

## EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

Miller Guillermo Calderón Gallego<sup>1</sup>

Programa de psicología/Facultad de salud

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium

### Resumen

El estrés laboral, es considerado por diferentes organizaciones a nivel mundial como un factor de riesgo psicosocial que afecta además del desempeño en el empleado, las relaciones sociales que posee fuera del ámbito laboral. Las causas de este factor de riesgo abarcan diferentes aspectos que van desde la carga laboral, las relaciones sociales en su lugar de trabajo, y el espacio físico donde desempeña sus funciones. Las consecuencias de este factor van desde enfermedades para la persona, afectaciones psicológicas y afectaciones físicas que pueden terminar perjudicando otros espacios sociales. Con la intervención directa en los empleados, se plantean estrategias para prevenir y minimizar este factor de riesgo, principalmente en aquellos empleados que desarrollan sus funciones con la atención directa en los clientes. Por lo anterior, en el presente artículo se pretende describir la forma en que influye el estrés laboral como factor psicosocial en los empleados de entidades financieras, cuyo cargo se desarrolla principalmente en la atención al público

**Palabras claves:** factor psicosocial, estrés laboral, entidades financieras, desempeño laboral, atención al público.

### Abstract

Work stress is considered by different organizations worldwide as a psychosocial risk factor that affects, in addition to employee performance, the social relationships that it has outside the workplace. The causes of this risk factor encompass different aspects ranging from workload, social relations in your workplace, and the physical space where you perform your functions. The consequences of this factor range from diseases for the person, psychological disorders and physical disorders that can end up damaging other social spaces. With direct intervention in employees, strategies are proposed to prevent and minimize this risk factor, especially those who carry out their duties with direct attention to customers. Due to the foregoing in this article, the aim is to describe the way in which work stress influences as a psychosocial factor in the employees of financial entities, whose position is developed mainly in customer service.

**Key words:** psychosocial factor, job stress, financial institutions, job performance, customer service

---

<sup>1</sup> Miller Guillermo Calderón Gallego, Psicología, decimo semestre, seminario internacional, gestión del talento humano; bajo la modalidad presencial.

## I. INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios que ofrecen las dinámicas laborales, generan una serie de consecuencias que involucran en este sentido a la organización empresarial e influye en gran medida en los empleados, siendo estos los encargados de crear e innovar con procesos en el nuevo orden económico y de responder ante fallas, y dificultades que se presenten durante el camino.

Sin desconocer la evolución que ha tenido el trabajo y su lucha para visibilizar al trabajador; desde hace varios años y con una mirada teórica la organización se ha definido como un sistema que integra lo técnico con lo psicosocial (Kast y Rosenzweig, 1988). Esto lleva a pensar en una relación estrecha entre las personas que hacen parte de la organización, con esta misma. Con lo técnico se abarca entre otras cosas la tecnología, los productos y los servicios; mientras que lo psicosocial comprende el comportamiento del individuo y de los grupos que conforman la organización (Calderón Hernández, Murillo Galvis, y Torres Narváez, 2013, p. 411).

Con lo anterior, se deja claro que cada organización, sin importar su funcionalidad en el sistema económico, debe priorizar además de los factores de producción y de servicios, el factor psicosocial de los empleados para un mejor desempeño.

Las entidades financieras son obligadas a transformarse constantemente en la actividad financiera, precisamente por el lugar que ocupan en la economía. Dentro de los procesos de transformación, se encuentra la asignación de muchos recursos de tiempo, financieros y tecnológicos, además de superar barreras culturales (Guerrero, 2013, p. 42) siguiendo en la línea, el autor expone que con esto:

Se encargan de construir en sus empleados las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus metas, generándoles un pensamiento estratégico, conocimientos financieros que se desarrolla en diferentes situaciones de negocios, y relaciones sólidas a través de la entidad para comunicar datos técnicos-financieros. (Guerrero, 2013, p. 44)

Lo anterior, demuestra la carga de los empleados de estas entidades por integrar lo técnico con otras disciplinas afines o no, para un resultado positivo en el quehacer de estas organizaciones. En los empleados de las entidades financieras, recae la responsabilidad “doble” de cumplir sus funciones de manera positiva. Por un lado, el empleado debe pensar

continuamente en la importancia de sus funciones para el desarrollo de la actividad económica en su entidad, y, por otro lado, se responsabiliza en el cumplimiento de sus metas como empleado, y en generar confianza en agentes externos que requieran de los servicios de dicha entidad.

