 realizaron un estudio sobre estrés laboral en Santiago de Chile, Chile, que arrojó como resultado que el estrés es causal del cincuenta por ciento (50%) del ausentismo y del cuarenta por ciento (40%) de la rotación, con significativas consecuencias en la exigencia laboral. En 2008, Booth y Pérez realizaron un estudio sobre estrés laboral que arrojó que existe este tipo de estado por las exigencias y demandas propias del cargo que ocupan. Silva y Navarro, en 2012, realizaron un estudio en la Banca Brasileña que dio como resultado un impacto sobre la salud física de los empleados, generación de sentimientos de inseguridad, frustración por la preocupación, y presión psicológica. En el mismo año, Gianella y Guerrero realizaron un estudio en Guayaquil, México, cuyo resultado arrojó que el nivel de desempeño laboral en ciertos momentos del día decaía. En 2013, Castaño Ruiz presentó un estudio sobre las demandas comerciales en una institución financiera en la ciudad de Pereira, Colombia, y como resultado se obtuvo que a mayor demanda de trabajo, mayor era la recompensa, pero la posibilidad de control en el trabajo era menor. En 2015, Salirrosas Sollano, y Rodríguez Alayo realizaron un estudio sobre estrés laboral y desempeño de los asesores de banca telefónica del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, Perú, y el resultado que arrojó fue que el factor preponderante en el alto nivel de estrés era la exigencia de trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas sobre estrés laboral en el ámbito bancario realizadas a los treinta y tres (33) empleados en relación a las exigencias del trabajo donde se preguntó sobre si en el trabajo se exige mantener un ritmo acelerado y esfuerzo mental, no se tiene tiempo suficiente, se reciben peticiones contradictorias, se les obliga a concentrarse durante largo tiempo, se les interrumpe antes de terminar, dio como resultado que cinco (5) de ellos están algo en desacuerdo, veintitrés (23) ni de acuerdo ni en desacuerdo, resultado que coincide por lo obtenido por Castaño Ruiz; y cinco (5) algo de acuerdo, siendo este resultado coincidente con lo que obtuvieron Booth y Pérez, Salirrosas Sollano, y Rodríguez Alayo .

Con respecto a todo lo mencionado podemos inferir que la exigencia de la tarea tiene elementos negativos tales como la generación de estrés que puede ser un factor desencadenante de alteraciones físicas, psíquicas y de abusos emocionales, en su mayoría por parte de jerárquicos con promesas inexistentes de crecimiento; y elementos positivos con la aparición de recompensas acompañadas de un escaso control, dependiendo siempre de la personalidad de los individuos expuestos.

En relación al apartado de jerarquías, se tuvieron en cuenta los antecedentes de Peiro que, en 1999, menciona como uno de los decadentes productos del estrés laboral a las relaciones interpersonales y grupales, donde incluyó a los puestos jerárquicos, que tienen un importante papel para un adecuado desempeño laboral. En relación al estilo de dirección, juegan en contra del trabajador la falta de una política favorable que combine la vida familiar con la laboral y la participación del trabajador en la toma de decisiones. Esto permitiría un fortalecimiento personal para responder ante situaciones estresantes. Cuanto mayor sea el apoyo, menor será el estrés. En 2008 de Robbins, Stephen, Judge y Timothy dieron a conocer factores que producen estrés laboral, tales como la falta de participación en la toma de decisiones, falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, control, exceso o carencia de capacidades para el puesto, tener a cargo a otras personas, una supervisión y un liderazgo inadecuados. En 2012, Carballo y Arias realizaron un estudio sobre estrés laboral en una institución financiera de Venezuela que arrojó como resultado un escaso apoyo de parte de los supervisores en lo que respecta a la información para la tarea. Según lo citado en el tema control, en 2014 Santizo González realizó un estudio del estrés laboral que presentaban los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana, México, cuyos resultados denotan la influencia sobre los empleados de los que ocupaban puestos jerárquicos. Lo mismo sucedió en las exigencias laborales, cuando en 2015 Salirrosas Sollano, y Rodríguez Alayo realizaron un estudio sobre el estrés laboral y desempeño de los asesores de banca telefónica del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, Perú, en donde se determinó la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño. El resultado arrojó que el factor que influía en el alto nivel de estrés era una deficiente comunicación entre jefe y subordinado.

