

Síntomas del malestar psicológico con mayor frecuencia en empleados bancarios
de la ciudad de Cali

Franyer Sofía González Luna ✉ gonzalesofia.20@hotmail.com

Valentina González Valencia ✉ vgval1997@hotmail.com

Artículo de investigación presentado para optar al título de Psicólogo

Asesor: Gloria Milena Londoño, Magíster (MSc) en Psicología



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA
COLOMBIA

Universidad de San Buenaventura Colombia

Facultad de Psicología

Psicología

Santiago de Cali, Colombia

2019

Citar/How to cite

(González V. & González F. 2019)

Referencia/Reference

González V. & González F (2019). *Síntomas del malestar psicológico con mayor frecuencia en empleados bancarios de la ciudad de Cali* (Trabajo de grado Psicología). Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Psicología, Cali.

Estilo/Style:

APA 6th ed. (2010)



Bibliotecas Universidad de San Buenaventura



Biblioteca Digital (Repositorio)
<http://bibliotecadigital.usb.edu.co>

- Biblioteca Fray Alberto Montealegre OFM - Bogotá.
- Biblioteca Fray Arturo Calle Restrepo OFM - Medellín, Bello, Armenia, Ibagué.
- Departamento de Biblioteca - Cali.
- Biblioteca Central Fray Antonio de Marchena – Cartagena.

Universidad de San Buenaventura Colombia

Universidad de San Buenaventura Colombia - <http://www.usb.edu.co/>

Bogotá - <http://www.usbbog.edu.co>

Medellín - <http://www.usbmed.edu.co>

Cali - <http://www.usbcali.edu.co>

Cartagena - <http://www.usbctg.edu.co>

Editorial Bonaventuriana - <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/>

Revistas - <http://revistas.usb.edu.co/>

Resumen

Las problemáticas que surgen en el contexto laboral han sido abordadas fuertemente por diversas ramas de las ciencias sociales, una buena parte de los estudios realizados se han basado en dar cuenta de la presencia y las consecuencias físicas del síndrome de Burnout, dejando a un lado las afectaciones propias del malestar psicológico. **Objetivo.** La investigación que expone el presente artículo tuvo tres objetivos, el primero es identificar el porcentaje de trabajadores del sector bancario afectados por el malestar psicológico; el segundo, es conocer la frecuencia con la que se presentan los síntomas de malestar psicológico y el tercero es identificar cuáles son los síntomas que se presentan con mayor frecuencia en empleados del sector bancario de la ciudad de Cali. **Metodología.** Para obtener la información se utilizó una metodología cuantitativa, que permitió conocer la frecuencia con la que se presentan los síntomas de malestar psicológico en los empleados del sector bancario. Para obtener este resultado se utilizó una encuesta de 28 preguntas. **Resultados.** La rigidez de las entidades bancarias ha generado en mayor parte de la población de este sector en un 53%, síntomas del malestar psicológico que se presentan con alta frecuencia, tales como: desgaste físico, desgaste emocional, culpa y diferencia con sus valores personales. Sin embargo, el 47% de la población evidenció que ha desplegado estrategias para afrontar la precariedad de las condiciones a las cuales están expuestos, cubren o minimizan el malestar a partir del uso de recursos propios.

Palabras clave. Malestar psicológico, sector bancario, sufrimiento y placer.

Abstract

The difficulties that arise in the labor context have been strongly addressed by the various branches of the social sciences, a good part of the studies carried out has been based on the account of the presence and physical characteristics of the Burnout syndrome, leaving aside the Specific effects of psychological distress. **Objective.** The research presented in this article had three objectives, the first is to identify the percentage of workers in the banking sector due to psychological distress; the second is to know the frequency with which the symptoms of psychological distress are presented and the third to identify the symptoms that occur most frequently in the employees of the banking sector of the city of Cali. **Methodology.** To obtain the information has become a quantitative issue, it has become known how often it has been shown in the employees of the banking sector. To obtain this result in a survey of 28 questions. **Results.** The rigidity of banking entities has generated a majority of the population in this sector by 53%, symptoms of psychological distress that occur with high frequency, such as: physical exhaustion, emotional exhaustion, guilt and difference with their personal values . However, 47% of the population has shown that they have implemented strategies to deal with the precariousness of the conditions in which they find themselves, minimizing the discomfort from the use of their own resources.

