

ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS



**LINA MARCELA GÓMEZ RINCÓN
D5200806**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Especialista en Alta Gerencia

**Director:
LILIANA PADILLA DE LA OSSA**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA
Agosto 2017**

Resumen

La salud mental de los empleados se ha convertido en un tema prioritario para las empresas, puesto que cada día son más las personas que ven afectada su salud a causa del estrés que puede producir la actividad laboral a la que se dedican. De acuerdo a los planteado, se analizaran las causas y consecuencias del estrés laboral en las instituciones financieras, con mayor aínco las que se generan en puestos que tienen como objetivo el cumplimiento de una meta comercial. Aun cuando el estrés laboral se puede producir en cualquier empleo y en cualquier nivel de la organización, la mayoría de casos suceden en la actividad comercial y en los puestos en donde la presión por el cumplimiento de objetivos y metas semanales, mensuales y anuales es el día a día.

Es por ello que la responsabilidad de la creación de un ambiente sano de trabajo está en cada uno de los colaboradores, eso si con el aval y acompañamiento de los líderes de la organización, así como el seguimiento permanente del área de RRHH y de Salud Ocupacional.

Palabras clave

Causas, Colaboradores, Entidades Financieras, Estrés laboral, Estresores, Trabajo, Tratamiento.

Abstract

The mental health of employees has become a priority issue for companies, since every day more people are affected by their health because of the stress that can cause the work activity to which they are engaged. According to the aforementioned, the causes and consequences of work stress in financial institutions will be analyzed, with more that those generated in positions that aim at the fulfillment of a commercial goal. Even when work stress can occur in any job and at any level of the organization, most cases occur in commercial activity and in positions where pressure for meeting weekly, monthly, and annual goals and goals is the day to day.

That is why the responsibility for creating a healthy working environment lies with each of the collaborators, if with the support and support of the leaders of the organization, as well as the permanent monitoring of the area of Human Resources and Occupational Health.

Key words

Causes, Collaborators, Financial Institutions, Stress, Stress, Treatment, Work.

Introducción

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

Para el caso particular de estudio, las Instituciones Financieras deben diseñar y disponer de programas dentro de su Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, que tengan como objetivo identificar y reducir los posibles causantes de enfermedades profesionales que estén relacionadas al estrés laboral. Al identificar los puestos de trabajo en los que más se presentan casos de enfermedad, como por ejemplo, los que tiene que ver con la atención al cliente, los equipos comerciales, entre otros. Así mismo la integridad física debe ser protegida dentro del sistema, con lo que se deben minimizar los riesgos que puedan contribuir al desarrollo particular del estrés, estos pueden ser, programas de higiene postural, pausas activas, actividades extralaborales, entre otros.

Según la II Encuesta de Seguridad y Salud en el trabajo, realizada en el año 2013, el estrés produce consecuencias graves para la salud y calidad de vida del trabajador, por tal motivo, se recomienda que la empresa debe contar con un programa adecuado de Salud para el Trabajo y planes de acción para evitarlo, a su vez el empleado debe tomar conciencia de este problema y realizar actividades extralaborales como un pasatiempo, practicar algún deporte o técnicas de relajación, que le ayuden a lograr una desconexión de sus tareas y responsabilidades diarias.

El ensayo busca analizar las diferentes definiciones de estrés laboral, las causas que lo producen, las consecuencias en los colaboradores de las Instituciones Financieras. Posteriormente, se exponen las diferentes medidas preventivas. Por ultimo, se presentan conclusiones que mencionan recomendaciones a considerar por los líderes de las Entidades Bancarias.

ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Las Instituciones Financieras avanzan a grandes pasos, gracias a la globalización y los cambios económicos, están enfocadas 100% en la productividad y rentabilidad del negocio, dejando a un lado la importancia del recurso humano, este descuido a generado un mayor grado de estrés laboral entre los trabajadores. El estrés y las consecuencias que este genera en la calidad de vida de los colaboradores dentro de las organizaciones, es un tema de actualidad y de estudio entre los gerentes de las grandes compañías.