No es solo un “empleado más”, es una pieza fundamental que se une con otras de vital importancia para el cumplimiento de objetivos en conjunto. Al hablar del empleado como pieza fundamental es porque este va más allá de medir cifras y generar aproximaciones numéricas. El empleado está en la necesidad de establecer relaciones sociales con individuos o agentes para lograr entre otras cosas, la percepción de compromiso, responsabilidad, estabilidad, etc, que es lo que se busca en organizaciones de servicio.

Se lleva a pensar en la carga que asume el empleado de una entidad financiera, creando la necesidad de nuevas formas para el bienestar de este, que incluye entre otros aspectos organizacionales, a preservar la salud de cada uno de ellos, con el fin de prevenir y minimizar problemáticas que lo afecten directa e indirectamente.

Con lo descrito en líneas anteriores, la presente reflexión plantea como objetivo, describir la influencia del estrés laboral como factor psicosocial en los empleados de

entidades financieras, cuyo cargo se desarrolla principalmente en la atención al público. A partir de esto, se resaltan referentes conceptuales que se abordarán a lo largo del escrito, entre los que se encuentra el factor psicosocial, estrés laboral, entidades financieras, desempeño laboral y la atención al público.

Metodológicamente, desde un enfoque cualitativo se traerá a colación diferentes ideas y argumentos de académicos que han surgido como análisis de temáticas referentes que se abordarán en la presente reflexión, todo ello desde lo documental y dando pie al intercambio de ideas. Se realizó una búsqueda de fuentes primarias y secundarias que cumplieron con las características exigidas para el presente artículo. La bibliografía referenciada fue seleccionada de acuerdo con los conceptos que permitieron el desarrollo de las ideas propuestas, además se tuvo en cuenta fuentes secundarias del año 2010 en adelante, orientadas al ámbito de la psicología organizacional, lo anterior a través de bases de datos académicas como redalyc, scielo, scopus y el buscador google académico.

Esto resulta importante para elaborar y describir desde lo teórico las diferentes ideas que se expresan desde el punto de vista de la psicología organizacional. En primer lugar, se plantea el estrés laboral como factor

psicosocial en las entidades financieras, utilizando referentes conceptuales como *factor psicosocial y estrés laboral*, y generando el debate desde fuentes primarias y secundarias con información suministrada por la revista de psicología iberoamericana y la revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología. En segundo lugar, se debatirá sobre el Estrés laboral en el desempeño de empleados con cargos afines en la atención al público en entidades financieras, utilizando referentes conceptuales como el *desempeño y la atención al público*, extrayendo la información necesaria de las fuentes primarias como el libro de la teoría de las organizaciones de la Editorial Trillas, y la Revista de Ciencias empresariales de la Universidad San Martín. De este modo, se pretende darle importancia a estos factores psicosociales en organizaciones, como *el estrés laboral en las entidades financieras*, teniendo en cuenta fuentes primarias como la Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas, del Observatorio de riesgos psicosociales de Madrid, España; con el fin de aportar con estrategias de mejora para prevenir y mitigar cualquier situación que involucre la salud de empleado en este tipo de entidades.

#### **I. El estrés laboral como factor psicosocial en las entidades financieras.**

En términos organizacionales, el *factor psicosocial* se relaciona directamente con la organización, las funciones en el trabajo y su contenido, afectando el bienestar o salud (física, psíquica, social) del trabajador y el desarrollo de su trabajo (Consejería de Educación y Cultura. Secretaria Sectorial de Educación, 2004, p. 164). Por otro lado, los factores de riesgos psicosociales afectan en diferentes ambientes sociales como la familia y las prácticas socioculturales del individuo (Verano Quitlan y Garavito Ariza, 2015, p. 32).

En este sentido, El factor psicosocial cumple un papel fundamental en el desarrollo de un sistema laboral eficiente para las organizaciones, y en este caso para las entidades financieras. El bienestar en los empleados es un punto clave en las organizaciones porque crea un equilibrio entre lo humano y lo técnico, complementando la perspectiva económica que mostraba en los inicios de la historia al empleado bajo el concepto de salario.

