



DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO
PSICOSOCIAL EN LA ENTIDAD SCOTIABANK COLPATRIA DE BOGOTÁ, SEDE TORRE B

AUTORES

DIAGO SEGUNDO IBÁÑEZ GUZMÁN

JULIO CÉSAR GÓMEZ RESTREPO

DIRECTOR

MARCO ANDRES RAMOS CASTAÑEDA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

SEDE: CIRCUNVALAR

BOGOTÁ, COLOMBIA

2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	5
2.	Planteamiento y formulación del problema	7
3.	Objetivos	8
3.1.	Objetivo general	8
3.2.	Objetivos específicos	8
4.	Marco teórico	9
5.	Metodología del marco lógico	12
5.1.	Contextualización	12
6.	Análisis de involucrados	16
7.	Árbol de problemas	23
8.	Árbol de objetivos	26
9.	Análisis de alternativas o Selección de estrategia óptima	27
9.1.	Aumento de la remuneración	27
9.2.	Aumento del apoyo empresarial	27
9.3.	Mejores niveles de apoyo social (altos niveles de apoyo social)	27
9.4.	Equipos de trabajo adecuados	28
9.5.	Criterios utilizados para la evaluación en el filtro	28
10.	Estructura Analítica del Proyecto:	32
11.	Resumen narrativo:	33

12.	Indicadores del proyecto:	35
13.	Medios de verificación	38
14.	Supuestos del proyecto	41
14.1.	Modelo PESTAL	41
15.	Matriz de marco lógico	43
19.	Conclusión	63
21.	Referencias	66

Resumen

El estudio de un diagnóstico de los niveles de estrés laboral es de gran importancia a nivel nacional e internacional por los efectos negativos que este conlleva y que le generan a la salud de las personas y con ello a las organizaciones. El objetivo de esta investigación es analizar las causas y efectos de la existencia del estrés laboral en la entidad Scotiabank Colpatria, teniendo como base la aplicación un método de estudio descriptivo, mediante encuesta con información de preguntas cualitativas y cuantitativas, para esto se analiza en primera instancia género, edad, profesional, tiempo en la empresa y tiempo en el puesto y para segunda instancia una serie de preguntas focalizadas en las condiciones laborales como posibles causas y efectos del estrés laboral y por último conocer los aspectos positivos y negativos del trabajo, según comentario de los encuestados. Finalmente y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta se realizaron algunas recomendaciones y conclusiones del estado en que se encuentran los empleados y en qué estado se encuentran.

Palabras claves

Estrés, factores de riesgo psicosocial, condiciones laborales, clima organizacional.

Abstract

The study of a diagnosis of work stress levels is of great importance at a national and international level due to the negative effects that it contracts and that they generate to the health of people and with it to organizations. The objective of this research is to analyze the causes and effects of the existence of work stress in the Scotiabank Colpatria entity, based on the application of a descriptive study method, through a survey with information of qualitative and quantitative questions, for this it is analyzed in first gender, age, profession, time in the company and time in the position and for the second instance a series of questions focused on working conditions as possible causes and effects of work stress and finally knowing the positive and negative aspects of work, according to feedback from respondents. Finally, and taking into account the

results of the survey, some recommendations and conclusions were made regarding the state of the employees and what state they are in.

Keywords

risk factors, working conditions, organizational climate.

1. Introducción

El estrés ha despertado interés para ser estudiado debido a las causas negativas que este genera tanto a nivel personal como organizacional, por ende, se estudiará la estrecha relación entre el estrés y los trabajos con efectos psicosociales intralaborales. Debido a este interés cada vez mayor en tipificar los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral y viceversa, se decide realizar este proyecto el cual tiene como objetivo general evaluar el número de casos de estrés laboral presentes en la entidad Scotiabank Colpatria como organización financiera de la ciudad de Bogotá. Dichas instituciones funcionan sobre la base del cumplimiento de objetivos por parte de los trabajadores generando presiones extras de trabajo y permitiendo evidenciar la calidad del rendimiento de los empleados día a día, lo cual hace parte del progreso continuo de la organización, por tal motivo se puede considerar que las personas que son las encargadas de gestionar y dar soluciones a PQR, pueden estar expuestas a niveles de estrés por las funciones principales de su labor o actividades (presión por cumplimiento de metas y resultados en poco tiempo), las metas pueden variar día a día, las cuales se pueden considerar como retos diarios, no solo para cumplir con las obligaciones propias de la labor, sino para la adaptación, auto superación diaria y el trabajo a determinados niveles de estrés sean patológicos o no. Por lo tanto, el trabajo está basado en un estudio exhaustivo de los niveles de estrés existentes en una población de personas, donde se han venido presentando ciertos síntomas de estrés laboral y con ello efectos o consecuencias del mismo, con esto buscamos alternativas y soluciones factibles para la recopilación de información y emitir recomendaciones que sean consideradas óptimas para atacar los casos

existentes en la organización, se realiza dicho estudio debido a una iniciativa por parte de la universidad para integrar a los estudiantes y recalcar lo importante que es el estudio actual y el seguimiento de los riesgos psicosociales y el impacto que tiene en las personas, entonces, se busca encontrar con el proyecto, información importante para recomendar no solo alternativas de mejora, enfocada en los niveles de estrés hallados y socializarlos de forma interna en la empresa, con el fin de mejorar la productividad, las relaciones familiares e interpersonales, sentirse a gusto con el trabajo y mejorar las condiciones tanto físicas como mentales de los trabajadores.

Como sabemos los factores psicosociales laborales tienen un fuerte impacto en la salud de los trabajadores, donde estos efectos negativos se puede observar o manifestar de diferentes maneras, una de esas manifestaciones es mediante el estrés psicosocial laboral, que es debido a ciertas condiciones mentales que desequilibran entre lo requerido por la organización y la respuesta que se le ofrece, es decir, alterando el estado de respuesta de cierta demanda emitida por la organización, teniendo en cuenta las diferentes problemáticas que puedan existir se aplicará mediante alternativas subjetivas y objetivas para recopilar información, analizarla y atacar posibles efectos de las causas encontradas en el estudio a realizar.

La presencia del estrés laboral se puede traducir en afectaciones a la salud mental y física, por este motivo se ha determinado que existe una relación subjetiva entre el comportamiento, el estado mental, el estado físico y las relaciones interpersonales, donde se considera importante la indagación y aplicación de la metodología de estudio para así alcanzar resultados que ayuden a la organización a indagar a fondo el estado de los trabajadores y como atacar posibles síntomas que se puedan detectar, dado que sabemos que la importancia de los trabajadores y que estos se encuentren en las mejores condiciones para la realización de las actividades cotidianas, teniendo como base los estudios antes propuestos o aplicados para guía de conocimientos en el enfoque psicosocial, pues sabemos que, a pesar de todos los estudios clínicos aplicados de esta problemática que se vive en todos los trabajadores que existen independiente de su actividad económica, donde han demostrado problemas en la salud que son frecuentes, es decir, es una problemática que ha existido desde los inicios del trabajo.

Es importante resaltar que la salud es un factor muy relevante en las personas para fortalecer, cuidar y transformar los diferentes ámbitos en los que desarrollan sus actividades cotidianas, por tal motivo podemos considerar el estrés como una preocupación que ha cobrado mucha relevancia debido a las afectaciones o consecuencia que conlleva tener enfermedades y que pueden llevar hasta la muerte a las personas, dado que no saben cuándo se sienten estresados y no saben cómo manejarlo, esperamos que con este estudio podamos tener un impacto positivo en las personas para tratar adecuadamente el estrés.

2. Planteamiento y formulación del problema

Nuestra investigación está dirigida a identificar y analizar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales de carácter intralaboral con el estrés laboral de las personas que trabajan en el banco Scotiabank Colpatria en la ciudad de Bogotá, sede Torre b, el cual será aplicado al personal que ejecutan como función principal la atención al cliente o respuesta de PQR. Se pretende además lograr un reconocimiento de otros factores ya sean intralaborales y extralaborales que favorecen la aparición de estrés laboral en dicha entidad.

La Organización internacional del trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud en 1984 crean una alianza donde definen los riesgos psicosociales, como: “situaciones o condiciones presentes en una situación de trabajo, debido a la realización de actividades propias de las laborales en una organización y que se encuentran afectados debido al contenido y la realización del trabajo, ya que se encuentran expuestos a sufrir afectaciones tanto al bienestar (tranquilidad y posicionamiento mental integral) y la salud (física, psíquica o social) de cada empleado en el desarrollo de las tareas propias del trabajo” (16). Es decir, toda afectación tanto física como mental proveniente de las funciones propias del trabajo y que están relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido propio del trabajo y de la realización de actividades o tareas y que debido a la intensidad de las misma, puedan afectar el el proceso de desarrollo del trabajo y con ello la salud.

Por lo mencionado anteriormente, nace la importancia de medir los niveles de estrés de los colaboradores de la entidad bancaria Scotiabank Colpatria, que se han visto afectados por estos factores de riesgo psicosocial y lo que se busca es investigar si existe un riesgo potencial de sufrir afectaciones provenientes de estos y tomar medidas correctivas o preventivas según el nivel de estrés observado y los factores analizados.

Por otra parte, como sabemos todas las empresas se encuentran expuestas a diferentes factores de riesgos, dependiendo de su actividad económica. Por lo tanto, se encuentran expuestos a contraer enfermedades laborales o expuesto a accidentes de trabajo y con ello pueden sufrir afectación como: pérdida de capacidad laboral, reubicaciones e indemnizaciones y con ello ausentismo laboral, lo cual puede afectar económicamente a la empresa, de ahí la importancia de identificar de forma precisa y concisa los factores con el fin de tomar medidas preventivas y correctivas, en el caso que sea necesario, para así implementar dichas recomendaciones con el fin de prevenirlos y mitigarlos de manera definitiva y se pueda iniciar un cambio que le permita a la organización asumir el compromiso interno y externo de los trabajadores para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar las causas y efectos de la existencia del estrés laboral en la entidad Scotiabank Colpatria.

3.2. Objetivos específicos

- Diseñar e implementar herramienta de estudio, aplicación y recomendaciones, que permita prevenir el estrés laboral permitiendo mejorar la calidad de los trabajadores
- Tipificar las personas incluidas en el estudio conformado por empleados de la entidad.
- Identificar los síntomas del estrés laboral manifestados por los trabajadores de la organización

- Plantear recomendaciones de afrontamiento del estrés laboral
- Explorar la relación entre el estrés laboral y productividad
- Buscar alternativas o métodos de estudios para diagnosticar niveles, consecuencias, factores y síntomas
- concluir el estado en que se encuentra la entidad con respecto a los niveles de estrés observados

4. Marco teórico

El banco Scotiabank Colpatria, es una entidad de nivel internacional que ofrece productos financieros, como: tarjetas de crédito, cuentas de inversión, créditos hipotecarios, préstamos, seguros, entre otros. Es una entidad proyectada al futuro, que se preocupa siempre por la mejora continua, para ofrecer servicios de excelencia a los consumidores financieros. Tuvo sus inicios en Colombia en el año 2010 como Scotiabank Colombia S.A, Ofreciendo un amplio portafolio de productos y servicios, en el año 2012, adquirió una gran participación en la entidad Colpatria, que es el sexto grupo financiero más importante de Colombia, el cual contaba con 178 oficinas y más de 316 cajeros automáticos a nivel nacional, con 4.900 empleados y presencia en 35 ciudades, prestando servicios a más de 1.000 clientes en la cúpula comercial y corporativa. Con la finalidad de aumentar la presencia bancaria a nivel nacional, en el año 2013, Scotiabank S.A. se unió con la entidad Banco Colpatria, integrando sus deberes y responsabilidad con el consumidor financiero, en una entidad con sólidos recursos y excelentes productos y servicios. (10)

Para entrar en contexto y profundizando en el tema central, podemos decir que se empieza a hablar de estrés en la década de 1930 atribuyéndole dichos estudios a un estudiante de Medicina de segundo año de la universidad de Praga, llamado Selye Hans, este joven originario de Austria e hijo de un famoso cirujano de la misma nacionalidad, logró identificar que muchos de los pacientes a los que estudiaba presentaban una serie de síntomas similares, los cuales trató de asociar con una enfermedad o síndrome para explicar su

aparición; los principales síntomas encontrados por el futuro galeno fueron: mucho cansancio, pérdida continua del apetito, aumento y disminución de peso, astenia, adinamia, entre otros. Dicho síndrome llamó mucho la atención de Selye y lo denominó el “Síndrome de estar enfermo” (3). Al continuar estudiando este conjunto de manifestaciones Hans descubrió que las causas eran diversas y que abarcaban tanto factores físicos dañinos que afectan la fisiología normal del cuerpo como factores psicosociales y de índole familiar a los cuales el individuo debería adaptarse, para este conjunto de síntomas el estudiante acuñó el término de estrés. A partir de esta investigación se empezó a considerar el estrés como un fenómeno con repercusiones físicas importantes íntimamente relacionado con el estado psicológico de las personas, sin dejar de lado las posibles causas orgánicas que igualmente pueden desencadenar en estrés. Posteriormente Hans logró definir las manifestaciones o síntomas que comprenden el estrés, ante la organización Mundial de la Salud, como las respuestas entre las distintas interacciones de respuesta general del organismo durante la adaptación a estímulos estresores de diversa índole y desde entonces se utiliza el concepto para designar la respuesta normal del cuerpo ante dichos factores que permiten al individuo desempeñarse de manera adecuada durante determinado tiempo y la respuesta patológica o nociva que resulta de la sobreexposición o de una exposición crónica ante situaciones estresantes de la vida diaria o situaciones fuera de lo normal con un alto potencial de provocar estrés, hoy en día en todo el mundo se escucha hablar de estrés o de estar estresado, debido al alto impacto que ha tenido este factor psicosocial a nivel global. Otro concepto válido para el estrés laboral está definido como: las respuestas fisiológicas, psicológicas y que influyen al comportamiento de un individuo que intenta de alguna manera adaptarse y ajustarse a las presiones tanto internas como externas. Cabe aclarar que, el estrés laboral aparece en las personas cuando se presenta un descontrol mental, debido al puesto de trabajo y condiciones (actividades) propias de la organización y extralaborales que se refiere a factores sociales, económicos, familiares, etc. Es decir, son conjunto de situaciones que afectan mentalmente a la persona, motivo por el cual no puede asimilar y que el cuerpo físicamente y mentalmente lo registra como malestar. Además, al intentar adaptarse a estas situaciones y al no lograr defenderse el cuerpo responde con una serie de adaptaciones las cuales generan los síntomas propios del estrés.

