



**Análisis de los Factores de Riesgo Psicosociales en el Desempeño Laboral de los
Trabajadores del Banco de la Ciudad de Bucaramanga**

Jeimmy Carolina Ortega Castro

**Corporación Universitaria Minuto De Dios
Rectoría Regional Santanderes
Centro Regional Bucaramanga / Bucaramanga (Santander)
Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo
Noviembre de 2022**

**Análisis de los Factores de Riesgo Psicosociales en el Desempeño Laboral de los
Trabajadores del Banco de la Ciudad de Bucaramanga**

Jeimmy Carolina Ortega Castro

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Regional Santanderes

Centro Regional Bucaramanga Bucaramanga (Santander)

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

noviembre de 2022

Agradecimientos

El agradecimiento de mi Proyecto de Grado va dirigido primero a Dios por permitirme cumplir un logro más en mi vida y a mi familia por apoyarme en cada decisión que tomo.

También agradezco a mis docentes por todo el conocimiento compartido.

Tabla de Contenido

Resumen	8
1. Introducción	10
2. Justificación.....	10
3. Descripción del Problema	13
3.1. Planteamiento del Problema	13
3.2. Formulación de Investigación.....	17
4. Objetivos	17
4.1. Objetivo General.....	17
4.2. Objetivos Específicos	17
5. Marco Referencia	18
6. 1.....	18
5.1. Estado del Arte/ Antecedentes/ Marco Histórico	18
5.2. Marco Teórico.....	22
5.3. Marco Conceptual.....	22
5.4. Marco Legal.....	27
6. Metodología	28
6.1. Tipo de Investigación.....	30
6.2. El Enfoque de la Investigación	32
6.3. Diseño de la Investigación	32
6.3.1. El procedimiento o fases.....	32
6.4. Propósito.....	35
6.5. Población y Muestra Poblacional	35
6.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	36
6.7. Técnicas de Análisis de la Información	36
7. Presupuesto	38
8. Cronograma.....	38

9. Desarrollo de los Objetivos	39
9.1. Objetivo específico 1	¡Error! Marcador no definido.
9.2. Objetivo específico 2	40
9.3. Objetivo específico 3.	¡Error! Marcador no definido.
10. Conclusiones	55
11. Recomendaciones.....	56
12. Referencias bibliográficas	56
13. Apéndice	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Tablas

Tabla 1	Formato de encuesta a los cajeros del banco	13
Tabla 2	Fases de investigación	33
Tabla 3	Presupuesto de la investigación	38
Tabla 4	Desglose del presupuesto.....	39
Tabla 5	Cronograma de actividades	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6	Resultados de la encuesta aplicada.....	49
Tabla 7	Programa de capacitaciones.....	53
Tabla 8	Programa de Bienestar Laboral	54

Lista de Figuras

Figura 1 Análisis del Banco de Bucaramanga.....	31
Figura 2 ¿En su trabajo debe realizar otras funciones diferentes a las de su cargo?	40
Figura 3 ¿Considera que se deben mejorar las condiciones físicas y ambientales de su puesto de trabajo?	41
Figura 4 ¿Las funciones que desempeña en el banco le exigen mucho esfuerzo físico y mental?	41
Figura 5 ¿Por la cantidad de tareas y funciones que le asignaron, debe pasar más tiempo trabajando?.....	42
Figura 6 ¿Su jefe inmediato le otorga la información necesaria para desempeñar bien sus funciones?.....	43
Figura 7 ¿Sus compañeros de trabajo lo ayudan a solucionar los problemas?.....	43
Figura 8 ¿Le agradan las personas con las que trabaja?.....	44
Figura 9 <i>¿Considera que su equipo de trabajo es unido y colaborador?</i>	<i>45</i>
Figura 10 <i>¿Considera que recibe la remuneración justa por sus funciones?</i>	<i>45</i>
Figura 11 <i>¿En el último año, tuvo logros que lo hicieron sentir orgulloso de trabajar en el banco?</i>	<i>46</i>
Figura 12 <i>¿ ¿Siente que recibe motivaciones por parte de la empresa que lo impulsan a trabajar diariamente?</i>	<i>47</i>
Figura 13 ¿En la empresa se preocupan por su bienestar?.....	47
Figura 14 Resultados de la caracterización de la sobre carga de trabajo y estrés laboral. .	50
Figura 15 Resultados de las relaciones interpersonales y autonomía en el trabajo.....	50
Figura 16 Resultados de motivación y satisfacción laboral	51

Resumen

Los factores de riesgo psicosociales en el lugar de trabajo se refieren a aquellas características y condiciones negativas que interfieren en las actividades y tareas de los colaboradores de las organizaciones y que, a su vez, afectan la salud integral de los mismo. Durante los últimos años, esta problemática a cogido fuerza en el ámbito laboral y se han implementado estrategias para evaluarlos, medirlos, controlarlos y prevenirlos. Todo esto a fin de prevenir posibles enfermedades laborales como el estrés, que se deriva de la sobre carga laboral.

Palabras claves: Factores de riesgo, trabajo, colaboradores, estrés, evaluación.

Abstract

Psychosocial risk factors in the workplace refer to those characteristics and negative conditions that interfere with the activities and tasks of the organization's collaborators and that, in turn, affect their overall health. In recent years, this problem has gained strength in the workplace and strategies have been implemented to evaluate, measure, control and prevent them. All this in order to prevent possible occupational diseases such as stress, which derives from work overload.

Keywords: Risk factor's, worked, collaborators, stress, evaluation

1. Introducción

El desarrollo del presente trabajo tiene gran relevancia en el panorama de las entidades financieras, pues el tener un ambiente laboral acorde con las condiciones necesarias, es de gran impacto en las organizaciones. Es por esta razón, que el tema central es el análisis de los Riesgos Psicosociales que se presentan en el desempeño de los trabajadores del área de caja en un banco de la ciudad de Bucaramanga.

Desde hace algunos años las administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y las Entidades Promotoras de Salud (EPS), notaron la concurrencia de un gran número de trabajadores afectados por diferentes circunstancias, a sus respectivos entes de salud, en donde han solicitado en varias ocasiones, ayuda para mejorar su salud física, mental y emocional. Basados en esta información, es cómo estas instituciones se dieron a la tarea de investigar las causas por las cuales muchos trabajadores estaban siendo afectados al igual que sus organizaciones. Esta investigación arrojó, que estas afectaciones sufridas en el ámbito laboral se daban por condiciones que el Ministerio de protección Social denominó en su resolución 002646 del año 2008, como Factores de Riesgo Psicosocial.

De acuerdo con Restrepo (2018), los factores de riesgo psicosociales son aquellas condiciones cuya identificación y evaluación evidencian efectos negativos en la salud física y mental de los colaboradores en las organizaciones.

Es por esta razón, que ahondaremos en este tema, e identificamos esos factores de riesgo psicosocial, a los cuales están expuestos estos trabajadores en su área (el área de caja) y establecer que circunstancias son las que llevan a que se presenten en este entorno dichos riesgos. Y de esta forma diseñar estrategias para mitigar los daños causados y evitar que se sigan presentando los mismos riesgos. Por lo general, en las instancias de interacción con el público por parte de los funcionarios que brindan atención en las entidades bancarias

es inevitable el alto índice de riesgos de tipo psicosocial, causado por el ritmo acelerado que se vive en la sociedad actual. Es aquí donde nace la necesidad de realizar el análisis en este puesto de trabajo.

Todo este análisis será sustentado, mediante varios ítems como los es, la observación del comportamiento y desempeño de los trabajadores que nos atañen, como están organizados sus puestos de trabajo, como es el trato con sus compañeros de trabajo, como es la relación con sus superiores, además que consultaremos en diferentes fuentes fidedignas, como estudios realizados por el ministerio de trabajo, estudios del ministerio de la salud, artículos, resoluciones, análisis de universidades, conceptos de la Organización Internacional de Trabajo, de la Organización Mundial de la Salud, conceptos médicos y de especialistas que nos permitirán tener un panorama amplio en el tema.

Toda esta información será de gran utilidad, para dar conocer de forma clara y entendible el tema que será de gran ayuda, no solo a los trabajadores de entidades financieras, sino a todo tipo de organización que tiene dicho cargo.

2. Justificación

Desde el inicio de la historia siempre se ha visto la necesidad de crear organizaciones que administren, protejan y brinden soluciones económicas para los recursos tanto de las personas como de las diferentes instituciones, por esta razón nacen las organizaciones financieras. Estas entidades tienen una gran responsabilidad con sus clientes, ya que su servicio se centra en la protección y crecimiento mediante inversiones, préstamos etc. del capital que está bajo su custodia.

Es por esta razón, que todo su equipo de trabajo debe mantener unos estándares de calidad altos a la hora de desempeñar sus funciones, dependiendo del área en el que se desenvuelven para que toda la organización funcione como un verdadero engranaje; dichos

estándares generan una carga y responsabilidad grande sobre cada integrante del talento humano, pues una falla en un área específica, trae como consecuencia un problema para todo el proceso y desarrollo de la organización, que desemboca en el estancamiento de cada proceso financiero.

Toda esta presión que se da por los altos estándares manejados en la organización financiera da como resultado, el desarrollo de forma gradual de los diferentes factores de riesgos psicosociales que desmejoran la calidad de vida, el desempeño laboral de cada funcionario y por ende el mal funcionamiento de los procesos de la organización.

Neffa (2015) indica que las condiciones y el medio ambiente en el trabajo generan un efecto positivo o negativo, en relación con la salud integral de los trabajadores. Dicho efecto, es determinado por las experiencias que el trabajador haya tenido y de la percepción que él tenga de su trabajo.

Por lo mencionado anteriormente, nace la necesidad de investigar ya que se han visto muchos casos involucrados en el sector bancario que no han tenido la respectiva vigilancia y han incrementado los casos de estrés laboral y si no se maneja esta problemática seguirá incrementando, teniendo en cuenta eso se pretende aportar información a la entidad bancaria y así poder diagnosticar posibles factores psicosociales presentes en el área de caja, para que de ese modo se puedan implementar procedimientos que mejoren las condiciones de esa área. Neffa (2015) el análisis de todos los factores psicosociales que se exteriorizan en esta área de trabajo será de gran utilidad para comprender, cuáles son las dificultades que se presentan en el desarrollo de la actividad, que está ocasionando que estas se manifiesten, y cómo afectan el desempeño, la salud física y mental del funcionario que desarrolla la labor.