El primer concepto de estrés tiene su origen en 1930, cuando el estudiante de medicina Hans Selye de la Universidad de Praga, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, cada uno con variedad de dolencias, presentaban síntomas comunes, diferentes a su enfermedad, llegando a definir el estrés como *“una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”*. La psicología ha estudiado este concepto, buscando explicaciones de por qué los seres humanos se estresan y por qué algunos estímulos actúan diferente en cada persona, llegando a definir el estrés como:

Un constructo interactivo, que implica una reacción del individuo tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de variables individuales, ambientales y sociales (estresor), y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo. (López & Campos, 2002).

En la terminología técnica, la tensión (inglés stress) es una fuerza que deforma los cuerpos. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. (Levi, 2001)

Todas las personas son diferentes, por lo tanto, la manera como el cuerpo intenta adaptarse a una situación de estrés es diferente de una persona a la otra. El estrés como una aceleración del cuerpo, como una respuesta a un estímulo presentado, que genera influencia, presión, o exigencia de su entorno mas cercano, puede considerarse como una de las enfermedades mentales mas

comunes de la actualidad, las personas se están enfermando a raíz de la actividad que realizan, no controlan las emociones y frustraciones que se producen cuando los resultados no son los esperados, cuando la presión no es manejada con inteligencia, cuando sienten que el tiempo no alcanza, que no pueden equilibrar la vida personal con la laboral y otros tantos factores que actúan como detonantes.

El estrés laboral se considera una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión, y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión. (Peiro & Rodriguez, 2008).

Siendo esta la explicación de estrés laboral mas clara y acertada para el análisis que se esta realizando, pues delimita específicamente la existencia de causas (estresores) y consecuencias (tensión), con lo que se hara mas fácil identificar dentro de las Instituciones Financieras, las que sean mas comunes, y la manera como se pueden prevenir.

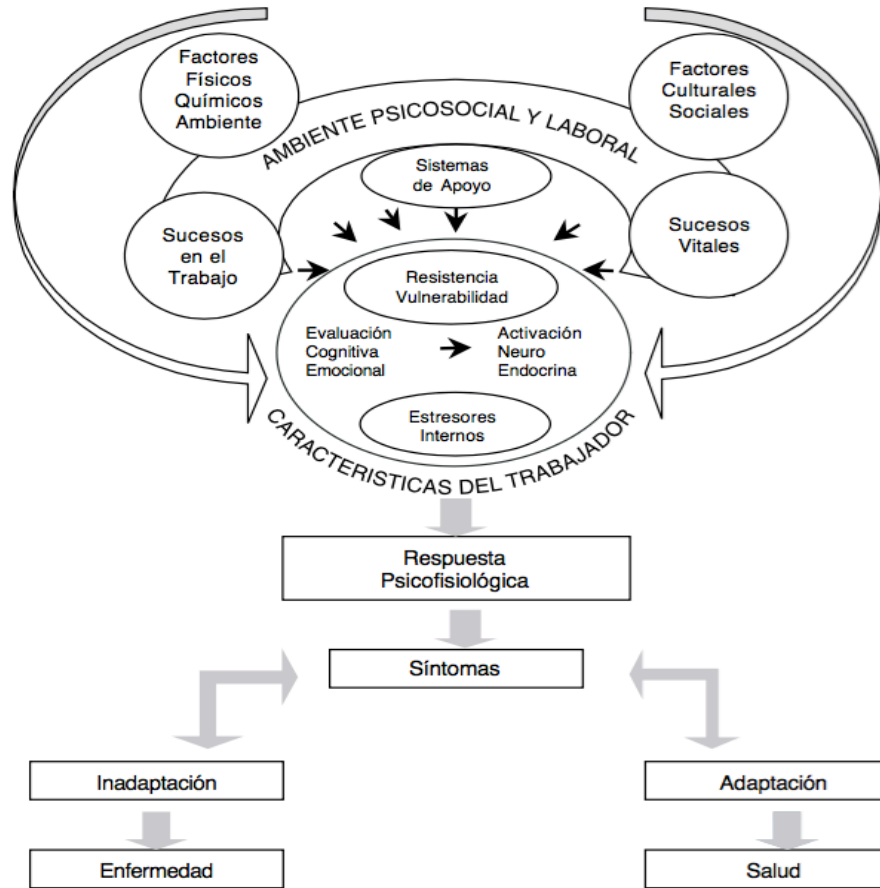


Figura 1. Modelo sistémico del estrés. Copyright 2001 por Revista de Psicología de Universidad de Chile. Reimpreso con permiso