El estrés se puede dividir o clasificar en tres fases, La primera fase es la fase de alarma donde el organismo mediante los receptores periféricos y las respuestas de adaptación autónomas detecta y se defiende ante un estímulo considerado estresante, generando una alteración a nivel del sistema nervioso central y periférico con manifestaciones como de pupilas dilatadas (midriasis), tensión muscular, sequedad de boca, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, sudoración, aumento de la tensión arterial y aumento de la síntesis de glucosa y mayor disponibilidad de nutrientes como grasas y proteínas con el fin de responder a las necesidades exigidas por las situaciones estresantes; todo esto se logra con la activación del sistema endocrino a través de la hipófisis, hipotálamo y glándulas suprarrenales, dichas glándulas secretan gran cantidad de hormonas como la noradrenalina, adrenalina y la ACTH las cuales son las encargadas de desencadenar los síntomas y manifestaciones anteriormente mencionados. En la segunda fase se presenta un estado de resistencia en el cual el organismo lleva un tiempo prolongado sometido a situaciones adversas provocando una adaptación donde disminuye su capacidad de respuesta debido a la fatiga y suele haber un equilibrio entre el medio interno y externo de la persona, otorgándole al cuerpo la capacidad de resistir bajo situaciones de estrés por periodos largos de tiempo; una vez finalizadas las fases anteriormente mencionadas y con una exposición sostenida a situaciones estresantes, la persona entra a la tercera fase o fase de agotamiento donde se presentan alteraciones física intensas que van más allá de la capacidad de adaptación, acompañadas de síntomas conductuales que alteran el normal funcionamiento de la persona. Se puede entender como una fase en que la energía disponible para responder ante factores nocivos es limitada y, cuando dichos factores persisten o adquiere más intensidad, sobrepasan la capacidad de respuesta, alterando las capacidades fisiológicas normales de adaptación del sistema y reduciendo al máximo las capacidades de interrelación con el medio y llegando a producir alteraciones psicosomáticas. (2)

Para poder comprender la importancia de la respuesta al estrés, en este caso el de tipo laboral, podemos nombrar algunas situaciones clínicas que lo comprenden y desencadenan: entre ellos tenemos el estrés agudo que es un conjunto de situaciones donde las personas se encuentran sujetas a presiones que debe solucionar, en forma súbita y es evidente que la respuesta proviene de esta causa, como son: úlceras por estrés, neurosis

post traumática, estados de shock, estado posquirúrgico y neurosis obstétrica y tenemos situaciones menos evidentes donde lo que predomina es el estrés crónico, entre las cuales podemos mencionar hospitalizaciones prolongadas, enfermedades crónicas y situaciones laborales prolongadas con altos niveles de estrés, llegando a producir enfermedades de origen psiquiátrico que revisten un gasto importante y consecuencias severas para la salud como son: psicosis severas, agresividad, dispepsia, ansiedad, frustración, insomnio, migraña, depresión, disfunción familiar, colitis nerviosa, gastritis, trombosis cerebral, neurosis de angustia, trastornos sexuales, accidentes, disfunción laboral, hipertensión laboral, infarto al miocardio, adicciones, conductas antisociales, entre otras. (10)

Por último, los factores de riesgo psicosociales o de estrés en el trabajo se pueden considerar como un conjunto de percepciones y experiencias propias de cada trabajador, siendo de carácter individual y englobando varios aspectos de la vida como son el ámbito económico y los referidos a relaciones humanas y/o familiares y aspectos emocionales, ya que independientemente del factor el cual influye o tiene el trabajador, aparte de ser multifactorial obedece a situaciones individuales de la mentalidad de la persona y su capacidad de respuesta.

5. Metodología del marco lógico

5.1. Contextualización

En concordancia con los datos generales dados por la Organización Internacional del trabajo y otras organizaciones se ha identificado en nuestro país un aumento exponencial de los factores de riesgo psicosociales entre ellos el estrés laboral, tanto en entidades públicas como privadas e independiente de las condiciones de trabajo actuales tan cambiantes, debido a la pandemia por Covid 19. En nuestro caso realizamos una identificación inicial de un alto número de personas que expresaron sentir algún grado de estrés laboral el cual se manifiesta mediante reacciones fisiológicas de adaptación del organismo y reacciones conductuales ante diferentes factores que resultan nocivos o perjudiciales; dichos factores pueden

originarse en el contenido propio del trabajo, en la organización del trabajo o en el entorno del trabajo, todo esto sumado a los factores extralaborales que implican una carga de estrés como son las relaciones interpersonales y las de familia. Debido a esta percepción de un alto número de casos y niveles de estrés laboral en las entidades financieras y en especial en la sede de servicio al cliente del banco Colpatria ubicada en la ciudad de Bogotá, en la cual trabajan aproximadamente 46 empleados desempeñando funciones de asesoría financiera y de seguros se decidió desarrollar este estudio con el fin de generar recomendaciones que disminuyan el número de casos y los niveles de estrés laboral.

Como causas principales de este aumento se encuentra fundamentalmente otros factores psicosociales como malas relaciones interpersonales y de relación trabajo familia. Además, condiciones relacionadas con el trabajo y la seguridad contractual como son la incertidumbre del futuro laboral por trabajos temporales y los bajos niveles de apoyo por parte de la organización, todo esto acentuado por factores organizacionales en los cuales se da prevalencia a la rentabilidad y productividad de la empresa, entre los cuales encontramos condiciones contractuales con bajas prestaciones sociales y de corto tiempo, alto grado de competitividad y preferencias por ciertos grupos de empleados, falta de cultura y actividades que velen por la mejora de la seguridad y salud en el trabajo, que hace que las condiciones laborales sean en cierto modo inseguras y deriven o acentúan las causas anteriormente mencionadas con aumento del estrés laboral en los trabajadores para los cuales no se ha realizado una identificación y clasificación sus niveles por lo cual nace el interés del proyecto. Inicialmente la identificación y calificación del nivel de estrés se realiza a partir de cuestionarios formulados por entidades reconocidas como la OIT y la OMS con preguntas sobre causas de estrés y efectos principales del estrés psicosocial que permitan identificar dichos casos.

Las Instituciones Financieras avanzan a pasos gigantes, debido a la globalización e industrialización que se ha venido desarrollando, el cual ha tenido cambios económicos importantes, ya que se encuentran centrados 100% en factores relevantes para la organización como: aumentar ganancias, productividad, disminución de costos de producción, centralizar el mercado, entre otros, dejando a un lado la importancia del capital humano, es un descuido que ha generado mayores grados de estrés laborales en cada individuo. El estrés y

las consecuencias que este genera en las condiciones de salud de los trabajadores se ha convertido en una verdadera pandemia dentro de las organizaciones, y ha venido ganando fuerza como tema de interés para los líderes de todo tipo de entidades entre ellas las financieras, ya que cada vez más se encuentran retos para atacar el estrés laboral mediante medidas innovadoras y eficaces que permitan mejorar la salud de los empleados, sin descuidar la producción y el funcionamiento de las mismas. (18)

Como se había mencionado anteriormente, el estrés nace cuando existe una inadaptación a los factores químicos, sociales físicos o culturales y a todos los sucesos presentados en el trabajo o los sucesos vitales del colaborador, estos factores producen una respuesta psicofisiológica, que puede ser positiva o negativa, dependiendo de las características propias de cada individuo y su evaluación cognitiva con respecto a la situación presentada, si la respuesta es de inadaptación, se presentan consecuencias en la salud del trabajador, tanto físicas como mentales y es importante destacar que todos los colaboradores responden de forma diferente a los estresores presentados, pues depende de aspectos importantes como la personalidad y capacidad que tienen para adaptarse. Por lo que podemos inferir que dependiendo del tipo de estrés se puede considerar bueno o malo, es decir, no todo tipo de estrés es malo, porque cuando la persona es capaz de controlarlo y manejarlo es probable que le ayude a desempeñar sus actividades de manera más rápida y eficiente, con la finalidad de dejar ese sentimiento a un lado. Cabe aclarar que, para llegar al punto de que, el individuo tenga un nivel de estrés positivo o que lo ayude a realizar mejor sus actividades, se puede deber a la realización de actividades y ejercicios que ayuden al individuo a saber manejar y controlar los niveles de estrés existentes.

Actualmente hay gran interés por estudiar el estrés laboral y sus consecuencias debido a las afectaciones que tiene sobre la calidad de vida de las personas, ya que influye de manera importante en la productividad de las empresas y con esto en la rentabilidad de la misma, pues la demanda social que necesita su tratamiento y prevención se ha visto incrementada en los últimos años, generando para su estudio un área específica tanto en la medicina como en la psicología llamada Salud Ocupacional la cual logra analizar las consecuencias del estrés laboral en la salud de los empleados y su relación con los costos en salud, la

rentabilidad y la productividad individual y organizacional, todo esto enfocado en la mejora del entorno laboral y las condiciones de salud de los trabajadores para lo cual es de vital importancia la intersectorialidad no solo entre la medicina y la psicología sino también con otras disciplinas como el Derecho, la ingeniería industrial, la enfermería, entre otras.

Sobre la proporción de nuevos diagnósticos de enfermedad mental durante el período 2009 a 2017, reportado por Fasecolda, se encuentran en primer lugar los trastornos de ansiedad con el 44%, que tiene como síntomas principales la preocupación, miedo intenso, entre otro y que puede producir en el individuo respiración agitada, sudoración, sensación de cansancio, entre otros, seguido por el depresivo recurrente con el 15,1%, que es debido a factores externos y que incurre al individuo en cambios de humor o trastornos bipolares, en tercer lugar, reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, que es debido a la adaptación intralaboral o extralaboral, en cuarto lugar, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones con el 11,1%, y en quinto lugar, el episodio depresivo con el 9,5%., como podemos anteriormente son condiciones psicológicas que pueden influir en el estrés, información que podemos observar a través del ministerio de salud, presentes en el seguimiento continuo de las condiciones psicosociales de los trabajadores, ya que ha tenido un gran impacto en las organizaciones y que como sabemos conlleva a gastos continuamente y disminución en la productividad. (17)

Debido a los niveles de estrés existentes puede influir de manera directa a que los trabajadores consuman sustancias psicoactivas. Por tal motivo, las organizaciones se encuentran en el compromiso continuo de brindarle al trabajador herramientas y espacios para la socialización de la problemática y posibles soluciones que puedan inculcar al trabajador como manejar el estrés. (17)

De acuerdo con encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo, realizadas entre 2007 y 2013 por el ministerio del trabajo, los factores de riesgo más prevalentes o de mayor impacto por los trabajadores fueron debido a condiciones ergonómicas y factores psicosociales. De acuerdo a las características del trabajo se encontró además que aproximadamente el 60% de estos trabajadores laboran en atención al usuarios, el 47.47% deben mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% piensa que la realización de su trabajo

debe hacerse de manera rápida y cumpliendo plazos muy estrictos y en un porcentaje considerable el 20% de la población expresó de manera unánime que debido a las labores y las condiciones de las mismas, era muy poco probable realizar pausas activas en el trabajo, lo que conlleva a faltas gravísimas por parte de la organización, por la no prestación de insumos y espacios, para la realización de estas. (17)

Estas cifras y declaraciones fueron entregadas durante el evento “Bienestar y Salud Mental, un compromiso del Sector Público” por parte del ministerio del trabajo, a cargo de su jefe de cartera en el que socializó la Resolución 2404 de 2019, por medio de la cual el gobierno adopta una serie de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las empresas, teniendo en cuenta que estos han sido identificados como prioritarios en las encuestas sobre condiciones de salud y trabajo. (17)

Con base en lo anterior, el compromiso de las organizaciones siempre debe ser prestar las condiciones físicas, económicas y espacios (tiempo) para la realización de actividades de promoción de la salud, ya que como sabemos los problemas ergonómicos y factores psicosociales se han venido aumentando años tras año, debido a la falta de seguimiento de manera interna y la falta de actividades que promuevan el bienestar físico y mental de los trabajadores.

