
Efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA
de la ciudad de Sincelejo, Sucre

Karen Inés Montalvo Salas
Joyce Smith Prasca Sequeda
Gregorio de Jesús Sanes Cruz

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas
Sincelejo
2022

Efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco
BBVA de la ciudad de Sincelejo, Sucre

Karen Inés Montalvo Salas
Joyce Smith Prasca Sequeda
Gregorio de Jesús Sanes Cruz

Trabajo de pregrado presentado como requisito para optar el título Administrador de
Empresas

Directora
Dra. Lilibiana Patricia Álvarez Ruiz

Co-Directora
Ana Patricia Martínez Arabia
Especialista en Investigación Aplicada a la Educación

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas
Sincelejo
2022

Nota de Aceptación

Nota: 4,5 (Cuatro punto cinco)



Director



Co-Director



Evaluador 1



Evaluador 2

Dedicatoria

Dedico éste trabajo principalmente a Dios, quien es el patrocinador principal de mis metas y sueños; por hacer posible un triunfo que por momentos creí que no se haría posible. A mi madre, por ser pilar importante en mi vida e instrumento de Dios para recordarme que los sueños no tienen fecha de caducidad. A mi hija motivo para esforzarme aun cuando sentía no poder avanzar, por que recordaba que es mi ejemplo el que hará eco en ti más que las palabras. A todas y cada una de las personas que de manera directa e indirecta me acompañaron ésta etapa, aportando a mi crecimiento personal y profesional. Joyce Prasca

Dedico este proyecto a Dios que siempre me regaló resiliencia, a mi mamá por su apoyo incondicional y a todas las personas que pudieron aportar en este largo camino. Gregorio Sanes

Agradecimiento

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, por ser el centro de nuestras vidas, quien nos da la sabiduría y perseverancia para alcanzar cada sueño que él pone en nuestros corazones, sin importar las adversidades que se presenten, con la fe intacta sin perder de vista que de su mano todo es posible.

A nuestras madres, mujeres cuya constancia se refleja hoy en un logro alcanzado, gracias por no desfallecer, por insistir que era el momento de seguir avanzando, que no debíamos conformarnos y que no hay una edad definida para lograr metas, no se es demasiado “viejo”, que no estamos en una competencia o con tiempos definidos para hacer algo. Gracias madre por no perder la fe, por creer que podríamos lograrlo y siempre motivarnos a crecer personal y profesionalmente.

A nuestras hijas, hermanos y sobrinos por su amor incondicional, palabras de apoyo y motivación.

A nuestra universidad CECAR, a los docentes que a lo largo de la carrera de Administración de Empresas modalidad a Distancia, impartieron conocimientos y de sus valores en este aprendizaje, a nuestra directora de tesis Dra. Liliana Patricia Álvarez Ruiz y Co-Directora Ana Patricia Martínez Arabia, por su guía, entusiasmo y correcciones, por formar parte de este objetivo alcanzado.

Por último, no menos importantes a los compañeros con los que compartimos estos años de aprendizaje, compromiso y amistad, de los cuales también aprendimos mucho. Compañeros de tesis y amigos de batalla y de vida con los que hoy conquistamos un peldaño más. Gracias Gregorio Sanez, Karen Montalvo, Joyce Prasca por nuestra unión, por creer que lo haríamos posible.

Tabla de contenidos

Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
1. Problema de investigación	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación del problema	15
2. Justificación	16
3. Objetivos	18
3.1 Objetivo general	18
3.2 Objetivos específicos	18
4. Marco referencial	19
4.1 Antecedentes	19
4.1.1 Antecedentes internacionales	19
4.1.2 Antecedentes nacionales	21
4.1.3 Antecedente local	22
4.2 Marco Teórico	23
4.2.1 Trabajo y salud laboral	23
4.2.2 El ambiente o clima laboral	25
4.2.3 Factores de riesgos psicosociales	26
4.2.4 El desempeño laboral	27
4.3 Marco legal	29
4.4. Marco conceptual	30

4.4.1 Calidad de vida laboral	30
4.4.2 Factores psicosociales	30
4.4.3 Clima laboral	30
4.4.4 Somatización	30
4.5 Operacionalización de variables	31
5. Diseño metodológico	33
5.1 Enfoque de la Investigación	33
5.2 Población	33
5.3 Instrumentos	34
5.4 Validación de instrumentos	34
5.5 Procedimiento	34
6. Resultados	36
7. Discusión	69
8. Conclusiones	73
9. Recomendaciones	75
Referencias Bibliográficas	76
Anexo	83

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....33

Lista de figura

Figura 1. Condiciones físicas del puesto de trabajo.....	40
Figura 2. Exposición a agentes contaminantes.....	41
Figura 3. Esfuerzo estados del puesto de trabajo.....	42
Figura 4. Cantidad de trabajo a cargo.....	44
Figura 5. Esfuerzo mental que exige su trabajo.....	45
Figura 6. Responsabilidad del puesto de trabajo.....	47
Figura 7. Orden responsabilidad en salud... ..	48
Figura 8. Métodos y procedimientos.....	49
Figura 9. Jornadas laborales.....	50
Figura 10. Efectos del trabajo sobre la vida del empleado.....	51
Figura 11. Desarrollo personal.....	53
Figura 12. Autonomía en el trabajo.....	54
Figura 13. Tipos de cambios que ocurra en el trabajo.....	55
Figura 14. Información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.....	57
Figura 15. Formación y capacitación del puesto de trabajo.....	59
Figura 16. Comunicación con el jefe inmediato.....	60
Figura 17. Apoyo del jefe inmediato.....	62
Figura 18. Percepción del ambiente social de trabajo.....	63
Figura 19. Apoyo del grupo.....	65
Figura 20. Unión del grupo de trabajo.....	66
Figura 21. Información de su rendimiento en el trabajo.....	68
Figura 22. Satisfacción laboral.....	69
Figura 23. Crecimiento laboral y personal.....	71
Figura 24. Tipo de cliente.....	72

Figura 25. Tipo de situaciones.....	74
Figura 26. Conducta en el trabajo.....	75
Figura 27. Comportamiento en el trabajo.....	76
Figura 28. Relaciones interpersonales.....	78
Figura 29. Comunicación – habilidades destrezas.....	79

Resumen

El presente estudio de investigación, tuvo como objetivo general caracterizar los efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, Sucre, dicha problemática fue observada, analizada y caracterizada a la luz del enfoque administrativo de la gestión del desempeño laboral y los riesgos psicosociales. Para tal fin, se optó por un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, tomando como población la totalidad de los cajeros del Banco BBVA en sus dos sucursales de la ciudad de Sincelejo (6), a los cuales se les aplicó la matriz de riesgos psicosociales intralaborales y la ficha de desempeño laboral para el cargo de la misma entidad. Como resultado se obtuvo que los riesgos psicosociales latentes están por el lado de la sobrecarga cualitativa de trabajo, al igual que el desempeño con altas cargas de responsabilidades. Como conclusión se obtuvo que efectivamente sí existe una afectación del desempeño por cuenta de condiciones psicosociales específicas.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, ambiente de trabajo, puesto de trabajo.

Abstract

The general objective of this research study was to characterize the effects of psychosocial risks on the work performance of the cashiers of Banco BBVA in the city of Sincelejo, Sucre. This problem was observed, analyzed and characterized in the light of the administrative approach to the management of work performance and psychosocial risks. For this purpose, a descriptive quantitative approach was chosen, taking as population all the tellers of the BBVA Bank in its two branches in the city of Sincelejo (6), to whom the matrix of intralaboral psychosocial risks and the work performance sheet for the position of the same entity were applied. As a result, it was found that the latent psychosocial risks are on the side of qualitative work overload, as well as performance with high loads of responsibility. As a conclusion, it was found that there is indeed an affectation of performance due to specific psychosocial conditions.

Key words: Psychosocial risks, work performance, work environment, job position.

Introducción

El desempeño laboral está sujeto a múltiples factores de orden personal, físico y social que confluyen en el puesto de trabajo, el cual a su vez posee unas características y demandas de acuerdo a su naturaleza, cuidados y procedimientos en función de un proceso en la empresa, por lo tanto, hablar de desempeño es indagar acerca de condiciones tan determinantes como los riesgos psicosociales intralaborales. Abrajan et al., (2009). Es así como el presente estudio, se trazó como objetivo general, caracterizar los efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, Sucre.

De esta forma, se abordó la problemática en el Banco BBVA en sus dos sucursales de la ciudad de Sincelejo, específicamente en el puesto de cajero, donde los altos niveles de responsabilidad y rutina muestran probable sobrecarga cualitativa de trabajo, la cual consiste en altos niveles de responsabilidad que ejercen presión psicológica sobre el trabajador, Gil y García, (2008). Desde la óptica de la administración del talento humano. De allí la importancia del estudio y sus alcances en materia de ambientes laborales y desempeño.

En consecuencia, se aplica una matriz de riesgos psicosociales intralaborales y la ficha de desempeño laboral a los seis (6) cajeros que laboran en las dos sucursales de la ciudad de Sincelejo. Los resultados en este orden de ideas, muestran un ambiente de trabajo relativamente adecuado o sano en cuanto a lo físico y lo psicosocial, no obstante, el puesto de cajero tiene particularidades, lo que se refleja en las conclusiones y recomendaciones del estudio.

1. Problema de investigación

1.1 Descripción del problema

El trabajo es una actividad humana que implícita y explícitamente conlleva a riesgos, su prevención y control es en gran medida la tarea de la salud, higiene y medicina en el trabajo, no obstante, estos persisten y se hacen más complejos en cuanto se alejan de lo físico y pasan al plano de lo psicológico y social. Esto es, las condiciones del trabajo y las percepciones que de este se derivan por parte de las personas que lo desarrollan, y al tiempo como estas percepciones y relaciones sociales pueden inferir sobre su rendimiento o desempeño. (Crespo, 2020)

Es así como los factores de riesgos psicosociales, en el ámbito del trabajo, aumentan las probabilidades de ocurrencias de incidentes, accidentes o enfermedades laborales posibilitadas por las condiciones del trabajo mismo, siendo estas condiciones, factores o elementos fundamentales de una persona para la consecución de su trabajo en un área determinada y que pueden derivar en patologías como el estrés, la tensión y depresión laboral. (ACHS, 2018).

En este mismo contexto, el desempeño laboral se entiende Como la acción que se ejecuta con el propósito de obtener un resultado en el trabajo en el que influyen la conducta orientadas al cumplimiento de las responsabilidades del cargo, el desarrollo del mismo, así mismo la realización de actividades extras que agrega valor, y las actuaciones coherentes de las normas y principios establecidos por la organización (Salazar, 2019).

Por tanto, el presente estudio centra su interés en la posible presencia de factores de riesgos psicosociales y su afectación al desempeño de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo. Esto es, posibles afectaciones reflejadas en el rendimiento laboral, a partir de las mediciones realizadas por la entidad como parte de la evaluación y la gestión de su talento humano, las cuales dan cuenta de un incremento sostenido de cantidad de actividades y responsabilidades en función de su realización e indicadores de cumplimiento.

Así mismo, se vienen observando de manera informal, situaciones asociadas a factores de riesgos psicosociales que pueden estar afectando el desempeño de los trabajadores; es así como se destacan signos de estrés, depresión laboral y ausentismo, que vienen afectando el cumplimiento de tareas y actividades desde el puesto de trabajo de cajero, asociados naturalmente a la misma dinámica y exigencias del cargo, más aún en el ámbito de las entidades financieras, donde las cargas cualitativas y cuantitativas de trabajo son crecientes; de acuerdo a lo observado desde el puesto de trabajo, se puede identificar el estrés y la carga de trabajo generado, y la falta de movimiento, donde se ve afectado de esta manera su desempeño laboral, y aumentado los factores de riesgo psicosociales.

En este mismo sentido, los planes de trabajo y las metas del cargo, crean además situaciones complejas en materia de rendimiento y condiciones de ambiente psicosocial de trabajo para los cajeros, estos afirman no conocer al menos los resultados y los criterios con los que son evaluados en función de su cargo, además, no se evidencia la existencia de un plan de mejora individual por trabajador que acompañe su desarrollo, lo cual trastoca en adversas las condiciones psicosociales y las hace proclive a la consolidación de riesgos que afecten el desempeño laboral.

En consecuencia, con lo anteriormente planteado, se formula la siguiente pregunta problema:

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, Sucre?

2. Justificación

Los ambientes sanos de trabajo, constituyen una suma de factores determinantes, no solo en el desempeño laboral, sino en la calidad de vida y motivación de las personas hacia el trabajo, por lo tanto, afecta directamente la productividad de una organización. Es así como la ausencia de condiciones de salubridad psicosocial en la cadena productiva puede llegar a generar alta rotación, accidentes, patologías ocupacionales y conflictos laborales que ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Al respecto, Stecher, Godoy y Toro (2012), manifiestan que una de las condicionantes básicas de la productividad y eficiencia en el servicio que se ofrece, está dada por el nivel de bienestar y satisfacción que sienten los colaboradores con su trabajo.

En consecuencia, las empresas se interesan cada vez más en conocer la relación entre dichas condiciones psicosociales y la probable afectación al desempeño del trabajador, máxime en puestos operativos con altos niveles de rutina, en los cuales las afectaciones a la salud mental laboral pueden significar el deterioro de los niveles de desempeño en cargos como el de cajero y sus funciones principales y secundarias.

Lo anterior plantea que, la relación entre el desempeño y posibles riesgos psicosociales es directamente proporcional, dado que existe una estrecha relación entre productividad y ambiente psicosocial de trabajo. Por lo tanto, una de las ventajas de orientar estratégicamente la organización hacia la seguridad y salud en los ambientes laborales es el aumento de la productividad, lo cual corresponde a un aporte práctico a la organización objeto de estudio. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010).

En esta dirección, se destacan los aportes teóricos, metodológicos y prácticos del presente estudio al Banco BBVA, al personal administrativo que labora en sus dos sucursales de la ciudad de Sincelejo y en la eventual transferibilidad del conocimiento a otro tipo de organizaciones que padezcan situaciones similares a la planteada en el presente trabajo. Teniendo como punto de partida un ambiente laboral saludable, con control óptimo de riesgos físicos y psicosociales,

generando un marco de referencia para una cultura de prevención que pueda orientar a los directivos de la organización. Además, orientar el estudio hacia el ejercicio del cuidado personal y colectivo, mediante prácticas que permitan el desarrollo de los procesos y el uso de las instalaciones en forma apropiada y eficiente.

Por último, como aporte a la generación de nuevo conocimiento, se espera poder gestionar evidencias de la relación entre los ambientes laborales, el control de factores de riesgos físicos y psicosociales y el desempeño laboral por parte del personal de caja partiendo de la aseveración hipotética que las condiciones de seguridad y salud en el trabajo tienen un alto efecto en el desempeño de los trabajadores.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Caracterizar los efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, Sucre.

3.2 Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

Evaluar el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

Analizar la posible asociación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

4. Marco referencial

4.1 Antecedentes

4.1.1 Antecedentes internacionales

Espinoza (2020), quien desarrolló el trabajo de investigación titulado, “Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un Banco de Huancayo, 2020” el cual aborda la problemática sobre la existencia de relaciones entre los factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés laboral basados en banco de Huancayo. De allí la necesidad de acuerdo al objetivo general de identificar los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

Por otra parte, la investigación fue de carácter cuantitativo para medir las variables de riesgos psicosociales y los niveles de estrés laboral. Para esta investigación fueron encuestados 58 empleados del banco de Huancayo, también se utilizaron cuestionarios para evaluar sus riesgos psicosociales y el nivel de estrés.

Como resultado, el estudio obtiene que las condiciones laborales y organizaciones inadecuadas, afecta la salud física y psicológica de los colaboradores del banco Huancayo, así mismo el volumen excesivo y la limitación de entrega es una de las principales causas del estrés laboral. En conclusión, los colaboradores expuestos a riesgo psicosocial tienen más niveles de estrés laboral, por lo que el apoyo social y el buen liderazgo ayudan a mantener los niveles de estrés bajos, y así mismo mejorar los aspectos de riesgos psicosociales.

Por su parte, Uris (2018), quien realiza la tesis doctoral titulada, “La Prevención de los Riesgos Psicosociales” la problemática abordada, correspondió a los diferentes riesgos psicosociales y su prevención. Su objetivo general es analizar la prevención de los riesgos que pueden afectar a los empleados en su lugar de trabajo.

Por lo cual utilizaron un método basado en técnicas de investigación, páginas web, tesis y libros, por medio de los cuales obtuvieron la información necesaria.

Como resultado obtuvieron que el principal riesgo psicosocial es el estrés laboral, ante los factores de riesgos psicosociales ya que este factor afecta la calidad de vida y puede traer problemas de salud física y mental. Se puede concluir que es fundamental el cuidado y prevención de estos factores de riesgos psicosociales, su prevención en aras de mejorar la calidad de vida y el rendimiento en el trabajo de las personas.

En el mismo sentido, Vélez y Salvador (2020), los cuales desarrollan el trabajo de investigación titulado, “Riesgo psicosocial en trabajadores bancarios de una cooperativa en la ciudad de Chone, Ecuador” el cual abordó la problemática, de los riesgos psicosociales en las instituciones bancarias. El objetivo general está basado en estudiar los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores bancarios, identificando sus causas.

Por lo cual utilizaron una metodología de tipo transversal, documental – cualitativa, se desarrolló bajo una investigación histórica analítica la cual se encarga de obtener información para así tener los objetivos principales en los que se centra los riesgos psicosociales del sistema financiero. Para la recolección de datos, utilizaron a 30 bancarios de la ciudad de Chone, mediante el FPsiCo 4.0 que consta de 44 preguntas de opción múltiple.