Como se observa en la figura 1. Modelo sistémico del estrés. El estrés se produce cuando existe una inadaptación a los factores físicos, químicos, culturales o sociales, a los sucesos presentados en el trabajo o los sucesos vitales del empleado, estos factores producen una respuesta psicofisiológica, que puede ser positiva o negativa, dependiendo de las características de cada persona y su evaluación cognitiva, si la respuesta es de inadaptación, se presentan consecuencias en la salud del trabajador, es importante destacar que todos los empleados responden diferente a los estresores presentados, pues depende de su personalidad y capacidad de adaptación. Por lo que podemos inferir que no todo el estrés es malo, porque cuando la persona es capaz de controlarlo y manejarlo es probable que le ayude a desempeñar sus actividades de manera mas rápida y eficiente, con la finalidad de dejar ese sentimiento a un lado.

Actualmente hay gran interés por estudiar el estrés laboral y sus consecuencias sobre la calidad de vida de las personas, así mismo como influye este en la productividad de las empresas, 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 de la Psicología, llamada Salud Ocupacional, esta área "tiene como objeto de estudio la relación entre el proceso de producción y las consecuencias hacia la salud de los trabajadores, orientándose, entonces, hacia los procesos sociales, para lo cual utiliza tanto a las ciencias naturales como a las sociales" (Betancourt, 1995).

El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica, Latinoamérica y Europa. En 1990, el 13% del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo y la incapacidad psicológica debida a estrés mental progresivo en el trabajo, llega a representar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional. (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001)

En Colombia las cifras mas recientes se encuentran en la segunda Encuesta de Seguridad y Salud en el trabajo, realizada en el año 2013, por el Ministerio de Trabajo, en ella se indica que el estrés se presenta principalmente por atención al público, trabajo monótono, posturas que producen dolor y cansancio, y el trabajo excesivamente exigente; sin embargo, también hay factores relacionados como falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo solo, sobre todo si hace cara al público y a clientes. (Ministerio de Trabajo, 2013)

Regus, una firma especializada en temas laborales luego de realizar una encuesta a más de 16.000 empleados de diferentes áreas, determino que el sector empresarial está siendo afectado altamente por el estrés laboral, pues las perdidas en las que incurre por este concepto son constantes, anualmente las pérdidas generadas aproximadamente por ausentismo laboral son de sesenta y tres mil millones de pesos y por estrés laboral treinta y ocho mil millones de pesos, se estima que el 38% de la población activa en Colombia lo padece y los días laborales perdidos llegan a los tres millones de días al año.



Figura 2. Estrés laboral en Colombia. Copyright 2016 por Instituto Europeo de Psicología Positiva.

Reimpreso con permiso.

Luego de observar las cifras de la Figura 2. Estrés laboral en Colombia, el costo promedio por trabajador colombiano, a causa del estrés es de ciento setenta y nueve mil pesos, generando en una entidad bancaria por cada mil empleados, perdidas anuales aproximadamente de ciento setenta y nueve millones, por tal motivo es importante que los gerentes y altos directivos sean concientes que el mayor activo de la empresa es el empleado, que velar por su salud mental es una responsabilidad de todas las áreas y que la creación de planes y programas de prevención será la mejor manera de construir ambientes de trabajo saludables, sin que la productividad se vea afectada, pues claramente así como el activo más importante son las personas, el objetivo de la organización siempre es económico. A esto es importante sumarle calidad de vida, estrategias de reconocimiento, planes de crecimiento profesional y otras tantas actividades que ayudaran a la disminución del estrés y a la estabilidad del empleado dentro de la organización. Esto significa que para que la empresa pueda “mantenerse en el tiempo va a depender de la permanencia de los individuos en la organización y esta permanencia está relacionada con la satisfacción del empleado con su trabajo, sobre todo en empresas de servicios como las financieras” (Huete & Soler, 2003).