Disciplinas como la psicología y la sociología desde su análisis comenzaron a relacionar el trabajo con la interacción social entre individuos, y fue con los nuevos modelos económicos y la globalización que se vio afectada la autonomía del empleado sobre su actividad laboral: el control sobre las jornadas laborales, exigencias, demandas de productividad y la eficiencia se

convirtieron en un riesgo que terminaron en una serie de factores psicosociales que afectaban directamente al individuo en su rol de empleado (Hernandez Calderon, Serna Gomez, y Zuluaga Soto, 2013, p. 422).

No siendo ajena a este modelo de exigencias laborales, las entidades financieras con su modelo de negocio competitivo se vieron a la tarea de desarrollar procesos para evitar factores de riesgos en sus empleados:

Los factores de riesgos se asociaron a la seguridad, la ergonomía, y con un análisis detenido se comenzó a hablar de riesgos psicosociales como el estrés, el síndrome del quemado o *burnout* y el acoso. (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 33)

El estrés en términos generales ha tomado relevancia en los últimos tiempos, incluso en lo jurídico tomando como causa la sobrecarga de alguna actividad, la práctica de algo repetitivo y alguna función del individuo que abarque la dinámica psicosocial (Osorio y Cárdenas Niño, 2017, p. 82). En este sentido, el estrés desde lo laboral se genera a partir de factores relacionados con las dinámicas en el trabajo que va desde el horario laboral, el no realizar pausas en determinado tiempo, el ritmo acelerado en el

trabajo, la sobrecarga en las funciones del empleado, entre otras cosas, que se refleja en el desempeño del empleado con sus funciones y sus relaciones sociales dentro y fuera de la entidad u organización.

Las entidades financieras, fundamentales en el modelo de servicios competitivo, señalan que el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerle frente o mantenerlas bajo control (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 34), y se deja claro que, aunque no es una enfermedad, puede provocar problemas de salud física y mental, como la depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales, de músculos y demás.

Las causas asociadas al estrés laboral pueden variar, según los contextos macro y micro de la organización, en este caso de la entidad financiera. Factores como la llamada cultura de las organizaciones que es influida constantemente por otras culturas organizacionales (Ramos y Jordao, 2015, p. 17) y que son impulsadas por dinámicas empresariales de orden estructural, llevan a un modelo laboral que recae en la inmediatez para el cumplimiento de los objetivos de una entidad; se suma el contexto micro que, para el observatorio de riesgos psicosociales puede variar dependiendo el ambiente (iluminación, ruido, temperatura,

contaminación); de la tarea a realizar (carga mental, control sobre la tarea, ritmo de trabajo); y de la organización (conflicto y ambigüedad de roles, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral, etc.) (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 34).

Como se mencionó anteriormente, aunque el estrés laboral no es una enfermedad, las causas tanto macro como micro de este factor psicosocial pueden generar una serie de consecuencias que van desde lo físico, lo psicológico, y para la entidad misma. Dentro de las consecuencias físicas, se habla de enfermedades como problemas respiratorios, cardiovasculares, gastrointestinales, musculares; dentro de las consecuencias psicológicas puede existir trastornos del sueño, depresión, ansiedad, alteraciones en el sistema nervioso; y en las consecuencias para la empresa, se puede ver reflejado en incapacidades por parte del empleado, accidentes de trabajo, absentismo, etc. (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 35).

Las consecuencias del estrés laboral conducen a un estudio detallado sobre el bienestar de los empleados de entidades financieras y lleva a plantear constantemente formas para evitar contratiempos en la salud de sus empleados; sin embargo, lo planteado debe articular además del bienestar individual, nuevas ideas que prevengan o

mitiguen el riesgo en el desempeño laboral, y por lo tanto evitar consecuencias negativas para la entidad financiera. El estrés laboral como factor psicosocial se evalúa desde lo individual hasta lo organizacional, siendo visible la importancia de este en las dinámicas que exige el mundo moderno, específicamente las que ofrece el mundo del trabajo.