Como resultado obtuvieron que la entidad no toma las medidas necesarias para eliminar la totalidad de los riesgos psicosociales, causando afectaciones en la seguridad y salud de los trabajadores a corto, mediano y largo plazo. En conclusión, el estilo de vida saludable y seguro, debería establecerlo en los programas de seguridad en el trabajo, ya que se ha evidenciado que las buenas condiciones laborales favorecen al desempeño laboral y disminuye los riesgos psicosociales que pueda afectar a las instituciones.

4.1.2 Antecedentes nacionales

Abello y Patiño (2017), quienes desarrollaron el trabajo de investigación titulado, “Estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgo psicosocial (FRP) en el sector bancario en el cargo de cajero” donde abordaron la problemática, las afectaciones de los factores de riesgo psicosocial a trabajadores del puesto de cajeros en sector bancario. El objetivo general es estudiar el estado de arte sobre el impacto de los factores de riesgo psicosocial, a los que está expuesto el personal que trabaja en el cargo de cajero bancario.

Para tal propósito adoptaron una metodología de enfoque cualitativo, basado en la recolección de datos, con un análisis descriptivo, el cual fue utilizado para cumplir el propósito de la investigación del estado del arte. Como respuestas se obtuvieron que el sector bancario se encuentra expuesto en muchos factores de los riesgos psicosociales, por causa de, sobre carga laboral, atención al cliente, jornadas laborales, lo que trae consigo estrés laboral, violencia en el trabajo. En conclusión, es necesario que se desarrollen acciones puntuales en el tratamiento de los riesgos psicosociales, por los directivos que deben preocuparse por estos factores a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

Ahora bien, Jaramillo et al. (2020), quienes desarrollaron el trabajo titulado, “Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa Opción Temporal y CÍA. S.A.S” la problemática planteada es la posible solución para mitigar los riesgos psicosociales en los trabajadores del sector administrativo. El objetivo general busca exponer soluciones específicas que dan desarrollo a la magnitud de los riesgos psicosociales en la empresa Opción Temporal y CIA.

Para la metodología, adoptaron un enfoque mixto - descriptivo, para identificar situaciones, y el comportamiento de las personas, el cual permite conocer más sobre los pensamientos, actitudes y comportamientos de los trabajadores. Por lo que utilizaron una muestra de 14

trabajadores los cuales fueron expuestos a un cuestionario estructural, con el fin de identificar riesgo psicosocial y la implementación de medidas preventivas.

Como resultado se encuentra que los riesgos psicosociales más comunes en las organizaciones son los intralaborales, por lo que los empleados presentan inseguridad contractual lo que genera estrés laboral, el cual está asociado a aspectos laborales. El factor más bajo fue el extra laboral. Los autores concluyeron que la realización de un plan de acción para bienestar integral de los empleados de la empresa opción temporal y CIA S.A.S, ayudaría a la organización a alcanzar los logros necesarios para mitigar los factores de riesgo que afectan la salud psicosocial del trabajador.

4.1.3 Antecedente local

Gutiérrez y Díaz (2021), quienes realizan el trabajo de investigación titulado, “Factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con dolor músculo esquelético en docentes universitarios” cuyo objetivo general fue la determinación de la presencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y su asociación con el dolor músculo esquelético en docentes.

En cuanto a la metodología, es de enfoque descriptivo, cualitativo con un diseño tradicional, a través de unas entrevistas estandarizadas la cual permite obtener una información sociodemográfica, de la misma manera la encuesta es estandarizada, a 83 docentes universitarios de la ciudad de Sincelejo - Sucre (Colombia). Mediante una serie de preguntas de opción múltiple.

Como resultado los autores destacan que los síntomas de dolor están asociados a los trastornos músculo esquelético, predominantes en el cuello, la columna torácica o lumbar, esto está relacionado con el dominio del trabajo y los factores de riesgos psicosociales intralaborales, en el control del trabajo. En conclusión, obtuvieron que si no se tiene un control adecuado de estos síntomas se puede convertir en enfermedades laborales, por lo tanto, estos factores obligan estar

en constante actualización en cuanto a las causas que llevan a situaciones en dirección hacia un mejor ambiente de trabajo y condiciones de salud física y mental.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Trabajo y salud laboral

Para poder lograr la supervivencia, el ser humano ha debido realizar toda clase de actividades, muchas de las cuales tienden a generar riesgos para su salud e integridad. En el Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define a la Salud como un “estado de bienestar físico, mental y social”, haciendo énfasis en que no solamente se constituye con la ausencia de afecciones o enfermedades, sino que deben considerarse los diferentes entornos en los que se genera la actividad humana.

El trabajo no se limita a un deber social, es el medio por el cual el ser humano transforma materias primas o presta servicios que permiten satisfacer necesidades y subsistir. Es así como el trabajo facilita el desarrollo del individuo y se constituye en una fuente de ingresos económicos. Ahora bien, el trabajo es considerado como un fin intermedio y no como un fin absoluto, lo que quiere decir que no se vive solo para trabajar, sino que se trabaja para que la vida sea posible.

Tener un trabajo aporta a la calidad de vida de una persona, entendida como el conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar del individuo y a la realización de sus potencialidades en la vida social. Uno de los ambientes donde las personas ocupan la mayor cantidad de tiempo, es el ambiente laboral, que se encuentra enmarcado por el desarrollo del espacio físico donde se ejecutan actividades armonizadas en forma sistémica y tienen lugar las interacciones sociales de los miembros que conforman a la organización.

Las interrelaciones entre el empleador y los trabajadores tienen unas características que definen el día a día al interior y exterior de la organización y que son conocidas como condiciones

y medio ambiente de trabajo (CyMAT). De allí que la relación entre salud y trabajo se entrelaza y juega un rol fundamental en el bienestar de las personas y la sociedad en la que se desenvuelven.

El lugar de trabajo es considerado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), “como el entorno prioritario para la promoción de la salud” (Urrego, 2016, p. 10). Un entorno laboral saludable favorece de manera positiva a la producción, motivación laboral y satisfacción en el trabajo y conduce a una mejora en la calidad de vida del trabajador.

Es en el lugar de trabajo donde la salud desde su ámbito general, pasa a uno específico, que se denomina salud ocupacional, el cual es definido por La Organización Mundial de la Salud (OMS) como “una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención, el control de enfermedades, accidentes, la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo” (Organización Mundial de la Salud, 2010).

Por lo tanto, la salud con un enfoque en lo laboral tendrá en cuenta los impactos positivos y los negativos o nocivos que puedan generarse a consecuencia del trabajo. Por lo cual la salud en el trabajo es considerada en esencia preventiva y un eslabón de la salud pública, que se complementa con áreas del conocimiento como la psicología, la medicina del trabajo, la ergonomía, el derecho, gestión organizacional, entre otras.

Para Urrego (2016), un ambiente laboral saludable se manifiesta en aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, sino además en materia de buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional y en donde se promueve el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. (p. 10)

4.2.2 El ambiente o clima laboral

Torres (2013) al referirse al ambiente sano de trabajo, afirma que el trabajador percibe dicho ambiente y este afecta su desempeño. Señala este autor que la calidad de vida del entorno laboral no es otra cosa que la evidencia de prevención de accidentes, enfermedades y la disponibilidad de estar con excelente estado de salud. Esta percepción trasciende la ausencia de enfermedades, ya que determina también el sentido de pertenencia y la posibilidad de sentirse protegido por la empresa.

Este ambiente percibido por el trabajador se relaciona con la variable desempeño, que está ligada al cumplimiento de funciones de acuerdo con un estándar o medida esperada y un resultado a cambio de dicho esfuerzo técnico y humano. Al respecto, cabe señalar que vinculan justamente el desempeño laboral a las condiciones de trabajo y la calidad del ambiente donde este se lleva a cabo, ambos condicionantes básicos de la productividad y eficiencia en el servicio o bien que se ofrece.

Cabe mencionar que, las entidades financieras, no son ajenas a estos estándares en el desarrollo de las actividades de los colaboradores, pues, exponen la salud e inciden en el mejor desarrollo en sus labores. Hoy en día el estrés es una enfermedad que va en aumento, y según la OMS, manifiesta el aumento de los casos entre los años 2007 y 2017 de incapacidades ocasionadas por esta enfermedad (Organización Mundial de la salud [OMS], 2018).

A raíz del aumento de los riesgos psicosociales, muchos países y organizaciones han promovido programas de prevención, detección y tratamiento; así como la creación de instituciones especializadas en el diagnóstico y manejo de sus consecuencias. De esta manera, constituye un reto atacar las enfermedades laborales, para lo cual se requieren las mejores prácticas, tecnologías y personal adecuado en el manejo en ambientes de alto impacto psicosocial. No obstante, “a pesar de los avances tecnológicos, las prevenciones y prácticas ocupacionales ofrecidas hoy en día son demasiado agresivas y tienen efectos físicos, psicológicos, sociales y

familiares” (Varela-Díaz y Pérez-Villa, 2020, p. 33); procedimientos que generan un riesgo alto en el personal de la empresa involucrado en la atención.

En consideración a lo anterior, el ambiente laboral da paso al clima laboral, el cual se compone de un conjunto de factores que, sin separar lo físico, están vinculados a lo emocional o psicosocial, los cuales afectan el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo, al punto de favorecer o afectar las condiciones de salud y la productividad en una organización (García, 2009).

En este mismo sentido, Pilligua (2017), que el clima laboral tiene dos componentes esenciales, lo psicológico y organizacional, el primero desde la percepción del trabajador y el segundo desde la observación objetiva de las condiciones psicosociales que rodean el puesto de trabajo y la empresa misma.

4.2.3 Factores de riesgos psicosociales

Los factores son variables que determinan o favorecen la aparición de una condición específica en relación con un ecosistema o un ambiente y que afecta a un organismo (Benavides, et al. 2002), por lo tanto, los factores psicosociales es el producto de condiciones psicológicas y ambientales en el lugar de trabajo. Estos factores, si son adversos, pueden somatizar y desarrollar patologías psicosociales en el trabajador, al punto de afectar parcial o totalmente su rendimiento o desempeño, por cuenta de problemas mentales, cardiovasculares y osteomusculares, asociados o colaterales. (Muñoz et al., 2018).

Por ello, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014), asume los riesgos psicosociales como las relaciones entre el contenido, la gestión, la organización del trabajo, otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro. En otros términos, los riesgos psicosociales son el producto de la interacción de condiciones tangibles e intangibles que coexisten en un puesto de trabajo. (OMS, 2010)

4.2.4 El desempeño laboral

El desempeño laboral se entiende, según Chiavenato (2004), como el comportamiento en la evaluación de la búsqueda de metas estables, el cual constituye una estrategia personal para lograr el objetivo deseado. Así mismo, el Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional, establece que el desempeño es el nivel de logro laboral que un individuo logra después de cierto nivel de esfuerzo, depende de no solo la cantidad de esfuerzo puesto, sino que se refleja en la capacidad y la cognición. Pero tiene una capacidad limitada o evaluación incorrecta de lo que se necesita para tener éxito en la organización.

Por su parte, Sánchez y Sánchez (2016), afirman que la oportunidad para la estabilidad y el trabajo de promoción tienen un gran impacto en la satisfacción laboral. En el estudio de factores que explican la satisfacción de los trabajadores salariales en España, el potencial de trabajo actual es muy satisfactorio, pues la tarea, la estabilidad del empleo a corto plazo en relación con la dificultad de las características de comparación del impacto. La relación entre la función con la familia, la relación entre la compensación económica y el líder directo. Además, el trabajo se desarrolla y tiene un impacto significativo en entornos físicos inapropiados en comparación con las cargas de trabajo.

Igualmente, Dinish y Usman (2010) dicen que los recursos humanos son los más importantes en todos los recursos organizados; El personal efectivo y experimentado es muy importante como los resultados de las organizaciones. Este estudio trata de encontrar los factores más importantes para promover a los empleados; Los empleados motivados pueden crear una organización más competitiva, además, valiosa y rentable.

Según Bautista et al, (2020), el modelo de Campbell es uno de los pilares de la teoría de la evaluación del desempeño, por ser un constructo multidimensional, su finalidad es determinar el rendimiento y de esta manera, podemos ayudarlo a desarrollar reglas a seguir. Las metas

establecidas por la organización se enfocan en el comportamiento de la organización, empleados y como controla los resultados.

El proceso efectivo en las organizaciones debe ser el trabajo de los siguientes pasos importantes y, en cualquier caso, como resultado de usar información a través de formatos y deben estar registrados de acuerdo con los criterios, un porcentaje determina el estado de la valoración y pasivos futuros en dos direcciones (Montoya, 2009).

El objetivo principal de la evaluación del desempeño es decidir sobre la corrección de las deficiencias, por lo que las entrevistas con los empleados deben proporcionar información sobre las brechas de desempeño, así como la capacitación sobre la orientación básica de la versión de gestión de personas, que se mejorará a través de recomendaciones continuas (Montoya, 2009).

Por lo tanto, si bien la evaluación del desempeño es importante para las organizaciones, no siempre tiene el peso y la relevancia requerida porque, como señala Sánchez y Calderón (2012), históricamente la evaluación se ha limitado al simple juicio unilateral del jefe sobre el trabajo del empleado. Sus empleados, pero con la evolución de la gestión de recursos humanos, se han establecido varias generaciones de modelos de evaluación, y hoy se puede encontrar una cuarta generación de modelos de evaluación.

4.3 Marco legal

La normatividad legal que enmarca la probable aparición de enfermedades laborales, inicia con la Ley 1562 del 11 de julio de 2012, Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Así mismo está, el Decreto 1832 de 1994, Art. 1., Resolución 2646 de 2008, Decreto 2566 de 2009, Art. 10. Donde se consideran los factores psicosociales en relación con patologías como el estrés.

El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

La Resolución 2646 de 2008, del Ministerio de Protección Social estableció la definición de responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

Ley 1616 de Salud Mental de 2013 del Ministerio de Protección Social, le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

4.4. Marco conceptual

4.4.1 Calidad de vida laboral

Percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

4.4.2 Factores psicosociales

Factores Ambientales: se les llama así a las condiciones potencialmente dañinas presentes en el ambiente laboral, asociadas al puesto o las funciones derivadas de este y que afectan la salud de las personas trabajadoras produciendo afectación psicosocial temporal o permanente, leve o crónica (Gil-Monte, 2012).

4.4.3 Clima laboral

Conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Forehand y Von-Gilmer, 1964) citado por (Zarate, 2013).

4.4.4 Somatización

Este proceso sucede en el individuo cuando, bajo factores de presión internos o externos, convierte un trastorno psíquico en alteraciones orgánicas o funcionales (Sánchez, 2013).

Sánchez y Sánchez (2016), afirman que la oportunidad para la estabilidad y el trabajo de promoción tienen un gran impacto en la satisfacción laboral. En el estudio de factores que explican la satisfacción de los trabajadores salariales en España, el potencial de trabajo actual es muy satisfactorio, pues la tarea, la estabilidad del empleo a corto plazo en relación con la dificultad de las características de comparación del impacto. La relación entre la función con la familia, la relación entre la compensación económica y el líder directo. Además, el trabajo se desarrolla y tiene un impacto significativo en entornos físicos inapropiados en comparación con las cargas de trabajo.

4.5 Operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión o subvariables	Indicador
Identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.	Factores de riesgos psicosociales.	Se le llama así a las condiciones potencialmente dañinas presentes en el ambiente laboral, asociadas al puesto o las funciones derivadas de este y que afectan la salud de las personas trabajadoras produciendo afectación psicosocial temporal o permanente, leve o crónica (Gil-Monte, 2012)..	Condiciones ambientales del puesto de trabajo. Cantidad de trabajo a cargo. Esfuerzo mental, responsabilidades y actividades que exige el cargo. Jornada de trabajo del cargo. Formación y capacitación para el cargo. Satisfacción y reconocimiento derivados del cargo. Así mismo, condiciones ambientales, esfuerzo mental, responsabilidades y actividades y jornada de	Tipos de condiciones ambientales Volumen de trabajo del cargo Nivel de actividades y responsabilidades Tipo e intensidad de la jornada. Requisitos de formación y plan de capacitación. Incentivos, estímulos y reconocimientos.

			trabajo.	
Evaluar el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.	Desempeño laboral	Según Chiavenato (2004), el desempeño es el comportamiento, en la evaluación de la búsqueda de metas estable el cual constituye una estrategia personal para lograr el objetivo deseado.	<p>Conducta en el trabajo</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Comunicación, habilidades y destrezas</p>	<p>Tipos de conducta</p> <p>Tipo de relaciones</p> <p>Efectividad de la comunicación.</p>
Analizar la posible asociación entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral en los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.	Causa-efecto Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral	Conjunto de elementos y características que describen y pueden influir en el comportamiento y desempeño de las personas en la organización. Forehand y Von Gilmer (1964) (citado por Zarate, 2013).	<p>Sobrecarga cualitativa y cuantitativa de trabajo</p> <p>Contenido de rutinas y protocolos de seguridad del puesto</p>	<p>Cantidad de trabajo en el puesto</p> <p>Responsabilidad asumida</p> <p>Rutinas principales y protocolos</p>

5. Diseño metodológico

5.1 Enfoque de la Investigación

La investigación parte de un enfoque cuantitativo, con base en un diseño no experimental y un tipo descriptivo. Se recurre a un enfoque metodológico cuantitativo, el cual, de acuerdo con Hernández et al. (2010), utilizan la recolección de los datos para comprobar hipótesis, con base en la medición cuantitativa y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, en los casos que se requiera o sea necesario.