En este orden de ideas, esta es la forma como se puede evitar que sus empleados lleguen a sufrir algún tipo de estrés laboral; ya sea Episódico o Crónico. Los cuales se diferencian por 3 factores que presenta el estresor: primero, el tiempo que dure, segundo, su recurrencia y, por ultimo la intensidad. Siendo, el estrés Episódico el que se presenta momentáneamente, es decir, el estresor dura solamente un tiempo corto, no se posterga por mucho tiempo; solo se da en una situación concreta y esporádica, y cuando se resuelve desaparecen todos los síntomas (*Posada, 2011*). Un ejemplo de este tipo de estrés, es el que se produce cuando un cliente discute con un empleado bancario, independientemente de las motivaciones del cliente, es decir sean o no justificadas, el empleado se someterá a un estrés esporádico a razón de lo acalorado del momento, es probable que se deba a que el colaborador no está capacitado para manejar las objeciones, o que pueda sentir que la situación es personal, o sencillamente que no tenga control sobre sus emociones y por ello pueda sentirse indispuerto ante la situación, pero esto será de manera temporal, quizás cuando el cliente se retira de la oficina el empleado estará en la capacidad de retomar su labor con normalidad.

Por otro lado, está el estrés Crónico, el cual se presenta de manera constante, es decir, el estresor dura por mucho tiempo, se da siempre en una situación que es recurrente, repetitiva y con gran intensidad, por lo que los síntomas de estrés aparecen a diario; cada vez que la situación se presenta. La única manera para desaparecer los síntomas es evitar al máximo el estresor (*Posada, 2011*). Un ejemplo de este tipo de estrés, son las largas jornadas de trabajo para poder alcanzar las metas que mes a mes deben cumplir los empleados bancarios, haciendo que tengan que quitarle tiempo a su ocio, descanso o tiempo familiar, por quedarse en el entidad a cumplir con sus metas. Metas que tienden a subir con el paso del tiempo. La intervención del líder del equipo será siempre imprescindible para el control de estas situaciones, se deben crear estrategias con las que el tiempo pueda usarse de la manera mas eficiente, adaptando los cronogramas y evaluando las estrategias que permitan que con menor dificultad se alcancen los objetivos. Así mismo el sentirse parte de un equipo y motivado puede contribuir a que las situaciones de estrés sean cada vez mas reducidas. Claramente no es posible que las metas se eliminen, como se ha mencionado con antelación, el objetivo económico de la empresa siempre será su razón de ser, pero si es posible que la manera como se den los incentivos, las estrategias, las actividades, hagan que las personas puedan encontrar el lado positivo a la actividad desempeñada.

En las entidades financieras es necesario contar con un nivel de tensión mínimo para los empleados, pues cuando las exigencias no están acorde con las expectativas, capacidades y necesidades del trabajador se presenta un desequilibrio de factores, afectando el desarrollo personal y laboral, lo que genera una influencia negativa en el rendimiento organizacional, por tal motivo se hace necesario conocer que produce el estrés laboral y como está clasificado, caracterizándolo como un fenómeno indeseable, ocasionado justamente por no enfrentar adecuadamente a los agentes estresantes asociados en el trabajo.

Para ello es importante que dentro del plan de SST se encuentre una estrategia corporativa en la que se incorporen hábitos saludables a través de programas de liderazgo personal y de bienestar emocional. Por ejemplo jornadas de capacitación, actividades asociadas al ocio y al esparcimiento, entre otras.

Los estresores del trabajo se generan cuando la capacidad individual no encaja con las exigencias del entorno, y con las expectativas de la persona. Es fundamental que los líderes de las organizaciones financieras creen y mantengan una cultura en donde el colaborador pueda sentirse seguro dentro del ambiente laboral, entienda que forma parte del equipo de trabajo, en donde puedan encontrar un equilibrio entre la carga laboral y la jornada de trabajo, cuando estos factores no están alineados a la capacidad del individuo, se genera una sobrecarga, presión, ansiedad, depresión y por ende estrés laboral. Para Slipak (1996) la adaptación del individuo a las exigencias del medio son las que determinan su éxito o su fracaso.