La investigación que nos ocupa a diferencia de las anteriores en temas de riesgo psicosocial, no se centrará en el tema en general, sino que estará dirigido a un puesto de trabajo específico como lo es el área de caja de una entidad financiera, en este caso de un banco de la ciudad de Bucaramanga.

3. Descripción del Problema

3.1. Planteamiento del Problema

Los riesgos psicosociales son una de las problemáticas más frecuentes en todos los entornos laborales, afectan de forma considerable la salud de los trabajadores, las empresas y por ende la economía nacional. de tal manera el Banco de Bucaramanga no es ajena a estas situaciones, a través de una encuesta realizada de manera empírica por el equipo de trabajo que lleva a cabo esta investigación, ha creado este formato de encuestas a través de una serie de preguntas, veamos:

Tabla 1

Formato de encuesta a los cajeros del banco

Las primeras preguntas, se relacionan a la posible sobre carga laboral y estrés que puede estar experimentando en su lugar de trabajo:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
¿En su trabajo debe realizar otras funciones					

diferentes a las de su

cargo?

¿Considera que se deben

mejorar las condiciones

físicas y ambientales de su

puesto de trabajo?

¿Las funciones que

desempeña en el banco le

exigen mucho esfuerzo

físico y mental?

¿Por la cantidad de tareas

y funciones que le

asignaron, debe pasar más

tiempo trabajando?

Las siguientes preguntas están enfocadas a la relación que usted mantiene con sus compañeros o equipo de trabajo:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	1	2	3	4	5

¿Su jefe inmediato le

otorga la información

necesaria para desempeñar

bien sus funciones?

¿Sus compañeros de

trabajo lo ayudan a

solucionar los problemas?

¿Le agradan las personas

con las que trabaja?

¿Considera que su equipo

de trabajo es unido y

colaborador?

Las siguientes preguntas están orientadas a la satisfacción y reconocimiento que usted recibe por parte de la organización:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	1	2	3	4	5

¿Considera que recibe la remuneración justa por sus funciones?

¿En el último año, tuvo logros que lo hicieron sentir orgulloso de trabajar en el banco?

¿Siente que recibe
motivaciones por parte de
la empresa que lo
impulsan a trabajar
diariamente?
¿En la empresa se
preocupan por su
bienestar?

La Organización Mundial de la Salud define la salud como una condición de bienestar físico y social que pueden llegar a tener las personas y no solo la ausencia de alguna enfermedad.

Esta definición tomó cuerpo a partir de los años 50, cuando Keeper (2022) constató: que el bienestar humano trasciende a los puramente físico. Por lo tanto, en el concepto de salud general se compone de: El estado de adaptación al medio biológico y sociocultural, el estado fisiológico de equilibrio, es decir, la alimentación, La perspectiva biológica y social, es decir relaciones familiares y hábitos.

De acuerdo con lo anterior, demuestra que, si hay un problema en la investigación, aun si la necesidad de una incapacidad, como normalmente se cree, puesto un trabajador debe sentirse pleno en su actividad, un trabajo que no solo sea un medio para subsistir si no que logre desde el trabajo el libre desarrollo de la personalidad, por esa misma razón en su artículo 25 de la carta magna, expone la importancia del trabajo: “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del

Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

(Constitución Política de Colombia, 1991).

Como indica la norma, el Banco tiene la obligación social de implementar un sistema de seguridad no solo en el sentido estricto de excelente instalaciones, horarios y sueldo, el cual es una percepción erra desde la óptica de la OMS, si no debe considerar los efectos psicosociales, que acarrea esta labor, esto implica que la problemática radica, en que se ignora lo que demostró la entrevista.

Posteriormente, se demuestra la veracidad de los llamados de la OMS, el cual se relaciona con el trabajo digno y deber social, por esa misma razón la suma importancia de llevar a cabo programas internos, donde se evidencia que no existen, en el sentido de lúdicos, integraciones o talleres del tema, esto conlleva que el empleado en este caso los cajeros, se remitan a dar el todo por su cargo, no obstante, saben sobrellevar la carga laboral y social.

3.2. Formulación de Investigación

¿Qué efecto tienen los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral de los funcionarios del área de caja de un banco de la ciudad de Bucaramanga?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Analizar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del área de caja de un banco de la ciudad de Bucaramanga

4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores de Riesgo Psicosocial a los que están expuestos los funcionarios del área de caja
- Caracterizar que conlleva a que se presenten estos factores de riesgo en el área de caja
- Diseñar estrategias que permitan mitigar y evitar los daños ocasionados por estos riesgos en los trabajadores del área de caja.

5. Marco Referencial

5.1. Marco Histórico

Tras la revolución industrial en su segunda mitad del siglo XVIII, trajo consigo grandes cambios como la industrialización, maquinas que harían trabajos más rápidos y por un precio accesible para el empresario y por ende del consumidor final, no obstante, para los trabajadores no era algo muy humano, en el sentido de horas extenuantes, mujeres en su estado de gestación laborando con altas jornadas, menores de edad era tan común, como no descansar. Así que esto dio surgimientos a ideas como proletariados, obreros, todos bajo un salario. En el departamento bancario a través de los años han surgido investigaciones relacionadas que estudian el impacto que generan los riesgos psicosociales en el sector en todo el mundo, a nivel internacional por ejemplo se destacan:

Jaramillo (2012) quien en su investigación “Factores Psicosociales en el cambio organizacional: Banco Central del Ecuador” hace un estudio teórico de los riesgos psicosociales que hay en la estructura organizacional de los Bancos en Ecuador con la evaluación de tiempo de trabajo, carga de trabajo, autonomía entre otros empleando el método de evaluación F-PSICO y finalizado esto formula estrategias de mejoramiento ya

que la prueba o estudio arrojó resultados muy elevados en el total de trabajadores del Banco Central De Ecuador.

A su vez se destaca la investigación de Peña & Valerio (2007) titulada “Prevalencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano” la cual trabajo y abordó riesgos en cajeros, gerentes y demás personal de servicio al cliente el cual está expuesto a presiones que generalmente traen consigo el síndrome de Burnout. Esta investigación realizó una comparación con los resultados obtenidos de otros trabajadores de servicios asistenciales de España, empleando instrumentos como el Maslach Burnout para finalmente hallar que las puntuaciones eran similares y con niveles altos lo que llevó a concluir el estudio con recomendaciones y sugerencias para mejorar y para estudios que más adelante tuvieran relación.

Desde la perspectiva de este estudio mencionado se genera la verdad de los trabajadores de caja quienes están expuestos a varios riesgos psicosociales es por eso que se destaca también la investigación de Hernández, Páez & Peña (2016) que presentaron la investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los cajeros de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua- Estado Carabobo” realizada en Venezuela que, aunque no es desarrollada en un banco revela la influencia del estrés laboral de los trabajadores del cargo “CAJEROS” mismos que laboran en las centrales de bancos. Este estudio presentó una recopilación teórica y a la vez un trabajo de campo hecho con los trabajadores a través de una encuesta de 30 preguntas la cual terminó por concluir que los cajeros de dicha empresa presentan un nivel alto de estrés físico y mental que afecta el rendimiento y la salud de los mismos trayendo consecuencias al implicado y a la organización.

En Colombia también han sido relevantes muchas investigaciones ya que cuenta con centrales bancarias grandes, es el caso de Pinilla (2008) con el estudio titulado “Medición de Riesgos psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente” en el cual fueron evaluados 21 factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del banco la cual arrojó como resultados riesgos en las exigencias psicológicas sensoriales, cognitivas, emocionales y cuantitativas sobre la carga laboral, horarios e inseguridad en el puesto de trabajo, haciendo que se desarrollara un plan de intervención individual y organizacional para mitigar los efectos.

En ese mismo año Pulgarin & Trujillo (2008) realizan también un “Estudio de riesgos psicosociales y análisis de puestos de trabajo en la cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores de la educación de Risaralda “COOEDUCAR” en el cual a través de una encuesta y los resultados obtenidos se establecieron los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa y se generó estrategias y actividades para disminuir el impacto de los mismos.

Igualmente, Barahona (2008) realizó una investigación en la ciudad de Cali titulada “Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada” quien investigó sobre la percepción de los riesgos psicosociales que tienen los funcionarios en una empresa financiera, con una muestra de 20 empleados de diferentes áreas del banco que arrojó como resultado un nivel de percepción del riesgo en nivel medio, lo cual reveló que el compromiso, la participación, la motivación y el estrés estaban expuestos y en riesgo alto, que finalmente terminarían por afectar los niveles de productividad y desempeño de los empleados.

Ya a nivel departamental en Santander a nivel general se han visto investigaciones que revelan que los trabajadores de este departamento están expuestos a muchos riesgos, es el caso de Nieves y Vera (2019) quienes hacen una investigación general titulada “Riesgos psicosociales presentes en trabajadores de Santander” en la cual a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se logra identificar que un poco más de la mitad de los evaluados presentan riesgos extra laborales y un 66% manifiestan estrés laboral, lo que lleva a concluir con la creación de estrategias pertinentes para disminuir las consecuencias que se pueden mostrar y prolongar , poniendo en riesgo la satisfacción y la motivación de las organizaciones.

Finalmente, en la ciudad de Bucaramanga se destaca un estudio hecho por Machado, Noriega y Merchán (2017) que plantea una “Propuesta de Prevención de Riesgos Psicosociales Para Bancolombia” una entidad bancaria conocida radicada en la ciudad de Bucaramanga, en esta propuesta lo que plantearon fue analizar si en la sede de Bancolombia están cumpliendo con el factor psicosocial, a través de una encuesta a 28 de los 40 trabajadores, evaluando temas de habilidades, capacidad, forma de trabajo, liderazgo, compensaciones, apoyo social, entre otras. Esto tuvo como resultados que la empresa cumple, pero en un nivel medio con el factor psicosocial que lleva a generar estrategias y propuestas de mejoramiento con el modelo Nonaka Takeuchi que permita que la empresa a corto o mediano plazo no vuelva a presentar dificultades y el desempeño de los trabajadores sea bueno.

A raíz de esto se genera la necesidad de investigación ya que muchas investigaciones a nivel mundial han arrojado que el sector bancario se ha visto muy

expuesto y sigue con los mismos problemas a pesar de las estrategias planteadas a lo largo de los años.

5.2. Marco Teórico

El riesgo laboral o antiguamente denominado riesgo ocupacional “se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores que dan lugar a la enfermedad ocupacional” (Badía, 1985, p. 25).