Con respecto a los resultados de los treinta y tres (33) encuestados sobre las jerarquías, se les preguntó sobre su relación con el jefe superior inmediato, si se interesaba por su bienestar, si les prestaba atención a lo que manifestaban, si tenía una actitud hostil, si facilitaba la realización de la tarea y si conseguía que las personas trabajaran unidas. Esto dio como respuesta que dos (2) empleados están totalmente en desacuerdo, cinco (5) de ellos están algo en desacuerdo, dieciséis (16) ni de acuerdo ni en desacuerdo, nueve (9) algo de acuerdo y uno (1) totalmente de acuerdo en relación a su actividad laboral en el ámbito bancario, resultado que coincide en lo obtenido por Santizo González, Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo, Stephen, Judge y Timothy, pero diferente a lo obtenido por Carballo y Arias en relación al escaso apoyo del personal jerárquico. En relación a lo manifestado se comprueba que el escaso compromiso de los jerárquicos lleva a un resultado ineficaz en el desempeño de las tareas asignadas y de cumplimiento de objetivos por parte de las personas que tienen a su cargo.

En el apartado de compañerismo, se tomó como referencia los antecedentes de Peiro que en 1999 presentó los decadentes del estrés laboral y uno de ellos es las relaciones interpersonales y grupales, entre ellas las relaciones con los compañeros. Robbins, Stephen, Judge y Timothy (2008) dan a conocer otros factores que producen estrés laboral como la falta de apoyo social, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, trabajo aislado o en solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas, mala comunicación, factores que aún tienen vigencia y son causantes de estrés en los empleados bancarios. En 2014, Santizo González realizó un estudio sobre el estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana, México, y los resultados obtenidos están relacionados con el compañerismo. En 2015 Salirrosas Sollano y Rodríguez Alayo realizaron un estudio sobre el estrés laboral y desempeño de los asesores de banca telefónica del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, Perú, y como resultado arrojó que el factor que influía en el alto nivel de estrés era el trato hostil entre los asesores. En referencia a esto podemos decir que se observó entre los encuestados un desagradable clima laboral generado por la falta de interrelación, maltrato y aislamiento social.

El resultado que arrojó el cuestionario para evaluar el estrés laboral que se le administró a los treinta y tres (33) empleados, en relación al compañerismo, se les preguntó sobre las relaciones con las personas con quien comparten la tarea, si facilitan, si se animan mutuamente en el logro de objetivos, si son amigables, si se interesan por sus personas, o si tienen actitudes hostiles, dio lo siguiente: cuatro (4) de ellos están algo en desacuerdo, catorce (14) ni de acuerdo ni en desacuerdo y quince (15) algo de acuerdo, resultado que coincide con lo obtenido en las investigaciones de Robbins, Stephen, Judge y Timothy, Santizo González y Salirrosas Solano y Rodríguez Alayo.

Con respecto a lo antes expuesto, la aparición de un elevado nivel de estrés se debe a la falta de apoyo social, las malas relaciones con los compañeros, la intimidación, el acoso, la violencia, el trabajo aislado o en solitario.

Conclusión

En este trabajo final mi objetivo fue investigar y responder a la hipótesis sobre si los empleados administrativos de instituciones bancarias poseen altos niveles de estrés, y tomé en cuenta los cuatro apartados analizados en relación al cuestionario administrado, por lo que llegué a la conclusión de que:

Las demandas y el control laboral por parte de las organizaciones y del personal de primera y segunda línea, junto con la aparición de nuevas tecnologías, y teniendo en cuenta la continua capacitación necesaria debido al alto nivel de cualificación requerido actualmente, la necesidad de ser creativo a pesar de la rutina laboral diaria que raya en la automatización de la tarea, sumando a esto las pocas posibilidades de tener libertad de decidir en forma autónoma los distintos temas o problemáticas que se presentan, sin posibilidad de desarrollar sus aptitudes y habilidades, la preocupación por ser aceptados y valorados por sus superiores, conseguir que los equipos trabajen unidos acompañándose mutuamente, evitar que se cree un ambiente hostil cuya meta es el logro de ambiciosos objetivos, son en su totalidad generadores de altos niveles de estrés.

Pude observar que otros generadores de estrés silenciosos pero influyentes eran el ruido producido por el ambiente en sí mismo, la ubicación geográfica, la vibración por el transporte público, la iluminación, ya fuera natural o artificial, la temperatura media del lugar de trabajo y la higiene en general.