De acuerdo a lo anterior, la relación entre las condiciones psicosociales de trabajo y el desempeño laboral en el puesto de cajero, permitieron estimaciones y frecuencias descriptivas del fenómeno causa-efecto, que a su vez genera nuevo conocimiento acerca del desempeño laboral en el Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

5.2 Población

La población objeto de estudio, estará compuesta por la totalidad de colaboradores asignados al puesto de caja de las dos (2) sucursales del Banco BBVA, los cuales se distribuyen así: Sucursal Calle del Comercio se encuentran once funcionarios de los cuales; (3) son cajeros y en la sucursal avenida Las Peñitas, se encuentran catorce funcionarios de los cuales (3) son cajeros, para un total de seis (6) cajeros en la ciudad de Sincelejo, los cuales presentan un promedio de edad de 43 años y un 50% de género masculino y otro 50% de género femenino, con estudios profesionales. Ahora bien, la población fue tomada en su totalidad de (6) cajeros, por lo que se realizó un censo y no una muestra para aplicar los instrumentos de recolección de datos.

5.3 Instrumentos

El presente estudio tuvo como instrumentos de recolección de datos los siguientes:

Cuestionario de factores de riesgos psicosociales intralaborales (Forma A): a partir de la Resolución 2646 de 2008, por medio de la cual se reconocen los factores psicosociales que comprenden los aspectos intralaborales o internos y extralaborales o externos a la organización. Para el caso del presente estudio, se tuvieron en cuenta sólo las condiciones intralaborales, compuesta por 23 ítems bajo la escala: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Ficha de evaluación de desempeño laboral del Banco BBVA (Cargo cajero): ficha desarrollada para evaluación parcial adoptada por el banco de acuerdo a áreas y cargos, la cual mide la gestión integral del puesto. Cuenta con 21 ítems y una escala de respuestas: Si cumple los requisitos establecidos, Cumple con el 100% de lo esperado, Cumple, pero no está mejor y No cumple.

5.4 Validación de instrumentos

La validación de los instrumentos se adelantó por parte del Ministerio del trabajo y la oficina de talento humano del Banco BBVA, puesto que son instrumentos estandarizados por dichos entes.

5.5 Procedimiento

Fase 1. De información, consentimiento y sensibilización: en esta fase el grupo investigador se dio a la tarea de informarle al Banco BBVA, en qué consistía el proceso de investigación; además, lograr la autorización de la gerencia local para iniciar el mismo y finalmente, sensibilizar a los cajeros acerca de la importancia del estudio.

Fase 2. De campo o recolección de datos: correspondió a los trabajos en el área de cajas del banco para aplicar los dos instrumentos, esto permitió obtener los datos necesarios para los posteriores análisis.

Fase 3. De organización de datos: se organizan los datos de acuerdo a los hallazgos a partir de las escalas de respuestas y frecuencias porcentuales de comportamiento de las subcategorías. Esto generó resultados expuestos de forma gráfica para su interpretación.

6. Resultados

Con el objetivo claro de caracterizar los efectos de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, Sucre, se obtuvieron los hallazgos en dos sentidos: factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral de los cajeros. En este orden de ideas, se dan respuesta en dichos resultados a los objetivos específicos planteados por el estudio: Identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, evaluar el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo y analizar la posible asociación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

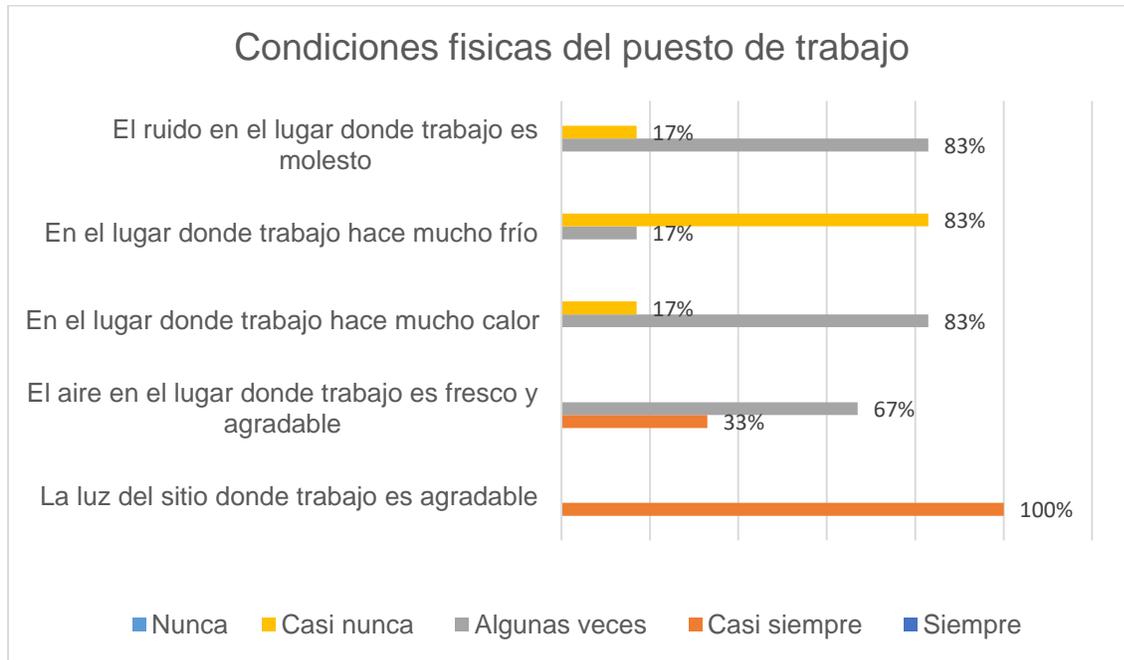
Para su comprensión efectiva, los resultados fueron organizados de acuerdo a categorías de análisis, que a su vez permitieron graficar e interpretar dicha categoría o subvariables. Es así como se destacaron las categorías: condiciones ambientales, cantidad de trabajo, esfuerzo mental, responsabilidades, actividades y jornada de trabajo, para la matriz de factores psicosociales e intralaborales. Ahora bien, para la matriz de evaluación de desempeño laboral, se contemplaron las subvariables, conducta en el trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, habilidades y destrezas.

Objetivo uno: Identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

A. Subcategoría uno condiciones ambientales.

Gráfico 1

Condiciones físicas del puesto de trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

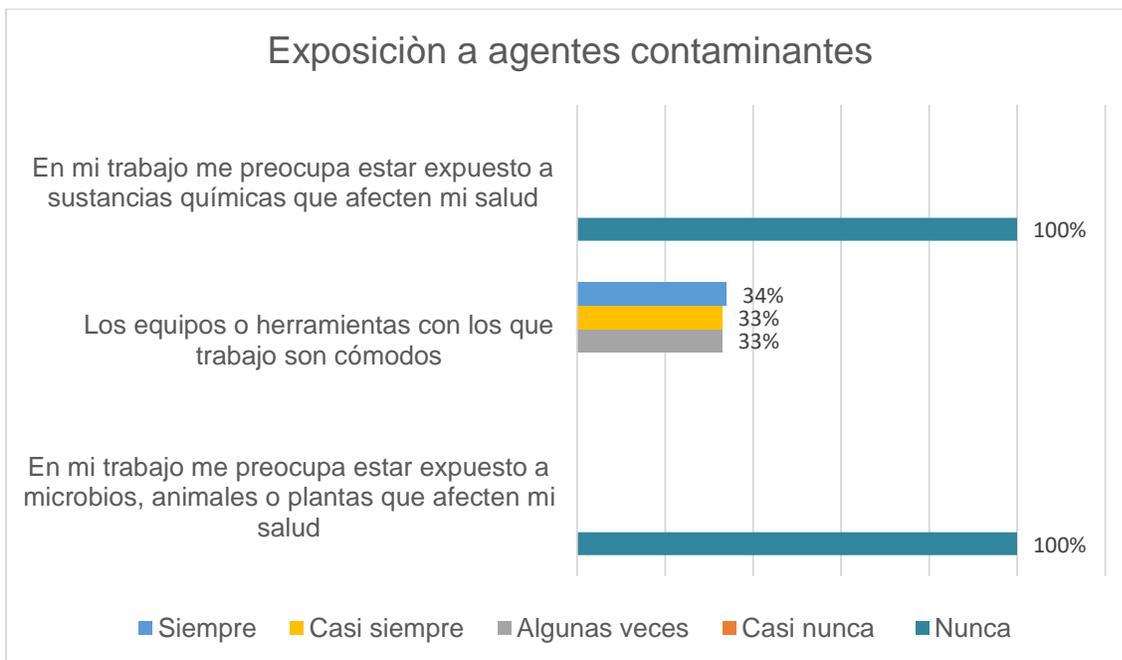
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N° 1, condiciones físicas del puesto de trabajo, compuesto a su vez por los ítems, el ruido en el lugar donde trabajo es molesto, en el lugar donde trabajo hace mucho frío, en el lugar donde trabajo hace mucho calor, el aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable, la luz del sitio donde trabajo es agradable, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la molestia del ruido, el 83% de los cajeros afirma que solo algunas veces, este llega a ser molesto en el puesto de trabajo. Respecto al frío, el 83% de los cajeros afirma que casi nunca el frío se convierte en un factor molesto en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente al calor, el 83% de los cajeros afirma que solo algunas veces el calor lo afecta en su puesto de trabajo. Así mismo, el 67% de los cajeros afirma que solo algunas veces el aire se torna fresco y

agradable. Por último, respecto a la luz, el 100% de los cajeros afirman que la luz es agradable en su puesto de trabajo.

Gráfico 2

Exposición a agentes contaminantes



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

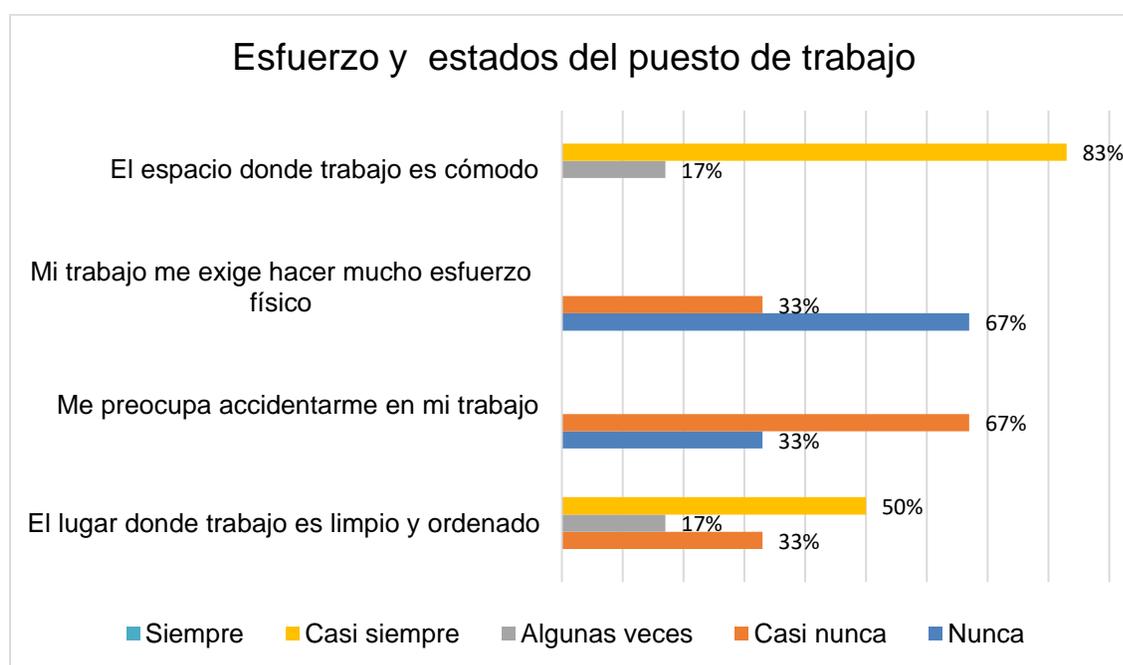
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N. ° 2, exposiciones a agentes contaminantes, compuesto a su vez por los ítems, en mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud, los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos, en mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la preocupación por estar expuesto a sustancias químicas, el 100% de los cajeros afirma que nunca le preocupa que estas lleguen a afectar su puesto de trabajo. Respecto a la comodidad de los equipos de trabajo, el 34% de los cajeros afirma que los equipos de trabajo

siempre son cómodos, por lo que este no afecta en su trabajo. Por último, en lo referente a la exposición de microbios, animales o plantas, el 100% de los cajeros afirma que nunca los afecta en su puesto de trabajo.

Gráfico 3

Esfuerzo y estados del puesto de trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

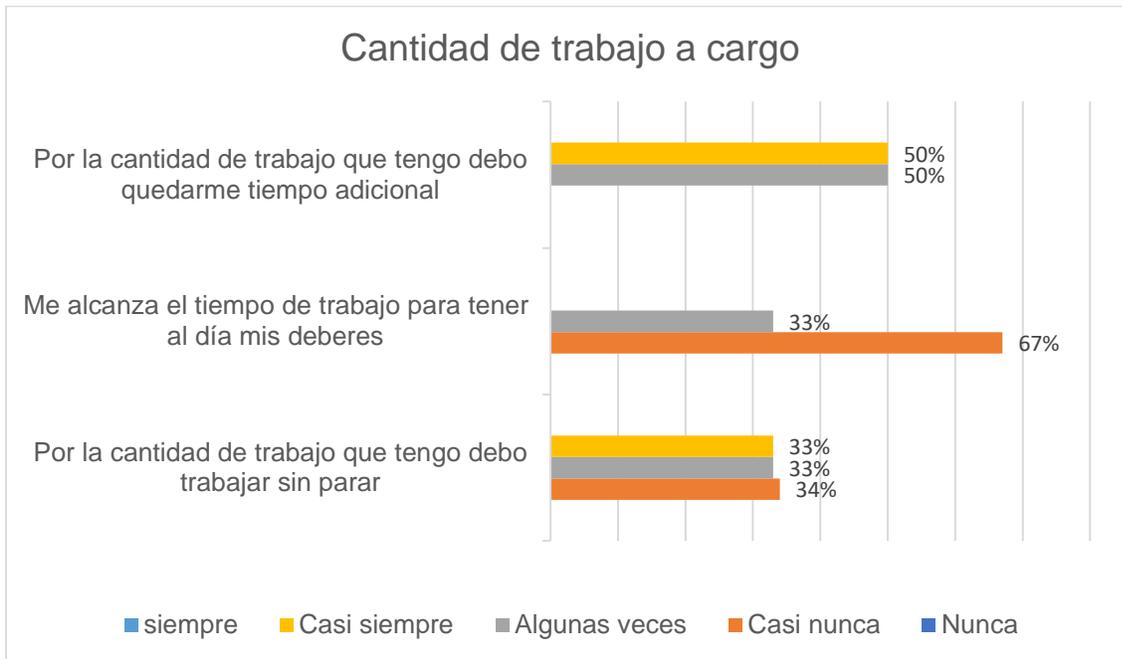
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 3, esfuerzo y estado del puesto de trabajo, compuesto a su vez por los ítems, el espacio donde trabajo es cómodo, mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico, me preocupa accidentarme en el trabajo, el lugar donde trabajo es limpio y ordenado, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la comodidad en el espacio de trabajo, el 83% de los cajeros afirma que casi siempre, el puesto de trabajo es cómodo. Respecto al esfuerzo físico, el 67% de los cajeros afirma

que nunca le exige hacer esfuerzo físico. En lo referente a los accidentes de trabajo, el 67% de los cajeros afirma que casi nunca, se preocupa de accidentes en su puesto de trabajo. Por último, respecto a limpieza y orden, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre, su puesto de trabajo es ordenado.

B. Subcategoría cantidad de trabajo.

Gráfico 4
Cantidad de trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 4, Cantidad de trabajo a cargo, compuesto a su vez por los ítems, Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional, me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes, por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

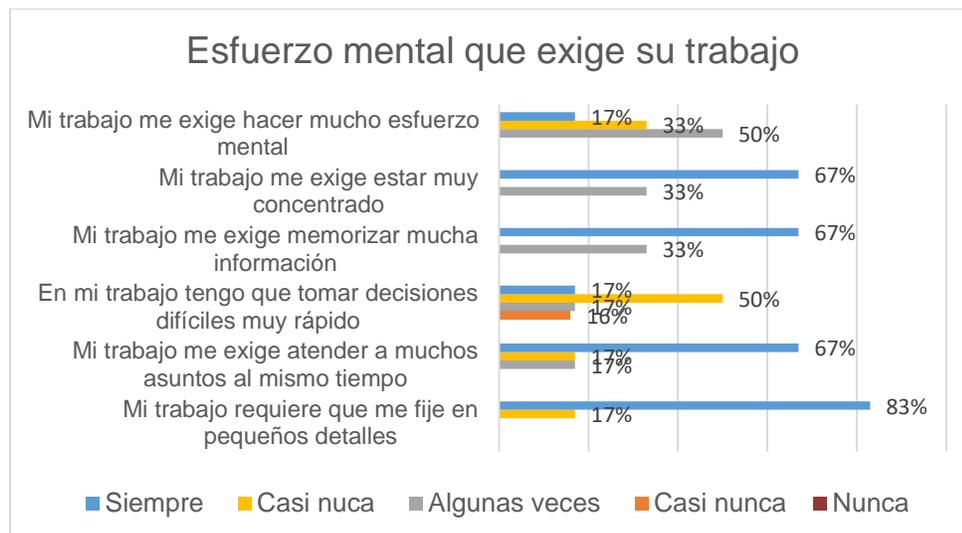
Respecto a la cantidad de trabajo, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre, se tiene que quedar tiempo extra en su puesto de trabajo, mientras que el otro 50% de los cajeros afirma

que solo algunas veces, se queda más tiempo de lo normal, en su puesto de trabajo. Respecto a la disposición de tiempo, el 67% de los cajeros afirma que casi nunca, el alcanza el tiempo para terminar sus deberes, en el puesto de trabajo. Por último, respecto a trabajar sin parar por exceso de trabajo, el 34% de los cajeros afirma que casi nunca, tiene que trabajar en exceso en su puesto de trabajo.