Los riesgos psicosociales en una organización son ese conjunto de condiciones que se presentan en el entorno laboral, que desmejoran la calidad de vida del trabajador y el desempeño de este, que surgen como consecuencia de una mala estructuración de las diferentes áreas empresariales.

Jimenez y Baéz (2010) explican que fue la organización internacional del trabajo la encargada de demostrar en una de sus publicaciones llamada “los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” que el tema se remonta a los años 1974 donde se le hace un llamado a la Asamblea Mundial de la Salud para informar acerca de la importancia de los factores psicosociales en la salud y el trabajo de las personas.

Los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que benefician y contribuyen al desarrollo del trabajador, o por el contrario afectan las labores de los trabajadores, su calidad de vida relacionada al ámbito laboral y su bienestar. (Gil, 2012)

Según la unificación de conceptos por García y Polanco (2016), los factores de riesgos psicosociales representan las particularidades internas de las empresas como lo son las características físicas, su infraestructura, las funciones y tareas, y cómo éstas afectan la salud física, psíquica y social. A su vez, menciona las características externas del lugar de

trabajo como lo serían el ambiente, la familia, la sociedad y factores económicos. Y finalmente, mencionan las particularidades personales de cada trabajador, como lo es su personalidad y sus recursos para enfrentar los factores intralaborales y extralaborales.

La causa de estos riesgos radica en el medio ambiente de trabajo como consecuencia de un deterioro en la estructura y organización del trabajo; Y surgen porque existe una respuesta negativa de parte de los trabajadores puesto que se les es difícil soportarlas. Por dicha razón, se debe corregir estas características del entorno negativas para que el trabajador pueda laborar con normalidad. (Gil, 2012)

El estrés es de gran importancia en el ámbito organizacional, debido a que los seres humanos tienden a responder de manera diferente, frente a cualquier estímulo o situación imprevista, lo que significa que para un empleado una situación podría ser amenazante, mientras que, para otros, podría pasar desapercibida. (Díaz, 2011)

Según Frederick Herzberg (2005), realizó un estudio sobre la motivación, en los diferentes puestos de trabajo, dicha investigación, arrojó que existen dos factores importantes y de gran relevancia, los cuales las organizaciones debían evaluar, pues de ello dependía la buena salud de su talento humano y el buen funcionamiento de la organización.

A esos factores llamo satisfacción e insatisfacción. La satisfacción producía un ambiente laboral agradable que motivaba a los empleados a tener sentido de pertenencia y a cumplir a cabalidad sus funciones y metas, pues se reconocía y exaltaba su labor.

Mientras que la insatisfacción, media el grado de desánimo del talento humano, que se manifestaba de diferentes formas y en diferentes situaciones. Este panorama de insatisfacción daba como resultado el desarrollo de las actividades, no con el mismo

rendimiento, además de cargas laborales, en donde los empleados ya no se sentían en un ambiente a gusto. (García, 2013)

Por otra parte, Karasek en su teoría de demanda, control apoyo social, hace ver que una mayor intensificación laboral combinada con poco control de esta sobrecarga en los empleados, además de un disminuido apoyo, psicológico, físico y demás, daban como resultado de una forma muy frecuente, el desarrollo de diferentes enfermedades en los empleados y por ende el mal funcionamiento de la empresa en general. (Calvo y Playa, 2020)

Siegrist según su teoría o modelo de Esfuerzo- Recompensa, es el modelo que busca el equilibrio, enfrentando a la teoría de demanda, control, apoyo social de Karasek. Puesto que esta teoría señala: un gran esfuerzo por excesiva demanda laboral con una recompensa no acorde al trabajo realizado producirá una serie de condiciones físicas, psicológicas y demás, que desencadenará en el bajo rendimiento y deserción de los empleados en todas las áreas de la organización por enfermedades físicas o psicosomáticas.

Es por esta razón, Siegrist, promueve un modelo de equilibrio, que motive al trabajador en el desarrollo de sus actividades. Mas sin embargo el empleado al sobrecargarse con muchas tareas y funciones por tal vez una recompensa que aparentemente vale el esfuerzo también terminara desgastando al empleado de forma emocional, psicológica y física. (Cuevas, 2011).

De acuerdo con lo anterior, expone un dicho o una práctica errada en Colombia, se cree que trabajar muchas horas es igual a ser productivo, pero esto es falso, ya que trabajar más es todo lo contrario, reduce el rendimiento laboral, un ejemplo de cómo ese símbolo de mucho trabajo causa efectos negativos.

Con esta noticia, confirma la postura de la OMS, que no solo se deba hablar de salud física, si no mental familiar y social, a pesar de ser un país más próspero que Colombia, al menos en materia de economía, pero en talento humano van atrasados, sus políticas laborales son muy exigentes. Un trabajador debe ser feliz, que trabaje con orgullo y no sometido.

5.3. Marco Conceptual

El trabajo es la forma que dignifica el hombre, a través del trabajo el ser humano puede obtener su plan de vida, por esa misma razón el Estado colombiano, debe garantizar políticas públicas que lleven a cabo la creación de puestos formales. El cual deben estar sujetos a las líneas constitucionales, legales e internacionales, esto determina que los empleadores y trabajadores, estén bajo un equilibrio, como lo indica el artículo 1 del Código Sustantivo de Trabajo.

El objetivo fundamental del anterior Código es la de conseguir la justicia en las relaciones que aparecen entre empleadores o jefes y trabajadores o empleados, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. (Código Sustantivo de Trabajo, 1950).

Esto deja claro, que el trabajo busca es equilibrio, sin embargo, en la relación contractual el trabajador es el débil de la relación, por esa misma razón se le da ciertas preferencias y deja la responsabilidad al empleador, como dotación, señalizaciones, protecciones ante accidentes de trabajo como también ser protegido cuando este en incapacidad, como se podrá evidenciar, busca proteger la dignidad humana y no estar al desamparo.

La seguridad social es uno de los progresos que ha tenido gran relevancia en términos de derechos laborales, donde se le asegura calidad de vida a los colaboradores por medio de un sistema de salud integral, a fin de protegerlos de accidentes e incidentes laborales internos y externos, mientras subsista la relación laboral. Ahora bien, el Ministerio del Trabajo tiene muy claro la importancia de este derecho:

La seguridad social es un grupo de organismos públicos y privados, cuyos métodos y procedimientos se adhieren a sistemas determinados para pensiones, salud, riesgos laborales, subsidio familiar y demás servicios sociales integrados que se definen en la ley. Esta estructura tiene capacidad de cubrir ciertos hechos y sucesos como las dificultades que se presentan en la salud, las incapacidades laborales a raíz de enfermedades o accidentes, desempleo, vejez y muerte, para cuya protección se establecieron los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y de Subsidio Familiar. (Ministerio del Trabajo, 2021)

Se desea subrayar, que la seguridad social protege eventualidades para no dejar al desamparo al trabajador, lo que conlleva la protección de otros derechos constitucionales, como: dignidad humana, derecho al trabajo, estabilidad laboral, mínimo vital y móvil. Al respecto, la seguridad social contiene varios principios, entre ellos encontramos: solidaridad, integralidad, unidad. Dentro el cual, se les da especial protección a las incapacidades de origen común y laboral, objeto de este trabajo aun así dejando una diferencia notable en el reconocimiento en el pago de estas prestaciones económicas.

La seguridad Laboral abarca características, técnicas y procesos cuyo objetivo es erradicar o minimizar los diferentes riesgos y daños en la salud como consecuencia del trabajo y resulta fundamental comprender ciertas áreas de trabajo como la ingeniería, la norma vigente, gestión organizacional y estadísticas. (Bestratén, et al., 2011)

Los accidentes de trabajo debido a la constante exposición de riesgos y peligros han evolucionado con el tiempo, abriendo paso a nuevos riesgos profesionales como los trastornos musculoesqueléticos, trastornos mentales, síndromes como el burnout, reacciones mínimas como las alergias, hasta reacciones y enfermedades más graves como el cáncer. (Lourdes et al., 2021)

Según el Decreto 1477 de 2014, el artículo 4 de la Ley 1562 de 2012 “Define las enfermedades laborales son aquellas contraídas del resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio del que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”. (Ministerio de Trabajo, 2014).

Ahora bien, hablando del tema a investigar que son los riesgos psicosociales laborales según Moreno (2011) Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Uno de estos riesgos es el estrés que a raíz de los años ha tomado más fuerza en las compañías ya sea por sobre carga laboral y demás factores que lo desencadenan. El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En general, y atendiendo al modelo de Karasek4 y de Karasek y Theorel 5, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico. (Rodríguez, 2011).

5.4. Marco Legal

Llegando a este punto, se ha dado a conocer ciertas leyes y tratados internacionales en los capítulos anteriores, ahora bien, en este capítulo se dará a conocer la sentencia T/447 de la Honorable Corte Constitucional, se ha pronunciado frente a este tema:

No obstante, el campo del Derecho internacional, este seguro se ha aplicado en el artículo 7° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial: a) Una remuneración que proporcione como mínimo a todos los trabajadores: i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual; ii) Condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias conforme a las disposiciones del presente Pacto; b) La seguridad y la higiene en el trabajo; c) Igual oportunidad para todos de ser promovidos, dentro de su trabajo, a la categoría superior que les corresponda, sin más consideraciones que los factores de tiempo de servicio y capacidad; d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las variaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos”. (Corte Constitucional, 2008).

Con esta referencia, deja claro todo sobre el enfoque del derecho laboral, lo que implica el trabajo en una sociedad, el que no basta con crear empleos formales, si no que dentro de ellos haya seguridad jurídica, laboral, económica y social. Puesto que el trabajo empuja la economía, pero también empuja la libertad humana, esto deja claro que el trabajo es tan importante, que esta sentencia deja tan claro y se mantiene una línea jurisprudencial progresista en derechos de los trabajadores.

Un empleado cómodo, feliz, estará pleno y será sin duda alguna más eficiente, por lo tanto, debe el empleador siempre garantizar las condiciones óptimas de higiene, que no contraigan enfermedades, no se trata de que cumpla con su ARL, un ser humano siempre desea contar con su buen estado de salud, he ahí donde entra el marco legal y lo que se ha mencionado en el transcurso de este trabajo. Como el principio de la estabilidad laboral reforzada, que consiste no despedirlo cuando está laborando, hasta que se resuelva su condición jurídica, también reubicarlo en un sitio de trabajo acorde a su estado de salud, esto es seguridad e higiene de trabajo, pregona la dignidad humana.