Una de las situaciones que más conllevan a que se genere estrés laboral en las entidades financieras es el trabajo reiterativo y monótono, por ejemplo, el que realizan las personas que están en el área de caja, todos los días se dedican a realizar un sinnúmero de transacciones y es posible que no encuentren algo diferencial en su actividad. Adicional que tiene un componente físico importante, y es que mantienen mucho tiempo la misma posición y realizan con sus manos los mismos movimientos, también deben ser ágiles y rápidos; y la responsabilidad económica inherente al puesto hace que la presión aumente. En los demás roles de la organización bancaria hay situaciones que son susceptibles de generar estrés, en el caso de los asesores comerciales,

están orientados a la meta, al cumplimiento del presupuesto, son los responsables de traer el dinero a la empresa y de que el objetivo económico de la entidad se cumpla. Es imposible que estas no sean las funciones de un empleado de este tipo, no puede ser que no exista presión por el cumplimiento de las ventas y de las metas, pero es importante que las estrategias de los líderes se vean manifestadas en sus equipos, siendo esta una manera de controlar los niveles de estrés. El líder, debe contar también con el respaldo de la empresa para aplicar sus técnicas, es encontrar el gana gana entre los empleados y la organización y será el líder el que debe intervenir allí. Estas estrategias deben estar orientadas a que el rendimiento de los empleados sea el mejor posible y que los daños colaterales sean reducidos; por ejemplo, la creación de aceleradores como un día de descanso compensado por la venta de X o Y producto en el que el equipo está quedado, o la organización de una actividad extracurricular, de sano esparcimiento como un campeonato deportivo.

Otros motivos que producen estrés en los empleados bancarios, son los rápidos cambios que se producen dentro de las entidades, generando incertidumbre en los empleados, los nuevos sistemas de trabajo y la atención a unos clientes cada vez más exigentes. En concreto, dos de los factores de estrés a los que están sometidos en el sector bancario, son el conflicto y la ambigüedad de rol a la que están sometidos los empleados. (Osca, 2004).

Aun cuando es imposible evitar que estos cambios se produzcan, es importante que la cultura dentro de la organización esté orientada al cambio, a que cada uno de los empleados sea consciente que el entorno económico está en constante movimiento y que hay situaciones que ni siquiera el líder puede evitar, pero claramente, este último debe estar en la capacidad de ofrecer la seguridad a su equipo, debe ser el que con su ejemplo genere grados de motivación tal, que los empleados no sientan estos cambios de manera drástica.

Existen otro tipo de estresores denominados biogénicos que son los "estímulos capaces de producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de otros factores psicológicos" (Reig, Vindel, & Tobal, 1995) como el aire acondicionado excesivo en las oficinas bancarias que genera temperatura extrema, presencia de ruido elevado y enfermedades.

Estos dos tipos de estresores mencionados, generan en los trabajadores efectos agudos a nivel psicológico, psicomotor, o fisiológico, desarrollando en el trabajador problemas de salud y mala calidad de vida.



Figura 3. Modelo de estrés del trabajo. Copyright 2016 por National Institute for Occupational Safety and Health. Reimpreso con permiso

Entre los empleados bancarios las consecuencias a nivel fisiológico que se producen por causa de sus actividades diarias son: "taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento del metabolismo basal, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, enfermedades de la piel y caída de pelo." (Boliviana, 2007).