C. Subcategoría esfuerzo mental.

Gráfico 5

Esfuerzo mental que exige el trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

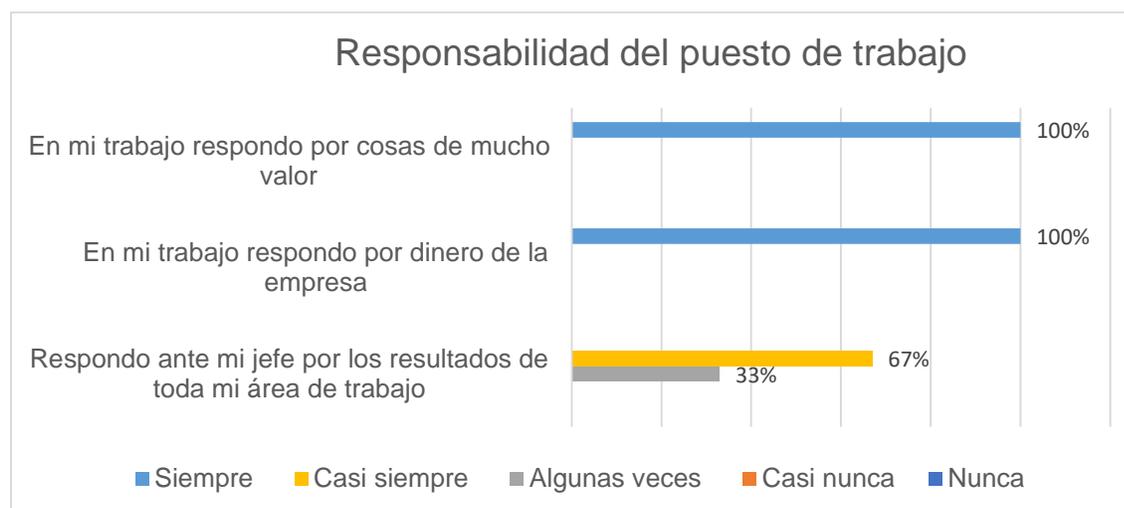
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 5, esfuerzo mental que exige su trabajo, compuesto a su vez por los ítems, mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental, mi trabajo me exige estar muy concentrado, mi trabajo me exige memorizar mucha información, en mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido, mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo, mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al esfuerzo mental, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces, su puesto de trabajo requiere de mucho esfuerzo mental. Respecto a la concentración, el 67% de los cajeros afirma que siempre deben tener concentración en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a la memorización de información, el 67% de los cajeros afirma que siempre tienen que memorizar información en su puesto de trabajo. Respecto a la toma de decisiones, el 50% de los cajeros afirma que casi nunca deben tomar decisiones difíciles en su puesto de trabajo. Al tiempo el 67% de los cajeros afirma casi nunca, atienden diferentes asuntos al mismo tiempo. Por último, respecto a la fijación de pequeños detalles, el 83% de los cajeros afirman que, siempre necesitan estar pendiente de los pequeños detalles en su puesto de trabajo.

D. Subcategoría responsabilidades y actividades

Gráfico 6

Responsabilidades del puesto de trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

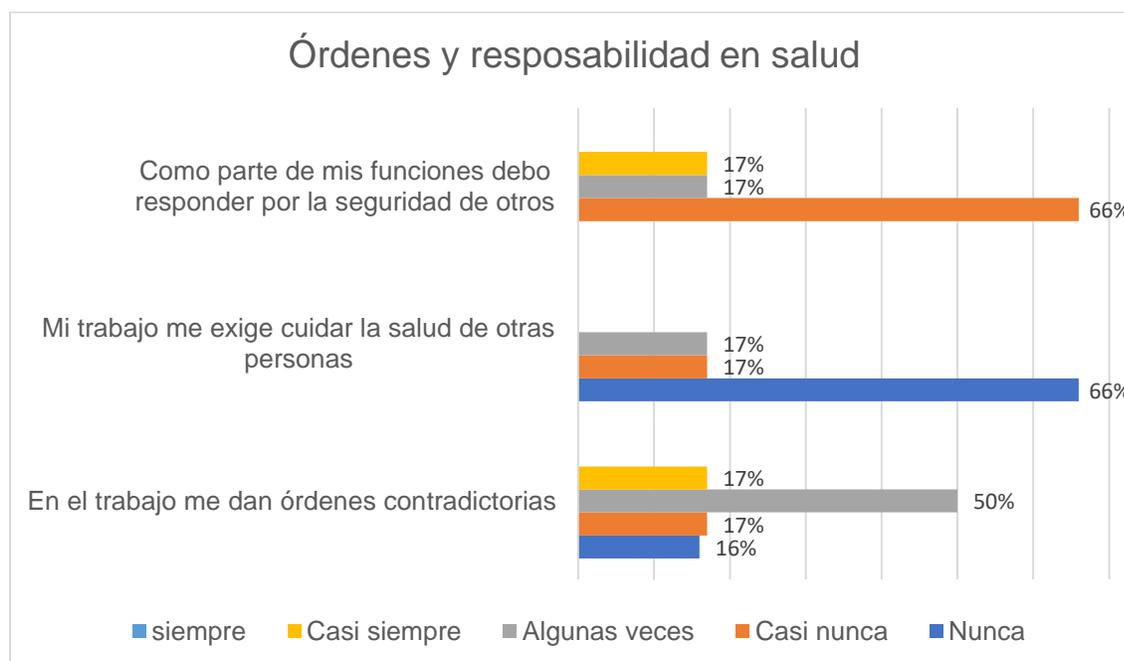
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 6, responsabilidad del puesto de trabajo, en mi trabajo respondo por cosas de mucho valor, en mi trabajo respondo por dinero de la empresa,

respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la responsabilidad, el 100% de los cajeros afirman que en su puesto de trabajo deben responder por muchas cosas importantes. Respecto a la responsabilidad de dinero, el 100% de los cajeros afirma que debe responder por dinero en su puesto de trabajo. Por último, respecto a la responsabilidad de toda el área de trabajo, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre debe responder por su área de trabajo.

Gráfico 7

Órdenes y responsabilidad en salud.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

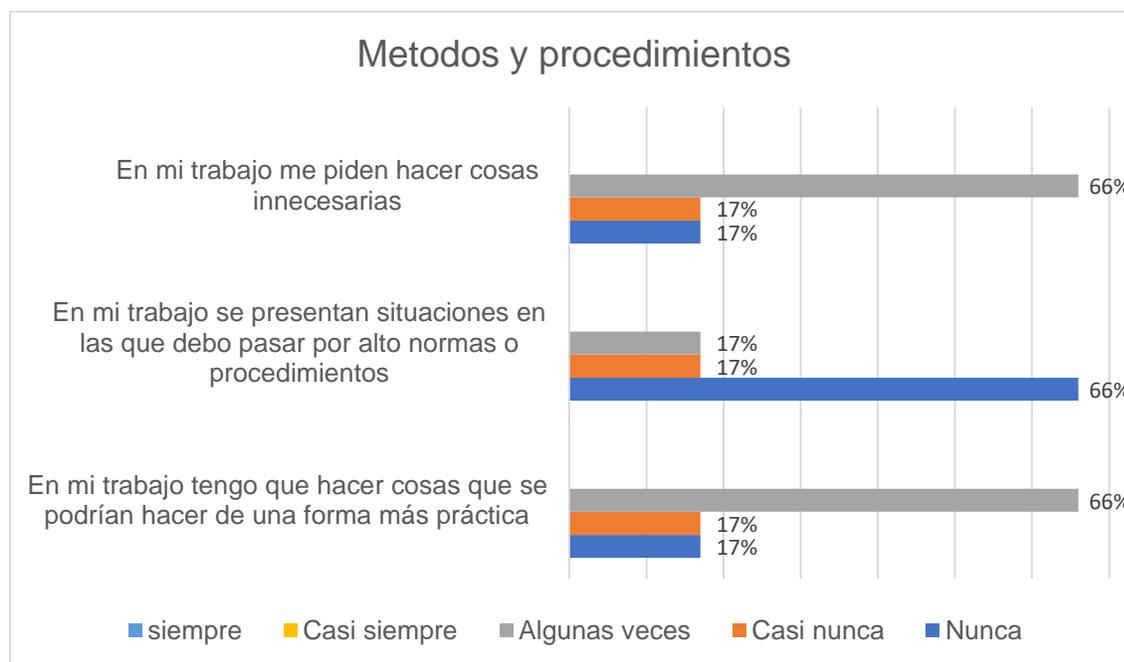
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 7, órdenes y responsabilidad en salud, compuesto a su vez por los ítems, como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros, mi

trabajo me exige cuidar la salud de otras personas, en el trabajo me dan órdenes contradictorias, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Con referencia a la seguridad de otros, el 66% de los cajeros afirman que casi nunca debe responder por la seguridad de sus compañeros. Respecto al cuidado de la salud de otros, el 66% de los cajeros afirman que nunca deben responsabilizarse por la salud de los demás. Por último, respecto a las órdenes contradictorias, el 50% de los cajeros afirman que solo algunas veces, en su puesto de trabajo dan órdenes opuestas.

Gráfico 8

Métodos y procedimientos.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 8, métodos y procedimientos, compuesto a su vez por los ítems, en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias, en mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos, en mi trabajo tengo que hacer

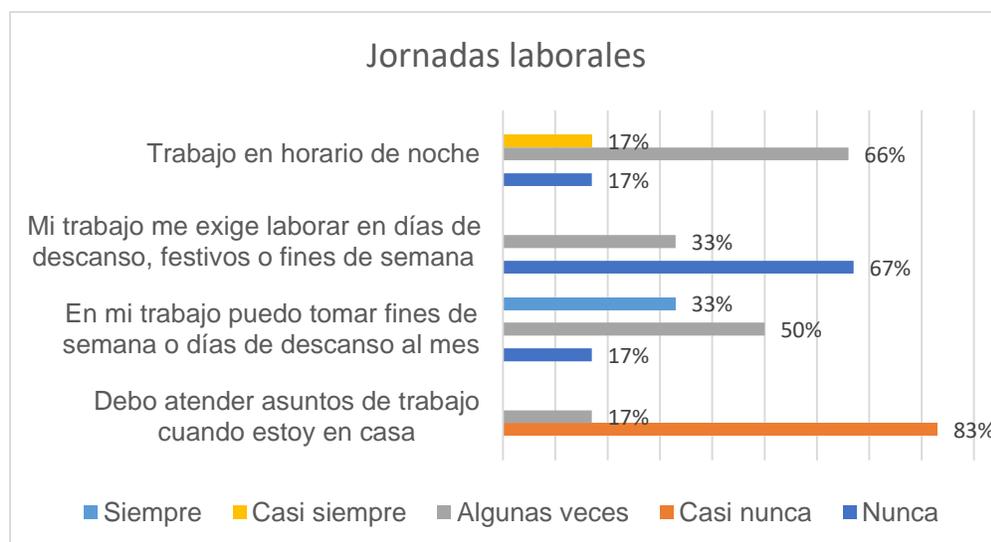
cosas que se podrían hacer de una forma más práctica, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la realización de actividades necesarias, el 66% de los cajeros afirma que solo algunas veces, se presentan estas situaciones en el puesto de trabajo. Respecto a pasar normas y procedimientos por alto, el 66% de los cajeros afirma que nunca debe incumplir las normas, en su puesto de trabajo. Por último, respecto a la realización de actividades más prácticas, el 66% de los cajeros afirma que solo algunas veces, sería mejor hacerlas de manera más práctica.

E. Subcategoría jornadas de trabajo

Gráfico 9

Jornadas laborales.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

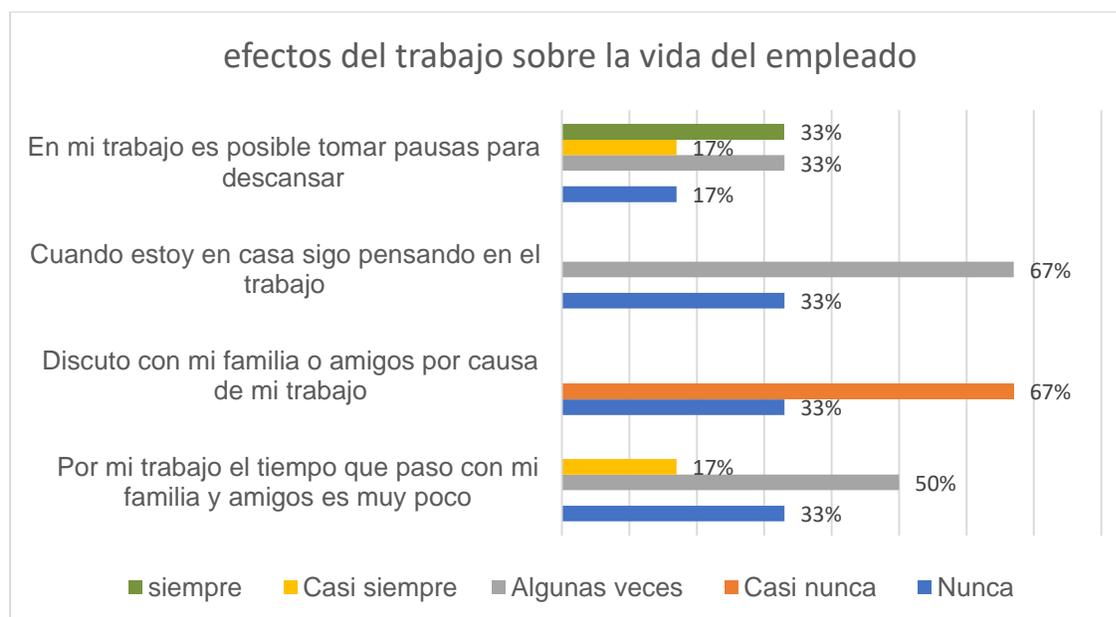
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º. 9, jornadas laborales, compuesto a su vez por los ítems, trabajo en horario de noche, mi trabajo me exige laborar en días de descanso, o fines de semana, en mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes, debo atender

asuntos de trabajo cuando estoy en casa, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al trabajo nocturno, el 66% de los cajeros afirma que solo algunas veces debe trabajar más tiempo del horario establecido. Respecto a laborar en días de descanso, festivos y fines de semana, el 67% de los cajeros afirma que nunca, tiene que trabajar en horarios no establecidos en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a tomarse fines de semanas y días de descanso al mes, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces, pueden suceder estas situaciones en su puesto de trabajo. Por último, respecto a la atención de trabajo en casa, el 83% de los cajeros afirma que casi nunca debe atender asuntos de trabajo, fuera de su puesto de trabajo

Gráfico 10

Efectos del trabajo sobre la vida del empleado.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N. ° 10, efectos del trabajo sobre la vida del empleado, compuesto a su vez por los ítems, en mi trabajo es posible tomar pausas para descansar, cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo, discuto con mi familia o amigos por causa de

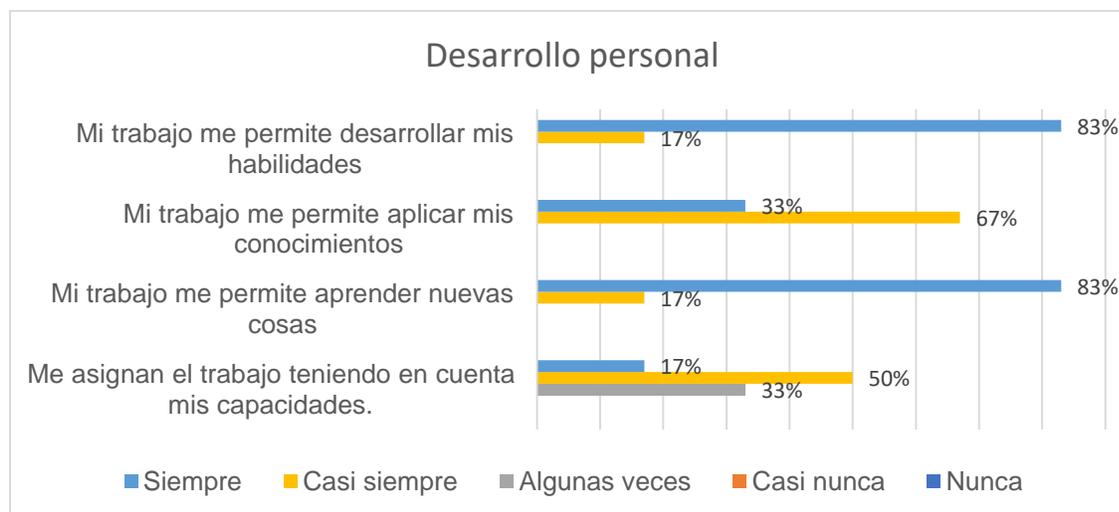
mi trabajo, por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la pausa para descansar, el 33% de los cajeros afirma que siempre pueden tomar pausas para descansar mientras que el otro 33% de los cajeros afirma que solo algunas veces pueden hacer pausas en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a pensar en trabajo cuando están en casa, el 67% de los cajeros afirma que solo algunas veces piensan en su trabajo cuando se encuentran en casa. Respecto a discutir con familiares y amigos por trabajo, el 67% de los cajeros afirma que casi nunca, se presenta esta situación por culpa de su puesto de trabajo. Por último, respecto al tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces, puesto que el tiempo para compartir es breve, por culpa de su puesto de trabajo.