En Colombia se inició hablando de riesgos para la salud en el ámbito laboral, en el año 1915 con la Ley 57 (11) debido a las malas e inseguras condiciones de los trabajadores, razón por la cual nació el Ministerio de Trabajo en 1938. Así mismo, en 1989 con la Resolución 1016 se empieza a tratar la identificación de riesgos psicosociales como lo indica el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”. (Dominguez, et al., 2015)

De acuerdo al Decreto 1072 de 2015 por medio del cual se expide el Reglamento único del

Sector Trabajo: Son objetivos del Ministerio de Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través de un sistema efectivo de vigilancia, formación, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales. Y en su artículo 2.2.4.6.8 en donde se obliga al empleador a

identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial para establecer acciones de intervención.

Finalmente, cabe mencionar la existencia de una serie de requisitos o normas obligatorias que funcionan para controlar el buen funcionamiento del sistema de gestión.

La resolución 0312 de 2019 por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Que de conformidad con el artículo 2 del Decreto 1295 de 1994, los objetivos generales del Sistema General de Riesgos Laborales son la promoción de la seguridad y salud en el trabajo – SST y la prevención de los riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Y hablando directamente de riesgo psicosocial se destaca la resolución 2646 del 2008 en la cual se establecen las disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y las patologías causadas por el estrés ocupacional. Seguido de esto están las resoluciones 652 y 1356 del 2012 que hablan sobre el papel fundamental de los comités de convivencia en el momento de atender un caso de riesgo psicosocial. Y finalmente nace la ley 2404 del 2009 que evidencia los factores mínimos obligatorios para identificar el riesgo psicosocial, reforzando la resolución 2646 del 2008 que mencionamos anteriormente.

6. Metodología

6.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, puesto que está dirigida a identificar conceptos y características sobre los factores de riesgo psicosociales que amenazan la salud de los trabajadores del área de caja de un banco de la ciudad de Bucaramanga. Así como medir las variables o los hechos de dicho contexto. Del mismo modo, las investigaciones descriptivas pretenden especificar características y perfiles de personas o grupos, sujetos a un estudio, recogiendo datos e información acerca de ciertos conceptos o aspectos. (Hernández, 2018)

En consecuencia, la investigación descriptiva es veraz y metódica, dado que las características de dichos factores psicosociales se pueden identificar, observar y verificar. (Guevara, et al., 2020)

En este capítulo se presentará las técnicas que se tomará para la objetividad y análisis de investigación, el cual cuenta con la elaboración propia de las autoras en su método de indagación, como se mencionó en la metodología de la investigación, la población investigada son los cajeros del banco de Bucaramanga con su respectivos veinte (20) encuestados.

Figura 1 *Análisis del Banco de Bucaramanga*

P	<ul style="list-style-type: none"> La carencia de un sistema actualizado de atención de enfermedades, sean tanto psicosociales dentro del banco, ha hecho que se invisibilice la problemática, y sea temas en silencio, por la falta de datos que
E	<ul style="list-style-type: none"> para abordar la planificación y gestión de la transición hacia un desarrollo sustentable de los cajeros, con políticas laborales que se
S	<ul style="list-style-type: none"> El banco de Bucaramanga cuenta con capacidad económica para llevar

T	<ul style="list-style-type: none"> • Realmente los medios tecnológicos son importantes, por eso la implementación de seguridad, salud psicosocial de los cajeros del
E	<ul style="list-style-type: none"> • La idea ayudaría a mitigar problemas de salud, en los cajeros, por esa misma razón llevar a cabo y dar seguimiento, será un precedente de
L	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los artículos 25 de la constitución, 53 y leyes como 1427 de 2010 y demás concordantes.

6.2. El Enfoque de la Investigación

Se empleó un enfoque cualitativo en la investigación, puesto que permite llevar a cabo un proceso flexible y se dirige a explorar y describir individualidades, para generar una teoría o una conclusión.

Así mismo, Hernández (2018) indica que este tipo de investigación implica sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio.

Es por ello, que se pretendía recolectar sistemáticamente información de los trabajadores para identificar, analizar y evaluar el nivel de riesgo y el peligro al que están expuestos, y cómo estos influyen en el desempeño laboral de cada uno.

6.3. Diseño de la Investigación

El método de la investigación fue de tipo campo y básica, puesto que se eligió un contexto específico para poder observar sus características físicas y ambientales, como el puesto de trabajo, ruidos, iluminación, espacio y temperaturas, para así poder recolectar información por medio de la observación al campo y aplicación de encuestas y entrevistas,

para poder analizar todos los datos relacionados a los factores de riesgo psicosociales y la asociación que existe con el desempeño laboral de los trabajadores.

6.3.1. *El procedimiento o fases*

Tabla 2

Fases de investigación

Fase	Descripción
Inicial	<p>Fase analítica: Solicitud a la entidad para realizar dicho análisis</p> <p>Fase de conocimiento: de la empresa (qué tipo de empresa es, posición en el mercado etc.)</p> <p>Fase de presentación: de la actividad a realizar en la organización.</p>
Intermedio	<p>Fase de participación: Establecer las funciones que realizan los participantes. (área de caja).</p> <p>Fase entorno: Reconocimiento del entorno en que se desenvuelven. (áreas y lugares donde permanece el trabajador y que se deben evaluar)</p> <p>Fase de identificación: Identificación de los equipos que manejan y lugares de trabajo.</p>

Final	Fase de diligenciamiento: Diligenciamiento del consentimiento informado para aplicar la encuesta. Fase aplicación: Aplicación de Encuesta transversal de respuesta cerrada Fase tabulación: Tabulación y análisis de los resultados Fase final: informe final
--------------	--

Nota. Este es el procedimiento que se llevará a cabo en todas y cada una de las fases a desarrollar

6.4. Propósito.

El propósito de la presente investigación es de tipo básica, ya que pretende realizar una caracterización y revisión de los factores de riesgo psicosociales, indagando a su vez, la relación que existe entre dichos factores de riesgo y el desempeño laboral, así como comprender mediante entrevistas y encuestas, cuáles son los factores psicosociales que se encuentran presentes en los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosociales se pueden ver reflejados en la sobrecarga laboral, en las jornadas de trabajo extensas e inadecuadas, en el escaso reconocimiento y ausencia de recompensa monetaria. Así como la falta de apoyo de parte de compañeros y la organización en general, afectando la salud de los trabajadores provocando estrés y, por ende, disminuyendo su rendimiento. (Carruitero et al, 2021).

De acuerdo con lo anterior, se ha sustentado que trabajar mucho no implica ser eficiente, el éxito de rendir es bajo condiciones favorables, por la misma razón que se sustenta que el estrés laboral es una forma de reducción de la eficiencia laboral.

6.5. Población y Muestra Poblacional

Para la investigación, se encontró que un Banco de la ciudad de Bucaramanga, cuenta con una población de 60 trabajadores ubicados en los 20 cajeros de la ciudad.

Sin embargo, para esta investigación se sacó una muestra homogénea de 15 trabajadores de un solo banco a los cuales se les aplicó la encuesta, ya que los individuos que hacen parte de esta tienen el mismo perfil y características.

Según Hernández (2018). Todos son trabajadores del área de caja, todos tienen el mismo perfil de cajeros y tienen características similares, honestos, ágiles en su tarea, receptivos, responsables, con conocimiento de todos los procesos del área de caja.

Espacial: El análisis se realiza de un banco de la ciudad de Bucaramanga, en el Departamento de Santander.

Temporal: 2 meses y 3 semanas, ya que requiere de diferentes actividades de observación, para el desarrollo del análisis de los riesgos psicosociales.

6.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para iniciar la fase de recolección de información, se reúne a todo el personal para realizarles una presentación acerca de la temática a abordar y el propósito de la investigación, con el fin de recoger el consentimiento de todos.

También se recolecto información por medio de la observación del lugar de trabajo, las características de este y el comportamiento de los trabajadores en dicho contexto, haciendo un registro por escrito.

Paralelamente, se utiliza una encuesta transversal de 12 preguntas con únicas respuestas de valores numéricos del 1 a 5 donde 1 es nunca y 5 siempre. Esta encuesta se divide en 3 factores a evaluar, el primero la carga laboral y estrés, el segundo el trabajo en equipo y buen ambiente laboral, y tercero la satisfacción y reconocimiento de parte de la empresa a sus empleados. Para esto se dio a cada uno de los empleados una encuesta y un tiempo mínimo de 1 hora para resolverla.

6.7. Técnicas de Análisis de la Información

En vista de que la investigación se ha realizado una serie de entrevistas, se aplicó un cuestionario y se observó el comportamiento de los trabajadores, donde se tiene en cuenta las siguientes técnicas para analizar la información.

Categorización de los resultados por medio de una matriz que consiste en la creación de tablas que contengan la información de todos y cada uno de los trabajadores, delimitando en los tres factores evaluados con el fin de tener una visión individual y global de los mismos.