Keywords: Psychological malaise, banking sector, suffering and pleasure.

Introducción

Para dar inicio a este trabajo se revisaron investigaciones que abordaban las temáticas de malestar psicológico y Burnout , teniendo en cuenta que esta última ha sido una problemática que presenta altos porcentajes de afectación en trabajadores del área de la salud y del sector de los servicios o al menos es donde se encuentra altamente documentado, permitiendo ver que los trabajadores están teniendo consecuencias físicas y psicológicas por las nuevas formas de trabajo, caracterizada por la poca flexibilidad, la excesiva cantidad de trabajo, los horarios más extensos, condiciones que obligan al trabajador a poner más de sus propios recursos para poder cumplir con el pedido de la organización. Para ello se mostrará un recuento de algunas de las investigaciones realizadas en los últimos diecisiete años (2000 – 2017), en países como México, Colombia, Argentina, Venezuela, España y Brasil. Se utilizaron bases de datos como EBSCO, Google Académico, PEPSIC, Redalyc, etc.

El estrés laboral y el Burnout, son las mayores tendencias de investigación como temática a nivel organizacional, dentro de ella se encuentran estudios que enfatizan en aspectos generadores de esta problemática, sin embargo estos factores no solo se atribuyen a características de las organizaciones con relación a su inflexibilidad, rotación de turnos, exigencia laboral, sobrecarga de trabajo, etc, sino a factores personales y subjetivos en relación con las vivencias en el trabajo que también afectan a los trabajadores, tales como su edad, núcleo familiar, vivienda, estado civil, etc. (Avila, Llanos, Gómez, Tapia, & Castro, 2014), (Caballero, Chávez, Contreras & Gómez Shaikh, 2017), (Cárdenas, David, 2017).

Para adentrarnos al plano psicológico, Lobato (2015) aporta que la cultura organizacional que busca ser predominante, se caracteriza por la búsqueda principal del éxito, el crecimiento, la reducción de costos y la productividad, esta condición genera varios problemas de salud psicológicos y físicos al individuo de acuerdo con esto el trabajador vivencia dos estados emocionales en los que se mueve constantemente dentro de la organización, sin importar el rol que desempeñe en esta. Dichos estados son bienestar y sufrimiento, que como lo mencionan Bendassolli, Pedro F. (2011) Bienestar y sufrimiento, son producto de las tensiones y dilemas de una vida social organizada en referencia a la obligación de ser autónomo, es decir que al pertenecer a una organización se experimenta la

satisfacción, que se presenta cuando el sujeto realiza lo que se desea y el malestar psíquico aparece, cuando en la organización se presenta una serie de factores como rigidez en las normas, la fiscalización del rendimiento y el cobro de plazos para el cumplimiento de las tareas.

Por otro lado, (Martins, Pinheiro, 2006) y (Antloga, Pinheiro, Maia & Lima, 2014) mencionan que los síntomas del sufrimiento psíquico surgen de las relaciones con los superiores, pero también con los colegas que tienen un mismo nivel jerárquico en la organización, ya que existen diferencias, rivalidades dentro de las organizaciones por los pares y abuso de autoridad en algunas ocasiones por los jefes.

Aun cuando el tema parece estar cada vez más presente en documentos y artículos que hablan del bienestar laboral se encuentra poca información sobre las afectaciones propias del malestar psicológico producto del trabajo, la frecuencia con la que sus síntomas aparecen en los sujetos y también los métodos utilizados para prever tal problemática. Los estudios realizados hacen énfasis en las consecuencias, especifican o detallan los síntomas, dan cuenta de los problemas que los empleados llevan diariamente, sin embargo se encuentra poca información acerca del porcentaje de los síntomas que más se presentan en el ámbito laboral, y el porcentaje de trabajadores afectados por alguno de los síntomas de malestar psicológico en el trabajo.