F. Subcategoría decisiones y control.

Gráfico 11

Desarrollo del personal.



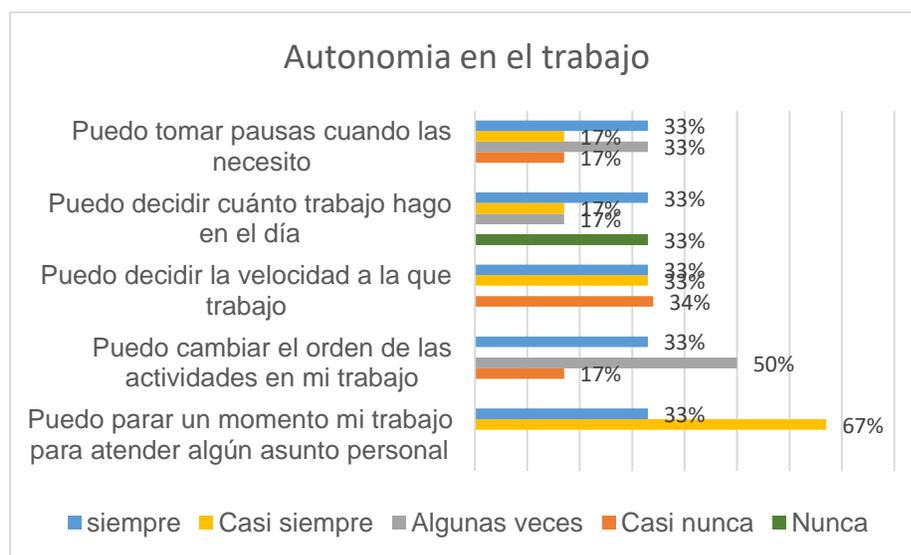
Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N. ° 11, desarrollo personal, compuesto a su vez por los ítems, mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades, mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos, mi trabajo me permite aprender nuevas cosas, me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades. Los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al desarrollo de mis habilidades, el 83% de los trabajadores afirman que siempre les permiten desarrollar todas sus habilidades en el puesto de trabajo. Respecto a la aplicación de conocimientos el 67% de los cajeros afirma que casi siempre, el permite aplicar sus conocimientos en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a aprender nuevas cosas, el 83% de los cajeros afirma que siempre está adquiriendo nuevos conocimientos. Por último, respecto a la asignación de trabajo teniendo en cuenta sus capacidades, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre, tiene en cuenta sus capacidades en su puesto de trabajo.

Gráfico 12

Autonomía en el trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

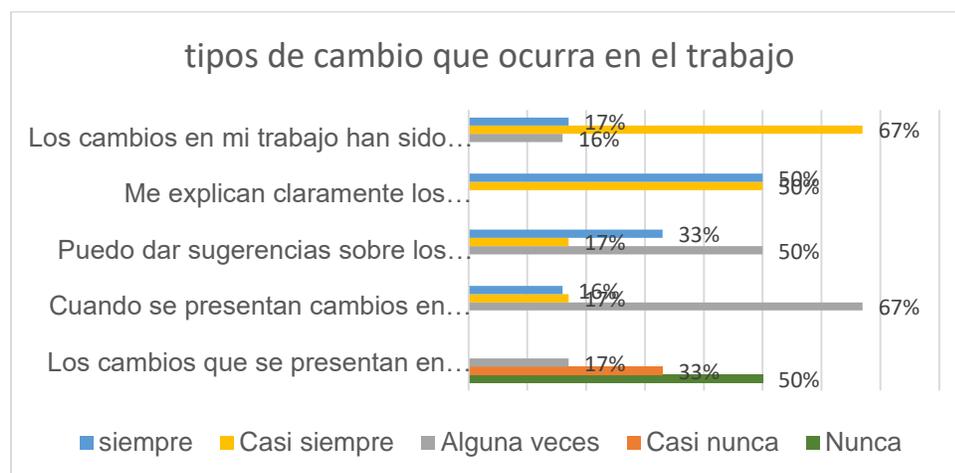
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N. ° 12, autonomía en el trabajo, compuesto a su vez por los ítems, puedo tomar pausas cuando las necesito, puedo decidir cuánto trabajo hago en el día, puedo decidir la velocidad a la que trabajo, puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo, puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la toma de pausas, el 33% de los cajeros afirma que siempre pueden tomar pausas, mientras que el otro 33% de los cajeros afirma que solo algunas veces puede hacer pausas en su puesto de trabajo. Respecto a la decisión acerca de cuánto trabajo se puede hacer al día, el 33% de los cajeros afirma que siempre puede decidir cuánto trabajo realizar, así mismo el 33% de los cajeros afirma que nunca puede tomar la decisión de cuánto trabajo hacer, en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a la velocidad de trabajo, el 34% afirma que casi nunca puede decidir el ritmo de trabajo. Respecto al orden de las actividades, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces puede decidir el orden de las actividades en su puesto de trabajo. Por último, referente a dejar el puesto por atender asuntos personales, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre puede dejar por un momento su puesto de trabajo para atender un asunto personal.

G. Subcategoría cambios en el trabajo.

Gráfico 13

Tipos de cambio que ocurran en el trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

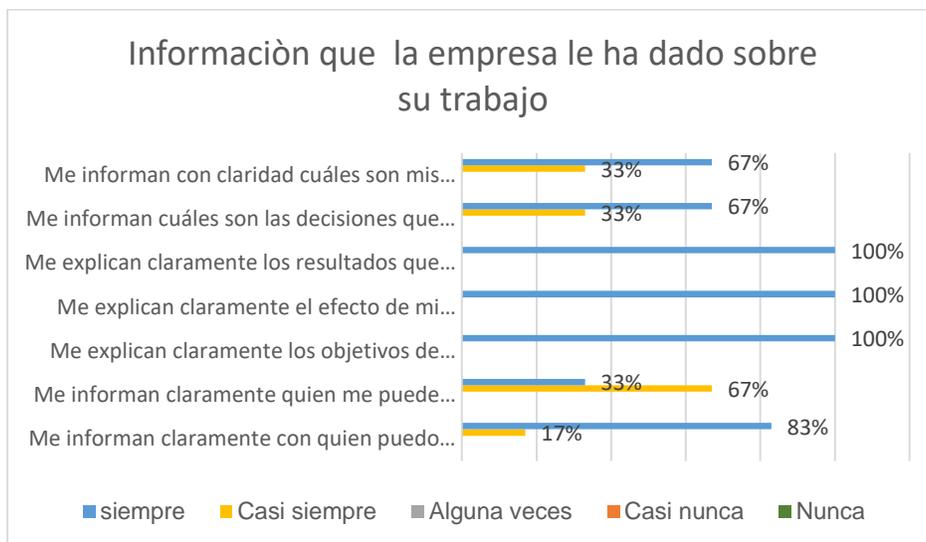
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 13, tipos de cambio que ocurre en el trabajo, compuesto a su vez por los ítems, los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos, me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo, puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo, cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias, los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a los cambios como beneficio, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre los cambios son beneficios para su puesto de trabajo. Respecto a la explicación de los cambios realizados en el trabajo, el 50% de los cajeros afirma que siempre son explicados los cambios realizados, así mismo el otro 50% de los cajeros afirma que casi siempre son expuestos claramente los cambios realizados en el puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a dar sugerencias frente al cambio realizado, el 50% de los cajeros afirma que siempre puede dar sugerencias a los cambios realizados en su puesto de trabajo. Respecto a tener en cuenta las ideas y sugerencias al momento de cambio, el 67% de los cajeros afirma que solo algunas veces tiene en cuenta sus ideas y sugerencias. Por último, referente a las dificultades que los cambios, el 50% de los cajeros afirma que nunca presenta dificultades en su puesto de trabajo por los cambios realizados.

H. Subcategoría información que ha brindado la empresa sobre su puesto de trabajo.

Gráfico 14.

Información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 14, información que la empresa le ha dado sobre su trabajo, compuesto a su vez por los ítems, me informan con claridad cuáles son mis funciones, me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo, me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo, me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa, me explican claramente los objetivos de mi trabajo, me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo, me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

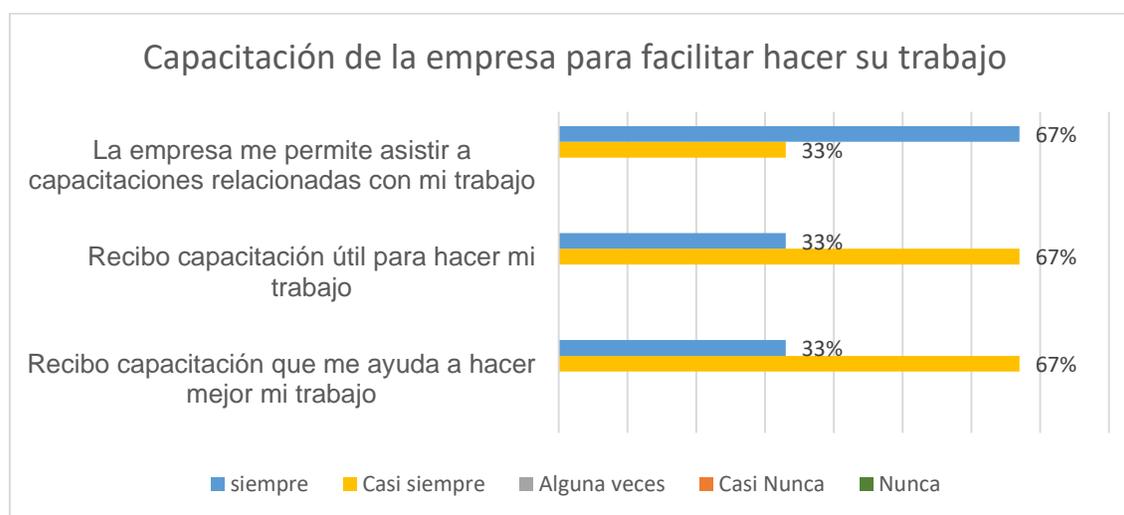
Respecto a la información de las funciones a realizar, el 67% de los cajeros afirma que siempre sabe con claridad sus funciones en su puesto de trabajo. Respecto a la información de decisiones que puede tomar, el 67% de los cajeros afirma que siempre, tiene conocimiento de las decisiones que puede tomar en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a la explicación de resultados, el 100% de los cajeros afirma que siempre les explica los resultados que debe tener

en su puesto de trabajo. En relación, a la necesidad de explicación de los efectos de trabajo, el 100% de los cajeros afirma que siempre le explica los efectos de su trabajo. Referente a los objetivos a alcanzar, el 100% de los cajeros afirma que siempre les explica claramente los objetivos de su puesto de trabajo. Respecto a la información de quien puede orientar en el trabajo, 67% de los cajeros afirma que casi siempre sabe quién los puede orientar en su puesto de trabajo. Por último, respecto a con quién puede resolver asuntos de trabajo, el 83% de los cajeros afirma que siempre le informa de quién le puede ayudar a resolver asuntos en su puesto de trabajo.

I. Subcategoría formación y capacitación

Gráfico 15

Capacitación de la empresa.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

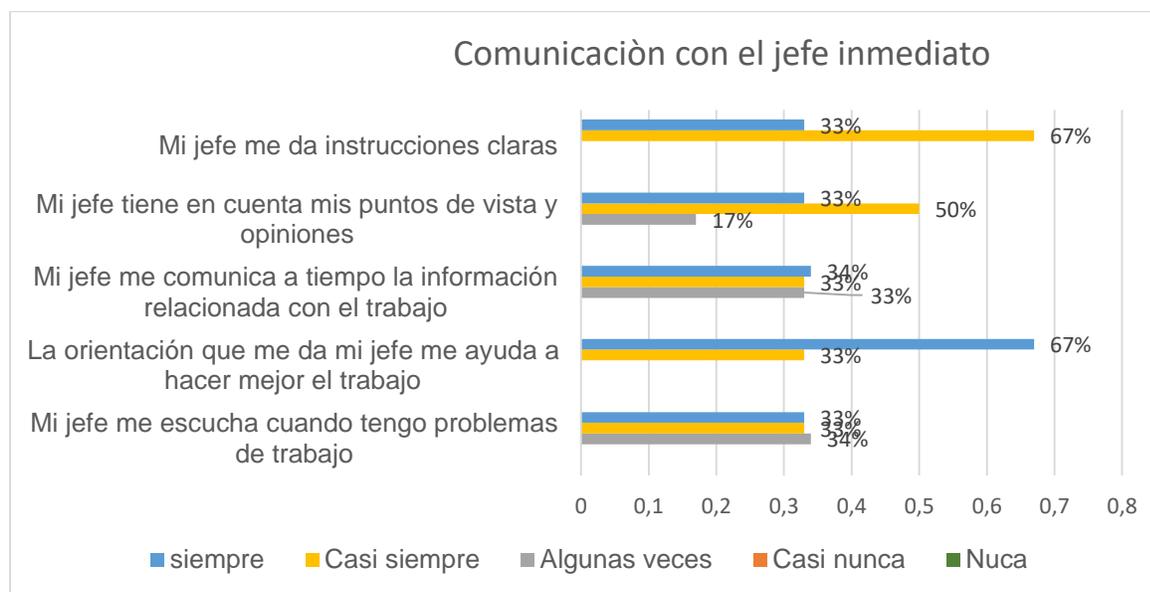
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 15, capacitación de la empresa para facilitar hacer su trabajo, compuesto a su vez por los ítems, la empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo, recibo capacitación útil para hacer mi trabajo, recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a las capacitaciones relacionadas al trabajo, el 67% de los cajeros afirma que siempre les permite asistir a capacitaciones relacionadas con su puesto de trabajo. Referente a la recepción de capacitaciones útiles, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre estas capacitaciones son útiles para su puesto de trabajo. Por último, respecto a recibir capacitaciones para mejorar el trabajo, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre recibe capacitaciones que le sirva para mejorar en su puesto de trabajo.

J. Subcategoría comunicación con la directiva.

Gráfico 16

Comunicación con el jefe inmediato.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

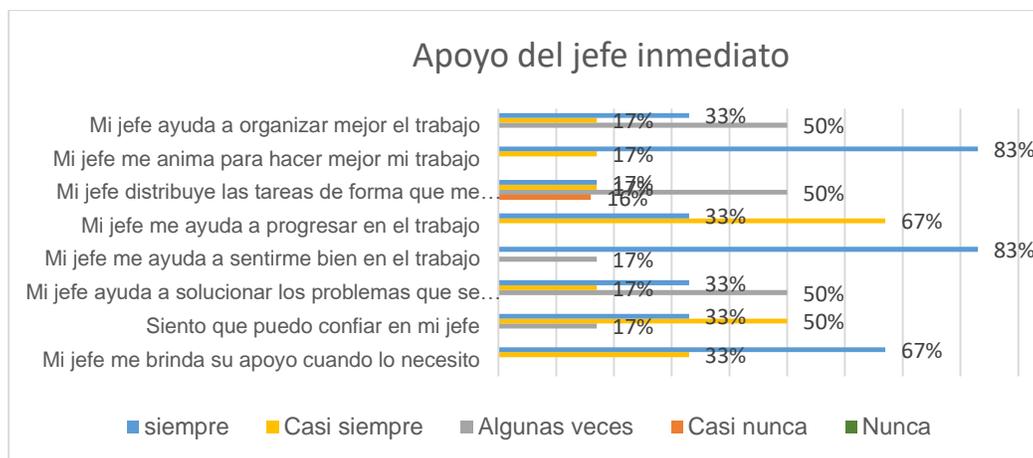
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 16, comunicación con el jefe inmediato, mi jefe me da instrucciones claras, mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones, mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo, la orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo, mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo, trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a las instrucciones dadas por el jefe, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre son claras las indicaciones en el puesto de trabajo. En relación a la atención que el jefe tiene en cuenta el punto de vista, el 50% de los cajeros afirma que siempre son tenidas en cuenta sus opiniones en el puesto de trabajo. Respecto a la comunicación de información, el 34% de los cajeros afirma que siempre le comunica la información de su puesto de trabajo. En lo referente a la ayuda dada por parte del jefe, el 67% de los cajeros afirma que siempre las orientaciones dadas ayudan a realizar mejor el trabajo. Por último, respecto al escuchar los problemas presentados en el trabajo, el 34% de los cajeros afirma que solo algunas veces son escuchados por su jefe en el puesto de trabajo.