7. Cronograma

Tabla 3

Cronograma de actividades

Actividades para Desarrollar	Meses											
	Junio				Julio				Agosto			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitud a la entidad para realizar el análisis	X											
Reconocimiento de la empresa		X										
Presentación de la actividad a realizar a la organización			X									
Recolección de los datos de los participantes						X						
Reconocimiento del entorno en que se desenvuelven								X				

Identificación de los equipos de trabajo y el lugar de trabajo	X		
Diligenciamiento del consentimiento informado	X		
Aplicación del cuestionario intralaboral y extralaboral e individual		X	X
Tabulación y análisis de los resultados			X
Informe final			X

8. Presupuesto

Tabla 4

Presupuesto de la investigación

Descripción	Cantidad	Valor Total
Computador	1	\$2'500.000
Impresora	1	\$600.000
Resma de papel	2	\$250.000
Cartucho de tinta	2	\$120.000

Lapiceros, lápices, sacapuntas y borrador	60	\$80.000
Honorarios asesores	1	\$2'500.000
Honorarios investigadores	3	\$1'000.000
Total:		\$9'050.000

Tabla 5

Desglose del presupuesto

Total, gastos por mes	
Junio:	\$9'050.000
Julio:	\$9'050.000
Agosto:	\$4'525.000

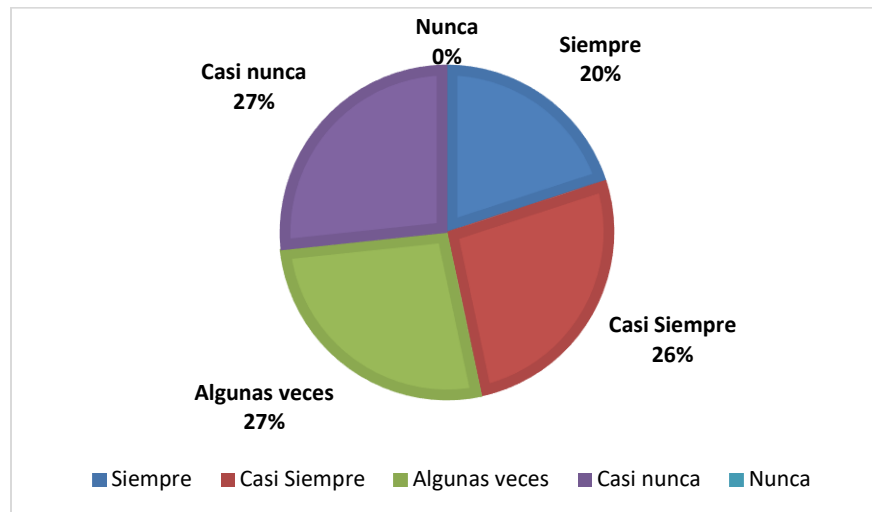
Nota. Duración del proyecto de investigación: 2 meses y 15 días. (junio, julio y agosto)

9. Desarrollo de los Objetivos

9.1. Identificación de los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los funcionarios del área de caja y que amenazan su salud

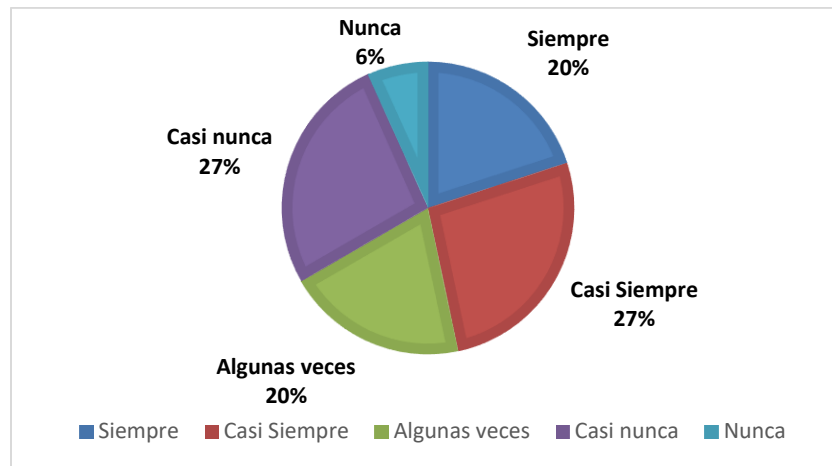
Para el desarrollo de los objetivos se realizó una encuesta transversal de 12 preguntas las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Figura 2 *¿En su trabajo debe realizar otras funciones diferentes a las de su cargo?*



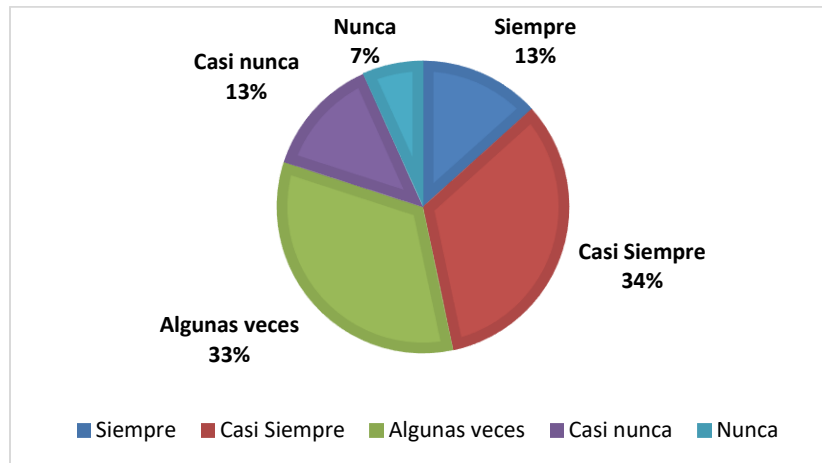
Durante la investigación a entidades bancarias se evidenció que dentro de esta organización se encuentran más de 10 cargos diferentes, entre estos el cargo de caja, el cual cumple con funciones como atención al cliente, manejo de facturas y recolección de dinero, entre otras. En la primera pregunta de la encuesta se observa que la sumatoria de “algunas veces” con un 27% y “casi nunca” también con un 27% suman el 54% de trabajadores que manifiestan no tener que cumplir con otras funciones, sin embargo, esta el 46% restante que se acerca a la mitad de trabajadores quienes manifiestan si tener que cumplir muchas veces con funciones que no están adecuadas a su cargo tomando esto como referencia para el caso de sobrecarga laboral.

Figura 3 *¿Considera que se deben mejorar las condiciones físicas y ambientales de su puesto de trabajo?*



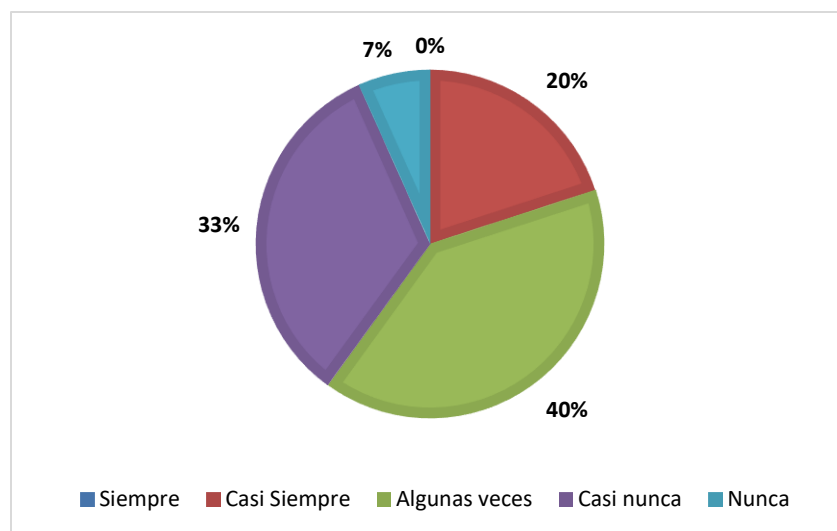
A revisión del entorno laboral se evidenciaron puestos de trabajo no ergonómicos y de espacio pequeños, con poca iluminación por lo que se hizo necesaria esta pregunta de mejorar las condiciones de puesto de trabajo y entorno, a lo que los trabajadores respondieron en su mayoría con un 67% la necesidad de mejorar las condiciones ya que el trabajo se hace menos confortable.

Figura 4 *¿Las funciones que desempeña en el banco le exigen mucho esfuerzo físico y mental?*



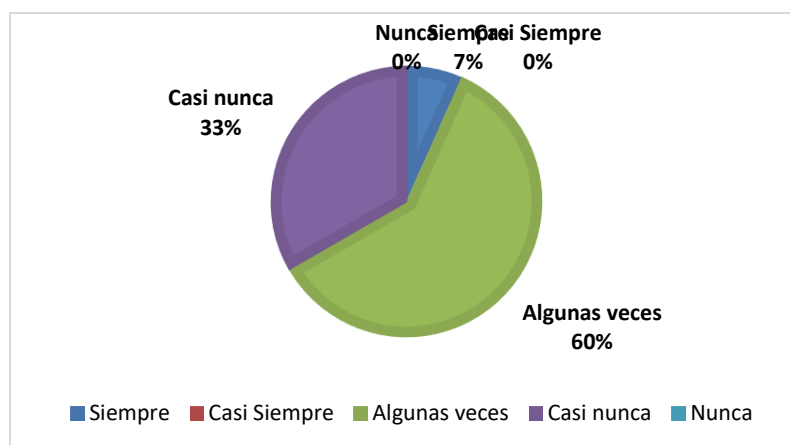
Teniendo en cuenta lo analizado en la primera pregunta donde se evidencia que los trabajadores de caja deben cumplir con otras funciones aparte de las asignadas se evidencia también en esta parte de la investigación que el 67% de los trabajadores coinciden en que sus tareas y funciones les requieren mucho esfuerzo físico y mental. generando un desgaste grande en cada uno de ellos. solo el 20% dice no tener este desgaste.

Figura 5 *¿Por la cantidad de tareas y funciones que le asignaron, debe pasar más tiempo trabajando?*



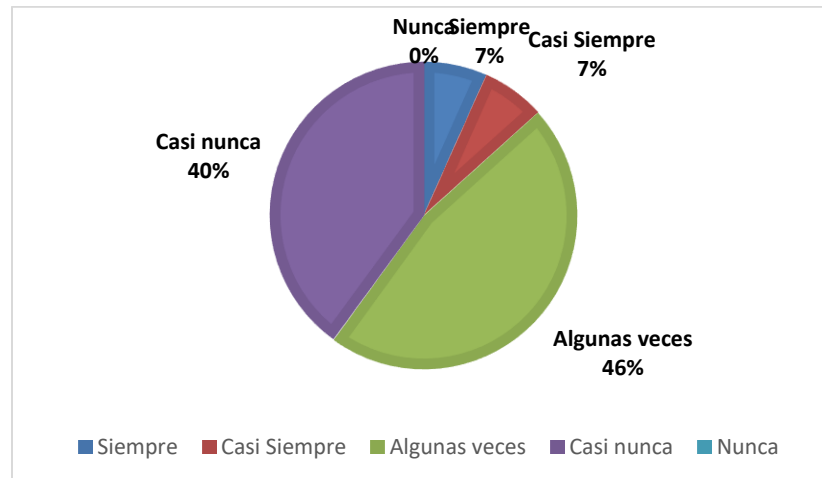
En cuanto a las jornadas laborales se evidencio que a raíz de la sobrecarga laboral ya mencionada el 60 % de las personas deben quedarse tiempo adicional en el trabajo para completar sus tareas debido a la gran cantidad. Mientras que un 7% no considera que deba quedarse tiempo adicional.