6. Análisis de involucrados

Personal de la Compañía

El personal de la compañía es pieza fundamental y el objeto de la realización del estudio, tienen el deber de ser receptivos y participar de las actividades del proyecto para esto es importante que los profesionales en SST y los ejecutores eduquen a los colaboradores sobre los beneficios que tienen capacitarse acerca de riesgos a los cuales se van a ver expuestos en los lugares de trabajo y para los cuales deben adoptar medidas que protejan su salud y la de todos los trabajadores

Ejecutor del Proyecto, Profesional en Seguridad y Salud en el trabajo

Los ejecutores del proyecto tenemos la responsabilidad de dar a conocer el contenido del proyecto con anterioridad a todos los involucrados en el mismo, se deben explicar las actividades a realizar y los resultados esperados. Los ejecutores además deben actuar bajo los más estrictos lineamientos de la ética y con conocimientos actualizados y que aporten en la mejora de las condiciones de salud de los empleados.

Cientes empresariales

Los clientes hacen parte de los involucrados en el proyecto ya que son los usuarios directos de los servicios prestados y las condiciones de trabajo de los trabajadores giran en torno a la prestación de dicho servicio, las características de las relaciones del colaborador con el cliente son factores determinantes en la aparición de casos de estrés laboral entre otras condiciones por lo cual se debe procurar una buena atención para los clientes sin descuidar ninguna de las partes

Gerencia

Como gerente o representante de la empresa tiene la responsabilidad de cumplir con toda la normativa relacionada con la Seguridad y Salud en el Trabajo, es el encargado de la asignación de recursos para la implementación y funcionamiento del SG- SST (Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el Trabajo) además es el responsable de la toma de decisiones con respecto a cuidado de las condiciones de salud de los trabajadores desde el punto de vista legal por lo cual debe velar por el bienestar de los mismos

Personas directamente involucradas o afectadas por los cambios

A parte de los integrantes de la organización, los clientes y los ejecutores del proyecto hay personas que se ven beneficiadas o afectadas por los resultados del proyecto entre ellos los más importantes son los familiares y allegados de las personas involucradas las cuales no solo hacen parte de los factores determinantes de la salud de los trabajadores, sino que la salud de los trabajadores va a condicionar directamente las condiciones de salud de los miembros de la familia

Colaboradores en la ejecución del proyecto

Los colaboradores con la ejecución del proyecto deben tener claro las pautas para la ejecución del mismo al igual que los ejecutores directos deben actuar bajo los más altos estándares de ética y confidencialidad deben informar con claridad a los trabajadores involucradas las actividades a realizar los resultados esperados y los resultados arrojados por el proyecto, y deben comunicar cualquier inconformidad actuando siempre en beneficio de la salud de los trabajadores

Profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo y Supervisores

Los Profesionales en SST dentro de la función de proteger la salud de los trabajadores de la organización tienen la responsabilidad moral y profesional de guiar y colaborar dentro del límite de sus posibilidades con la ejecución del proyecto y además brindar las herramientas y la información requerida por los ejecutores y colaboradores para el desarrollo del mismo, debe tratar de involucrar las actividades del proyecto con las del Sistema de Gestión de SST y velar por su cumplimiento y adopción lo cual permita generar un impacto En el mejoramiento de la salud de los trabajadores

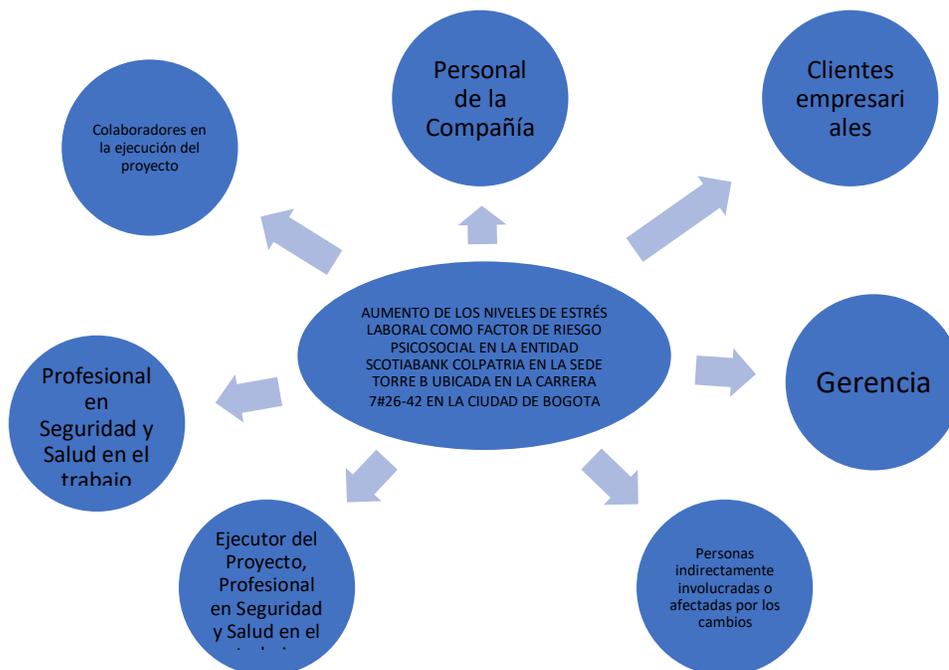


Ilustración 1 Identificación de involucrados

Involucrado	Clasificación	Posición	Fuerza	Intensidad	Total
Personal de la Compañía	Beneficiarios directos	5	3	5	13
Ejecutor del Proyecto, Profesional en Seguridad y Salud en el trabajo	Investigación e implementación	5	5	5	15
Clientes empresariales	Beneficiarios (indirectos)	2	1	5	8
Gerencia	Financiación y control	4	2	4	10
Personas indirectamente involucradas o afectadas por los cambios	Beneficiarios (indirectos)	1	1	1	3
Colaboradores en la ejecución del proyecto	Investigación e implementación	5	4	5	14
Profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo y Supervisores	Implementación y control	5	5	5	15

Convenciones:

- **Intensidad:** que tan cercana es la relación del involucrado de la organización con el proyecto.
- **Fuerza:** poder de toma de decisiones en el proyecto.
- **Posición:** que tan cercano de apoyo o posición puede generar al proyecto.

Tabla de involucrados

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Mandatos y recursos	Estrategias
Personal de la compañía (servicio al cliente), torre b	-Sentirse estable en la compañía	Falta de iniciativa y procesos que permitan aumentar el desempeño personal	Ninguno	General comunicación mediante el portal del colaborar y correo institucional
	-Mejorar las relaciones laborales con sus compañeros			
	-Aumentar los niveles de salud y bienestar laboral			
	-Aumentar el desempeño laboral			

Clientes empresariales	-Servicios de calidad	-Baja calidad del servicio prestado	-Dinero	Comunicación mediante correos registrado en aplicativo CRM
	-Cumplimiento con los bienes y servicios acordado	-Explicación ineficiente de las opciones de servicios financieros ofrecidos	-Colocación de quejas y reclamos	
	-asesorías adecuadas sobre los servicios prestados	-Poca disponibilidad a la hora de recibir información por parte de los		
Personas afectadas por los cambios	Motivación en actuaciones en pro de la mejora del clima y cultura organizacional	Mejora la adaptación de la empresa y del personal empleado a las necesidades del usuario, donde desarrolla habilidades comunicativas.	- Actitudes de no aceptación	Comunicación por correo institucional y elemento interno (Correo latorre)
			- Problemas de entendimiento	
			- Falta de asertividad	
Ejecutores del proyecto, Profesional en SST	Actitud de expectativa, apoyo en realización de actividades y motivación en actuaciones en pro de mejora del clima y cultura organizacional	-adoptar la mejora continua como practica nata y resolución de problemas en el momento en que suceden	Aprobación presupuestal para la ejecución	Correo personal
		-incrementar el profesionalismo, motivación, responsabilidad en cuanto a los objetivos de la empresa		
Responsables en prestación financiera (gerencia)	- Actitud a expectativas	Agregar a los puestos de trabajo un contenido estimulante para la persona y reducir la monotonía	Espacios físicos y aprobación presupuestal	Implementar mediante presentación en daily, introducción y objetivos del proyecto
	- Apoyo en la realización de las actividades	Incrementar capacidad de unión y cooperación de grupos		
	- ayuda económica	Potenciar la solución de conflictos		
colaboradores en la ejecución del proyecto	- Motivación en actuaciones en pro de la mejora del clima y cultura	Favorecer el manejo de habilidad cognitivas y la oportunidad de nuevos aprendizajes a través de actividades laborales	Espacios físicos	Correo institucional colocando opcional, personas que quieran ser parte de la ejecución para asignación de actividades

profesionales I y II o supervisores	velar por la transparencia e integridad de las personas	Mejor prestación del servicio	normas impuestas por la entidad	Implementar mediante presentación en daily, introducción y objetivos del proyecto
-------------------------------------	---	-------------------------------	---------------------------------	---

7. Análisis del problema

La organización Scotiabank hace presencia por primera vez en Colombia en el año 2010 con el nombre de Scotiabank Colombia S.A, la cual era una entidad que prestaba una gran variedad de servicios a sus clientes tanto a nivel corporativo como de inversiones, además se logró cobertura adicional en servicios de trámite de capitales y servicios de cuentas de saldos.

La adhesión con el Banco Colpatria en Colombia se da en el mes de junio de 2013, con el fin de que los servicios bancarios tuvieran mayor presencia en nuestro país y con la seguridad de fusionarse con una entidad bancaria de prestigio, con un alto capital y la cual presta servicios de calidad.

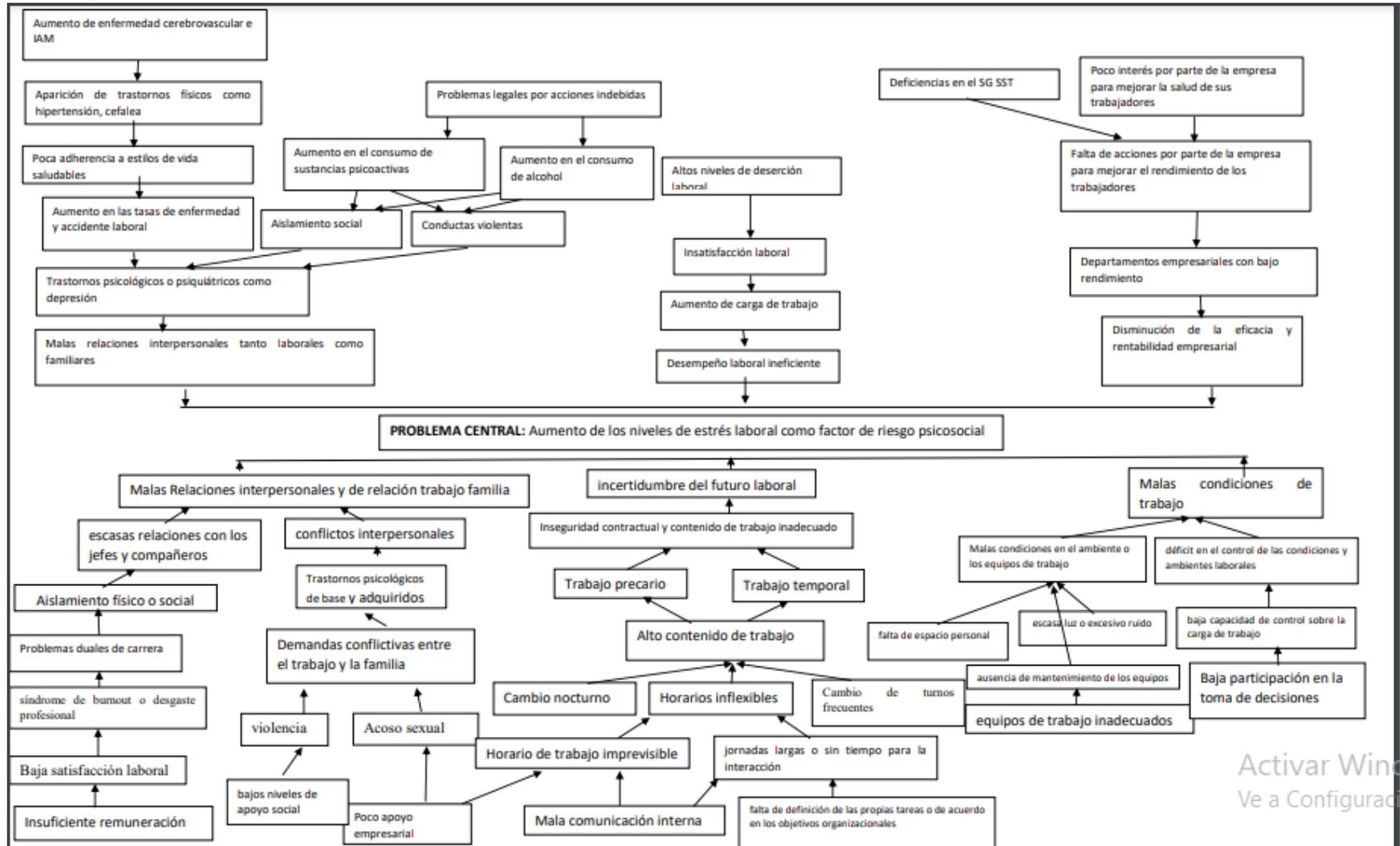
Al ser Scotiabank una organización internacional con altos estándares de calidad ofrece a las organizaciones locales e internacionales que operan en Colombia la posibilidad de ejecutar servicios innovadores a partir de modelos actualizados y de vanguardia, además de transmitir toda la experiencia adquirida durante sus años de trabajo en el ambiente internacional. Teniendo en cuenta que las condiciones y necesidades financieras varían en cada región, la entidad Scotiabank cuenta con presencia especialista en toda América Latina con el fin de brindar respuestas financieras a los problemas específicos de la comunidad, logrando, en su alianza con el Banco Colpatria, un impacto positivo en los requerimientos específicos de cada zona.