Con respecto al ruido, este afecta en el rendimiento individual provocando fatiga, falta de concentración e irritabilidad. Una adecuada iluminación facilita la tarea evitando un esfuerzo visual o la mantención de la atención. La higiene es considerada un estresor cuando las condiciones del medio ambiente laboral son desagradables. La suciedad, los malos olores, la falta de ventilación pueden producir irritación, insatisfacción y frustración. La temperatura influye en el bienestar y la sensación de confort.

Las consecuencias de este tipo de estrés han llevado a trastornos tanto físicos como psíquicos, entre ellos efectos psicológicos tales como ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, soledad, efectos conductuales como propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo de excesivo de bebidas, cigarrillos, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud; efectos cognitivos como incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental; efectos fisiológicos como aumento de corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y la presión sanguínea, sequedad en la boca, reducción en salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa y aumento de colesterol; efectos organizacionales como ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes, rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo o insatisfacción en el trabajo.

Al no tomar las medidas necesarias para reducir o minimizar los factores de estrés, las entidades bancarias, como cualquier otro tipo de ámbito laboral, provocan resultados perjudiciales tanto en la salud de sus empleados como en el desarrollo de los proyectos y la concreción de objetivos. El desafío de las empresas de este siglo es lograr el máximo

rendimiento posible e incrementar los beneficios económicos, aún en detrimento de la salud de los que realizan las acciones necesarias para llegar a tales fines. Si bien se ha investigado y avanzado en el conocimiento de los factores de estrés, las entidades bancarias no han desarrollado todavía los medios suficientes ni han optimizado sus ámbitos laborales para mejorar la calidad de vida de las personas que emplean. -

Referencias

- American Psychological Association. (2017). Cómo el estrés daña su salud, de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico.aspx>
- Jaureguizar Albonigamayor, J. y Espina Elzaguirre, A. (2005). Enfermedad Física Crónica y Familia. España. Editorial: Libro en Red
- Otero Lopez, J. (2015). Estrés Laboral y Burnout. España. Editorial: Diaz de Santos
- Lazarus, R. (2000). Estrés y Emoción. España. Editorial: Desclee De Brouwer
- Taborda, A. y Leoz, G. (2013). Psicología Educativa en el Contexto de la Clínica Socioeducativa. Argentina. Editorial: Nueva Editorial Universitaria
- Stora, B. (1991). EL Estrés. España. Editorial: Publicaciones Cruz
- Melgosa, J. (1995). Sin Estrés. España. Editorial: Safeliz
- Kertész, R., y Kerman, B. (1985). El Manejo del Stress. Buenos Aires. Editorial: IPPEM
- Guimon, J. (2008). Crisis y Contención. Madrid. Editorial: Eneida
- Strucchi, E. (2014). Una mirada desde la ciencia actual. Buenos Aires. Ediciones: Godot
- Martínez de Haro, V. (2010). Actividad Física, Salud y Calidad de Vida. Madrid. Editorial: Fundación Estudiantes
- Kertész, R. (1989). El Monitor del stress. Buenos Aires. Editorial: Ippem
- Cruz, C. y Vargas L. (1998). Estrés, entenderlo es manejarlo. Chile. Editorial Pontificia Universidad Católica
- Spielberg, Ch. (1980). Tensión y Ansiedad. España. Editorial: Desclee De Brouwer
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos. España. Editorial: Desclee De Brouwer
- Huther, G. (2012). Estrés y Sentimientos. Barcelona. Editorial: Plataforma

- Smith, E. y Kosslyn, M. (2008). Procesos Cognitivos. España. Editorial: Pearson Educación
- Fernández Ramírez, B. y Vidal, T. (2011). Psicología de la Ciudad. Barcelona. Editorial: UOC
- Cox, T. (2005). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo. Editorial: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas
- Estany, A. (2005). Filosofía de las ciencias naturales, sociales y matemáticas. Madrid. Editorial: Trotta
- Estella Goncalves, F. (2008). Guía de buena práctica clínica en depresión y ansiedad. Chile. Editorial: International Marketing & Communication
- Chavez, M. (2010). Una antropología de la juventud urbana. Buenos Aires. Editorial: Espacio
- Reynoso Erazo, L. y Nisenbaum, I. (2005). Psicología clínica de la salud. México. Editorial: El Manual Moderno
- Muntner, C. y Benach, J. (2005). Aprender a cuidar la salud. España. Editorial: El Viejo Topo
- Esteve, J., Franco, S. y Vera, J. (1995). Los profesores ante el cambio social. Barcelona. Editorial: Del Hombre
- Torres, X. y Bailles, E. (2015). Comprender el Estrés. Barcelona. Editorial: Amat
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades, de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Mansilla Izquierdo, F. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo. España. Editorial: EAE
- Bosqued, M. (2008). Quemados. Buenos Aires. Editorial: Paidós