Debido a la poca información encontrada en los documentos acerca de las afectaciones del malestar psicológico, de esta forma se procede con esta investigación a rastrear; primero, cual es la frecuencia con la que se presentan los síntomas del malestar psicológico en empleados del sector bancario de la ciudad de Cali; segundo, cuales son los síntomas de mayor frecuencia; tercero, conocer cuál es el porcentaje de empleados del sector bancario afectados por los síntomas del malestar psicológico.

1. Marco teórico

Partiendo de la línea de pensamiento de Bendassolli (2011) y Lobato (2015), es importante abordar los estados de placer y sufrimiento en el trabajo para comprender como el malestar psicológico es un estado que antecede la experiencia de sufrimiento en el trabajo.

1.1 Placer y sufrimiento derivados del trabajo

En los últimos años debido a la globalización y al auge del mundo del consumo, las dinámicas del trabajo, empleo y empleabilidad han presentado transformaciones donde el trabajo se caracteriza por ser poco flexible, discontinuo, inestable, informal e incluso en una buena proporción desarrollado en condiciones de precariedad. Esto ha obligado a las organizaciones a pensarse una gestión del trabajo y del trabajador que corresponda con su responsabilidad, no obstante las organizaciones guían sus objetivos con la tendencia de la productividad, planteándose nuevas estrategias para mantenerse en el mercado, debido a que así se demanda. Según Orejuela (2011) a pesar de que se han planteado nuevas estrategias también es cierto que el trabajo ha debido ajustarse a las nuevas lógicas y como consecuencia a esto la relación hombre-trabajo también se ha transformado. En este orden de ideas es necesario investigar cuál está siendo el impacto que esto tiene sobre las sociedades, los sujetos y las subjetividades.

En investigaciones realizadas por Orejuela y Ramírez (2001) se plantea que en Colombia se ha presenciado la complejidad e inseguridad en el trabajo en gran medida, debido a que de cada diez trabajadores seis, están en la informalidad laboral. Por otro lado, en el sector formal del mercado de trabajo las condiciones salariales, contractuales y de seguridad social se han disuelto, ocasionando la degradación del empleo para la mayoría de los colombianos, una nueva concepción de las formas del trabajo que no son el empleo pleno y seguro, sino que el teletrabajo, el outsourcing, conocido como el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción, y las cooperativas asociadas de trabajo, han ingresado fuertemente a la dinámica del mercado de trabajo fragmentándolo y degradándolo, cubriendo a toda clase de trabajadores, incluidos hoy los profesionales, ocasionado todo tipo de inestabilidades laborales y convirtiendo el trabajo en fuente de malestar en el individuo frente al rol laboral.

Según Rentería (2008), el trabajo se convierte en una fuente importante para la construcción de la subjetividad e identidad de la persona, ya que se vuelve en una actividad fundamental, siendo la principal en la época de la adultez, los individuos en el trabajo se encuentran y se reconocen, con las demás personas.

Por otro lado Díez (2001) plantea tres tesis que permiten ver cómo se ha estructurado la concepción del trabajo en la modernidad. La primera tesis, toma el trabajo como utilidad, partiendo de la baja retribución del trabajo, donde es vista como la utilidad de la pobreza. Es una idea que sostiene que la retribución del trabajo manual debe ser la estrictamente necesaria para mantener a los trabajadores en un estado de estricta necesidad. La segunda tesis muestra la concepción del trabajo como deseo. El deseo visto en el sentido de alcanzar la comodidad, el bienestar y la calidad de vida, retribuida por el trabajo. Esta tesis hace alusión al trabajo animado, dado que se liberó del mundo de las serias limitaciones normativas a las que estaba sometido el sujeto por las estrategias burócratas de las organizaciones tradicionales con ideales taylorianos. En este sentido se concibe el trabajo como única garantía de utilidad y de felicidad. La tercera tesis, establece el trabajo como virtud y parte de reconocer que el trabajo deja de ser un deber social, para convertirse en una virtud del sujeto como la laboriosidad. En este momento se habla de una laboriosidad individual como condición importante para alcanzar la felicidad personal (Díez, 2001, p. 85).