## **II. El Estrés laboral en el desempeño de empleados con cargos afines en la atención al público en entidades financieras**

Desde la teoría, la práctica del trabajo se comprende como una construcción social que afecta la conducta del individuo y su relación social. Una gran cantidad de estudios en diferentes países, abordados a partir del análisis de la OMS, han demostrado los efectos físicos y psicológicos derivados del estrés en el trabajo y que afectan directamente al individuo en su rol de empleado. Sin embargo, el estrés laboral incide además en el contexto del trabajo, llevando al no cumplimiento de metas, entre otras cosas por la falta de motivación en sus actividades. Y en el caso de los empleados cuyo cargo se basa en la atención al público, incide en la información que este suministra sin lograr la percepción de seguridad y confianza que debe transmitir, y por ende a

una imagen negativa de la entidad financiera.

Los empleados que ofrecen los servicios en la entidad financiera de manera directa, además de saber la importancia de su cargo para esta, deben ofrecer un servicio que garantice confianza y seguridad en sus productos. Con lo anterior, el manejo de los factores psicosociales en estas organizaciones, como lo es el estrés laboral debe ser riguroso para evitar el bajo desempeño de las actividades en el empleado.

Las funciones efectuadas por los empleados que manejan servicio al cliente, deben realizarse entre lo técnico y lo social, cumpliendo con los objetivos de ambas partes. Por un lado, sin olvidar la función en su rol laboral, y por el otro, sin tomarse cada situación como personal, expresando amabilidad, confianza y evaluando rentabilidad, todo esto a través de relaciones horizontales entre el empleado y el agente externo a la entidad financiera, que es llamado en este caso *cliente*.

Conociendo el rol que desempeña el empleado en la atención al público, no cabe duda que el estrés sea un factor transversal entre la práctica laboral individual, el bienestar del empleado, y el cumplimiento de objetivos generales por parte de la entidad financiera; lo anterior implica en todas sus formas evaluar el desempeño del empleado,

una vez que el estrés laboral “irrumpe” en este, cambian las dimensiones personales y laborales.

Sin olvidar la importancia de tratar las consecuencias que trae el estrés laboral en el ámbito personal del individuo. En este caso, el contexto laboral se ve afectado de muchas formas: la ausencia parcial o total de sus funciones, bajo cumplimiento de metas, desgaste en las relaciones laborales y un ambiente laboral pesado, entre otras cosas. Por ello, las entidades financieras trabajan permanentemente en la motivación de sus empleados que se mide en algunos casos con el desempeño de sus funciones.

Desde la teoría de las organizaciones, la motivación es definida como el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga necesidades y alcance una meta deseada (Sexton, 1977). En el caso de las entidades financieras, la motivación es una característica determinante que mejora el desempeño en el empleado, además que es una forma de intervenir para prevenir y mitigar causales de estrés laboral.

Diferentes estudios estadísticos realizados en organizaciones de todo tipo, señalan una relación permanente entre el desempeño del empleado y la motivación en sus funciones (Gonzales, 2014), esto se debe a una serie de proposiciones de tipo organizacional que permite, en términos generales una vida laboral flexible que evite

riesgos de factores psicosociales como el estrés laboral.

Es un hecho que el estrés se debe abordar desde lo organizacional con estrategias que fortalezcan el ambiente laboral de todos los empleados, que sean medibles en el desempeño de sus funciones, y aunque este no muestre resultados inmediatos, precisamente por el trabajo que lleva la intervención de lo psicosocial, los resultados cualitativos que se evidencien entre los empleados, se traducirán en metas cumplidas para la entidad financiera.

### **III. Estrategias para prevenir y/o minimizar el estrés laboral en empleados de entidades financieras cuyo cargo se desarrolla en la atención al público**

Con lo mencionado en líneas anteriores, son las entidades financieras las que deben crear como tarea en su agenda, estrategias que reduzcan o eviten factores de todo tipo, en particular los psicológicos que ponen en riesgo la salud laboral del empleado.

Actualmente, el trabajo en las entidades financieras está impregnado por múltiples demandas de producción y competitividad, estos escenarios promueven en cierto sentido incertidumbres e

inseguridades, siendo el empleado más demandado, llevándolo al agotamiento que se configura en estrés, causando daños psíquicos individuales (Viera, Costa, y Oliveira Silva, 2016, p. 160).