Desde el inicio de la actividad de la empresa la promoción y prevención de la salud de los trabajadores de la organización ha estado a cargo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cumpliendo con los estándares mínimos exigidos por la ley y abarcando temas relacionados como factores de riesgo psicosociales, factores de riesgo ergonómicos, prevención de emergencias, bioseguridad, entre otros la mayoría de las empresas hacen poco énfasis en el análisis e intervención de dichos factores y se estudian exclusivamente para cumplir con el requisito exigido por la ley o para cumplir con metas numéricas u organizacionales establecidas por la empresa sin lograr disminuir realmente las cifras de enfermedad profesional. Proyectos como este sirven como estudios complementarios a las actividades del SG SST y las ARL y así lograr una intervención en salud acerca de temas específicos como en este caso lo sería el estrés

laboral logrando alcanzar un cambio real en la forma de trabajar y vivir de los empleados mejorando sus condiciones laborales y por ende su salud y la de la sociedad.

Las organizaciones bancarias como Scotiabank Colpatria no son ajenas al crecimiento exponencial del número de casos de enfermedades laborales relacionadas con factores de riesgo psicosociales y la motivación real para la realización del proyecto fue inicialmente la percepción y posterior confirmación de la presencia de casos de estrés laboral en la organización por lo cual se decidió realizar un estudio que permitiera analizar la situación de este tipo de factor psicosocial en la empresa tratando de identificar los niveles de estrés y algunos factores relacionados

Árbol de problemas



8. Análisis de Objetivos

Después de analizar los problemas ya expuestos se procede a visualizar las posibles acciones a realizar que logren mitigar la aparición del problema central, en nuestro caso sería estudiar todos esos factores mencionados en el árbol de problemas que contribuyen con el aumento de los casos de estrés laboral en la organización y desarrollar estrategias que permitan gestionar y mitigar dichos riesgos con el fin último de reducir los casos de enfermedad laboral con cual se benefician los trabajadores por el mejoramiento de su salud y la empresa al evitar los gastos asociados al ausentismo, la baja productividad y los problemas legales que se pueden presentar tras la aparición de una enfermedad o accidente laboral.

Para lograr lo propuesto anteriormente se deben adoptar medidas que se derivan del análisis del problema central el cual debe estar claramente definido, en nuestro caso sería aumento de los niveles de estrés laboral como factor de riesgo psicosocial para el cual se formuló el objetivo principal de este proyecto el cual sería la disminución de los niveles de estrés laboral y mejoramiento de las relaciones interpersonales.

A continuación, se mencionan algunos de los aspectos a mejorar relacionados con el problema central y hacia los cuales deben dirigirse todas las estrategias planteadas en el proyecto para lograr la disminución esperada de los niveles de estrés laboral:

Buenas relaciones interpersonales y de relación trabajo familia: las relaciones interpersonales defectuosas en el ámbito laboral representan un problema que viene en crecimiento en la actualidad con las nuevas condiciones de trabajo de la sociedad por lo cual es importante contar con un plan estratégico que permitan desarrollar actividades educativas y de socialización que permitan mejorar dichas relaciones y disminuir la exposición de los trabajadores a dicho factor de riesgo psicosocial íntimamente relacionado con la aparición de casos de estrés laboral.

Estabilidad en el futuro laboral:

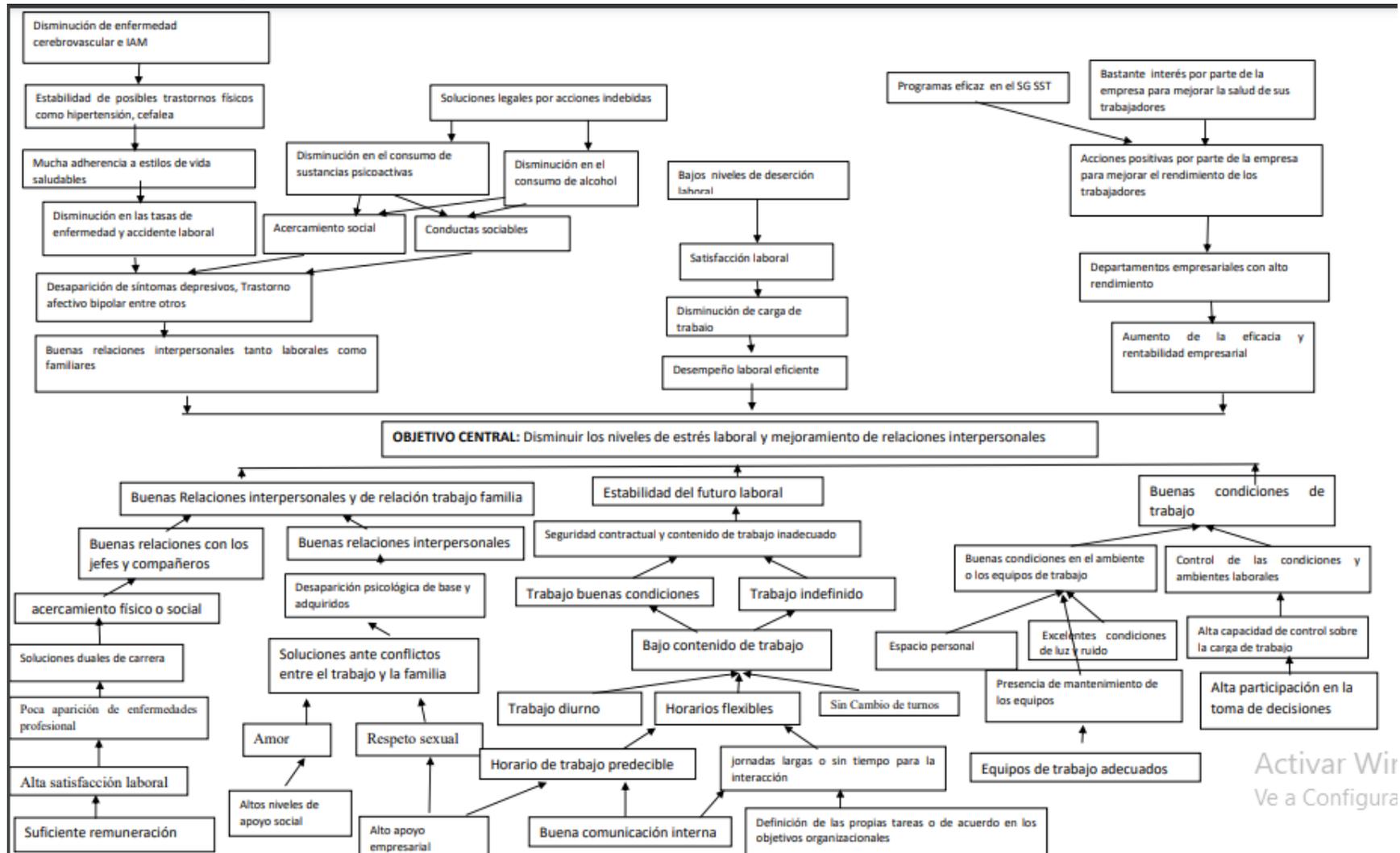
La estabilidad en el futuro laboral es un tema controversial ya que con las modalidades de contratación implementadas actualmente el trabajador se ve en muchas ocasiones sometido a condiciones contractuales

poco favorables en cuanto a la estabilidad y otras características como por ejemplo los contratos por prestación de servicios y contratos a término definido que no permiten obtener la estabilidad esperada, sin embargo el empleador puede y debe adoptar medidas para hacer que los empleados tengan bienestar y estabilidad en el trabajo cualesquiera que sean las condiciones del contrato entre ellas se debe iniciar por tener una buena comunicación interna lo cual incluye las reglas contractuales mencionadas anteriormente y todo lo relacionado además del contenido del trabajo, las condiciones del mismo y las medidas de prevención y promoción de la salud de las que dispone el trabajador para mejorarla sin olvidar el compromiso constante que debe tener el empleador a partir del SG SST para mejorar en entorno y las condiciones de trabajo y salud.

Buenas condiciones de trabajo:

Como se mencionó anteriormente el empleador amparado en la creación e implementación del SG SST debe velar por el mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores por otro lado los empleados deben conocer los medios disponibles por parte de la empresa para mejorar su entorno y sus condiciones laborales con el fin de mejorar su estado de salud y bienestar y en el caso en que las organizaciones no cumplan con dichos requisitos o medios los trabajadores conozcan además de antemano las alternativas para los reclamos y correcciones correspondientes que debe realizar la empresa, todo esto hace parte de una estrategia de mejora continua con la que cuentan los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con la cual se ven beneficiados tanto la empresa en su rentabilidad, por razones conocidas y ya expuestas, como los trabajadores como beneficiarios directos de la optimización de sus condiciones de salud.

8.1. Árbol de objetivos



9. Análisis de alternativas o Selección de estrategia óptima

Más adelante se exponen los objetivos y las estrategias referentes a cada uno de ellos que permitan disminuir el número de casos de estrés laboral en la organización

9.1. Aumento de la remuneración

- Realizar acuerdos con los directivos para promover beneficios económicos en forma de incentivos a trabajadores con mejores desempeños
- Realizar acuerdos con la junta directiva para promover el ascenso en puestos de trabajo basados en méritos y educación

9.2. Aumento del apoyo empresarial

- Convenir junto a la directiva conexiones con universidades que permitan estudios de posgrado
- Adecuación de los horarios de trabajo que favorezcan a los trabajadores que estén adelantando estudios de posgrado, esto mediante reuniones con la directiva que permitan discutir con los empleados sus proyectos y aspiraciones
- Promover actividades de integración entre familiares y empleados que permitan mejorar las relaciones interpersonales, esto a través de la creación de grupos de bienestar, de grupos ya creados o mediante el SG SST

9.3. Mejores niveles de apoyo social (altos niveles de apoyo social)

- Capacitaciones sobre temas abiertos como acoso laboral, acoso sexual, violencia de género y abuso de alcohol y sustancias psicoactivas

- Capacitaciones sobre manejo del estrés laboral y otros riesgos psicosociales
- Promover actividades de integración entre familiares y empleados que permitan mejorar las relaciones interpersonales, esto a través de la creación de grupos de bienestar, de grupos ya creados o mediante el SG SST
- Buena comunicación interna
- Capacitaciones de expertos sobre manejo asertivo de grupo
- Fortalecimiento de la comunicación interna mediante nuevas tecnologías como grupos de redes sociales, optimizando su utilidad mediante reglas claras que permitan obtener los mejores beneficios esto a partir de asesoramiento de expertos

9.4. Equipos de trabajo adecuados

- Evaluación de los métodos utilizados por el personal de soporte técnico para realizar sus funciones
- Cambiar los métodos de selección y contratación del personal de soporte técnico encargado del mantenimiento de computadores
- Cambio de equipos en mal estado

9.5. Criterios utilizados para la evaluación en el filtro

- **Viabilidad técnica:** la viabilidad técnica hace referencia a la capacidad de logística, tecnológico, y de ejecución de proyectos que tiene la organización.
- **Viabilidad financiera:** Esta característica tiene como propósito determinar la rentabilidad del estudio analizando las inversiones, costos y beneficios del mismo.
- **Aceptación e interés de los colaboradores:** determina la acogida, el interés y la adherencia al proyecto por parte de los empleados

- **Viabilidad administrativa:** Esta variable nos indica la capacidad que tiene la organización para la ejecución del proyecto.
- **Impacto social:** mide la capacidad de un proyecto de generar efectos positivos en la sociedad
- **Impacto de salud:** mide la capacidad de un proyecto de generar efectos positivos sobre la salud de todos los involucrados