Comúnmente las consecuencias a nivel cognitivo que los empleados comerciales de entidades financieras presentan son: "sensación de preocupación, indecisión, mal humor, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control." (Boliviana, 2007)

También los colaboradores pueden presentar condiciones a nivel psicomotor: "hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, conductas impulsivas, risas nerviosas y bostezos excesivos. Trastornos sexuales, ansiedad, insomnio y trastornos alimenticios." (Boliviana, 2007)

Una de la forma más peligrosa que tiene de progresar el estrés laboral, que está en constante estudio y que se desarrolla en los empleados de las empresas prestadoras de servicios, pues tienen contacto directo con los clientes de las organizaciones, como los asesores y cajeros de las entidades bancarias, es el síndrome de Burnout, esta enfermedad tiene su origen en las relaciones que se generan entre los miembros de la organización y sus clientes, inicia cuando "fallan las

estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés. Siendo una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los clientes y hacia el rol profesional. " (Gil Monte & Peiro, 1997)

Los síntomas que se presentan en los trabajadores que lo padecen son actitudes negativas hacia los clientes, pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico, sentimientos de culpa y cansancio mental, siendo considerado un gran daño psicosocial, por lo tanto, los gerentes deben conocer su prevención e identificar cuáles de sus empleados pueden padecerlo.

No existe un tratamiento específico o una fórmula mágica que cure inmediatamente el estrés laboral en una persona, pues es un proceso que se debe desarrollar de acuerdo a cada ser humano y de acuerdo a cada situación presentada, es importante conocer el tipo de estresor, la intensidad y el tiempo que lleva la persona con esta situación, adicional si la persona no cambia de actividad, es de gran importancia que la empresa participe activamente en este tratamiento con un análisis y cambio de su cultura organizacional, determinando que les produce el estrés a sus empleados, comunicación directa con ellos, buen liderazgo y realización de las correcciones respectivas, pues un buen líder debe velar por el bienestar de todos sus colaboradores y por un sano ambiente laboral.

Tipo de terapia	Características
Corporal	<p>Intenta contrarrestar las reacciones fisiológicas del estrés.</p> <p>Las más utilizadas son las técnicas de relajación, que tienen como objetivo que la persona sea capaz de contener sus propias reacciones, mediante la contracción y relajación muscular y el control de la respiración en un ambiente tranquilo.</p> <p>Otras técnicas utilizadas son la meditación trascendente, el yoga o el budismo zen.</p>
Cognitiva	<p>Se basa en la utilización de una serie de procedimientos tendentes a modificar la conducta del individuo.</p> <p>Los más importantes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustituir pensamientos negativos y exagerados por otros más positivos y menos excesivos. • Enseñar a manejar las situaciones de estrés (se explica cómo afectan y cuáles deben ser las respuestas adecuadas). • Ayudar a afrontar la situación de conflicto para que el paciente intente solucionarla y pueda enfrentarse en lo sucesivo a otro tipo de situaciones, lo que además incrementa su confianza en sí mismo.
De modificación del comportamiento	<p>Enseña a reservar tiempo para el descanso físico y para realizar algún tipo de actividad fuera del trabajo.</p>

Tabla 1. El tratamiento del estrés desde una perspectiva psicológica. Nota Recuperado de Mheducation. Copyright 2011 por la Mheducation. Reprinted with permission.

En el ámbito corporal, según las investigaciones, el mejor tratamiento para mejorar los síntomas del estrés y controlarlo, es tener un pasatiempo que genere tranquilidad y distracción, tomar pautas activas, tener buenas relaciones familiares y amigos con los cuales se pueda dialogar y desahogar los problemas, es recomendable que las entidades financieras organicen actividades de esparcimiento, como campeonatos deportivos, convenios con gimnasios, talleres artísticos, cursos académicos y un excelente programa de pausas activas. Para el ámbito cognitivo es indispensable que se desarrollen talleres de motivación personal y coaching en modificación de pensamientos negativos, a su vez el jefe de recursos humanos y los líderes de las diferentes áreas, deben tener contacto con cada empleado, entablando espacios directos de dialogo, con la finalidad de conocer que siente su colaborador, sus aspiraciones, inconformidades y metas a corto y largo plazo.

Los trabajadores que presentan estrés crónico y que no puede ser manejado por terapias o programas de relajación, deben ser tratados por profesionales de la salud, ellos estudiaran el estado en el que se encuentran el paciente, para así formular medicamentos o antidepresivos, es indispensable que el jefe conozca esta situación de su empleado y brinde el apoyo necesario para salir adelante en esta situación, es importante recalcar que cuando se presenta este tipo de estrés, el líder debe realizar un estudio para conocer de fondo que esta sucediendo en su entidad o área.