K. Subcategoría relación con los superiores.

Gráfico 17

Apoyo del jefe inmediato.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 17, apoyo del jefe inmediato, Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo, mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo, mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo, mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo, mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo, mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en

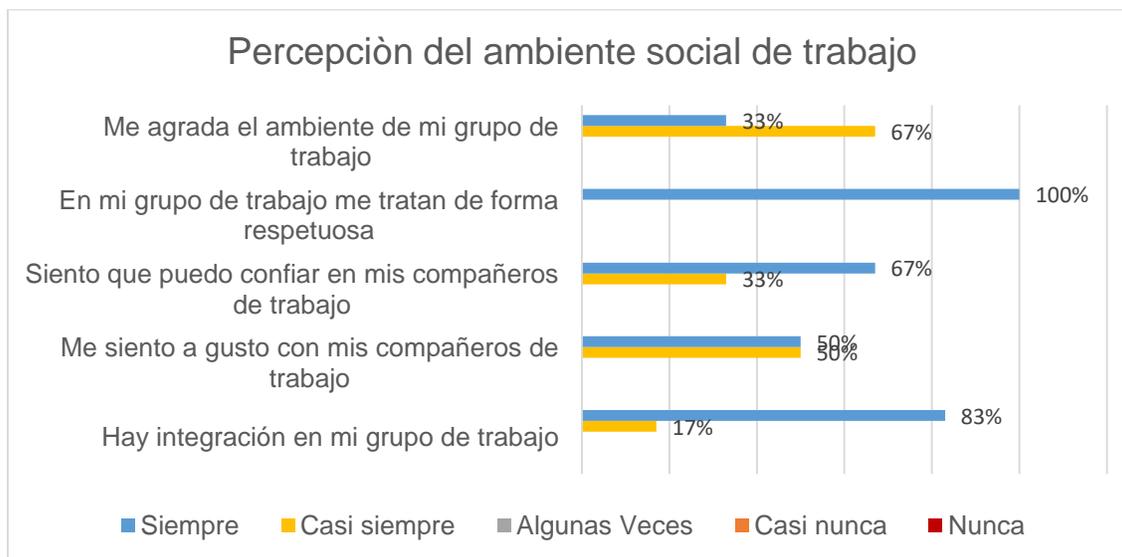
el trabajo, siento que puedo confiar en mi jefe, mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la ayuda dada por el jefe como apoyo, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces los jefes les ayudan, en su puesto de trabajo. En lo referente a la animación dada por el jefe, el 83% de los cajeros afirma que siempre reciben apoyo de su jefe. Por su parte, en lo referente a la distribución de las tareas, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces distribuyen el trabajo de manera que sea más fácil en el puesto de trabajo. Respecto a la ayuda dada para progreso, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre recibe ayuda por parte del jefe para avanzar en su puesto de trabajo. En lo referente a la ayuda para sentirse bien en el trabajo, el 83% de los cajeros afirma que siempre se sienten bien en su puesto de trabajo. Respecto a la solución de problemas en el trabajo, el 50% de los cajeros afirma que solo algunas veces su jefe les ayuda a solucionar problemas en su puesto de trabajo. En lo referente a poder confiar en el jefe, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre puede confiar en su jefe. Por último, respecto al apoyo brindado por el jefe, el 67% de los cajeros afirma que siempre cuenta con su jefe cuando lo necesitan.

L. Subcategoría ambiente laboral

Gráfico 18

Percepción del ambiente social de trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

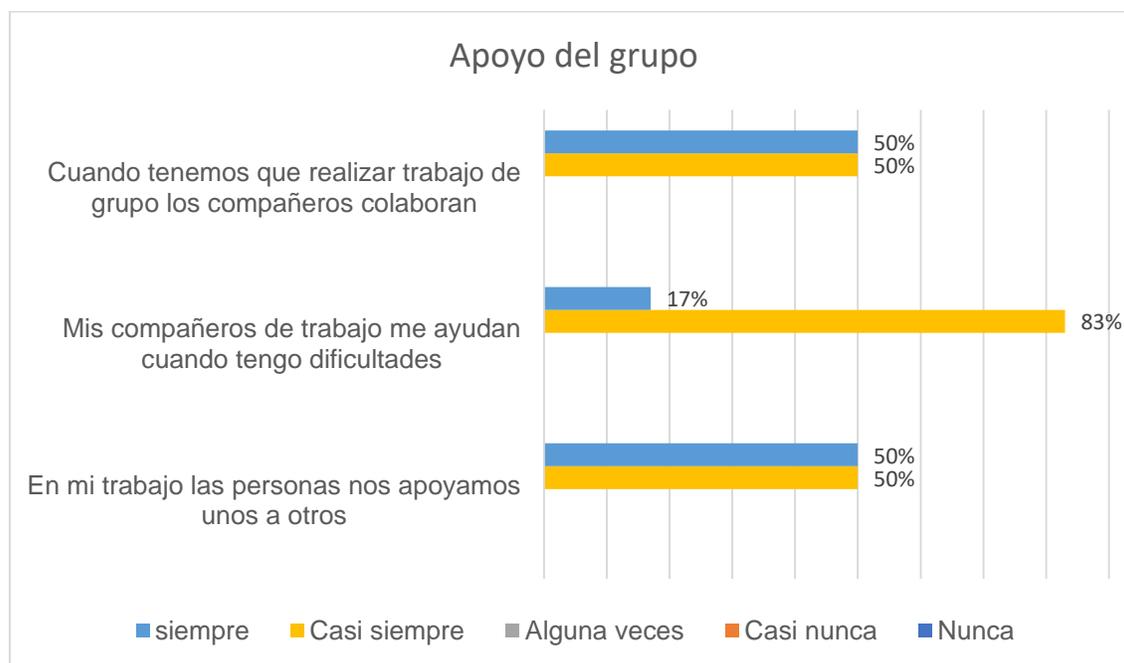
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 18, percepción del ambiente social de trabajo, compuesto a su vez por los ítems, me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo, en mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa, siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo, me siento a gusto con mis compañeros de trabajo, hay integración en mi grupo de trabajo, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al ambiente de trabajo, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre el ambiente del grupo es agradable. En lo referente al trato respetuoso, el 100% de los cajeros afirma que siempre se tratan con respeto en el puesto de trabajo. Respecto a la confianza entre el grupo de trabajo, el 67% de los cajeros afirma que puede confiar en sus compañeros. Por su parte, en lo referente a sentirse a gusto con los compañeros, el 50% de los cajeros afirma que siempre se siente a gusto con su grupo de trabajo. Así mismo, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre se siente

bien con sus compañeros, en el puesto de trabajo. Por último, respecto a la integración entre el grupo, el 83% de los cajeros afirma que siempre hay integraciones con sus compañeros.

Gráfico 19

Apoyo del grupo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

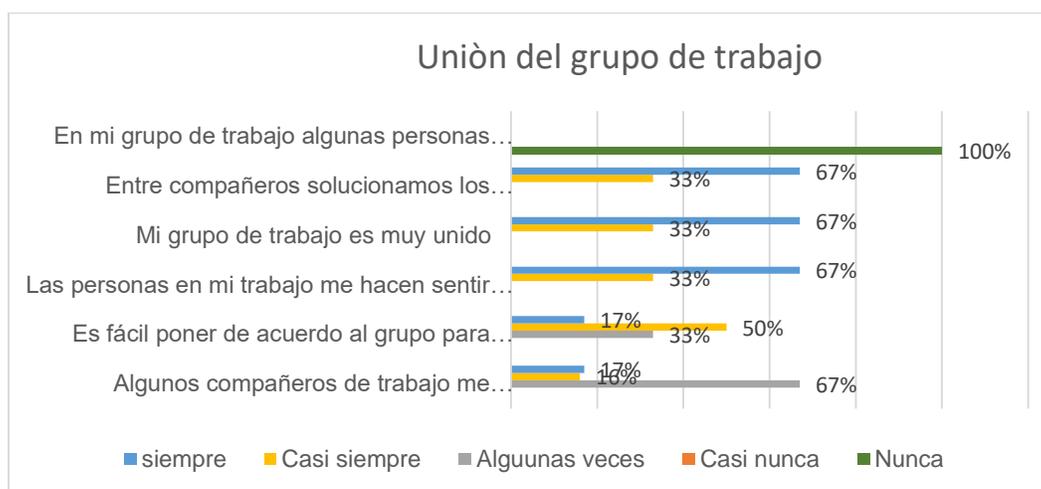
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 19, apoyo del grupo, compuesto a su vez por los ítems, cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran, mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades, en mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al trabajo en equipo, el 50% de los cajeros afirma que siempre colaboran todos los del grupo de trabajo. Así mismo el 50% de los cajeros afirma que casi siempre los compañeros del puesto de trabajo colaboran en las actividades grupales. En referencia de recibir ayuda en momentos de dificultad, el 83% de los cajeros afirma que casi siempre siente el apoyo de parte de sus compañeros en momentos de dificultad. Por último, respecto al apoyo de unos con otros, el

50% de los cajeros afirma que siempre se ayuda en sus puestos de trabajo. Por otra parte, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre hay apoyo de unos con otros en el puesto de trabajo.

Gráfico 20

Unión del grupo de trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 20, unión del grupo de trabajo, compuesto a su vez por los ítems, en mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan, entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa, mi grupo de trabajo es muy unido, las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo, es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo, algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al maltrato en el grupo de trabajo, el 100% de los cajeros afirma que nunca han recibido maltrato por parte de sus compañeros. Respecto a la solución de problemas entre el grupo de trabajo, el 67% de cajeros afirma que siempre, soluciona sus problemas de forma respetuosa. Por su parte, en lo referente a la unión entre el grupo, el 67% de los cajeros afirma que siempre están unidos en el puesto de trabajo. Respecto a sentirse parte del grupo, el 67% de los cajeros afirma que siempre los hacen sentir parte del grupo de trabajo. En lo referente a la facilidad de

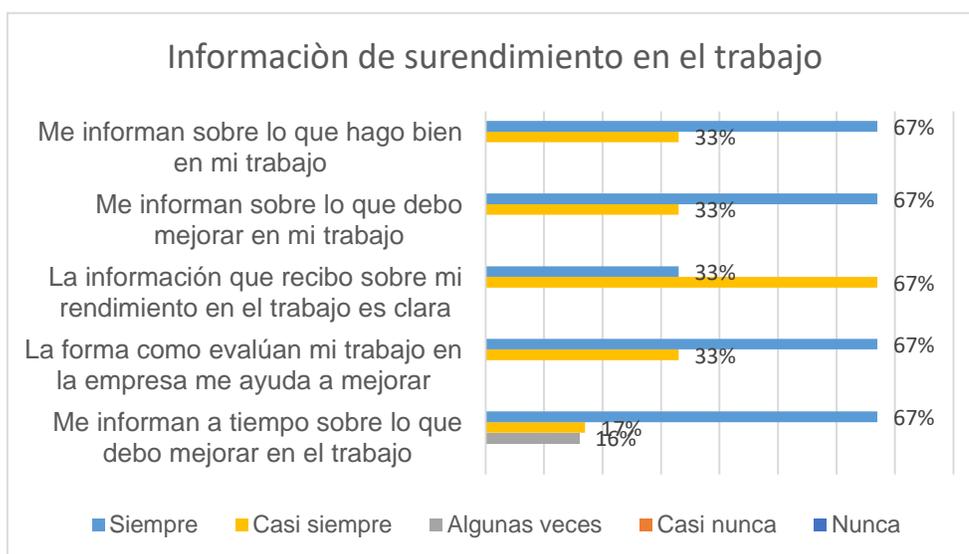
colocarse de acuerdo, el 50% de los cajeros afirma que casi siempre se puede colocar de acuerdo entre ellos.

Por último, respecto a escucharse cuando tiene problemas, el 67% de los cajeros afirma que solo algunas veces sus compañeros los escuchan cuando tiene algún problema.

M. Subcategoría información acerca del rendimiento de su trabajo.

Gráfico 21

Información acerca del propio rendimiento en el trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

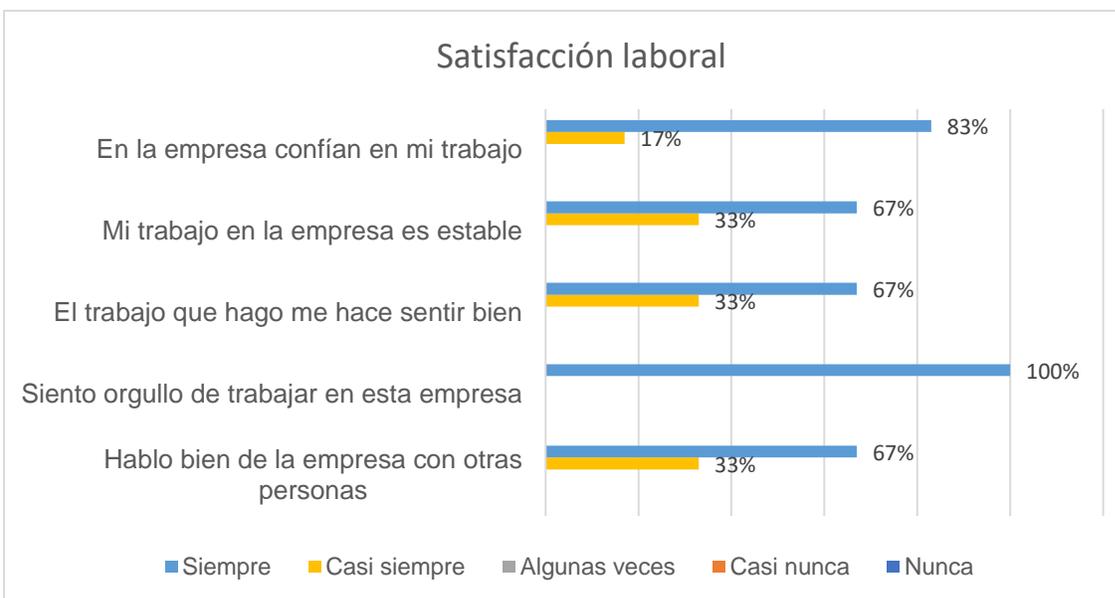
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 21, información de su rendimiento en el trabajo, compuesto a su vez por los ítems, me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo, me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo, la información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara, la forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar, me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Con relación a, informar lo que hacen bien, el 67% de los cajeros afirma que siempre les informan de lo que hacen bien en su puesto de trabajo. Referente a informarle sobre lo que debe mejorar el 67% de los cajeros afirma que siempre les informa los aspectos que debe mejorar en su puesto de trabajo. En relación a la información de rendimiento, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre recibe información clara sobre su rendimiento en el puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a la forma de evaluar el trabajo, el 67% de los cajeros afirma que siempre los criterios del jefe hacia su trabajo los ayuda a mejorar. Por último, respecto a la información a tiempo, el 67% de los cajeros afirma que siempre le dice a tiempo lo que debe mejorar en su puesto de trabajo.

N. Subcategoría satisfacción con la seguridad

Gráfico 22

Satisfacción laboral.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

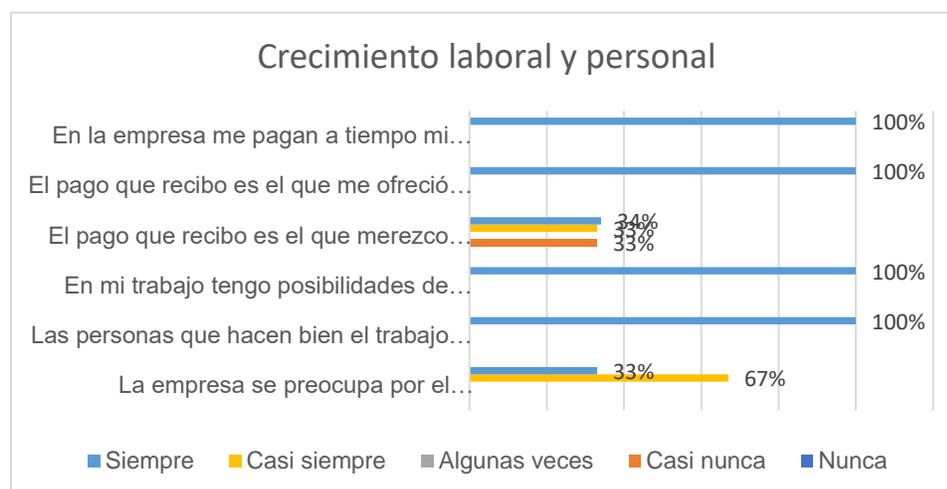
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 22, satisfacción laboral, compuesto a su vez por los ítems, en la empresa confían en mi trabajo, mi trabajo en la empresa es estable, el trabajo que

hago me hace sentir bien, siento orgullo de trabajar en esta empresa, hablo bien de la empresa con otras personas, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la confianza dada en el trabajo, el 83% de los cajeros afirma que siempre confía en el trabajo que realiza en su puesto de trabajo. Respecto a la estabilidad del trabajo, el 67% de los cajeros afirma que su puesto de trabajo es estable. Por su parte, en lo referente a sentirse bien en el trabajo, el 67% de los cajeros afirma que siempre se siente a gusto con su puesto de trabajo. Respecto a sentirse orgullo del trabajo, el 100% de los cajeros afirma que siempre se siente orgulloso de su puesto de trabajo. Por último, respecto a hablar bien del trabajo con otros, el 67% de los cajeros afirma que siempre hablan bien de su puesto de trabajo.

Gráfico 23

Crecimiento laboral y personal.