Es un hecho que el origen del estrés laboral en los empleados de entidades financieras surge a partir de factores externos y se configura en el ambiente físico de la entidad, pues es en este lugar que las relaciones laborales y sociales son directas entre el empleado y los clientes, lo que lleva a un difícil control en el contexto, en el caso que se genere cierta intensidad en alguna situación en particular. Con esto, no cabe duda en señalar la importancia de estas situaciones, a las que se denominan “periodos de crisis” que crean desestabilidad organizacional, ya sea por factores exógenos (presión económica y social a partir de la globalización) o por agentes endógenos, provocando desequilibrio en este caso de la entidad financiera (Rogel Gutierrez y Urquizo Villafuerte, 2019, p. 2).

En este punto, se habla de implementar estrategias o medidas que van de la mano con las transformaciones del orden laboral; son entonces estrategias para el fortalecimiento de la llamada cultura organizacional, y el desarrollo de capacidades gerenciales ante factores de riesgos en los empleados de la entidad financiera (Rogel Gutierrez y Urquizo



Villafuerte, 2019, p. 3). También se debe tener en cuenta la capacidad que tiene el empleado para fortalecerse ante situaciones difíciles de acuerdo con el contexto en el que esté inmerso.

El estrés laboral, al ser reconocido de forma institucional como un factor de riesgo psicosocial, lleva a las entidades financieras a repensar con compromiso en una “política anti estrés” interna y externa (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 105). Dentro de lo que se plantea, se puede sugerir cambios en las dinámicas de trabajo como el diseño de una carga de trabajo adecuada que evite la presión laboral y social, impidiendo la carga mental, y por lo tanto la carga psicosocial; rediseño de las relaciones sociales, para la mejora y el cuidado del clima laboral y relaciones interpersonales; e inclusión en procesos de gestión preventiva con relación a los conflictos socio-laborales (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 34). Lo anterior, da un panorama donde las medidas requeridas para evitar el estrés en los empleados de las entidades, deben desarrollarse desde diferentes ángulos, buscando un punto de convergencia para el bienestar laboral, individual y organizacional.

Siguiendo en la línea, para llegar a ese punto de convergencia se debe primar el bienestar del empleado, sin olvidar los objetivos claves en la organización y sin

disminuir la práctica laboral que afecte las metas periódicas de la entidad. El riesgo de generar algún factor de orden psicológico depende del desarrollo en las interacciones entre lo técnico y lo social, para ello se generan dinámicas organizacionales a partir de nociones que van más allá de lo superficial. Se habla de “cultura” en la organización; dicho concepto se maneja hoy día en diferentes organizaciones como una forma para medir e identificar comportamientos entre sus empleados con relación a su rol en la entidad. Para Ouchi (1982) la cultura en una organización la constituye además de la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones, logrando unas características en particular como confianza, amistad, trabajo en equipo, entre otras, y concluye que las condiciones de trabajo no solo aumentan la productividad, sino también la autoestima de los empleados, logrando un impacto en el bienestar de estos.

Por ello, en las entidades financieras es necesario implementar desde la subjetividad, valores que conecten al empleado en su rol que en lugar de minimizar funciones que afecte lo laboral, se generen capacidades para enfrentar situaciones complejas en momentos determinados. De acuerdo con esto, se habla de resiliencia en las organizaciones (Rogel Gutierrez & Urquizo Villafuerte, 2019, p. 3),

como una habilidad que sirve para sobreponerse ante circunstancias adversas de cualquier índole, convirtiéndose en una estrategia para fortalecer a empleados y por ende a la entidad financiera, ya que se relaciona con la confianza y el optimismo frente a la adversidad, reconociendo las competencias y capacidades para mantener su posición en el momento que existan situaciones conflictivas, esto con el fin de preservar la calidad de vida (Rogel Gutierrez & Urquizo Villafuerte, 2019, p. 3).

Por supuesto, dentro de las estrategias que se implementan en la prevención y mitigación del estrés como factor psicosocial, se propone tener en cuenta además de indicadores macro que demuestren los riesgos que puede generar el estrés en el espacio laboral, programas de intervención que proporcionen compromisos desde la dirección con relación a una política de salud laboral; además la necesidad de implementar cambios en las dinámicas de trabajo, junto con el diseño de una carga adecuada con el empleado, comprendiendo la importancia que se requiere a la hora de prestar sus servicios de manera directa con el cliente; en lo referente a las relaciones sociales, estas deben rediseñarse para la mejora y el cuidado del clima laboral, a su vez se debe pensar en planes de información y formación que vayan más allá de “protocolos”, que estos vinculen procedimientos de orden

preventivo (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, pág. 35).