Lo dicho hasta aquí supone que, cada individuo viene con sus experiencias, con su historia de vida y con propósitos que anhela alcanzar, cada persona cuenta con la autonomía para conseguir sus metas, sin embargo al conseguir empleo esta libertad se ve delimitada por la estructura de la organización, como lo dice Orejuela (2014):

Trabajar entraña un contacto con otros sujetos con quienes se compete y colabora para alcanzar el objetivo de producción. La confrontación de los trabajadores, su historia particular y los deseos y necesidades no reconocidas por la organización, pueden generar alteraciones en su percepción o en su experiencia. (p.387)

Hay que mencionar además, que los cambios sociales y económicos también influyen en la concepción de trabajo y en la construcción de la subjetividad y las experiencias, Peiró y Lira (2013) manifiestan que:

En concreto, la actividad de trabajo es cada vez más cognitiva, y con frecuencia implica trabajo emocional. Muchos trabajos se realizan en condiciones de fuerte incertidumbre y con información insuficiente; su desempeño requiere iniciativa, innovación, autorregulación y una dedicación que va más allá del mero cumplimiento de lo establecido en la descripción del puesto [...]. Todos estos cambios, lógicamente, inciden en los comportamientos, experiencias y consecuencias del trabajo para los trabajadores, y se constata la emergencia de nuevos factores de riesgo en el trabajo, con frecuencia de carácter psicosocial (p. 103-104).

En relación con esto, como lo menciona Dejours (2007) el trabajo proporciona experiencias positivas o negativas, si el empleado vivencia una experiencia afectiva puede ser transformada en placer, la persona puede reformar las normas, logra superar los problemas y llevar a cabo con éxito sus tareas, como lo plantea Dejours (2007) el sufrimiento no en todas las ocasiones es visto como factor que desencadene la enfermedad, sino que puede ser transformado y puede actuar como interventor de la salud.

Algunas de las propuestas teóricas actuales, reconocen los síntomas de sufrimiento como es el caso de Orejuela (2014):

Las vivencias de sufrimiento suelen estar caracterizadas por sentimientos como el miedo, la insatisfacción, la inseguridad, el alejamiento, la desorientación, la impotencia frente a las incertezas, la vulnerabilidad, la frustración, la inquietud, la angustia, la depresión, la tristeza, el desgaste físico y emocional, la desvalorización, la culpa, la rabia o tensión dentro del contexto laboral. A su vez, la presencia de placer está acompañada por sentimientos de reconocimiento, identificación, orgullo por la tarea efectuada, realización, libertad y colaboración entre iguales. (p. 386)

Así también estas nuevas apuestas se distancian de la noción de sufrimiento para señalar que existen estados intermedios en los que aun el sujeto logra mediar, desplegando estrategias defensivas o de afrontamiento, donde los generadores de sufrimiento pueden ser moldeados y transformados. No obstante, la verdadera gestión del bienestar de las personas por parte de las organizaciones estaría en buscar relaciones neutras e igualitarias, sin desigualdad entre los empleados, para favorecer el mantenimiento de factores como la

seguridad y la satisfacción en el trabajo. Hoy en día nuevos estudios de la sociología clínica “apuestan por la movilización de la inteligencia y la creatividad del trabajador en los procesos organizacionales, como quiera que podría transformar el sufrimiento en placer y ser un modo de liberar el sufrimiento por medio de la gestión de la afectividad”. (Orejuela, 2014, p.390)

El placer en el trabajo como lo menciona Dejours (2010) es una dimensión individual derivada del deseo. Lo que quiere decir que es el deseo la motivación de una persona para realizar la tarea o la actividad en el trabajo, además que interviene en la elección de la profesión. El trabajo por lo tanto establece una relación natural con la historia de vida y la personalidad del sujeto, siendo estas un soporte que ayuda a precisar el deseo, cuando se irrumpe esta dinámica del sujeto con el trabajo la dinámica del deseo y la dialéctica del sujeto con la realidad se ve amenazada.