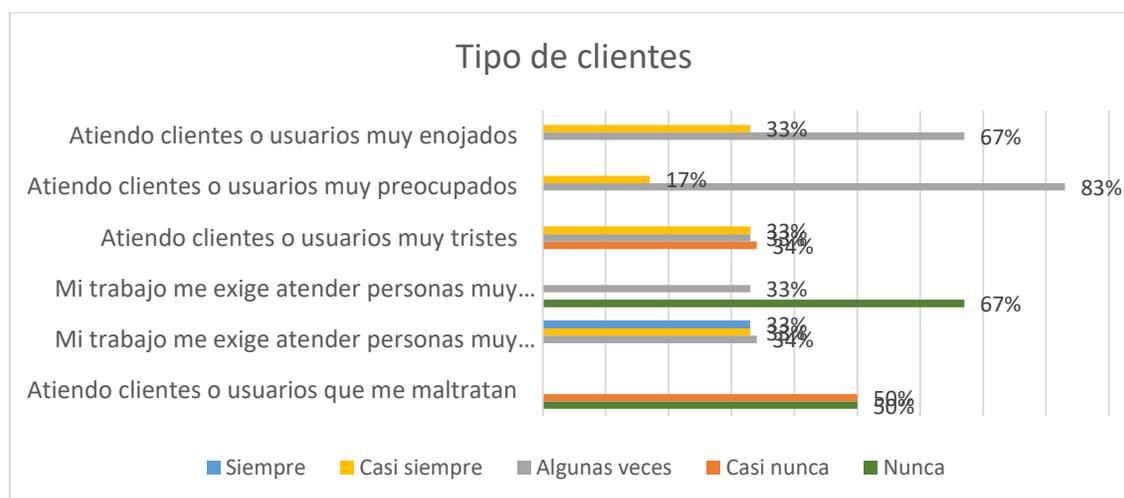
Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 23, crecimiento laboral, compuesto a su vez por los ítems, en la empresa me pagan a tiempo mi salario, el pago que recibo es el que me ofreció la empresa, el pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo, en mi trabajo tengo posibilidades de progresar, las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa, la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al pago de salarios, el 100% de los cajeros afirma que siempre le paga a tiempo su salario. En lo referente al recibido es el indicado, el 100% de los cajeros afirma que el salario que le paga es el ofrecido en su puesto de trabajo. Respecto al pago recibido es el merecido, el 34% de los cajeros afirma que siempre recibe el salario que merecen por su trabajo. Por su parte, en lo referente a la posibilidad de progreso, el 100% de los cajeros afirma que siempre tiene posibilidades de avanzar en su puesto de trabajo. Respecto al progreso por buen trabajo, el 100% de los cajeros afirma que siempre tiene posibilidad de progresos los que realice un buen trabajo en su puesto. Por último, respecto a la preocupación de bienestar de los empleados, el 67% de los cajeros afirma que casi siempre se preocupan por su bienestar en su puesto de trabajo.

Gráfico 24

Tipo de clientes.



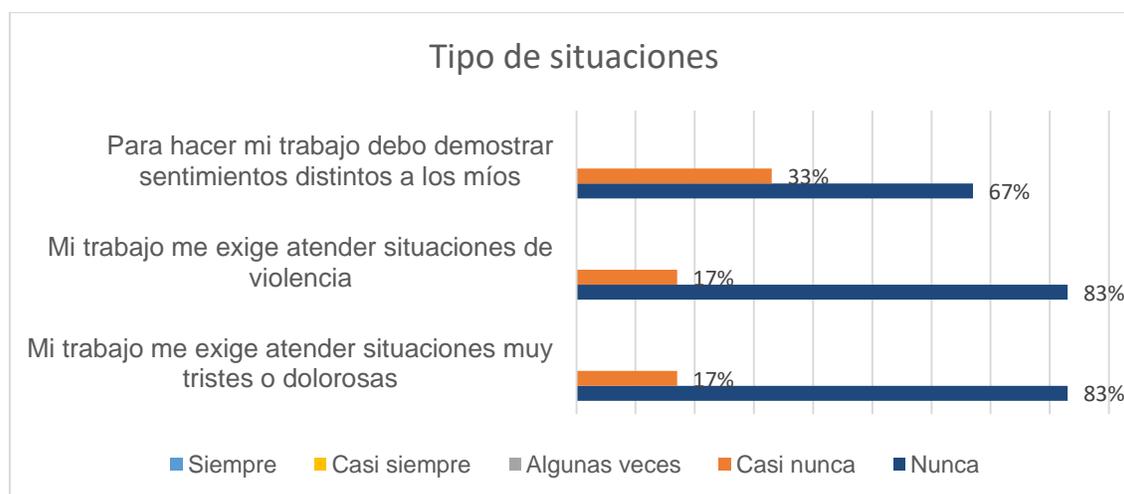
Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 24, tipo de clientes, compuesto a su vez por los ítems, atiendo clientes o usuarios muy enojados, atiendo clientes o usuarios muy preocupados, atiendo clientes o usuarios muy tristes, mi trabajo me exige atender personas muy enfermas, mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda, atiendo clientes o usuarios que me maltratan, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

En cuanto a la atención a clientes enojados, el 67% de los cajeros afirma que solo algunas veces han atendido a un cliente de manera grosera en su puesto de trabajo. En lo referente a atender a un cliente preocupado, el 83% de los cajeros afirma que solo algunas veces se presenta esta situación en su puesto de trabajo. Respecto a atender clientes tristes, el 34% de los cajeros afirma que casi nunca se presenta esta situación en su puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a atender a personas muy enfermas, el 67% de los cajeros afirman que no observan compañeros que estén enfermos. En lo referente a atender a personas muy necesitadas, el 34% de los cajeros afirma que solo algunas veces se presentan estos casos. Por último, respecto a atender a clientes que maltratan, el 50% de los cajeros afirma que, casi nunca, sucede esta situación. Así mismo el 50% de los cajeros afirma que nunca atiende clientes que los maltraten en su puesto de trabajo.

Gráfico 25

Tipo de situaciones.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 25, tipo de situaciones, compuesto a su vez por los ítems, para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos, mi trabajo me exige atender situaciones de violencia, mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

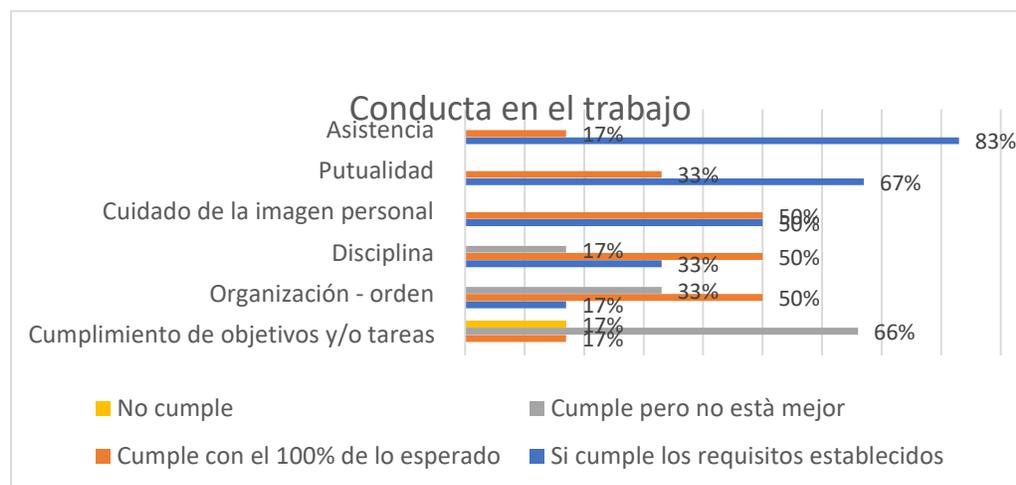
Respecto a mostrar sentimientos diferentes a los propios, el 67% de los cajeros afirma que nunca debe demostrar sentimientos diferentes a los suyos en su puesto de trabajo. En lo referente a atender situaciones de violencia, el 83% de los cajeros afirma que nunca tiene que atender casos de violencia en su puesto de trabajo. Por último, respecto a atender situaciones muy dolorosas o tristes, el 83% de los cajeros afirma que nunca se presenta esta situación en su puesto de trabajo.

Objetivo dos: Evaluar el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo.

A. Subcategoría uno conducta en el trabajo

Gráfico 1.

Conducta en el trabajo



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

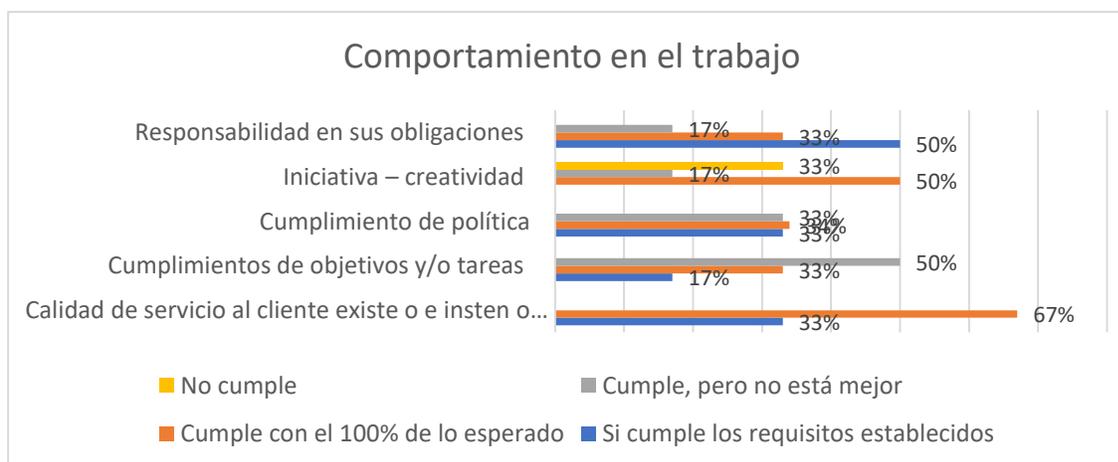
De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 1, conductas en el trabajo, compuesto a su vez por los ítems, asistencia, puntualidad, cuidado de la imagen personal, disciplina, organización – orden, cumplimiento de objetivos y/o tareas, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la asistencia, el 83% de los cajeros afirma que, si cumple con los requisitos establecidos, en el puesto de trabajo. Respecto a la puntualidad, el 67% de los cajeros afirma que, si cumple con los requisitos establecidos, en el puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente al cuidado de la imagen, el 50% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en el puesto de trabajo. Así mismo el 50% de los cajeros afirma que si cumple con los requisitos establecidos en su puesto de trabajo. En lo referente a la disciplina, el 50% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en el puesto de trabajo. Respecto a la organización, el 50% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en su puesto de trabajo. Por último, respecto al cumplimiento de objetivos, el 66% de los cajeros afirma que cumple, pero no están satisfechos con los objetivos del puesto de trabajo.

B. Subcategoría Comportamientos en el trabajo

Gráfico 2.

Comportamientos en el trabajo.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

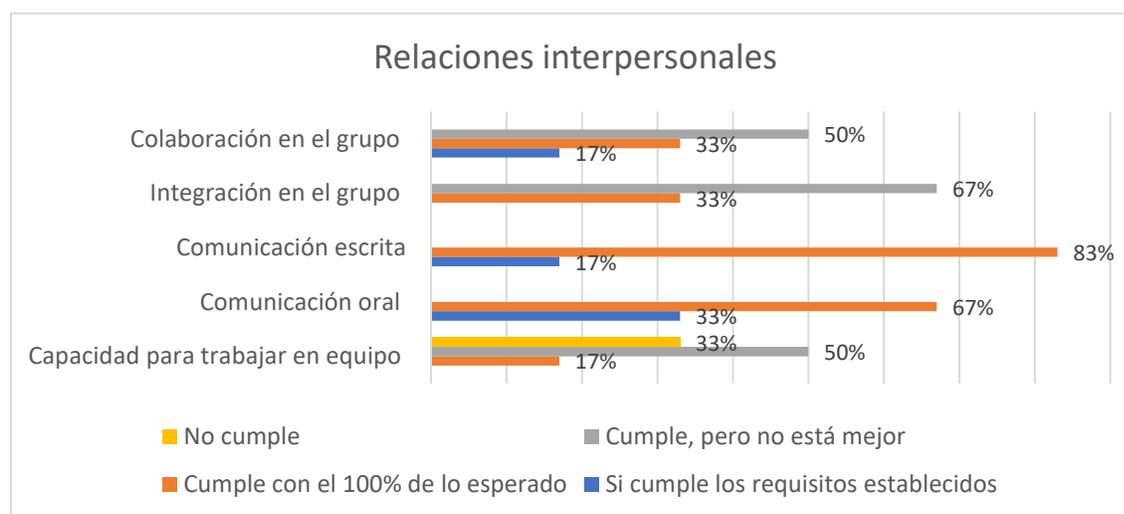
De acuerdo con lo señalado en el gráfico N. ° 2, comportamiento en el trabajo, compuesto a su vez por los ítems, responsabilidad en sus obligaciones, iniciativa-creatividad, cumplimiento de políticas, objetivos y tareas, calidad de servicio al cliente y honestidad de los trabajadores; han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la responsabilidad el 50% de los cajeros afirma que si cumple los requisitos establecidos en el puesto de trabajo. Respecto a la iniciativa – creatividad, el 50% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en el puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente al cumplimiento de políticas, el 34% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en su puesto de trabajo. En lo referente al cumplimiento de objetivos, el 50% de los cajeros afirma que cumple, pero no está mejor, en su puesto de trabajo. Por último, respecto a la calidad de servicio, el 67% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en su puesto de trabajo.

C. Subcategoría tres relaciones interpersonales.

Gráfico 3

Relaciones interpersonales.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 3, relaciones interpersonales, compuesto a su vez por los ítems, colaboración en el grupo, integración en el grupo, comunicación escrita, comunicación oral, capacidad para trabajar en equipo, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto a la colaboración en grupo, el 50% de los cajeros afirma que cumplen. En lo referente a integración en grupo, el 67% de los cajeros afirma que es aceptable, pero podría mejorar. Por su parte, en lo referente a la comunicación escrita, el 83% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en el puesto de trabajo. Respecto a la comunicación oral, el 67% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado, en el puesto de trabajo. Por último, respecto a la capacidad de trabajar en equipo, el 50% de los cajeros afirma que es bueno, pero consideran que hay oportunidades de mejora en el trabajo en equipo en su puesto de trabajo.

D. Subcategoría cuatro comunicaciones.

Gráfico 4

Comunicación, habilidades y destrezas.



Fuente: elaboración grupo de trabajo (2022).

De acuerdo a lo señalado en el gráfico N.º 4, comunicación – habilidades y destrezas, compuesto a su vez por los ítems, nivel de comunicación de su trabajo, manejo de herramientas necesarias, destrezas propias para el puesto de trabajo, interés y esfuerzo aplicado, actitudes de

colaboración en los procesos, disposición a trabajos extraordinarios, los trabajadores han respondido a los mismos, de la siguiente manera:

Respecto al nivel de conocimiento, el 34% de los cajeros afirman que con el 100% de lo esperado en su puesto de trabajo. En lo referente al manejo de herramientas el 50% de los cajeros afirma que cumplen con el 100% de lo esperado en el manejo necesario de las herramientas en el puesto de trabajo. Por su parte, en lo referente a las destrezas propias, el 67% de los cajeros afirma que cumple con el 100% de lo esperado en el puesto de trabajo. Respecto al interés y esfuerzo, el 50% de los cajeros afirma que no cumple con los esfuerzos aplicados en el puesto de trabajo. En lo referente a actitudes y colaboraciones, el 50% de los cajeros afirma que cumple, pero no es lo mejor en su puesto de trabajo. Por último, respecto a la disposición de trabajo extra, el 50% de los cajeros afirma que no cumple, con la disposición de trabajar horas extras, en su puesto de trabajo.

7. Discusión

La injerencia natural de factores psicosociales en el ámbito del trabajo, es sin duda una de las razones más comunes de afectación del desempeño, el colaborador demanda ambientes sanos de trabajo que le permitan desarrollar todo su potencial técnico y humano. No obstante, implícita o explícitamente, toda actividad laboral trae consigo presiones y retos por asumir como bien lo ha señalado, Urrego (2016), al anotar que un entorno laboral saludable favorece de manera positiva a la producción, motivación laboral y satisfacción en el trabajo y conduce a una mejora en la calidad de vida del trabajador.

En el presente estudio, realizado a seis (6) trabajadores del puesto de caja, se hacen presente condiciones del ambiente laboral que pueden constituir factores de riesgos psicosocial inminente, como es el caso de sobrecarga cualitativa y cuantitativa de trabajo y que pueden estar presente en los niveles de desempeño que estos muestran al ser evaluados.

En consecuencia, la presente discusión es el resultado de triangulación metodológica de los hallazgos, análisis y posiciones teóricas y empíricas acerca de la comunicación entre las condiciones psicosociales de trabajo y el desempeño laboral del puesto de cajero en la entidad bancaria BBVA de la ciudad de Sincelejo, para lo cual se recurrió a los objetivos específicos planteados por el proyecto, estableciendo no solo alcances de los hallazgos sino probables relaciones entre subcategorías de análisis.

De esta manera, el objetivo uno, Identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, para lo cual se evaluaron en primer orden las condiciones físicas del puesto de trabajo, las cuales son relativamente adecuadas para el desarrollo de las tareas adscritas al puesto de cajero, luz y temperaturas son adecuadas en dichos puestos y los cajeros están de acuerdo en considerarlas como normales. Así mismo, las exposiciones a agentes contaminantes son inexistentes, puesto que los bancos no son empresas que almacenan o manipulan sustancias contaminantes del aire, al decir de

la Organización Mundial de la Salud (2010), los ambientes deben prevenir y garantizar el control de factores que puedan afectar la salud del trabajador.

En el mismo sentido, en cuanto al esfuerzo y estado del puesto de trabajo, los cajeros no encuentran dificultades mayores referentes al diseño y orden de su puesto de trabajo, no obstante, los altos niveles de rutina y permanencia en los cubículos hacen de estos espacios laborales habitáculos complejos para generar confort, lo cual puede tener conexión con molestias psicosociales posteriores.

Ahora bien, la cantidad de trabajo objetiva y percibida en caja, es una de las subcategorías importantes que ayudan a dar respuesta al objetivo uno, pues, aunque no se percibió en los cajeros una visión extrema de su carga laboral, estos aducen que el tiempo de su jornada ordinaria de 8 horas no les alcance con frecuencia para realizar todas las tareas de su cargo. Lo anterior, se complementa con el esfuerzo mental, el cual es alto de acuerdo a los cajeros, esto es, la carga cualitativa es sustancialmente mayor que la carga cuantitativa de trabajo.

En otros términos, el puesto de cajero es implícitamente de alta responsabilidad, la supervisión, custodia, manejo del dinero y títulos valores no son más que los objetos de una responsabilidad mayor como es el cuadro de caja diario. Esto sin duda coincide con altas cargas de tensión y estrés laborales que pueden redundar en riesgos psicosociales latentes que terminen por afectar el mismo desempeño laboral.