- Peiro, J. (1999). Decadentes del Estrés Laboral. España. Editorial: Pirámide
- Gil Lacniz, M. (2007). Un Compromiso Aplicado a la Salud. España. Editorial: Prensas Universitarias de Zaragoza
- Ibáñez Peinado, J. (2011). Psicología e Investigación Criminal. Madrid. Editorial: Dykinson
- Tulcan, M. (2012). Salud en el Trabajo. Scielo. Vol. 14 n 1
- Alberto, O. (2012). El Estrés. México. Editorial: Fondo de Cultura
- Peiro, J. y Rodríguez Molina, I. (2008). Absentismo Laboral. Valencia. Editorial: Universitat de Valencia
- León Correa, J. y Sorokin, P. (2015). Bioética en Salud Pública en y para América Latina. Chile. Felaiibe
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México. Editorial: Pearson
- Guillen, C., Romero, C., Tortuero, M., Gallego, F. (2009). Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral. Madrid. Editorial: Producción Arteanima
- Otero López, M. (2012). Estrés Laboral y Burnout. España. Editorial: Diaz de Santos
- Uribe Padro, F. (2016). Psicología del Trabajo. México. Editorial: El Manuel Moderno
- Rodríguez Sánchez, R. y Venegas Feux, M. (1996). Identificación de las enfermedades más comunes que se presentan en los empleados de atención al público (cajeros) en algunas sucursales bancarias de Monterrey, y su relación con factores de riesgo de trabajo.
<http://eprints.uanl.mx/550/1/1080093367.PDF.pdf>
- Guic, E., Bilbao, M. y Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Recuperado el 10 de octubre del 2002, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004.
- Peiro, J. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. Recuperado el 29 de enero de 2008, de www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf

Govea de Guerrero, M. (2009). Estrés laboral en directivos de entidad bancaria. Recuperado mayo del 2009, de <http://documentslide.com/documents/estres-laboral-en-directivos-de-entidad-bancaria.html>.

Gianella, F. y Guerero, A. (2012). INFLUENCIA SOCIAL, TRABAJO y EMPLEO, ATENCIÓN y EMPRESAS. Recuperado en octubre 2012, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10365>

Fundación Deas. (2012). Empleados de la banca padecen agotamiento. Recuperado el 3 de diciembre del 2012, de http://www.fundaciondeas.es/wpcontent/uploads/2012/11/121203_NP_BURNOUT.pdf

Lemos Silva, J. y Navarro, L. (2009). Organización de trabajadores y salud. Recuperado en 2009, de <http://www.periodicos.usp.br/rlae/article/view/48497>

Sánchez Hernández, I. (2013). Compromiso Laboral y Estrés en los empleados de bancos y cajas. Recuperado en diciembre 2013, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4765558.pdf>

Castro Ruiz, A. (2013). DEMANDAS DEL TRABAJO COMERCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN, EL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE LA CIUDAD DE PEREIRA. Recuperado en febrero 2013, de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/832/Casta%C3%B1o_Ruiz_Claudia_Alejandra_2012.pdf?sequence=1

Santizo González, A. (2014). ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS. Recuperado en mayo 2014, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Cevallos Javita, A. (2014). El nivel de estrés socio laboral en una institución financiera. Recuperado de [http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3487/1/UDLA-EC-TPO-2014-03\(S\).pdf](http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3487/1/UDLA-EC-TPO-2014-03(S).pdf)

Zapata Rodas, M. (2015). Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi. Recuperado en 2015, de http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralemployadoscooperativaahorrocreditoriachonamalfi.pdf

Salirrosas Sollano, E. y Rodríguez Alayo, C. (2015). ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE BANCA POR TELÉFONO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ. Recuperado en 2015, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>