Según investigaciones de Orejuela (2014) la satisfacción en el trabajo deriva de las ventajas que el trabajo le proporciona al sujeto, entre esas ventajas se encuentra la remuneración económica, las relaciones interpersonales, la generación de oportunidades laborales, las cuales le permiten al trabajador alcanzar una satisfacción laboral, debido a que puede desempeñar en el ámbito laboral, las competencias académicas que ha adquirido. Adicional a esto se dice que el trabajo puede generar la satisfacción personal, pues el trabajo posibilita las oportunidades para construir o determinar el proyecto de vida de un sujeto, también influye en el estilo de vida deseado y que represente movilidad social, es decir tener estatus social, por esta razón Orejuela (2014) plantea que la satisfacción laboral depende de tres variables: estudios realizados, funciones desempeñadas y la remuneración recibida. Por otro lado, Ortiz & Uribe (2006) mencionan que están más satisfechos los trabajadores que están por cuenta propia, y más insatisfechos los que tienen contratación de servicios o los que tienen contrato a término fijo.

En este orden de ideas, el placer o el malestar en el trabajo, corresponden a una construcción subjetiva de la experiencia del trabajo de cada persona, es decir en como el sujeto percibe el entorno en el que trabaja y lo que este significa para él, para su vida y sus proyectos. Dejours (2009), menciona que para lograr un equilibrio el sujeto debe ejecutar recursos que le permitan cumplir con sus obligaciones sin renunciar paulatinamente a sus pretensiones y deseos, sin embargo, cuando sus recursos se agotan y no es posible hallar

flexibilidad en su trabajo, el sujeto experimenta sufrimiento, el caso contrario daría paso al placer, en palabras de Dejours (2009):

Se da en casos excepcionales, cuando el contenido, el ritmo, el modo operativo, se dejan, en parte a iniciativa del trabajador. Este puede reorganizar su trabajo conforme a su deseo y sus necesidades, en el mejor de los casos pueden adaptarlos a sus ritmos biológicos. (p. 138)

1.2 Malestar psicológico

Anteriormente se abordó las posturas de autores como Méndez (2010) y Orejuela (2014), los cuales presentaron distanciamientos en relación al sufrimiento y su consecuente apuesta por el concepto de malestar, un punto intermedio del sufrimiento que aun permite la autonomía del sujeto. El malestar psicológico como lo denomina Orejuela (2016):

Es una percepción subjetiva y socialmente constituida, que origina el resultado de la combinación de factores que además de energizar la fragmentación laboral, propician las experiencias de malestar, origina la pérdida de la experiencia (de sí) y la experiencia de la pérdida (de las protecciones, de los referentes, de los lazos, de las garantías jurídicas, etc.). (p.67).

En este orden de ideas podemos decir que el malestar psicológico se logra evidenciar en síntomas como la falta de libertad o no autonomía, la frustración, la culpa, la insatisfacción, la inutilidad, la indignidad, el desgaste emocional, el desgaste físico la fragmentación laboral, la intensificación laboral, que son síntomas principales en el abordaje de esta investigación, y otros como el miedo, la inseguridad, el alejamiento, la desorientación, la impotencia frente a las incertezas, la vulnerabilidad, la inquietud, la angustia, la depresión, la tristeza, la desvalorización, la rabia o tensión dentro del contexto laboral.