Figura 6 *¿Su jefe inmediato le otorga la información necesaria para desempeñar bien sus funciones?*



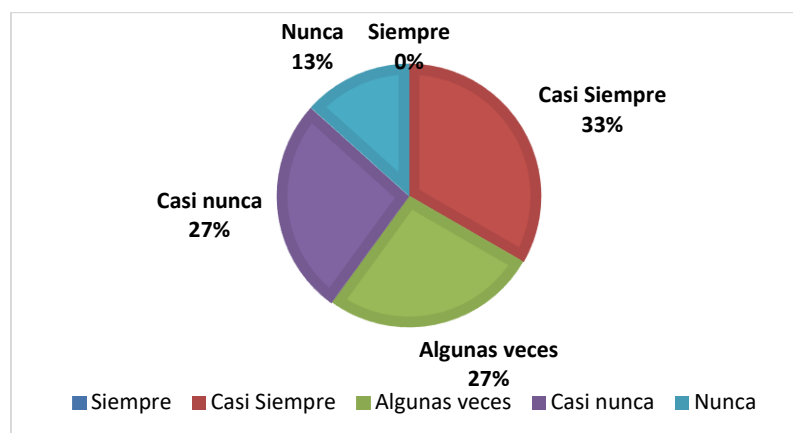
Para la realización tareas específicas es necesaria la información adecuada para desarrollarlas, esta es dada por el jefe inmediato y en la siguiente encuesta se muestra que algunas veces con un 60% y casi nunca con un 33% el jefe inmediato de cada trabajador provee la información necesaria para que desempeñen bien sus funciones, lo cual deja ver que no se encuentran satisfechos con esa información y herramientas que les otorgan.

Figura 7 *¿Sus compañeros de trabajo lo ayudan a solucionar los problemas?*



Teniendo en cuenta que la convivencia laboral cumple un papel fundamental en el desarrollo del entorno laboral también se tiene en cuenta que en un 40% Se observa que no existe adecuada colaboración por parte de los compañeros de trabajo, ya que los porcentajes arrojaron que un 46% algunas veces sienten que los ayudan a solucionar los problemas y un 40% siente que casi nunca recibe esas ayudas.

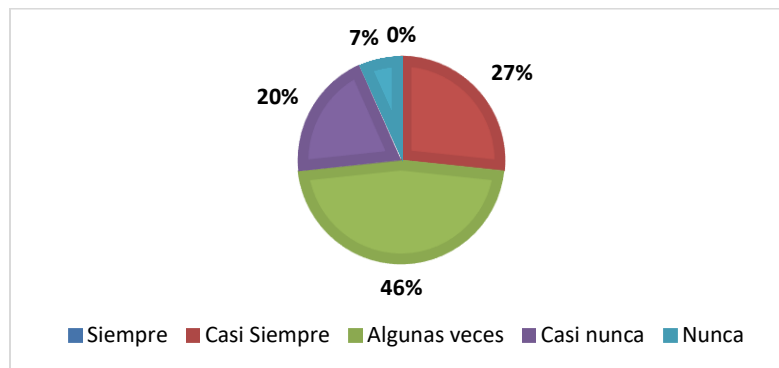
Figura 8 *¿Le agradan las personas con las que trabaja?*



Si siguiendo con la convivencia laboral y buena empatía con los compañeros de trabajo se evidencia una falta de la misma ya que en respuesta a si le agradan o no las personas con las que trabaja, se hace notorio que ninguna respuesta fue siempre y que

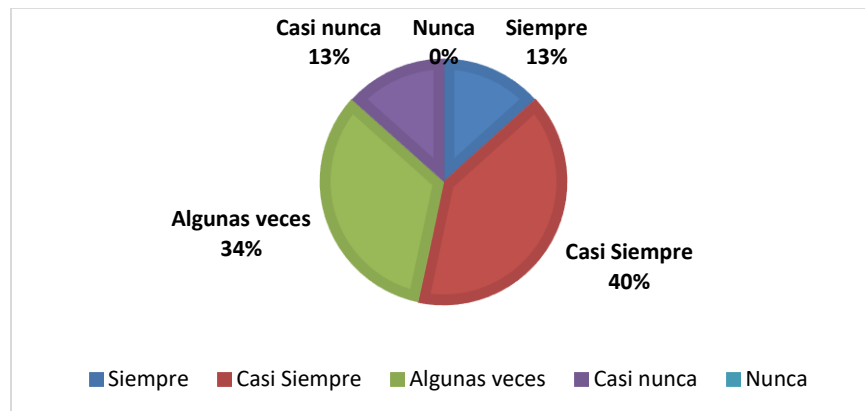
aunque el 60% tuvo respuesta positiva, esta el 40% que evidencia no tener una buena relación y comunicación con sus compañeros afectando su entorno laboral y profesional, no solo a nivel personal sino también a nivel de empresa o entidad.

Figura 9 ¿Considera que su equipo de trabajo es unido y colaborador?



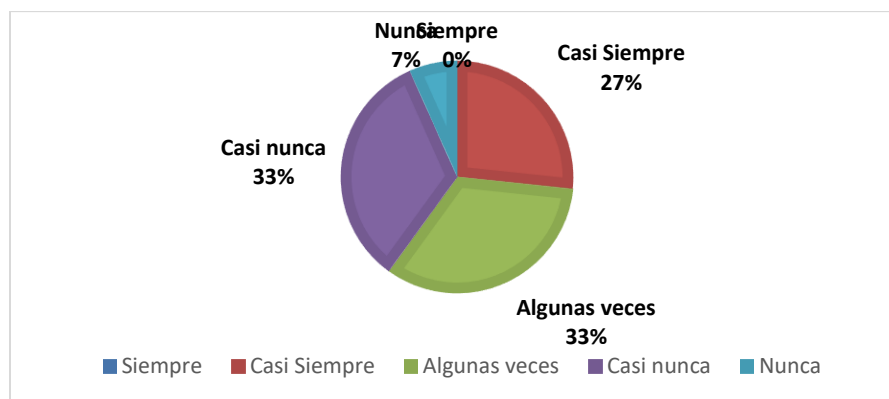
El trabajo en equipo tan indispensable en cada empresa se ve afectado ya que en la encuesta se evidencia que solo el 34% manifiesta trabajo bueno en equipo y la mayoría registra que casi nunca su equipo de trabajo es unido y colaborador reflejando la presencia significativa de un riesgo.

Figura 10 ¿Considera que recibe la remuneración justa por sus funciones?



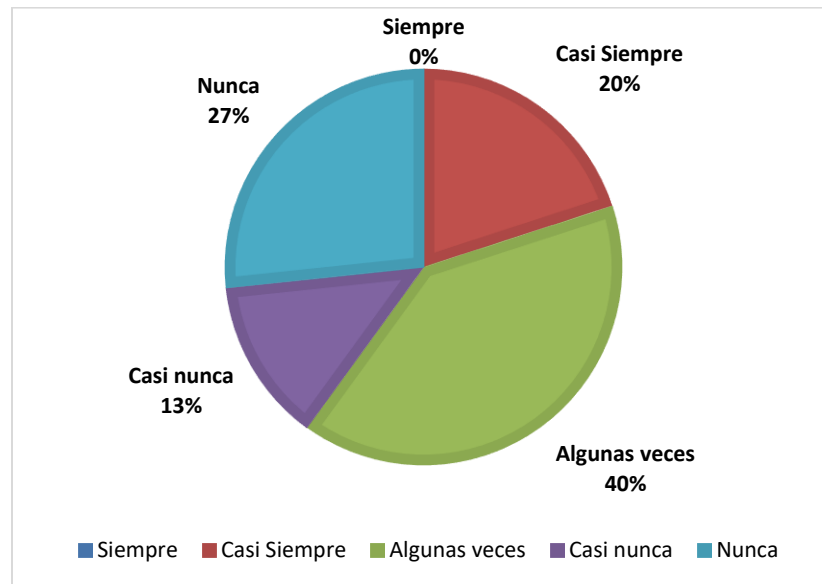
La buena recompensa por parte de empleadores también es fundamental en el entorno laboral ya que genera motivación, en este punto la encuesta muestra que en un 74% los trabajadores están conformes con su remuneración salarial y consideran un pago justo por cumplir con sus funciones. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que el 26% de esta población está inconforme y que esto más adelante puede convertirse en un riesgo.

Figura 11 *¿En el último año, tuvo logros que lo hicieron sentir orgulloso de trabajar en el banco?*



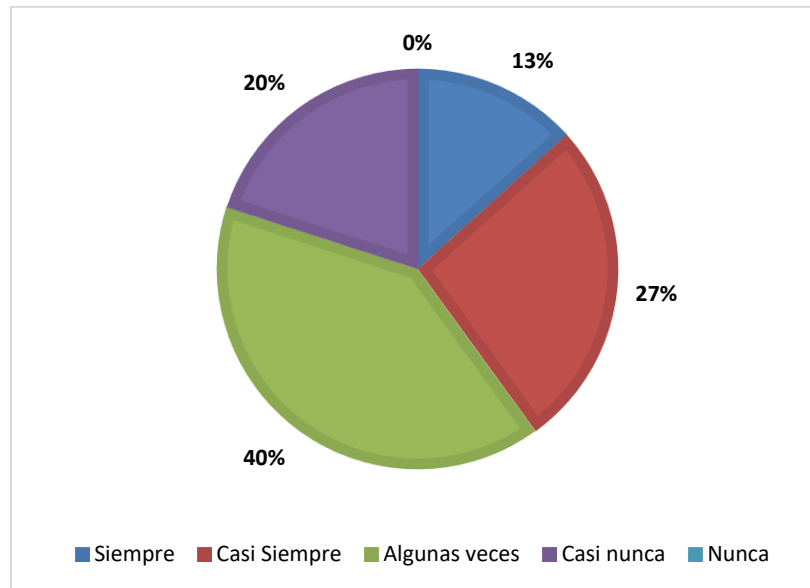
La meta personal que cada trabajador tiene de sí mismo, si es notoria para sus empleadores genera mayor motivación y satisfacción para el trabajador que puede ser reflejadas en su buen desempeño laboral, para esto se hace evidente en la encuesta que al 60% los hicieron sentir orgullosos de trabajar en el banco, mientras que un 40% de ellos no percibieron algún logro. Lo cual indica que la gran mayoría si han podido alcanzar algún tipo de meta gracias a la entidad. Sin embargo, el porcentaje de 40% que no alcanzo ningún logro pone en duda el manejo de estos logros y el riesgo de poca motivación puede aumentar.

Figura 12 ¿ ¿Siente que recibe motivaciones por parte de la empresa que lo impulsan a trabajar diariamente?