Se apuesta desde la experiencia de los empleados en estrategias de intervención que proporcionen alternativas en la resolución de situaciones complejas donde el empleado sienta conflictos con sus funciones, con sus clientes y en su espacio laboral. La idea, es que se eviten situaciones de conflicto socio laboral, sin que sienta que se está reprimiendo algún tipo de emoción, porque esto puede desencadenar de nuevo en estrés o en otro tipo de factor de riesgo para el empleado. Se deben construir formas de resolución de conflictos organizacionales (individuales y grupales) que brinden soluciones en el periodo de tiempo que se requiera, y un tipo de liderazgo entre los empleados dentro del marco de las soluciones inmediatas.

En suma, la estrategia para prevenir y mitigar factores de riesgos psicosociales como el estrés laboral, debe ser desde el plano de la intervención (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2011, p. 41). Intervenir desde el contenido de las funciones laborales, la interacción entre el empleado y sus clientes (comunicación), el espacio físico como lugar de trabajo, y en cierto grado en la vida individual del empleado (sin que sea el factor central), lo anterior, para lograr evidencia cualitativa y por ende comparar desde lo cuantitativo los

resultados obtenidos, esto para dar paso a otro tipo de estudios relacionados (Por ejemplo, la motivación del empleado de entidades financieras) a la disminución del estrés laboral como factor psicosocial.

#### IV. CONCLUSIONES

Con base a lo escrito en líneas anteriores, es innegable la transformación que se ha dado a lo largo de la historia, con el avance en nuevas formas económicas que poco a poco hicieron visible la función del empleado como pieza fundamental en el ámbito laboral. A raíz de esto, el papel del empleado fue tan clave que se comenzó a direccionar el análisis desde una mirada psicosocial, dando paso a la importancia de la salud de este para el cumplimiento de objetivos y metas generales en las organizaciones y/o entidades.

Las entidades financieras como organizaciones de gran importancia en el sistema económico, en este caso deben lograr una sincronía entre el ofrecer un servicio que transmita confianza a todos sus clientes, y la posibilidad de que sus empleados transmitan de la mejor forma el servicio ofrecido por la entidad. Esto se evidencia con la implementación de estudios que van más allá del cumplimiento de metas periódicas, y es en este punto que se manifiesta la importancia de abordar el análisis de temáticas que hablen del bienestar del

empleado y la permanencia en la entidad, siendo este, pieza fundamental de la misma.

En términos generales, en los últimos años la salud ha tenido gran importancia en el modelo de trabajo actual. Diferentes estudios realizados han demostrado durante varios años los efectos que dan lugar al estrés laboral. Por esto, desde la gerencia de las entidades financieras se plantea un trabajo para prevenir y mitigar situaciones que lleven al estrés laboral, específicamente en aquellos empleados que se encargan de la atención al público, porque son estos los que presentan mayor responsabilidad en la realización de sus funciones y en el manejo que le pueda dar a situaciones de conflictos donde su salud mental y física está expuesta.

Con este punto, se plantean estrategia que van más allá de la obtención de cifras y el diseño de documentos referentes al tema. Se trata entonces de la intervención en todos los aspectos que abarquen desde las funciones laborales, las relaciones sociales y el espacio físico, todo lo anterior como aspectos que influyen de manera positiva o negativa en la salud del empleado.

Siguiendo en la línea, no se deben descuidar varios aspectos que hacen parte del individuo, pues si se articula una solución transversal, la intervención para prevenir y minimizar el estrés laboral como factor de

riesgo psicosocial beneficiaria a las partes involucradas y daría paso a nuevas propuestas para fortalecer la dinámica organizacional y, por ende, una mejora que se refleja en el contexto económico y social en general.

Lo anterior, también es un llamado para que las entidades financieras trabajen en el plano de la intervención psicosocial con sus empleados, con el fin de minimizar además del estrés laboral, diferentes factores que ponen en riesgo la salud mental y física del individuo en la estructura social.