1.3 Síntomas del malestar psicológico

Para definir cada uno de los nueve síntomas que se rastrearon en el instrumento construido para evaluar malestar psicológico, se utilizó el diccionario de psicología, estudio de psicoanálisis y psicología encontrado en la base de datos de google académico. Algunos pueden ser definidos así; *La frustración*, es una característica del ser humano para ordenar su comportamiento, direccionado hacia los propósitos que considera que han de satisfacer

sus impulsos en la búsqueda de los objetivos que persigue. Cualquiera que sea la causa que imposibilite la satisfacción de nuestros impulsos, el resultado siempre será el desajuste emocional que se ha de manifestar en forma de frustración o de conflicto que nos producirá el estado de ansiedad que puede llevarnos a la utilización de los mecanismos mentales de defensa y evasión que pongan en peligro nuestro desarrollo emocional.

La culpa, es un estado afectivo consecutivo a un acto que el sujeto considera reprehensible, pudiendo ser la razón que para ello se invoca más o menos adecuada (remordimientos del criminal o autorreproches de apariencia absurda), o también un sentimiento difuso de indignidad personal sin relación con un acto preciso del que el sujeto pudiera acusarse. (Diccionario psicopsi, 2017).

La insatisfacción es entendida desde Dejours (2009) como la imposibilidad de crecer o evolucionar dentro de la organización, es decir, cuando existe un impedimento para obtener lo que desea, en este sentido, entre más rígida es la organización y el trabajo, mayor es el malestar psicológico. Según el diccionario psicopsi, “La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas, además de la muestra de desencanto personal producido por la frustración de que no haber cumplido un deseo determinado”. (Diccionario psicopsi, 2017).

Según Londoño (2016), *la Inutilidad*, está en relación con el significado del trabajo, con la certeza que el sujeto quiere tener acerca de que la tarea tenga para la organización un significado específico, así también, pueda ser fuente de identidad y permita al trabajador posicionarse socialmente, cuando esto no se hace posible y la cadena productiva ahoga al trabajador entre un número indiscriminado de acciones o tareas, se diluye esa función social del trabajo y el sujeto está expuesto a sufrimiento.

La indignidad, como lo expresa Londoño (2016), es un sentimiento que produce en un individuo hacer parte de la cadena productiva, en el que su tarea es robotizada y no le permite imprimir en ella un sello personal, ni visibilizar su inteligencia y mucho menos su creatividad, allí donde no es posible distinguirse por el resultado de su trabajo, se instala el desinterés y el trabajo pierde sentido.

La Sumisión, el trabajador busca mantener satisfecho el deseo de la organización, y así conservar el status de éxito alcanzado, deberá distanciarse y transgredir los propios

valores personales que frecuentemente obstaculizan la consecución de la meta. (Definición tomada de quesignificado.com s.f).

La incertidumbre, es una expresión que manifiesta el grado de desconocimiento acerca de una condición futura, pudiendo implicar una previsibilidad imperfecta de los hechos, es decir, un evento en el que no se conoce la probabilidad de que ocurra determinada situación. (Porporatto, 2015)

El desgaste emocional según Djours (2009) aparece cuando en el individuo hay una descompensación, la cual se relaciona a componentes como la fatiga, que hace perder a la psique la agilidad de sus mecanismos y el sistema de frustración que deja sin salida alguna a una parte importante de la energía pulsional. De esta forma, el agotamiento emocional surge en el momento en el que el sujeto no cuenta con los recursos necesarios para gestionar, controlar y canalizar, es decir, se sobre pasa la cuota psicológica, originando malestar psicológico, estrés, preocupaciones del día y miedos, (Diccionario psicopsi, 2017).

Según el diccionario psicopsi (2017), *el desgaste físico* puede definirse a causas concretas y diversas como falta de sueño, un día de trabajo intenso y estresante, un viaje agotador, una situación agobiante o a la práctica excesiva de ejercicio. Detrás del cansancio, la debilidad y el agotamiento también pueden esconderse enfermedades, sobre todo si las molestias son duraderas y van más allá de una flojera general.