Las motivaciones por parte de la empresa hacían los colaboradores es medianamente buena, debido a que se observa en los resultados que un 60% respondió que casi siempre y algunas veces las recibe, sin embargo, un 40% de ellos no lo percibe de la misma forma, es decir que nunca y casi nunca han recibido algún reconocimiento o recompensa por parte de la entidad y resulta un porcentaje importante para tener en cuenta.

Figura 13 ¿En la empresa se preocupan por su bienestar?



El bienestar del trabajador es muy importante ya que genera que se realicen con mayor eficiencia las tareas. Se analiza que la empresa para la que laboran muestra interés y preocupación por el bienestar de sus trabajadores, puesto que un 40% sumado con el 27% y un 13% señaló que siempre, casi siempre y algunas veces han sentido que se preocupan por su bienestar; y solo un 20% no lo ha percibido así, comparado con el 80% de quienes si consideran haber recibido ese bienestar.

Análisis general del desarrollo del primer objetivo:

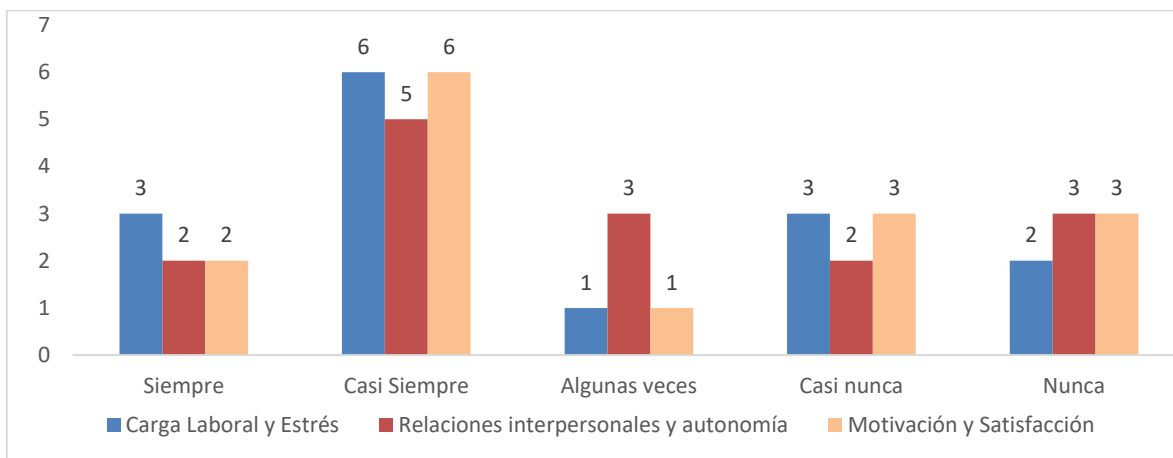
En la identificación de los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de servicio de caja se evaluaron o tuvieron en cuenta varios ítems y/o preguntas con relación a su ambiente laboral, carga laboral y relaciones personales lo que ayudó a evidenciar que los trabajadores están medianamente conformes en su puesto de trabajo puesto que no cumplen otras funciones que no sean las suyas, además se muestra interés de la empresa hacia ellos con remuneraciones justas y recompensas por logros obtenidos, y que el nivel de amistad y agrado con sus compañeros es bueno, sin embargo se

hace muy evidente los riesgos a los que están expuestos también ya que los trabajadores tienen un esfuerzo físico y mental grave puesto que deben poner tiempo adicional a sus jornadas, lo que no les permite un buen descanso y tiempo familiar por sobrepasar horarios para cumplir con dichos objetivos, además las condiciones físicas y ambientales en cuanto a puestos de trabajo ergonómicos o bien iluminados no son las mejores y todos están de acuerdo en que deberían mejorarse, así como el apoyo de sus directivos y la motivación que hasta el momento es muy poca, también se evidencia que a nivel de relaciones interpersonales el apoyo y empatía de parte de sus compañeros es poco probable lo que hace que el grupo de trabajo sea desunido y falte el trabajo en equipo.

9.2. Caracterización de los factores de riesgo en el área de caja

Tabla 6

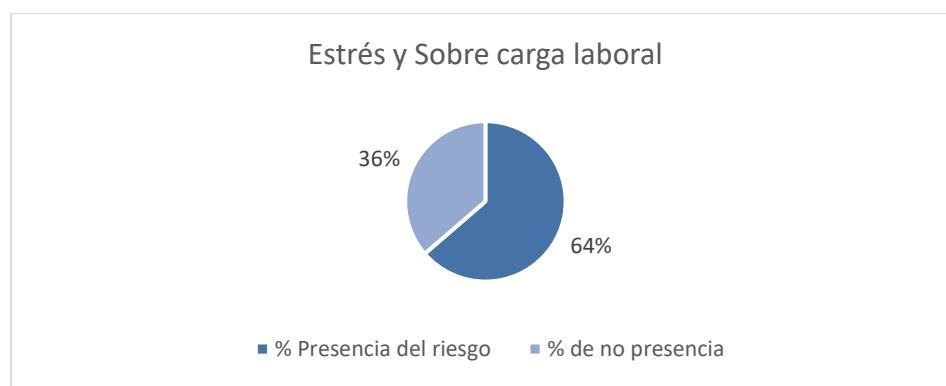
Resultados generales de la encuesta aplicada



Nota. En la tabla se muestran los resultados en general que se obtuvieron de las doce (12) preguntas del cuestionario.

Las doce preguntas del cuestionario se dividieron en tres factores de riesgo psicosocial el primero carga laboral, el segundo relaciones interpersonales y autonomía y el tercero motivación y satisfacción, la tabla muestra los resultados de las respuestas dadas por los trabajadores en donde se evidencia que los tres factores en su mayoría de veces están expuestos a riesgo laboral con respuestas de porcentaje alto en siempre y casi siempre.

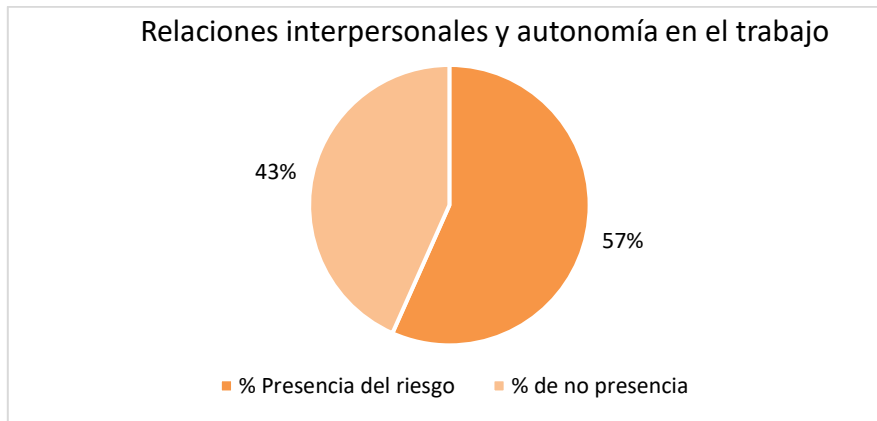
Figura 14 Resultados de la caracterización de la sobre carga de trabajo y estrés laboral.



Nota. En la figura se observa los resultados en porcentajes de los factores sobre carga laboral y estrés.

Las primeras preguntas hacen referencia a la agrupación de carga laboral y estrés. En la figura se evidencian respuestas altas de estrés con un 64% del total de la población evaluada, debido a la sobre carga de trabajo o exceso de funciones y tareas que ejercen sus jefes en la entidad, lo que significa que más de la mitad de la población evaluada sufre de dichos riesgos psicosociales.

Figura 15 Resultados de las relaciones interpersonales y autonomía en el trabajo



Nota. En la figura se muestra los resultados en porcentajes de los factores relaciones interpersonales y autonomía.

La segunda fase de preguntas estaba direccionada a reconocer la forma de interacción entre los miembros de trabajo de la entidad, analizar si existe comunicación y colaboración como equipo, agrupada con la autonomía que los colaboradores tienen a la hora de ejercer sus tareas y así desarrollar sus competencias individuales y grupales, en la cual se observa un nivel de riesgo medio con un porcentaje del 57% de toda la población.

Figura 16 *Resultados de motivación y satisfacción laboral*



Nota. En la figura se muestran los resultados en porcentaje de la falta de motivación y ausencia de satisfacción con la entidad.

La tercera fase de preguntas se refiere a la satisfacción y el reconocimiento que reciben los trabajadores de parte de la entidad, la cual arrojó un 61% de riesgo o ausencia de motivación y satisfacción.

Análisis general de desarrollo del segundo objetivo:

En la caracterización de riesgo en el área de trabajo de caja se evaluaron tres factores principales, el primero, la carga de trabajo y estrés laboral en el cual se evidenció un riesgo alto de más del 60% en donde los trabajadores están expuestos por sobrecargas laborales que les impiden generar descansos adecuados, tiempo de calidad con su familia y entorno fuera de la empresa y demás situaciones que se deben dejar a un lado por sus horarios que se hacen más extensos para cumplir la carga laboral, el segundo factor analizado fueron las relaciones interpersonales y la autonomía en el trabajo lo que evidencio que el nivel de satisfacción con este factor es medio ya que la comunicación y colaboración en equipo es poco probable y aunque la autonomía para realizar sus deberes es buena, a veces la falta de apoyo de su equipo de trabajo hace que se genere un riesgo personal y un riesgo para la empresa en cuanto a rendimiento lo que demuestra que también se necesita un mejoramiento en este factor, finalmente el tercer factor de riesgo evaluado es la motivación y satisfacción laboral en el que se hizo notable la falta de motivación reconocimiento a los esfuerzos de sus trabajadores por parte de la empresa, generando así un riesgo para el personal y para la empresa ya que la falta de motivación lleva a que sus trabajadores sean menos productivos.

9.3. Diseño de estrategias que permitan mitigar y evitar los daños ocasionados por estos riesgos en los trabajadores del área de caja

Se diseñó un programa de capacitaciones teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosociales que reflejaron los trabajadores del área de caja, dándole cumplimiento al objetivo final que consiste en diseñar estrategias que permitan mitigar y evitar los daños ocasionados por dichos factores de riesgo psicosociales.