Alternativas	Viabilidad técnica	Viabilidad financiera	Viabilidad Administrativa	Aceptación e interés de los colaboradores	Impacto social	Impacto de salud	Total
Realizar acuerdos con los directivos para promover beneficios económicos en forma de incentivos a trabajadores con mejores desempeños	1	1	1	5	5	3	16
Realizar acuerdos con la junta directiva para promover el ascenso en puestos de trabajo basados en méritos y educación	2	1	1	5	5	3	17
Convenir junto a la directiva conexiones con universidades que permitan estudios de posgrado	2	2	2	5	5	2	18
Adecuación de los horarios de trabajo que favorezcan a los trabajadores que estén adelantando	4	3	4	5	5	4	25

estudios de posgrado, esto mediante reuniones con la directiva que permitan discutir con los empleados sus proyectos y aspiraciones							
Promover actividades de integración entre familiares y empleados que permitan mejorar las relaciones interpersonales, esto a través de la creación de grupos de bienestar, de grupos ya creados o mediante el SG SST	5	4	4	5	5	4	27
Capacitaciones sobre temas de interés como acoso laboral, acoso sexual, violencia de género y abuso de alcohol y sustancias psicoactivas	4	4	5	5	5	5	28
Capacitaciones sobre manejo del estrés laboral y otros riesgos psicosociales	4	4	5	5	5	5	28
Capacitaciones de expertos sobre manejo asertivo de grupo	4	3	4	4	5	4	21
Fortalecimiento de la comunicación interna mediante nuevas tecnologías como	2	5	4	5	5	5	22

grupos de redes sociales, optimizando su utilidad mediante reglas claras que permitan obtener los mejores beneficios esto a partir de asesoramiento de expertos							
Evaluación de los métodos utilizados por el personal de soporte técnico para realizar sus funciones	2	2		5	5	4	18
Cambiar los métodos de selección y contratación del personal de soporte técnico encargado del mantenimiento de computadores	1	1		4	4	4	14
Cambio de equipos en mal estado	1	1		5	4	2	13

Para la evaluación se elaboraron escalas para cada uno de los criterios evaluando la percepción de los involucrados donde 1 es el nivel más bajo y 5 es el nivel más alto las alternativas que lograron un puntaje de 20 o más fueron las escogidas después de la aplicación del filtro y además son estas mismas estrategias las definidas como óptimas y son las siguientes

Medios Raíz	Estrategias
Aumento del apoyo empresarial	Realización de actividades de integración junto con los familiares que permita mejorar las relaciones interpersonales y de trabajadores Adecuación de los horarios de trabajo que favorezcan a los trabajadores que estén adelantando estudios de posgrado

Aumento en el apoyo Social	<p>Capacitaciones sobre temas de interés como acoso laboral, acoso sexual, violencia de género y abuso de alcohol y sustancias psicoactivas</p> <p>Capacitaciones sobre manejo del estrés laboral y otros riesgos psicosociales</p>
Buena comunicación interna	<p>Capacitación de expertos sobre manejo asertivo de grupos</p> <p>Fortalecimiento de la comunicación interna mediante nuevas tecnologías como grupos de redes sociales optimizando su utilidad mediante reglas claras que permitan obtener los mejores beneficios esto a partir de asesoramiento de expertos</p>
Equipos de trabajo adecuado	Evaluación de los métodos utilizados por el personal de soporte técnico para realizar sus funciones

10. Estructura Analítica del Proyecto:

Fines del proyecto: Ubicados en la parte superior del árbol de objetivos de los cuales tenemos los siguientes:

- Desempeño laboral eficiente
- Aumentar la eficacia y la rentabilidad empresarial
- Buenas relaciones interpersonales

Propósito del proyecto: es el objetivo central del árbol de objetivos en nuestro caso sería:

Disminuir los niveles de estrés laboral como factor de Riesgo psicosocial en los trabajadores del Banco Colpatria

Componentes del proyecto: los componentes del proyecto se generan a partir de las estrategias definidas en el análisis de alternativas de la siguiente forma:

Componentes o productos	Actividades
Reunión entre los empleados y los directivos que permitan adecuar los horarios de trabajo, en lo posible según los proyectos de estudio de los colaboradores	<p>Recolección de información y documentos que certifiquen los estudios realizados por el trabajador</p> <p>Socialización de los intereses de los empleados a partir de la información presentada y los intereses de la empresa, mediante una reunión entre los involucrados</p> <p>Adecuación de los horarios</p>
Capacitaciones sobre temas sensibles como acoso laboral, acoso sexual y abuso de sustancias mediante un programa de 2 capacitaciones al mes	<p>Investigación sobre los últimos conceptos y literatura de los temas a tratar</p> <p>Preparación de las capacitaciones</p> <p>Medir el impacto de la capacitación</p>
Realizar actividades de integración entre familiares y empleados que permitan mejorar las relaciones interpersonales, esto a través de la creación de grupos de bienestar, de grupos ya creados o mediante el SG SST	<p>Buscar un sitio para la realización de las reuniones</p> <p>Selección de actividades a ejecutar</p> <p>Realización de las actividades</p> <p>medición del impacto</p>
Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto o mediante los mismos empleados del banco Colpatria con previa investigación y actualización sobre el tema	<p>Actualización en la información con respecto al tema</p> <p>exposición por parte de los empleados acerca del tema y previa investigación del mismo</p> <p>Establecer fecha y lugar para reunión</p> <p>Reuniones cortas que permita aclarar y afianzar conceptos claros sobre el manejo asertivo de grupos</p>
Fortalecimiento de la comunicación interna mediante nuevas tecnologías como la formación grupos de redes sociales optimizando su utilidad mediante reglas claras que permitan obtener los mejores beneficios esto a partir de asesoramiento de expertos	<p>Creación de grupos de redes sociales</p> <p>Establecer reglas para el uso del grupo como horarios y temas a tratar</p> <p>Publicación periódica por parte de los trabajadores de temas de interés general que permitan educar en temas como salud, educación, y mejora de relaciones interpersonales</p>

11. Resumen narrativo:

Fin	<p>Desempeño laboral eficiente</p> <p>Aumentar la eficacia y la rentabilidad empresarial</p> <p>Buenas relaciones interpersonales</p>
Propósito	<p>Disminución de los niveles de estrés laboral como factor psicosocial en los trabajadores del banco Colpatria</p>
Componentes	<p>Reunión entre los empleados y los directivos que permitan adecuar los horarios de trabajo, en lo posible según los proyectos de estudio de los empleados</p>

	<p>Capacitaciones sobre temas sensibles como acoso laboral, acoso sexual y abuso de sustancias mediante un programa de 2 capacitaciones al mes</p> <p>Realizar actividades de integración entre familiares y empleados que permitan mejorar las relaciones interpersonales, esto a través de la creación de grupos de bienestar, de grupos ya creados o mediante el SG SST</p> <p>Capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales</p> <p>Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto</p> <p>Fortalecimiento de la comunicación interna mediante nuevas tecnologías como la formación de grupos de redes sociales optimizando su utilidad mediante reglas claras que permitan obtener los mejores beneficios</p>
<p>Actividades</p>	<p>Recolección de información y documentos que certifiquen los estudios realizados por el trabajador</p> <p>Socialización de los intereses de los empleados a partir de la información presentada y los intereses de la empresa, mediante una reunión entre los involucrados</p> <p>Adecuación de los horarios</p> <p>Investigación sobre los últimos conceptos y literatura de los temas a tratar</p> <p>Preparación de las capacitaciones</p> <p>Realización de la capacitación</p> <p>Evaluación capacitación</p> <p>Buscar un sitio para la realización de las reuniones</p> <p>Selección de actividades a ejecutar</p> <p>Realización de las actividades</p> <p>medición del impacto</p> <p>Actualización en la información con respecto al tema</p> <p>Preparación de la capacitación</p> <p>Realización de la capacitación</p> <p>Evaluación de la capacitación</p> <p>5.1- preparación de capacitación con experto en manejo asertivo de grupo</p> <p>5.2- ejecución de la capacitación de manejo asertivo de grupo</p> <p>6.1- publicación periódica de información de interés en los grupos de redes sociales</p> <p>6.2- retroalimentación y respuesta de los temas compartidos en grupos de redes sociales por otros por los colaboradores</p>

12. Indicadores del proyecto:

	Nombre de indicador	Indicador definido	Quién	Dónde	Cuánto	Cómo	Cuando
Fin	Aumento de utilidad	Un aumento de la utilidad igual o mayor 2% al siguiente año	La organización	En la organización	Igual o mayor al 2%	Aumentar o en la utilidad comparada con el año 0	Al año después del proyecto
	Aumento de la satisfacción laboral	Obtener un puntaje de 90 a 100% en las encuestas de satisfacción laboral al año siguiente	Los colaboradores	En la organización	Puntaje de encuesta de satisfacción laboral entre 90 y 100%	Aumentar o en los puntajes de las encuestas que miden satisfacción laboral	Al año después de la elaboración del proyecto
	Aumento de los clientes	Tener un aumento de los clientes mayor del 5% a los 2 años siguientes de realizado el proyecto	La organización	En la organización	Aumentar o mayor al 5% en el número de clientes	Aumentar o en el número de clientes a los 2 años siguientes con respecto al inicio del estudio	En los 2 años siguientes al estudio
Propósito	Disminución de casos de estrés laboral	Disminución de los casos de estrés laboral a la mitad para el 3 año de iniciado el estudio	Los colaboradores	En la organización	Disminución de los casos a la mitad para el 3 año de iniciado el proyecto	Disminuyendo el número de casos de estrés laboral con las estrategias implementadas en el proyecto	En los 3 años siguientes al inicio del proyecto
	Aumento en las felicitaciones y aspectos destacados por parte de los clientes	Aumentar o igual o mayor al 20% de felicitaciones en 1 año siguiente al inicio de proyecto por parte de los clientes	Los clientes	En la organización	Igual o mayor al 20%	Aumentar o de felicitaciones comparados con el año 0	1 año siguiente al inicio del proyecto
Componentes	Ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como acoso laboral, acosos sexual y manejo de sustancias	Tener el 100% de la ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como estrés laboral, acosos sexual y manejo de sustancias	Los colaboradores	En la organización	100%	Realizar las capacitaciones planificadas	Durante el proyecto y su finalización

	Ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Tener el 100 % de la ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Los colaboradores	En la organización	100%	Realizar las capacitaciones planificadas	Durante el proyecto
	Ejecución de las Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto	Ejecución del 100 % de Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto	Los colaboradores	En la organización	100%	Realización de la capacitación programada	Durante el proyecto
actividades	Asistencia a la capacitación de temas de importancia como acoso laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	Asistencia a más del 90% de las capacitaciones de temas de importancia como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	Los colaboradores	En la organización	Mayor a 90%	Asistencia a las capacitaciones planificadas	Durante el proyecto
	Aprobación del test sobre capacitaciones de temas de interés como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias, violencia de genero	Aprobación del test temas de interés con una nota mayor a 4	Los colaboradores	En la organización	Nota mayor a 4	Aprobación del test	Durante el proyecto y su finalización
	Asistencia a la capacitación sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Asistencia a más del 90% de las capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Los colaboradores	En la organización	Mayor a 90%	Asistencia a las capacitaciones planificadas	Durante el proyecto y su finalización
	Aprobación del test sobre estrés laboral y otros riesgos psicosociales	Aprobación del test sobre estrés laboral y otros riesgos psicosociales con una nota mayor a 4	Los colaboradores	En la organización	Mayor a 4	Aprobación del test	Durante el proyecto y su finalización
	Asistencia a las capacitaciones con personal experto sobre	Asistencia a 100% de las capacitaciones con	Los colaboradores	En la organización	100%	Asistencia a la capacitación programada	Durante el proyecto

	manejo asertivo de grupo	personal experto sobre manejo asertivo de grupo					
	Publicación de temas de interés empresarial, en salud, en educación y en el sector social en los grupos de redes sociales creados	Publicación por lo menos una vez semanal sobre los temas de interés	Los colaboradores	En la organización	100%	Realización de las publicaciones	Durante el proyecto
	Respuesta y retroalimentación a los temas publicados	Responder a por lo mínimo 2 compañeros semanalmente mediante comentarios o anexos sobre el tema	Los colaboradores	En la organización	100%	Realización de las respuestas	Durante el proyecto