Tipo de terapia	Características
Higiénico-dietética	<ul style="list-style-type: none"> • Dormir las horas necesarias: al menos 7-8 diarias. • Llevar una dieta equilibrada en la que se pueda comer de todo, aunque evitando algunos alimentos que pueden potenciar la respuesta del estrés, como la cafeína y el alcohol, algunos quesos, fiambres, yogures, etc. • Realizar algún tipo de ejercicio físico con regularidad, pues mejora el bienestar personal tanto físico como psíquico y tiene un efecto neutralizante del estrés. No debe practicarse con carácter competitivo, porque esto supondría añadir un motivo más a la situación de estrés.
Farmacológica	<p>Con los fármacos se intenta que desaparezcan los síntomas físicos y psicológicos producidos por el estrés.</p> <p>Los medicamentos más utilizados en el tratamiento del estrés son ansiolíticos, que suprimen la ansiedad, y antidepresivos, en caso de que exista depresión.</p>

Tabla 2. El tratamiento del estrés desde una perspectiva medica. Nota Recuperado de Mheducation. Copyright 2011 por la Mheducation. Reprinted with permission.

Las organizaciones en especial las entidades Financieras deben contar con un programa de salud en el trabajo que preserve, mantenga y mejore la salud y la calidad de vida de sus empleados, pues el mejor antídoto para combatir el estrés laboral consiste en eliminar su causa desde el inicio, con una prevención temprana del mismo, las empresas deben tomar medidas correctivas cuando identifiquen el problema, con la realización de encuestas y dialogo constante con todas las personas de la entidad.

Para ello puede que sea necesario modificar la política de personal, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor participación en la toma de decisiones o conceder una mayor autonomía en los niveles más bajos. Aunque

evidentemente las medidas necesarias variarán en cada organización según los tipos de factores de estrés propios de cada una, todas las intervenciones deben basarse en un diagnóstico previo o en una auditoría del estrés que permita identificar los factores de estrés y las personas afectadas por él. (Cooper & Cartwright, 2001)

Los trabajadores también deben participar en la prevención del estrés laboral, pues deben manifestar a tiempo las irregularidades, indicar cuales son los aspectos que se lo producen, en miras de buscar una solución con su empleador. Pero es importante atacar el origen de estas situaciones, por ejemplo, ser mucho mas responsable con la labor de selección y contratación de personal, la vacante debe ser ocupada por la persona mas apta para las funciones del cargo, a veces por la finalidad de ocupar los puestos, las áreas no se precupan por hacer un estudio, unas entrevistas y unas pruebas mas a fondo para elegir al candidato.

A su vez los altos directivos deben proponer estrategias de prevención, diseñar actividades para romper la rutina y generar gusto por el trabajo realizado, para ello deben hacer una evaluación de los factores vinculados con el nivel de estrés presentado, estudiando estas cinco variables: "Estrés percibido; Percepción de apoyo social familiar; Percepción de apoyo social de las amistades; Nivel de sintomatología y Nivel de estrés generado por la preocupación u ocurrencia de sucesos de vida." (Lopez-Mena & Campos, 2002) La evaluación de estos cinco factores puede permitir establecer una relación entre el riesgo laboral de accidentes y la interacción de estrés, consecuencias organizacionales y sintomatología.

La prevención es entonces la única manera de disminuir la cantidad de casos de estrés laboral dentro de las entidades financieras, los planes de Salud y Seguridad en el trabajo deben incluir el diagnóstico y la prevención de las enfermedades de origen laboral, las actividades diarias deben estar enfocadas en el fortalecimiento de la salud mental del entorno. La capacitación, las pausas activas, vacaciones recreativas, talleres, retiros, encuentros empresariales, son solo algunos ejemplos de las herramientas que se pueden emplear.