Tabla 7

Programa de capacitaciones

Tema de capacitación	Responsable	Objetivos
Riesgo Psicosocial	Especialista en SST	Identificar las condiciones que afectan la salud física y mental de los trabajadores en el sitio de trabajo
Estrés Laboral	Especialista en SST	Determinar que situaciones están generando estrés en los trabajadores
Carga laboral	Especialista en SST	Aprender a organizar mejor el tiempo y las actividades Estrategias para mitigar la carga laboral Análisis de puestos de trabajo APT.
Clima laboral	Especialista en SST	Aprender a evitar la procrastinación Aplicar la encuesta ECO sobre clima laboral
Trabajo en Equipo		Comprender el significado de trabajar en equipo y en grupo

Nota. En la tabla se muestran los temas de las capacitaciones

Tabla 8*Programa de Bienestar Laboral*

Área de intervención	Objetivos	Actividad	Fecha	Población	Responsable
Calidad de vida laboral	Reducir el estrés laboral	Yoga - técnicas de relajación	Trimestral	Todas las áreas	Especialista en sst
	Importancia de la salud física	Pausas activas - bailoterapia	Mensual	Todas las áreas	Especialista en sst
	Reconocimiento de los trabajadores	Empleado del mes con reconocimientos - Celebración de cumpleaños	Mensual	Todas las áreas	Especialista en sst
	Identificar el síndrome burnout	Gimnasia cerebral	Trimestral	Todas las áreas	Especialista en sst
	Fortalecer el trabajo en equipo	Integraciones - cumpleaños - celebración día de la mujer, día del hombre.	Mensual	Todas las áreas	Área de recursos humanos

Nota. En la tabla se muestran las actividades a llevar a cabo.

Del mismo modo, se diseñó un programa de bienestar laboral, con el fin de integrar y fortalecer el buen clima laboral y el reconocimiento por parte de la entidad, hacia los trabajadores.

Análisis general del desarrollo del tercer objetivo:

En cumplimiento del tercer objetivo específico el cual indica que se efectuaría el diseño de estrategias que permitan mitigar y evitar los daños ocasionados por los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de caja, se plantearon dos programas, el primero un programa de capacitaciones en donde se trabajan los tres factores de riesgo caracterizados anteriormente como lo son, la carga laboral, el estrés laboral, el trabajo en equipo, buen clima laboral y motivación y reconocimiento a los trabajadores, con el fin de afianzar relaciones y generar cambios necesarios, así mismo se generó el segundo programa de bienestar laboral en el cual no solo están aportando las capacitaciones si no las actividades como pausas activas, gimnasia cerebral y otras actividades de reconocimiento y motivación como celebraciones de días especiales y premios al empleado del mes, lo que

complementa el primer programa y genera mayor satisfacción a los trabajadores esperando un cambio positivo a nivel personal y laboral para el empleado y empleador.

10. Conclusiones

La seguridad y salud en el trabajo es uno de los aspectos más importantes de la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad y prevención apropiadas acarrea problemas para la salud, en este sentido muchas veces la seguridad y la salud de los trabajadores pasa a un segundo plano, cuando lo que se quiere principalmente es cumplir los objetivos de la entidad.

Se realizó la identificación de los factores de riesgo psicosociales presentes en la entidad bancaria, por medio del cuestionario el cual reflejó que existe un riesgo significativo en cuanto a las condiciones físicas, la cantidad de tareas y funciones delegadas. Del mismo modo, se evidenció riesgo en cuanto a la falta de apoyo por parte de sus jefes y compañeros de trabajo. Finalmente se encontró con que existe ausencia de motivación y reconocimiento por parte de la entidad hacia sus colaboradores.

Se identificaron 6 factores de riesgo psicosociales, los cuales se agruparon según su relación para su interpretación. Las primeras preguntas tuvieron como fin identificar si existe sobre carga de tareas y funciones, razón por la cual se deriva el estrés y otros trastornos asociados como lo es el Síndrome Burnout.

Se realizó la identificación de los factores de riesgo psicosociales presentes en la entidad bancaria, por medio del cuestionario el cual reflejó que existe un riesgo significativo en cuanto a las condiciones físicas, la cantidad de tareas y funciones delegadas. Del mismo modo, se evidenció riesgo en cuanto a la falta de apoyo por parte de

sus jefes y compañeros de trabajo. Finalmente se encontró con que existe ausencia de motivación y reconocimiento por parte de la entidad hacia sus colaboradores.

11. Recomendaciones

Se sugiere que la entidad se enfoque en la identificación, evaluación e intervención los factores de riesgo psicosociales, creando estrategias para mitigar y evitar la aparición de enfermedades y accidentes derivados de las malas condiciones laborales, en vista de que constituyen una de las problemáticas más influyentes de impactos negativos en las organizaciones.

A su vez, se recomienda fortalecer la autonomía laboral, para que de esta forma entrenen y desarrollen sus competencias, puedan alcanzar sus objetivos y disminuyan los niveles de estrés por la presión que pueden ejercer sus jefes sobre ellos. Finalmente, la motivación laboral es un factor que se debe fortalecer día a día para mantener un clima laboral favorable y aumentar la productividad. Paralelamente satisfacer las comodidades de los colaboradores teniendo en cuenta que estos son subjetivos y dependen de las necesidades propias de cada trabajador.

12. Referencias bibliográficas

Amaya, G., Conde, M. y Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.

Revista de ciencias sociales (Ve), XVI (3), 493-505.

Asfahl, R. (2010). *Seguridad Industrial y Administración de la Salud*. Pearson.

Aero civil. (2021). Informe de resultado del clima laboral. *aero civil*, 35. Obtenido de

<https://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/talento->

humano/Clima%20Laboral/Informe%20de%20resultados%20medicio%CC%81n%
20Clima%20Laboral%20General%202021.pdf?ID=4

Abello y Patiño (2017). Estado Del Arte Sobre La Influencia De Los Factores De Riesgo Psicosocial (Frp) En El Sector Bancario En El Cargo De Cajero. Universidad Santo Tomas, Administracion de Empresas. Tomado de:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9240/2017pati%C3%B1oivonn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Badía, R, (1985). Salud Ocupacional y Riesgos Laborales. *Bol of Sanit Panam*, (98(1)).
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf>

Benavides, F., Berra, A., Benach, J., Devesa, J., Gimeno, D., Jarque, S. y Martínez, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Scielo*, 16(3).

Bernal, C. (2020). Metodología de la investigación - Administración economía, humanidades y ciencias sociales. *Pearson*, 100.

Bestratén, M., Guardino, X., Iranzo, Y., Piqué, T., Pujol, L., Solórzano, M., Valera, I. Tamborero, J.,(2011). *Seguridad en el Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Calvo, R. y Payá, R. (2020). La cultura de las organizaciones en la era de la digitalización. *Revista prisma social N29*, 25-57.

Calderon, M. (2011). *El estrés laboral como factor psicosocial en los empleados de entidades financieras. [Trabajo de grado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. Repositorio Institucional Lumen Gentium.*

[https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2206/ ESTR%](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2206/ ESTR%20)

C3%89S LABORAL COMO FACTOR PSICOSOCIAL EMPLEADOS ENTIDAD

ES FINANCIERAS.pdf?sequence=1

Constitución política de Nacional. (1991).

Ley 3743 de 1950. Código sustantivo del Trabajo. (2022).

Cuevas, M. (2011). *Análisis crítico de algunos modelos explicativos del estrés en el trabajo*. [Tesis de grado, Universidad de Puerto Rico].

Constitución Política de Colombia, Artículo 25 (4 de junio de 1991).

Decreto 1477 de 2014. Por la cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. (Agosto 5 de 2014).

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Decreto 1072 de 2015. [Ministerio de Trabajo]. Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Trabajo (26 de mayo de 2015).

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+1072+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Diciembre+20+de+2021.pdf/f1f86400-2b37-0582-5557-87a5d3ea8227?t=1640204850717>

Diaz., L. (2011). Estrés Laboral y sus Factores de Riesgo Psicosocial. *Dialnet*, 2(1), 80-84.

Dominguez, M., Enciso, A., Y Lopez, M. (2015). *Cronología de la Normatividad de los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia*. [Monografía, Universidad Ces]Repositorio

https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1826/Cronologia_Normatividad.pdf;jsessionid=4563BDA4FBC4C519BB1414AE2BE6944C?sequence=2

- Echemendía, B. (2011). Definiciones a cerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista cubana de higiene y Epidemiol*, 49(3), 470-481.
- Elcy, F. y Briceño, M. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. Spenta México. [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- García, F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Ediciones Club Universitario.
- García, M., Polanco, A. (2016). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Libre empresa*, (14), 1.
- Gil, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional*, Universidad de Valencia. España. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 11. Obtenido de <file:///C:/Users/Valeria/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Gatti, M. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. *REDIB*, 150. Obtenido de https://redib.org/Record/oai_articulo1888381-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-contribuci%C3%B3n-a-su-estudio-julio-cesar-neffa-ceil-%E2%80%93-conicet-2015-universidad-nacional-de-moreno

- Health Keeper. (12 de febrero de 2022). *Health Keeper*. Obtenido de Health Keeper: <https://www.axahealthkeeper.com/blog/la-definicion-de-salud-segun-la-oms-infografia/>
- Hernández, S., & Mendoza, R. (2019). Metodología de la investigación. *Javeriana*, 150. Obtenido de <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, (57), 1-262. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Ley 1072 del 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo 2015. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Lourdes, J., Romero, A., y Vega, C. (2021). *Los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y su Aplicación en la Justicia Ordinaria. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 13(2), 2218-3620.
- Marín, Leticia, & Marrau, Cristina, & Lúquez, Silvia (2005). La concepción acerca del trabajo en los jóvenes universitarios de la Argentina actual. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(1),103-116. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29210107.pdf>

Organización Internacional del trabajo. (2015). Trabajo Decente.

<https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Hoja informativa.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Moreno, J. B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *scielo*, 50. Obtenido de

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Olivares, O., Socorro, & Gonzalez, G. M. (2020). Metodología de la investigación. *patria*, 100.

Gil., P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, (29)2.

Pinilla, L. (2008). *Medición de Riesgos Psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente*. [Informe de pasantía, Universidad Pontificia Bolivariana].

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/400/digital_16654.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución 0312 de 2019. [Ministerio del Trabajo]. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Resolución 0312 de 2019. [Ministerio de Trabajo]. Por la cual se definen los Estándares Mínimos de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Uribe, A., & Martínez, A. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes Psicológicos*, 14(1), 91-108. Artículo obtenido de los resultados del proyecto de investigación “Identificación de factores de riesgos psicosociales intralaboral en instituciones de salud nivel III de las ciudades de Cali y Bucaramanga. Código: 073-0212-3100. Grupo de investigación Productividad y Competitividad