	Nombre de indicador	Realizable	Medible	Relevante	Independiente	Total
fin	Aumento de utilidad	1	1	1	1	4
	Aumento de la satisfacción laboral	1	1	1	0	3
	Aumento de los clientes	1	1	1	1	4
Propósito	Disminución de casos de estrés laboral	1	1	1	1	4
	Aumento en las felicitaciones y aspectos destacados por parte de los clientes	1	1	0	1	3
Componente	Ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como estrés laboral, acosos sexual y manejo de sustancias	1	1	1	1	4
actividad	Asistencia a la capacitación de temas de importancia como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	1	1	1	0	3

actividad	Aprobación del test sobre capacitaciones de temas de interés como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias, violencia de genero	1	1	1	0	3
Componente	Ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	1	1	1	1	4
Actividad	Asistencia a la capacitación de temas de importancia como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	1	1	1	0	3
actividad	Aprobación del test sobre estrés laboral y otros riesgos psicosociales	1	1	1	0	3
Componente	Ejecución de las Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto	1	1	1	1	4
actividad	Asistencia a las capacitaciones con personal experto sobre manejo asertivo de grupo	1	1	1	0	3
actividad	Publicación de temas de interés empresarial, en salud, en educación y en el sector social en los grupos de redes sociales creados	1	1	1	1	4
actividad	Respuesta y retroalimentación a los temas publicados	1	1	1	0	3

13. Medios de verificación

Nombre de indicador	Fuente de información	Método de recolección	Responsable	Método de Análisis	Frecuencia
Aumento de utilidad	Estado de resultados	Revisión y envío del estado	Analista financiero	Comparación de estados financieros	1 vez
Aumento de la satisfacción laboral	Estudio de Satisfacción laboral de colaboradores	Realización de encuesta y envío de datos	Analista de gestión humana	Resultado porcentual del estudio	1 vez
Aumento de los clientes	Base de clientes	Revisión y envío	Coordinador de servicio al cliente	Conteo y Comparación porcentual al iniciar el proyecto y un año después	1 vez
Disminución de casos de estrés laboral	Encuesta sobre estrés laboral OMS /OIT	Realización de encuestas y envío de datos	Analista de gestión humana	Consolidación de casos de estrés laboral y comparación porcentual	1 vez
Aumento en las felicitaciones y aspectos destacados por parte de los clientes	Buzón físico y virtual	Revisión y envío	Coordinador de gestión humana	Consolidación de felicitaciones y aspectos destacados y comparación porcentual	1 vez
Ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como estrés laboral, acosos sexual y manejo de sustancias	Registros de la actividad programada como: asistencia, fotos, videos documentos, presentaciones	Realización de un acta para cada capacitación firmada por el capacitador	Analista de desarrollo	Conteo y Calculo porcentual para cada capacitación	2 veces al mes
Asistencia a la capacitación de temas de importancia como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	Lista de asistencia a la capacitación programada	Firma de la lista de asistencia a la capacitación por cada asistente en cada una de las capacitaciones	Analista de desarrollo	Verificación y calculo porcentual para cada asistencia a capacitación	2 veces al mes
Aprobación del test sobre capacitaciones de temas de interés como estrés laboral, acoso sexual y manejo de	Examen evaluador	Revisión de registros	Analista de desarrollo	Verificación y calculo porcentual para cada examen	2 veces al mes

sustancias, violencia de genero					
Ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Registros de la actividad programada como: fotos videos presentaciones , documentos científicas	Realización de un acta para cada capacitación firmada por el capacitador	Analista de desarrollo	Calculo porcentual para cada capacitación	2 veces al mes
Asistencia a la capacitación estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Lista de asistencia a la capacitación programada	Firma de la lista de asistencia a la capacitación por cada asistente en cada una de las capacitaciones	Analista de desarrollo	Verificación y cálculo porcentual para cada asistencia a capacitación	2 veces al mes
Aprobación del test sobre estrés laboral y otros riesgos psicosociales	Examen evaluador	Revisión de registros	Analista de desarrollo	Verificación y cálculo porcentual para cada examen	2 veces al mes
Ejecución de las Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto	Registros de actividades programadas por el experto, notas, diapositivas, reportes, test, documentos científicos	Realización de un test antes y después de cada capacitación	Analista de desarrollo	Cálculo porcentual para cada capacitación (promedio de los test)	1 cada 3 meses
Asistencia a las capacitaciones con personal experto sobre manejo asertivo de grupo	Lista de asistencia a la capacitación programada	Firma de la lista de asistencia a la capacitación por cada asistente en cada una de las capacitaciones	Analista de desarrollo	Verificación y calculo porcentual para cada asistencia a capacitación	1 cada 3 meses
Publicación de temas de interés empresarial, en salud, en educación y en el sector social en los grupos de redes sociales creados	Documentos científicos, videos y medios de comunicación de prestigio y basados en información científica	Revisión de registros	Analista de desarrollo	Verificación y calculo porcentual para cada publicación	Durante el proyecto
Respuesta y retroalimentación a los temas publicados	Documentos científicos, videos y medios de comunicación de prestigio y	Revisión de registros	Analista de desarrollo	Verificación y cálculo porcentual para cada comentario y publicación	Durante el proyecto

	basados en información científica				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

14. Supuestos del proyecto

14.1. Modelo PESTAL

Nivel	Nombre del indicador	Supuestos	Salud-enfermedad	Económico	Social	Tecnológico	importante	Legal
Fin	Aumento de la utilidad	Se mantiene la categoría y contextualización de la organización		x	X	x	x	x
	Aumento de los clientes							
	Aumento de la satisfacción laboral							
P	Disminución de casos de estrés laboral	Los casos de estrés laboral continúan en descenso	x		X	x	x	x
	Aumento en las felicitaciones y aspectos destacados por parte de los clientes	Se conservan los programas de integración familia-empleados en la organización		x	X	x	x	
C	Ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como acoso laboral acoso sexual y manejo de sustancias	Continuación en el tiempo de los programas de capacitación sobre acoso laboral, acoso sexual, manejo de sustancias entre otros	x		X	x	x	x
A	Asistencia a la capacitación de temas de importancia como acoso laboral, acosos sexual y manejo de sustancias							

A	Aprobación del test sobre capacitaciones de temas de interés como acoso laboral, acoso sexual y manejo de sustancias, violencia de genero							
C	Ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Aceptación y mantenimiento o de un programa de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	x		X	x	x	x
A	Asistencia a la capacitación de estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales							
A	Aprobación del test sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales							
C	Ejecución de las Capacitaciones acerca del manejo asertivo de grupo con personal experto	Continuación en el tiempo con programas de capacitación acerca de temas de interés presentadas por personal experto	x	x	X	x	x	x
A	Asistencia a las capacitaciones con personal experto sobre manejo asertivo de grupo							

A	Publicación de temas de interés empresarial, en salud, en educación y en el sector social en los grupos de redes sociales creados	Continuación y mejoramiento continuo de las actividades realizadas por redes sociales y otras nuevas tecnologías	x		X	x	x	x
	Respuesta y retroalimentación mediante comentarios a los temas publicad							

15. Matriz de marco lógico

	Resumen Narrativo	Nombre de indicador	Modos de verificación	Supuestos
Fin	Un aumento de la utilidad igual o mayor 2% al siguiente año	Aumento de la utilidad	Comparación de estados financieros	Se mantiene la categoría y contextualización de la organización
	Tener un aumento de los clientes mayor del 5 % a los 2 años siguiente de realizado el proyecto	Aumento de los clientes	Conteo y Comparación porcentual al iniciar el proyecto y un año después	
	Obtener un puntaje de 90 a 100% en las encuestas de satisfacción laboral al año siguiente	Aumento de la satisfacción laboral	Resultado porcentual del estudio	
Propósito	Disminución de los casos de estrés laboral a la mitad para el 3 año de iniciado el estudio	Disminución de casos de estrés laboral	Consolidado de casos de estrés laboral y comparación porcentual	Los casos de estrés laboral continúan en descenso
	Aumento igual o mayor al 20% de felicitaciones en 1	Aumento en las felicitaciones y aspectos	Consolidado de felicitaciones y aspectos	Se conservan los programas de integración familia-

	año siguiente al inicio de proyecto por parte de los clientes	destacados por parte de los clientes	destacados y comparación porcentual	empleados en la organización	
Componentes y actividades	Tener el 100 % de la ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como estrés laboral, acosos sexual y manejo de sustancias	Ejecución de capacitaciones sobre temas de importancia como acoso laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	Cálculo porcentual para cada capacitación	Continuación en el tiempo de los programas de capacitación sobre acoso laboral, acoso sexual, manejo de sustancias entre otros	
	Asistencia a más del 90% de las capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Asistencia a la capacitación de temas de importancia como acoso laboral, acoso sexual y manejo de sustancias	Asistencia a las capacitaciones planificadas		
	Aprobación del test de temas de interés con una nota mayor a 4	Aprobación del test sobre capacitaciones de temas de interés como estrés laboral, acoso sexual y manejo de sustancias, violencia de genero	Aprobación del test		
	Ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Tener el 100 % de la ejecución de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Cálculo porcentual para cada capacitación	Aceptación y mantenimiento de un programa de capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	
	Asistencia a la capacitación sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Asistencia a más del 90% de las capacitaciones sobre estrés laboral y otros factores de riesgo psicosociales	Asistencia a las capacitaciones planificadas		
	Aprobación del test sobre estrés laboral y otros riesgos psicosociales	Aprobación del test sobre estrés laboral y otros riesgos psicosociales con una nota mayor a 4	Aprobación del test		
	Publicación por lo menos una vez semanal sobre	Publicación de temas de interés empresarial, en salud, en	Calculo porcentual para cada publicación		Continuación y mejoramiento continuo de las actividades

	los temas de interés	educación y en el sector social mediante los grupos de redes sociales creados		realizadas por redes sociales y otras nuevas tecnologías
	Responder a por lo mínimo 2 compañeros semanalmente mediante comentarios o anexos sobre el tema	Respuesta y retroalimentación mediante comentarios a los temas publicad	Cálculo porcentual por cada comentario	

16. Encuesta

1. Seleccione una

- Hombre
- Mujer

2. Edad

- 18 a 27 años
- 28 a 37 años
- 38 a 47 años
- 48 o más años

3. Antigüedad en la empresa

- Menos de un año
- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- Más de 10 años

4. Antigüedad en el puesto

- Menos de un año
- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- Más de 10 años

5. Nivel profesional

- Bachiller
- Profesional
- Especialista
- Doctorado

6. Seleccione lo que siente sobre las siguientes declaraciones:

- Tengo muchas horas de trabajo
- Me han asignado demasiado trabajo
- Tengo muy poco trabajo asignado
- Mi trabajo es repetitivo y monótono.

- No tengo tiempo suficiente para completar mi trabajo
- No tengo suficientes descansos para relajarme entre el trabajo

7. Seleccione lo que siente sobre las siguientes declaraciones:

- Imposibilidad de conciliar el sueño.
- Jaquecas y dolores de cabeza.
- Indigestiones o molestias gastrointestinales.
- Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
- Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.
- Disminución del interés sexual.
- Respiración entrecortada o sensación de ahogo.
- Disminución del apetito
- Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).
- Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo
- Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
- Tendencias a sudar o palpitaciones.

8. Seleccione lo que siente sobre su control sobre el trabajo que se le asigna

- No tengo control sobre el trabajo que me asignaron
- Me dan objetivos poco realistas para lograr
- El ritmo de mi trabajo lo dicta mi gerente
- Constantemente se espera que me desempeñe bien en el trabajo

9. ¿Cómo calificaría el nivel de su estrés en el trabajo?

- Templado
- Moderado
- Grave
- Extremo
- Aceptable

10. ¿Cuánto tiempo ha tenido este estrés trabajo en particular?

- Menos de un mes
- 1-3 meses
- 4-6 meses
- 6 meses- 1 año
- Más de 1 año

11. ¿Cuáles son los aspectos positivos de su trabajo?

12. ¿Cuál es el aspecto más estresante de su trabajo?

13. Considerando su experiencia general, ¿qué tan probable es que recomiende esta organización a su familia o amigos? 0 Muy improbable a 10 Muy probable

14. ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?

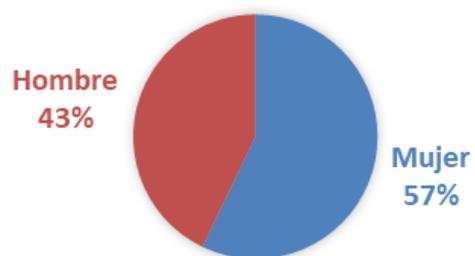
- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- Muy en desacuerdo

17. Resultados

1.

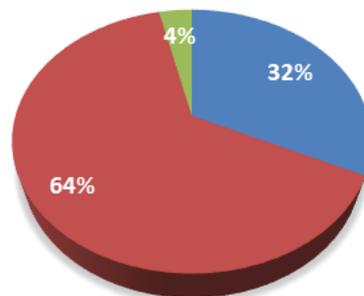
GENERO



Genero	Respuestas	Porcentaje (%)
Mujer	16	57,14%
Hombre	12	42,86%
Total	28	100%

2.