## REFERENCIAS

- Abello Paéz, P. A., & Patiño Paez, I. T. (2017). Estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el sector bancario en el cargo de cajero. *Escuela Administración de empresa. Universidad Santo Tomas*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9240/2017pati%20c3%b1oivonn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abello Paéz, P. A., & Patiño Paez, I. T. (2017). Estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el sector bancario en el cargo de cajero. *Escuela de Administración de*
- empresas Colombia: Universidad Santo Tomas*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9240/2017pati%20c3%b1oivonn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración. Pontificia Universidad Javeriana*. 409-423.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración. Pontificia Universidad Javeriana*. , 409-423.
- Consejería de Educación y Cultura. Secretaria Sectorial de Educación. (2004). *Capítulo I: seguridad y salud en centros educativos. En C. d. Educación, Prevención de riesgos específicos en centros educativos*
- Gomez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D., & Perilla, L. E. (2016). *Standarization of a battery of tests to assess psychosocial risk factors at the workplace among colombian workers*. Acta Colombiana de Psicología.

- Gonzales, S. (2014). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. San Martín emprendedor. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 15-35.
- Guerrero, G. (2013). Los retos de la gestión financiera frente a la planeación estratégica de las organizaciones y la globalización. *Revista de Ciencias administrativas y Sociales INNOVAR*, 37-45.
- Guerrero, G. (2013). Los retos de la gestión financiera frente a la planeación estratégica de las organizaciones y la globalización. *Revista de Ciencias administrativas y Sociales INNOVAR*, 37-45.
- Hernandez Calderon, G., Serna Gomez, H., & Zuluaga Soto, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre la gestión humana en las organizaciones. *Diversitas Perspectivas en psicología*, 409-423.
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw Hill.
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011\\_Guia\\_sectorial\\_Prev\\_RP\\_S\\_banco\\_cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011_Guia_sectorial_Prev_RP_S_banco_cajas.pdf)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011\\_Guia\\_sectorial\\_Prev\\_RP\\_S\\_banco\\_cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011_Guia_sectorial_Prev_RP_S_banco_cajas.pdf)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011\\_Guia\\_sectorial\\_Prev\\_RP\\_S\\_banco\\_cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011_Guia_sectorial_Prev_RP_S_banco_cajas.pdf)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011\\_Guia\\_sectorial\\_Prev\\_RP\\_S\\_banco\\_cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuadernos/guia/2011_Guia_sectorial_Prev_RP_S_banco_cajas.pdf)

- uias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guia de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011_Guia_sectorial_Prev_RP_S_banco_cajas.pdf)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guia de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guia de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2011). *Guia de prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf)
- Cajas*. Madrid: Comisión ejecutiva Confederal de UGT. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2011 Guia sectorial Prev RP S banco cajas.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011_Guia_sectorial_Prev_RP_S_banco_cajas.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. OMS. (2016). *El estrés laboral, un reto colectivo para todo latinoamérica*. Whashington, D.C. Oficina Regional para las Américas.
- Osorio, J., & Cardenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas Perspectivas en psicología*, 81-90.
- Ouchi, W. (1982). *Teoría 2: Como pueden las empresas hacer frente al desafío japones*. Bogotá: Norma.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015). *Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo*. Psicología Iberoamericana, 16-27.
- Rogel Gutierrez, E. M., & Urquizo Villafuerte, J. I. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de Ciencias Sociales*, ISSN: 1315-9518.
- Rogel Gutierrez, E. M., & Urquizo Villafuerte, J. I. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones

- financieras. *Revista de Ciencias Sociales*, ISSN: 1315-9518.
- Rogel Gutierrez, E. M., & Urquizo Villafuerte, J. I. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de Ciencias Sociales*, ISSN: 1315-9518
- Rogel Gutierrez, E. M., & Urquizo Villafuerte, J. I. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de Ciencias Sociales*, ISSN: 1315-9518.
- Rogel Gutierrez, E. M., & Urquizo Villafuerte, J. I. (2019). Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras. *Revista de Ciencias Sociales*, ISSN: 1315-9518.
- Sexton, W. P. (1977). *Teorías de la organización*. México: Trillas Editorial .
- Verano Quitlan, R., & Garavito Ariza, C. (2015). Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 30-37.
- Viera, A., Costa, A., & Oliveira Silva, L. C. (2016). Comportamiento organizacional: Diferencias na producao empirica entre psicologia. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 152-162.