La alianza entre las áreas de recursos humanos y los líderes de la organización es vital para que estos planes y programas generen los resultados esperados, ampliar los canales de comunicación, hacer una evaluación permanente del clima laboral y fomentar la participación en proyectos de la empresa, hara que los colaboradores se sientan vinculados de una manera mas directa con la empresa, y alejen el pensamiento que son solo números y que la importancia de ellos dentro de la organización va mucho mas alla de la realización y cumplimiento de sus labores.

Conclusiones

Por las actividades que deben realizar a diario los empleados y por la presión sometida para el cumplimiento de metas, se puede concluir que los trabajadores de las Instituciones Financieras están expuestos 100% al estrés laboral, pues este es una tensión generada en el trabajador por no adaptarse al contexto, ambiente y situación que trabaja.

El estrés laboral está generando grandes pérdidas en las empresas Colombianas, pues el 38% de la población activa en Colombia sufre de estrés laboral, elevando estas pérdidas en treinta y ocho mil millones de pesos al año, lo que significa que deben generar medidas correctivas y planes de acción, que les permita identificar el problema de raíz, a su vez es necesario que cuenten con un buen plan de Salud ocupacional y comunicación constante con todos los niveles jerárquicos de la organización.

Debido a las consecuencias que genera el estrés laboral en la salud física y mental de las personas, es necesario que las Entidades bancarias no olviden que sus empleados son el activo más importante de la organización y que deben velar por preservar y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, pues de ellos depende el éxito de la organización.

Los altos directos de las Entidades Financieras deben conocer la vida personal de sus empleados, sus aspiraciones, sueños y metas, a su vez tener una comunicación directa y fluida con ellos, que permita identificar cuando se esta generando estrés laboral.

Prever que el trabajador realice sus actividades en un ambiente que no afecte su salud física y mental es primordial para contrarrestar que se presente estrés laboral, para ello se deben crear programas acordes a los objetivos de la empresa, donde se encuentre contemplado la cultura organizacional y como mantener un buen clima laboral.

Referencias

- Peiro, J. M., & Rodriguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional . *Papeles del Psicólogo* , 69.
- López, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología* , XI, 150.
- Gil Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Betancourt, O. (1995). *Teoría y práctica de la salud de los trabajadores*. Quito: Centro de Estudios y Asesoría en Salud y Organización Panamericana de la Salud.
- Levi, L. (2001). Factores Psicosociales y de Organización. En S. Sauter, & L. H. Murphy, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo* (pág. 34.3). Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (2001). Factores Psicosociales y de la Organización. En S. Sauter, L. Murphy, J. Hurrell, & L. Levi, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo* (pág. 34.2). Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. *CES Salud Pública* , 68.
- Huete, L., & Soler, I. (2003). *Servicios & Beneficios*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Boliviana, U. C. (2007). El estrés laboral como sintoma de una empresa. *Perspectivas* , 57.
- Reig, J., Vindel, A., & Tobal, J. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés* , 117.
- Oscá, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Saenz y Torres.

- Cooper, C., & Cartwright, S. (2001). Resumen de las estrategias generales de prevención y control. En S. Steven, M. Lawrence, H. Joseph, C. Cary, & C. Sue, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (pág. 34.75). Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Lopez-Mena, L., & Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología* , 151.
- Ministerio de Trabajo. (2013). *Informe ejecutivo II encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo*. Bogota: Grafiq Editores SAS.
- Instituto Europeo de Psicología Positiva. (2016). *Estrés laboral en Colombia*. [Grafico]. Recuperado de: <http://cursopsicologiapositiva.com/wpcontent/uploads/2016/05/Infografi%CC%81a-IEPP-Colombia-1.jpg>
- National Institute for Occupational Safety and Health. (2016). *Modelo de Estrés del trabajo*. [Grafico].
- Mheducation. (2011). *El tratamiento del estrés desde una perspectiva psicológica*. [Tabla]. Recuperado de: <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>
- Mheducation. (2011). *El tratamiento del estrés desde una perspectiva médica*. [Tabla]. Recuperado de: <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>
- Revista de Psicología de Universidad de Chile. (2011) *Modelo sistémico del estrés*. [Grafico]. Recuperado de: <http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/issue/view/1699>