De aquí que, un hallazgo revelador fue el determinado por el ítem, autonomía en el trabajo, la cual es altamente limitada, lo cual se entiende por la estandarización de protocolos del cargo y la seguridad de los valores que maneja, sin embargo, esta falta de autonomía viene a completar un cuadro de alta carga cualitativa de trabajo que, al decir de Torres (2013), quien afirma que el trabajador percibe dicho ambiente y este afecta su desempeño.

Cabe destacar que, la percepción del ambiente social de trabajo y el apoyo del grupo, así como las relaciones y la comunicación con el jefe, juegan un papel fundamental en las condiciones psicosociales de trabajo, los hallazgos muestran un ambiente social tranquilo, no obstante la marcada responsabilidad laboral lo torna tenso desde la perspectiva del trabajador y su puesto de caja, determinando una relativa satisfacción laboral, puesto que siente que ha crecido dentro de una carrera laboral estable pero que gradualmente se torna más exigente.

Por parte del objetivo dos, evaluar el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, los hallazgos señalan que la conducta de los cajeros de la entidad es la esperada, el BBVA hace un marcado énfasis en este tópico del individuo, pues su cargo es de alta confiabilidad en materia de manejo de valores e información confidencial y la conducta se encuentra sobre la base de todo comportamiento humano. En este sentido, la conducta es autopercebida por el trabajador en su evaluación de desempeño como esperada y ceñida a los protocolos indicados por la entidad financiera.

De igual manera, llama la atención que, respecto al comportamiento, los trabajadores del puesto se auto perciben con pocos espacios u opciones para la creatividad, muy a pesar que se apegan a los procedimientos y las tareas, el componente psicosocial que yace implícito en el comportamiento humano no cuenta con los ambientes para su desarrollo, las altas tensiones por la naturaleza misma del puesto y la seguridad de los valores que en él se manejan, suelen ser la causa de dichas tensiones y mecanización del trabajo.

Lo anterior, marca sin dudas, las relaciones interpersonales de los trabajadores, las cuales se perciben como positivas, pero por la carga cualitativa y cuantitativa de trabajo, son a la vez distantes y con barreras en ocasiones que afectan la comunicación organizacional entre estos y el resto de sus compañeros, lo que carga el clima laboral de mayor tensión, afectando la calidad de vida laboral de los cajeros de la entidad.

En palabras de la evaluación del rendimiento debe pasar siempre por una revisión detallada de la relación del trabajador con su ambiente de trabajo, su conducta y comportamiento, si bien deben estar direccionadas al cumplimiento de tareas principales y esporádicas, es válido mirar su calidad de vida laboral, reflejado en sus relaciones y el tipo de comunicación que mantiene con el grupo, lo que resulta en una evaluación integral del grado de cumplimiento técnico y de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa.

Finalmente, el objetivo tres, analizar la posible asociación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, permite inferir que efectivamente, sí existe una relación de causa-efecto entre dichas condiciones y el desempeño de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, como bien se ha planteado a lo largo del presente estudio.

Es claro que las condiciones de sobrecarga cualitativa expresadas en la responsabilidad del puesto de trabajo y en el manejo estricto de seguridad frente a los valores, imprimen un peso relativo al ambiente laboral y al desempeño del trabajador, al decir de Gil-Monte, (2012), los ambientes laborales pueden albergar condiciones potencialmente dañinas asociadas al puesto o las funciones derivadas de este y que afectan la salud de las personas trabajadoras produciendo afectación psicosocial temporal o permanente, leve o crónica.

Lo anterior, no se puede extraer del alto contenido de rutinas y protocolos característicos del puesto, pues parte de la seguridad de las operaciones están determinadas por la rutina de filtros de seguridad y procedimientos repetitivos, lo cual afecta el clima laboral por agotamiento y rutina excesivas, como bien lo plantea Forehand y Von Gilmer (1964) citado por Zarate (2013), el clima y el contenido de las tareas influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

8. Conclusiones

Gracias a la matriz de factores de riesgos psicosociales intralaborales y la evaluación de desempeño de la entidad bancaria, se pudo interpretar los hallazgos a la luz de las posturas teóricas y análisis correspondiente a la relación causa-efecto en el marco del ambiente de trabajo específico del puesto de cajero, desde la perspectiva de las ciencias administrativas (administración de empresas).

Para tal fin, se concluye por objetivo específico lo siguiente:

Objetivo uno, identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, del cual se concluye:

En general, las condiciones psicosociales del puesto de cajero en el Banco BBVA Sincelejo, son buenas, los trabajadores se encuentran en armonía con un entorno sano y seguro, no obstante, la misma naturaleza del trabajo (tareas y responsabilidades) representan una sobrecarga cualitativa considerable, que bien se constituye como fuente de posibles riesgos y patologías psicosociales que pueden afectar el desempeño laboral.

La carga cualitativa de trabajo está mediada por el manejo de valores y sistemas de seguridad propios del puesto de trabajo, el hecho de manejar dinero en efectivo y transacciones de valores monetarios a través de medios electrónicos, hace del puesto de cajero un cargo de altos niveles de atención y cumplimiento de protocolos y responsabilidad, propenso a niveles de estrés y de ansiedad constante, asociados al desempeño por naturales razones.

Objetivo dos, evaluar el desempeño laboral de los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, del cual se concluye que:

El desempeño y autopercepción del desempeño es buena, los trabajadores (cajeros) logran adaptarse y cumplir con los protocolos y procedimientos de seguridad del banco, al tiempo se cumplen las tareas asignadas (principales y secundarias), no obstante, la responsabilidad elevada

por la naturaleza del cargo, es uno de los factores que genera sobrecarga cualitativa sobre los mismos.

Las relaciones interpersonales entre los cajeros se muestran un poco tensas, lo cual es reconocido por la evaluación de desempeño del cargo por parte del banco, esto derivado de los mismos protocolos de seguridad del cargo, lo cual se suma a la tensión por el manejo de altas sumas de dinero en caja y la precisión que exigen las operaciones. Ello en conjunto, interviene desde lo psicosocial con el desempeño del trabajador.

Objetivo tres, analizar la posible asociación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los cajeros del Banco BBVA de la ciudad de Sincelejo, del cual se concluye que;

A la luz de la evidencia, si existe afectación del desempeño laboral por cuenta de las condiciones psicosociales intralaborales en el puesto de cajero del Banco BBVA Sincelejo, sin embargo, este no se da sino en aspectos propios del contenido y naturaleza del cargo y no por un ambiente de trabajo insano. En este sentido, la entidad protege al trabajador y entiende que el cargo posee una responsabilidad mayor por el manejo de altas sumas de efectivo.

9. Recomendaciones

Una vez presentadas las conclusiones del estudio, estas se operacionalizan como recomendaciones que el grupo investigador expone a la empresa objeto del proyecto:

Actualizar el sistema de incentivos del banco, creando incentivos específicos para el puesto de cajero asociado a indicadores de cumplimiento y responsabilidad.

Flexibilizar las jornadas laborales del puesto de cajero con el fin de atenuar el alto nivel de rutina y fijación de tareas que el mismo contiene.

Hacer cumplir en la práctica los protocolos de pausas activas y las actividades extralaborales para los cajeros que incluyan la integración de la familia en líneas de bienestar laboral.

Implementar de forma efectiva la rotación de cargos como una forma de diversificar las funciones del trabajador en la entidad.

Referencias Bibliográficas

- Abello, P., y Patiño, I. (2017). *Estado del arte sobre la influencia de los factores de riesgo Psicosocial (FRP) en el sector bancario en el cargo de cajero*. [Tesis pregrado, universidad Santo Tomas]. Repositorio USTA.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9240/Pati%C3%B1on2017.pdf?sequence=1>
- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Rev. Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1). <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- ACHS. (2018). *Cambios relevantes en el Protocolo de Riesgos Psicosociales*.
<https://ww3.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/MediosACHS/Paginas/Cambios-relevantes-en-el-Protocolo-de-Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev. De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Baitul, M. (2012). Factores affecting quality of work life: An. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18).
- Benavidesa, F., Gimenoa, D. y Benacha, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Revista Gaceta sanitaria*, 16 (3).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005

- Crespo, C. (2020). *Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa pambaflor S.A.* [Tesis de pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32427/1/Tesis%20Crespo%20Yanez%20Carlos%20David%20%281%29.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional. *La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. México: McGraw-hill
- Dinish, R.Q y Usman, A. (2010). Impacto de la recompensa y el reconocimiento en la satisfacción laboral y Motivación: un estudio empírico de Pakistán. *Rev. Internacional de Negocios y Gestión*, 5 (2), 159-167. <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v5n2p159>
- Espinoza, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un Banco de Huancayo, 2020. [Tesis de pregrado, de la universidad continental]. Repositorio.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8711/4/IV_FHU_501_TE_Espinoza_Ticse_2020.pdf
- Forehand, G. A. y Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional. *Psychological Bulletin*.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revista Cuadernos de Administración*. 25 (42): 43-61.
- Gutiérrez, M. y Díaz, K. (2021). Factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con dolor músculo esquelético en docentes universitarios. *Univ. Salud. Salud. Suplemento 1: Especial Psicología y Trabajo*. 23(3):329-336. DOI:
<https://doi.org/10.22267/rus.212303.247>

- Gil-Montes, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo salud ocupacional. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública*. 29(2):237-241.
- Gil, P. y García, J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Un estudio longitudinal en enfermería. *Rev. Mexicana de Psicología*, 25 (2) 329-337. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista L. (2010): “*Metodología de la Investigación*”. (5 a ed). México: Mc Graw Hill.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general..*
<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>
- Jaramillo, J., Moreno, N., Ramírez, M. y Vásquez, L. (2020). *Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa opción temporal y CÍA. S.A.S.* [Tesis de posgrado, de la Corporación Universitaria Minuto De Dios].
https://repository.uniminuto.edu/xmlui/bitstream/handle/10656/10343/TE.RLA_JaramilloJhenny-MorenoNorelyz-Ram%C3%ADrezMariana-V%C3%A1squezLeidy_2020?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, S. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Rev. Científica*, 11 (1) 1-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

Muñoz, D., Orellano, N. y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente 21* (40), 532-544.

<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*.

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.). (2014). *Seguridad y salud en el trabajo*.

<http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018). *Cáncer*. Ginebra: OMS.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>

Peña-Herrera, F., Cárdenas, J. y Cedillo, M. (2015). Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios. *Universidad, ciencia y tecnología*, 19 (77), 166 -173.

<http://www.scielo.org.ve/pdf/uct/v19n77/art03.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3) 493-505.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Pilligua, C. F. (2017). *El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. Caso práctico: HARDEPEX Cía. Ltda.* [Trabajo de grado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Manta, Ecuador:

- Potes, Y. (2019), *Competencias genéricas adquiridas por los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Colombia*. [Tesis de magister, de la Universidad Nacional de Colombia].
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/75737/1102822956.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Colección académica de ciencias estratégicas. *Universidad pontificia Bolivariana*. 6 (1), 1 – 21. Repositorio
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. (2013). Procesos psicológicos en la somatización: la emoción como proceso. *Rev. International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 13 (3) 225-270.
<https://www.redalyc.org/pdf/560/56027416009.pdf>
- Sánchez, M. y Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12 (5) 1192-1220.
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54948501002.pdf>
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del Personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Revista pensamiento y gestión*, (32), 54 – 82. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932004>
- Stecher, A., Godoy, L. y Toro, J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología*, 21 (2) 133-157.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26424861006>

- Tarín, F. (2016). *Siniestralidad laboral y OSHAS 18001 evidencia empírica de un estudio de campo internacional en el sector de la construcción*. [Tesis Doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya]. Barcelona, España.
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/107045/TFJTM1de1.pdf;jsessionid=C8D53A0311CF39CEDC59BECB418F0BF8?sequence=1>
- Torres, A. (2013). *Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana* [Tesis de Maestría. Universidad de Manizales]. Manizales, Colombia.
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/487/_Torres_G%C3%B3mez_Ana_Cristina_2013.pdf?sequence=1
- Urrego, P. (2016). *Entorno Laboral Saludable Como Incentivo Al Talento Humano En Salud*. “Estrategia Incentivos-Tareas de Todos” Ministerio de Salud.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Uris, J. (2018). *La prevención de los riesgos psicosociales*. [Tesis de doctorado, de la universidad de Murcia]. Repositorio
<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/64400/1/Jos%c3%a9%20Mar%c3%ada%20Uris%20Lloret%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Varela-Díaz V. y Pérez-Villa M. (2020). Medidas de bioseguridad para la manipulación de citotóxicos y signos clínicos y síntomas de la exposición a estos medicamentos en personal de enfermería. *Rev. Salud bosque 10* (1), 32-40. DOI:
<https://doi.org/10.18270/rsb.v10i1.2764>

Vélez, Y. y Salvador, J. (2020). Riesgo psicosocial en trabajadores bancarios de una cooperativa en la ciudad de Chone, Ecuador. *Rev. Científica* 4 (7). DOI:

<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/92/193>

Zarate, M. (2013). Análisis e implementación de planes de acción para el mejoramiento del clima laboral en Gusnobl Cía. LTDA. [Tesis pregrado, universidad politécnica salesiana]. Quito, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4147/1/UPS-QT03528.pdf>

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración

CONDICIONES FÍSICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					

EXPOSICIÓN AGENTES CONTAMINANTES

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					

	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
--	---	--	--	--	--	--

ESFUERZO Y ESTADOS DEL PUESTO DE TRABAJO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	El espacio donde trabajo es cómodo					
	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

PARA RESPONDER A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS PIENSE EN LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE USTED TIENE A CARGO.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1 3	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional		3	3		
1 4	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes			4	4	
1 5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar		2	2	2	

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON EL ESFUERZO MENTAL QUE LE EXIGE SU TRABAJO.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1 6	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					

1 7	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
1 8	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
1 9	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
2 0	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
2 1	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LAS RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES QUE USTED DEBE HACER EN SU TRABAJO

RESPONSABILIDADES DEL PUESTO DE TRABAJO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					

ÓRDENES Y RESPONSABILIDAD EN SALUD

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
---------	--------------	---------------	------------	-------

		e	veces	nun ca	
1 6	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros				
1 7	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas				
1 8	En el trabajo me dan órdenes contradictorias				

MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

	Siempre	Casi siempr e	Algunas veces	Casi nunc a	Nunca

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LA JORNADA DE TRABAJO. JORNADAS LABORALES

	Siempre	Casi siempr e	Alguna s veces	Casi nunc a	Nunca

EFECTOS DEL TRABAJO SOBRE LA VIDA DEL EMPLEADO.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LAS DECISIONES Y EL CONTROL QUE LE PERMITE SU TRABAJO.

DESARROLLO DEL PERSONAL

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					

AUTONOMÍA EN EL TRABAJO

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Puedo tomar pausas cuando las necesito					
Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					

	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON CUALQUIER TIPO DE CAMBIO QUE OCURRA EN SU TRABAJO. C

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN QUE LA EMPRESA LE HA DADO SOBRE SU TRABAJO.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					

	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN QUE LA EMPRESA LE FACILITA PARA HACER SU TRABAJO.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON EL O LOS JEFES CON QUIEN TENGA MÁS CONTACTO.

COMUNICACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	Mi jefe me da instrucciones claras					

	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					

APOYO DEL JEFE INMEDIATO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
	Siento que puedo confiar en mi jefe					
	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS INDAGAN SOBRE LAS RELACIONES CON OTRAS PERSONAS Y EL APOYO ENTRE LAS PERSONAS DE SU TRABAJO PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE SOCIAL DE TRABAJO

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
--	---------	--------------	---------------	------------	-------

	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
	Hay integración en mi grupo de trabajo					

APOYO DEL GRUPO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					

UNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
	Mi grupo de trabajo es muy unido					
	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					

	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN QUE USTED RECIBE SOBRE SU RENDIMIENTO EN EL TRABAJO.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ESTÁN RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN, RECONOCIMIENTO Y LA SEGURIDAD QUE LE OFRECE SU TRABAJO

SATISFACCIÓN LABORAL

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	En la empresa confían en mi trabajo					
	Mi trabajo en la empresa es estable					
	El trabajo que hago me hace sentir bien					

	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
	Hablo bien de la empresa con otras personas					

CRECIMIENTO LABORAL Y PERSONAL.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

Si		
No		

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente

TIPO DE CLIENTES

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					

TIPO DE SITUACIONES

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Evaluación/ criterios					
		No cumple	Cumple, pero no está mejor	Cumple con el 100% de lo esperado	Si cumple los requisitos establecidos
	Asistencia				

Conducta en el trabajo	Puntualidad				
	Cuidado de la imagen personal				
	Disciplina				
	Organización – orden				
	Cumplimiento de objetivos y/o tareas				
Comportamientos en el trabajo	Responsabilidad en sus obligaciones				
	Criterio				
	Iniciativa – creatividad				
	Cumplimiento de política				
	Cumplimientos de objetivos y/o tareas				
	Calidad de servicio al cliente existe o e insten o honestidad				
Relaciones interpersonales	Colaboración en el grupo				
	Integración en el grupo				
	Comunicación escrita				
	Comunicación oral				

	Capacidad para trabajar en equipo				
Comunicación – habilidades y destrezas	Nivel de conocimiento de su trabajo				
	Manejos de herramientas necesarias				
	Destrezas propias para el puesto				
	Calidad de trabajo				
	Interés y esfuerzos aplicados				
	Actitudes de colaboración en los procesos				
	Disposición a trabajos extras ordinarios				