Edad

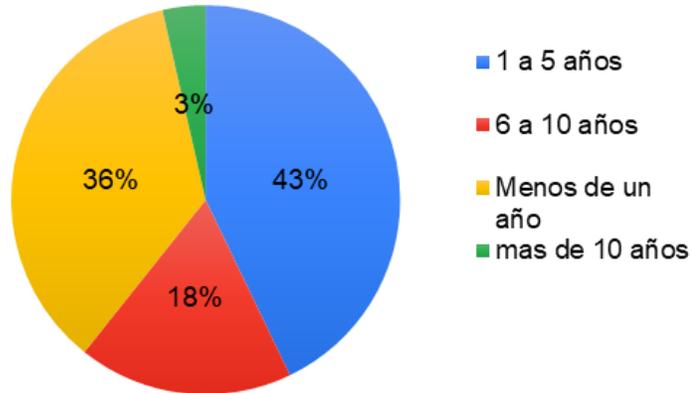


■ 28 a 37 años ■ 18 a 27 años ■ 38 a 47 años

Edad	Respuestas	Porcentaje (%)
28 a 37 años	9	32,14%
18 a 27 años	18	64,29%
38 a 47 años	1	3,57%
Total	28	100%

3.

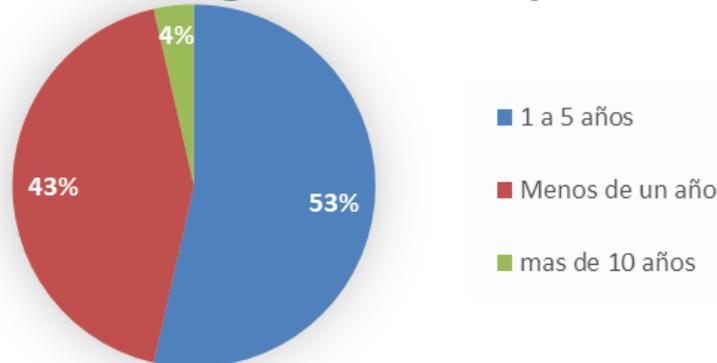
Antigüedad en la empresa



Antigüedad en la empresa	Respuestas	Porcentaje (%)
1 a 5 años	12	42,86%
6 a 10 años	5	17,86%
Menos de un año	10	35,71%
mas de 10 años	1	3,57%
total	28	100%

4.

Antigüedad en el puesto



Antigüedad en el puesto	Respuestas	Porcentaje (%)
1 a 5 años	15	53,57%
Menos de un año	12	42,86%
mas de 10 años	1	3,57%
Total	28	100%

5.

Nivel profesional



■ Profesional ■ Bachiller ■ Tecnico ■ especialista ■ Tecnologico

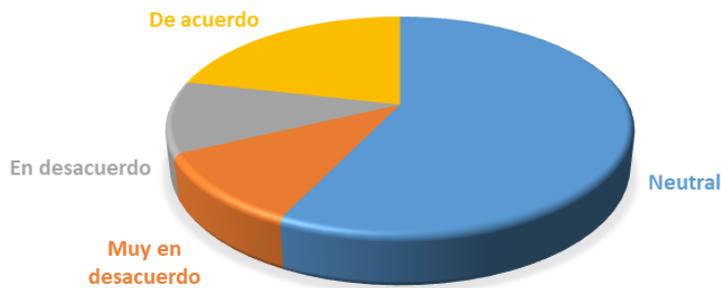
6. Seleccione lo que siente sobre las siguientes declaraciones:

TENGO MUCHAS HORAS DE TRABAJO



Tengo muchas horas de trabajo	Respuesta	Porcentaje (%)
Neutral	15	53,57%
En desacuerdo	2	7,14%
De acuerdo	10	35,71%
Muy en desacuerdo	1	3,57%
Total	28	100%

ME HAN ASIGNADO DEMASIADO TRABAJO



Me han asignado demasiado trabajo	Respuestas	Porcentaje (%)
Neutral	16	57,14%
Muy en desacuerdo	3	10,71%
En desacuerdo	3	10,71%
De acuerdo	6	21,43%
Total	28	100%

TENGO MUY POCO TRABAJO ASIGNADO



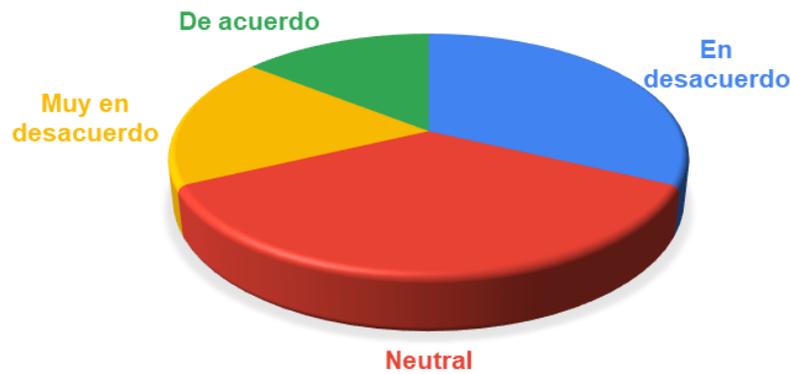
Tengo muy poco trabajo asignado	Respuestas	Porcentaje (%)
Neutral	9	32,14%
En desacuerdo	9	32,14%
Muy en desacuerdo	9	32,14%
Muy de acuerdo	1	3,57%
Total	28	100%

MI TRABAJO ES REPETITIVO Y MONÓTONO



Mi trabajo es repetitivo y monótono	Respuestas	Porcentaje (%)
En desacuerdo	7	25,00%
De acuerdo	4	14,29%
Neutral	9	32,14%
Muy en desacuerdo	4	14,29%
Muy de acuerdo	4	14,29%
Total	28	100%

NO TENGO TIEMPO SUFICIENTE PARA COMPLETAR MI TRABAJO

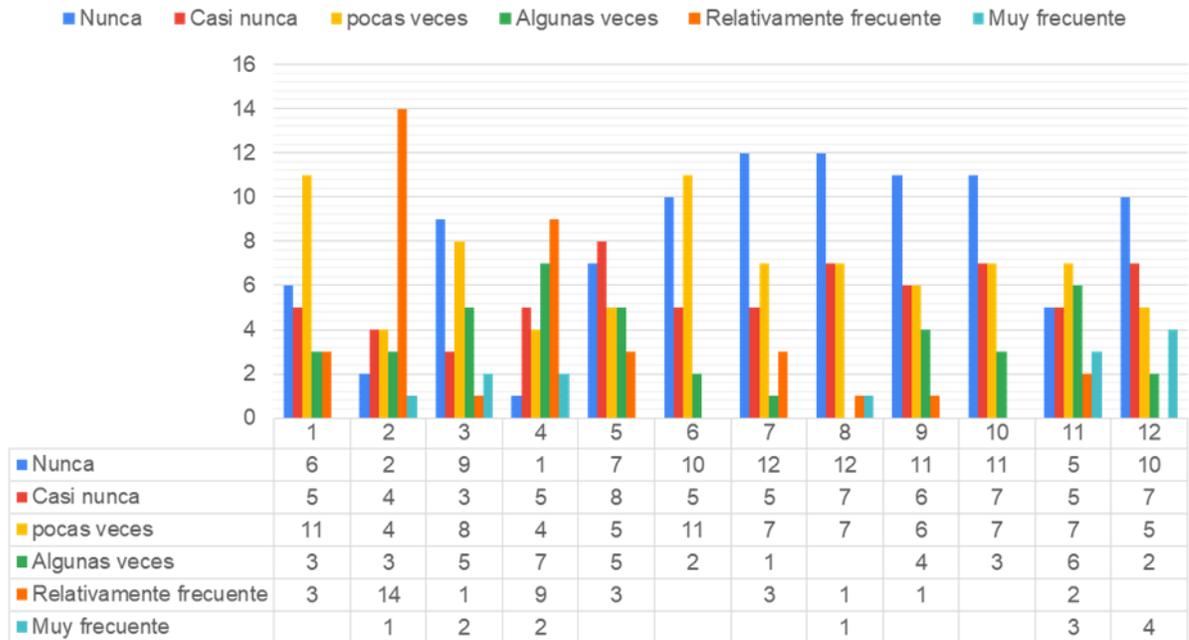


No tengo tiempo suficiente para completar mi trabajo	respuestas	Porcentaje (%)
En desacuerdo	9	32,14%
Neutral	10	35,71%
Muy en desacuerdo	5	17,86%
De acuerdo	4	14,29%
Total	28	100%



No tengo suficientes descansos para relajarme entre el trabajo	Respuestas	Porcentaje (%)
En desacuerdo	10	35,71%
De acuerdo	4	14,29%
Neutral	8	28,57%
Muy en desacuerdo	3	10,71%
Muy de acuerdo	3	10,71%
Total	28	100%

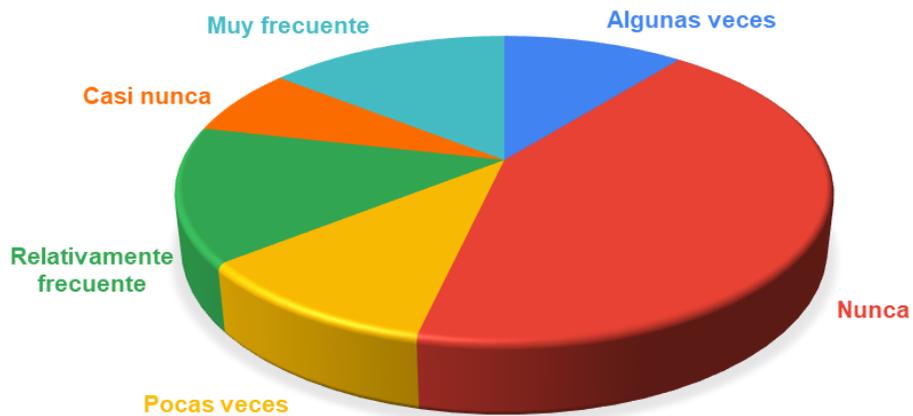
7. Seleccione lo que siente sobre las siguientes declaraciones:



No.	Seleccione la opción a la que más afinidad teng.
1	Imposible conciliar el sueño
2	Jaquecas y dolor de cabeza
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
5	Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.
6	Disminución del interés sexual.
7	Respiración entrecortada o sensación de ahogo
8	Disminución del apetito
9	Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)
10	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo
11	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana
12	Tendencias a sudar o palpitaciones

8. Seleccione lo que siente sobre su control sobre el trabajo que se le asigna

NO TENGO CONTROL SOBRE EL TRABAJO QUE ME ASIGNAN



No tengo control sobre el trabajo que me asignan	Respuestas	Porcentaje (%)
Algunas veces	3	10,71%
Nunca	12	42,86%
Pocas veces	3	10,71%
Relativamente frecuente	4	14,29%
Casi nunca	2	7,14%
Muy frecuente	4	14,29%
Total	28	100%

ME DAN OBJETIVOS POCO REALISTAS PARA LOGRAR



Me dan objetivos poco realistas para lograr	Respuestas	Porcentaje (%)
Nunca	10	35,71%
Pocas veces	7	25,00%
Casi nunca	6	21,43%
Algunas veces	4	14,29%
Muy frecuente	1	3,57%
Total	28	100%



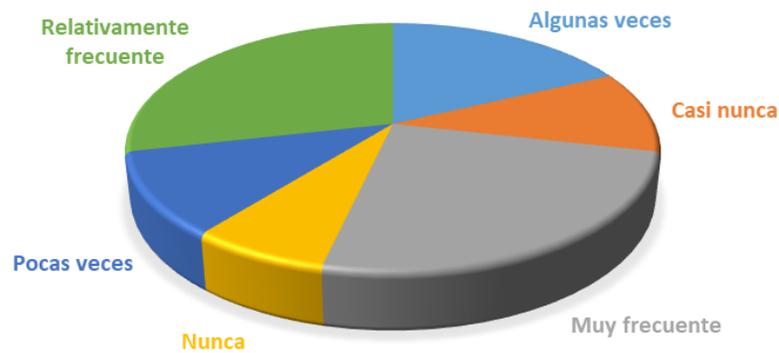
El ritmo de mi trabajo lo dicta mi supervisor	Respuestas	Porcentaje (%)
Muy frecuente	1	3,57%
Casi nunca	4	14,29%
Nunca	10	35,71%
Pocas veces	8	28,57%
Algunas veces	4	14,29%
Relativamente frecuente	1	3,57%
Total	28	100%

CONSTANTEMENTE SE ESPERA QUE ME DESEMPEÑE BIEN EN EL TRABAJO



Constantemente se espera que me desempeñe bien en el trabajo	Respuesta	Porcentaje (%)
Muy frecuente	14	50,00%
Nunca	2	7,14%
Casi nunca	1	3,57%
Pocas veces	2	7,14%
Relativamente frecuente	7	25,00%
Algunas veces	2	7,14%
Total	28	100%

¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ CON EL NIVEL DE CONTROL Y PARTICIPACIÓN QUE TIENE SOBRE EL TRABAJO QUE REALIZA?



Qué tan satisfecho está con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?	Respuesta	Porcentaje (%)
Algunas veces	5	17,86%
Casi nunca	3	10,71%
Muy frecuente	7	25,00%
Nunca	2	7,14%
Pocas veces	3	10,71%
Relativamente frecuente	8	28,57%
Total	28	100%

LA CANTIDAD DE REUNIONES A LAS QUE DEBO ASISTIR INTERFIERE CON MI CAPACIDAD PARA HACER MI TRABAJO



La cantidad de reuniones a las que debo asistir interfiere con mi capacidad para hacer mi trabajo	Respuesta	Porcentaje (%)
Algunas veces	8	28,57%
Casi nunca	1	3,57%
Muy frecuente	7	25,00%
Nunca	3	10,71%
Pocas veces	4	14,29%
Relativamente frecuente	5	17,86%
Total	28	100%

LA CANTIDAD DE REUNIONES A LAS QUE DEBO ASISTIR INTERFIERE CON MI CAPACIDAD PARA HACER MI TRABAJO

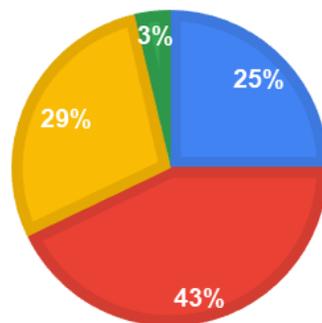


La cantidad de reuniones a las que debo asistir interfiere con mi capacidad para hacer mi trabajo	Respuesta:	Porcentaje (%)
Algunas veces	3	10,71%
Casi nunca	9	32,14%
Muy frecuente	1	3,57%
Nunca	5	17,86%
Pocas veces	5	17,86%
Relativamente frecuente	5	17,86%
Total	28	100%

9.

¿CÓMO CALIFICARÍA EL NIVEL DE ESTRÉS QUE MANEJA EN SU TRABAJO?

■ Estrés alto ■ Estrés medio ■ Estrés leve ■ Sin estrés



¿Cómo calificaría el nivel de estrés que maneja en su trabajo?	Respuesta	Porcentaje (%)
Estrés alto	7	25,00%
Estrés medio	12	42,86%
Estrés leve	8	28,57%
Sin estrés	1	3,57%
Total	28	100%

10.



¿Cuánto tiempo ha manejado este nivel de estrés?	Respuestas	Porcentaje (%)
Mas de 1 año	8	28,57%
1 a 3 meses	7	25,00%
menos de un mes	6	21,43%
4 a 6 meses	4	14,29%
7 meses a 1 año	3	10,71%
Total	28	100%

11.

¿Cuáles son los aspectos positivos de su trabajo?
Salario
Crecimiento profesional
Descansos oportunos
Beneficios
Flexibilidad laboral
Estabilidad laboral
Buen ambiente de trabajo
Capacidad de liderazgo
Teletrabajo
Comunicación con el grupo de trabajo

12.

¿Cuáles son los aspecto más estresante de su trabajo?
Cambio de supervisor
Cumplimiento de presupuesto
Desorden
Cumplimiento de indicadores
Insultos
Reuniones
insulto de usuarios
Carga de trabajo

18. Análisis de encuesta

El estudio realizado en la entidad Scotiabank Colpatria, arrojó los siguientes datos generales:

Total de encuestados 28, en el cual 16 fueron mujeres y 12 hombres, en su mayoría con un rango de edad de los 18 a los 37 años y que en promedio se encuentran empleados entre 1 y 5 años en la organización.

Profundizando un poco más el tema central de este estudio, se ha identificado que dentro de la organización Scotiabank Colpatria se manejan diferentes niveles de estrés (Alto, medio, leve), con un 96,43% del total de encuestados y que han manejado con este tipo de estrés laboral entre 1 mes y 1 año. Estos resultados no es un estado alarmante dentro de la organización, ya que como sabemos, el estrés laboral es considerado uno de los riesgos psicosociales con más prevalencia o más común en todas las organizaciones del mundo. Por tal motivo, es un tema altamente tratado dentro de la organización mediante campañas de promoción de la salud o mecanismos internos para tratar el estrés de manera transversal, es decir, las organizaciones se encuentran al tanto de que, los trabajadores en todas las empresas se encuentran expuestos a niveles de estrés y por ello, implementan brevemente el desarrollo de actividades de salud mental, ejercicios de manejo de estrés y pausas activas.

Es importante aclarar que, este tipo de factores de riesgo son difíciles de detectar en primera instancia porque las personas tienden a ser precavidas o reservadas con este tiempo de información y en segundo lugar es difícil determinar el factor detonante que está causando el estrés, ya que pueden ser factores intralaborales o factores externo, ya sea social, económico o político.

Por otra parte, se encontró que el 38% de las personas encuestadas, se han identificado con que, tienen demasiadas horas de trabajo asignadas. Adicionalmente, las preguntas como: “mi trabajo es repetitivo y monótono” “No tengo tiempo suficiente para completar mi trabajo” “No tengo suficientes descansos para relajarme entre el trabajo”, son poco relevantes para realizar estudio, ya que las personas mantuvieron una postura bastante neutral, puede ser una señal, que los factores externos pueden estar propiciando los niveles de estrés que se están detectando y que afectan la percepción sobre las funciones propias del empleo.

Podemos concluir que las personas encuestadas muy pocas veces o nunca han sufrido factores como: “imposible conciliar el sueño” “jaquecas y dolor de cabeza” y “indigestiones o molestias gastrointestinales” a causa del estrés, lo que podemos deducir, que síntomas o molestias no es una consecuencia que está directamente relacionada con el estrés laboral.

Por último, podemos determinar de manera general que la organización Scotiabank Colpatría, está trabajando de manera ardua, segura y concisa, para proponer a los colaboradores un excelente ambiente laboral, trabajando en la satisfacción del empleado, en proponer diariamente estrategias que ayuden a mitigar factores psicosociales que pueda surgir al estrés laboral. Esto puede ser verificable mediante respuestas emitidas por los colaboradores encuestados, en el cual mencionan aspectos positivos de su trabajo, como: pago puntual, manejo de tiempo, crecimiento profesional, buen ambiente laboral, teletrabajo, etc. El 64,30% recomendaría la organización a sus familiares y amigos, señal que la organización brinda a los colaboradores un buen ambiente laboral.

Discusión: Aunque se logró encuestar un número elevado de trabajadores, en estudios como éste de diagnóstico e identificación de casos es importante contar con la totalidad de los empleados. En concordancia con otros estudios se logra establecer un número elevado de personas que padecen estrés laboral en el sector financiero, lo siguiente sería lograr un análisis más profundo de los factores de riesgo asociados a dicha entidad para lograr una intervención efectiva. Ante la dificultad de un seguimiento óptimo del estudio por cuestiones de permanencia en la organización y la especialización es importante lograr la implementación del mismo en la política de SST de la empresa para poder medir sus resultados y beneficios.

19. Conclusión

El diagnóstico de estrés laboral es importante si tomamos en cuenta que el colaborador que se encuentra afectado por el estrés extiende las consecuencias y síntomas a sus amigos, familiares y su vida extralaboral, ya que este desequilibra el estado mental y físico de las personas y con ello la salud. El estrés laboral juega un papel negativo en la generación de resultados y alcanzar metas en la organización y con ello el incremento de los costos por atención en salud. Además de provocar altas tasas de ausentismo y rotación laboral, así

como minimiza la productividad y provoca accidentes de trabajo, sin dejar a un lado los trastornos y las consecuencias para el estado de salud de los trabajadores.

Las condiciones laborales consideradas estresantes pueden interferir con la capacidad para trabajar con seguridad, lo que puede contribuir a generar lesiones y enfermedades en el trabajo. Encontramos diferentes factores que pueden ocasionar estrés a los empleadores como: pérdida de empleo, innovación tecnológica, ineficiencia por parte de la dirección, sobrecarga de trabajo, formación inadecuada para el trabajo, etc. Por otro lado, tenemos los factores que pueden conducir a la tensión y estrés en el trabajo como: diseño de tareas, relaciones interpersonales, responsabilidades del trabajo, presión laboral, condiciones ambientales, entre otras.

El estrés es un riesgo que pone en peligro la salud tanto física como mental de los trabajadores, así como los objetivos y metas de las organizaciones. Es por esto que, es necesario que la entidad Scotiabank colpatria adopte evaluaciones de prevalencia del estrés laboral y la identificación de las causas y efectos de manera periódica, para realizar el seguimiento continuo, el estatus en que se encuentra, se puede considerar factible, ya que las personas encuestadas se encuentran en un estrés moderado, es decir, que la organización implementa buenas prácticas en la organización, en esta tarea de medir o diagnosticar se debe tener con bases teóricas y metodológicas de las diferentes perspectivas del estrés laboral, donde también es necesario instrumentos de medición válidos y confiables que sirvan como base para desarrollar las intervenciones no solo para atender los efectos del estrés laboral, sino para implementar medidas preventivas, donde se vean beneficiados los trabajadores y la organización donde se implementan dichas estrategias metodológicas.

Por último, podemos considerar que, la ejecución del estudio para saber el estado en el que se encuentran los trabajadores, se aplicaron de manera efectiva y encontramos los resultados esperados, sin dejar a un lado que se deben aplicar campañas y estrategias que puedan mitigar la existencia de estrés laboral en los trabajadores del banco Scotiabank Colpatria, desde la perspectiva y los resultados, el estrés es una construcción de naturaleza que ha tenido desarrollo continuo y que se ha visto cada vez más impactando el rendimiento y la salud de los trabajadores, y se enfoca desde que las personas o el individuo movilizan

tantos factores personales, familiares y sociales, características que consideramos potenciales para el estudio aplicado, de esta manera, cuando no se cuenta con las estrategias suficientes para afrontar las demandas que se puede percibir como estresante, puede experimentar diferentes niveles de estrés que vulneran el equilibrio y así el bienestar psicológico, además que el estrés en el ámbito laboral repercute sobre la calidad y eficiencia de las actividades realizadas, el nivel de compromiso organizacional y el grado de satisfacción laboral, y en sí, afecta el bienestar físico-mental.

20. Recomendaciones

- Realizar evaluación de clima organizacional para identificar la raíz de la problemática que presenta la empresa y atacar mediante actividades preventivas
- Realizar entrevista 1 a 1 con cada empleado para obtener más información de cómo está el clima organizacional y los motivos por los que influye el estrés de los colaboradores e implementar estrategias de mejora para satisfacer el estado del colaborador en la organización
- Hacer visible el cumplimiento de políticas o crear nuevas políticas que sean adecuadas y alcanzables para los colaboradores.
- Ser consciente de las causas, los sentimientos de soledad y aprender a identificar la raíz causal antes de que puedan ocurrir, pensar de forma moderada el proceso para ayudar emocionalmente a manejarlo mediante actividades de manera individual y grupal
- Desarrollar actividades constructivas y creativas, para estimular el pensamiento
- Desarrollar actividades de yoga o auto pensamientos críticos para el mejoramiento individual
- Realizar actividades de positivismo en la organización
- Ser agresivo con la actitud de los trabajadores para involucrarse emocionalmente y constructivo en las labores, haciendo seguimiento continuamente mediante encuestas de satisfacción de los empleados
- Promover el teletrabajo

21. Referencias

1. Aranguren, Ana María Céspedes. «ANÁLISIS DE LA AFECTACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES», s. f., 21.
2. <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia-psiQUIATRIA/estres-ansiedad/fases-estres.html>
3. Blanch, Josep M. «CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS PSICOSOCIALES BAJO LA NUEVA GESTIÓN», s. f., 34.
4. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
5. González-Santa-Cruz, Andrés, y Juan Pablo Toro-Cifuentes. «Culturas organizacionales y factores de riesgo psicosociales en organizaciones chilenas: Un análisis de clases latentes», s. f., 18.
6. Contreras, Francoise, Fernando Juárez, David Barbosa, y Ana Fernanda Uribe. «Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas». *Revista Facultad de Ciencias Económicas* 18, n.º 2 (30 de junio de 2010): 7-17. <https://doi.org/10.18359/rfce.2270>.
7. Creu, Marta Méndez, y Clara Selva Olid. «Género, cultura organizacional y riesgos psicosociales: tres piedras angulares del sector de la restauración». *Quaderns de Psicologia* 20, n.º 2 (18 de julio de 2018): 195-202. <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1451>.
8. «http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial_data06v4n2_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y», s. f.
9. «<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13294/capitulo1.pdf>», s. f.
10. <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
11. <https://www.scotiabankcolpatria.com>

12. Carrillo, Richard Leonardo Farias. «Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial», s. f., 127.
13. Moreno, Lourdes Luceño, Jesús Martín García, Susana Rubio Valdehita, y Marian Jaén Díaz. «PSYCHOLOGY AND EMERGING LABOR RISKS, THE PSYCHOSOCIAL RISKS» 7, n.º 2 (2008): 19.
14. Cordero, Gustavo, Maria Plaza Gomez, y Helman Hernández Riaño. «Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud». *Espacios* 41 (22 de julio de 2020): 109-22.
15. Polo-Vargas, Jean David, y Jorge Enrique Palacio Sañudo. «Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención», s. f., 16.
16. <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
17. <https://www.mintrabajo.gov.co>
18. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>