2. Metodología

Esta investigación se abordó bajo el método cuantitativo, considerando que este permite un mejor acercamiento a los porcentajes que se desean conocer con relación a la frecuencia con la que se presentan los síntomas de malestar psicológico. Si bien es cierto que se puede detallar la información acerca del malestar psicológico desde un abordaje cualitativo, este no permite precisar el porcentaje de personas en promedio que tienen presencia de algunos de los síntomas de malestar psicológico, sino que proporciona información subjetiva de una pequeña muestra, la cual no permite abordar en su totalidad la población de trabajadores del sector bancario de la ciudad de Cali que se encuentran en condición de malestar psicológico.

2.1 Alcance

El alcance de esta investigación es descriptivo, ya que facilita la medición de conceptos y la definición de variables, lo que permite que se describa el porcentaje de empleados afectados por el malestar psicológico y cuáles son los síntomas que con mayor frecuencia se presentan. Finalmente el modelo es transversal, porque se recogió datos en un periodo de tiempo determinado.

2.2 Muestra

El estudio se realizó con una muestra de 378 personas representativas de la población del sector bancario de la ciudad de Cali, debían ser hombres y mujeres, con edades entre los 18 y 35 años, que cuenten con contrato laboral, independiente de si este sea indefinido o a término definido, que hayan laborado como mínimo un año en cargos operativos en el sector bancario con operación en la ciudad de Cali.

Para definir la población se consultó el último informe de coyuntura económico regional del Valle del Cauca, publicado por el DANE (2016, p.37) donde informa que el sector de intermediación financiera cuenta con una población de 22.000 personas.

Figura 1

Figura expuesta por el Dane de las personas Ocupadas, según su rama de actividad en el periodo de 2013-2015

Ramas de actividad	Miles de personas		
	2013	2014	2015
Total	1.100	1.142	1.197
Industria manufacturera	200	208	212
Construcción	64	61	70
Comercio, hoteles y restaurantes	349	354	379
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	94	101	98
Intermediación financiera	21	21	22
Actividades Inmobiliarias	110	119	128
Servicios comunales, sociales y personales	245	263	271
Otras ramas ¹	16	17	17
No informa	0	0	0

¹ Agricultura, ganadería, pesca, caza y silvicultura; explotación de minas y canteras; y suministro de electricidad, gas y agua.
Fuente: DANE.

Figura 1. Informe de coyuntura económico regional del valle del cauca.
Nota. Retomado de DANE.COM (2016) del informe de Coyuntura económico regional del valle del Cauca.

Para calcular la muestra se utilizó una calculadora de muestreo virtual, la cual se encuentra en el portal web <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> para realizar la operación se digitó la siguiente información; una población de 22.000 personas (personas ocupadas en la rama de intermediación financiera), que se tomó del informe del DANE (2016), se estimó un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, calculando finalmente una muestra de 378 personas determinadas para este estudio.

La técnica utilizada fue el sondeo, debido a que permite obtener tendencias acerca de las opiniones o pensamientos públicos de forma anónima y de esta manera conocer e identificar cuáles son pertinentes, para darle así confiabilidad a la investigación. Cerda (1991) lo ejemplifica de esta manera, “la confiabilidad que poseen los sondeos y estudios (...) son argumentos concluyentes sobre la seriedad científica de los medios utilizados para captar las tendencias de la opinión pública”. (p.283).

2.3 Instrumento

Para la recolección de datos se construyó un cuestionario de 28 preguntas cerradas, que se encuentra como anexo en la investigación, fue auto aplicado para ser diligenciado a

lápiz y papel, cada pregunta rastreaba una de las categorías de análisis del malestar psicológico, esas categorías son:

Tabla 1. Categorías de análisis

Categoría	Numero de preguntas
Malestar Psicológico	6 preguntas
La inutilidad	4 preguntas
La indignidad	2 Preguntas
La sumisión	3 preguntas
El desgaste físico	3 preguntas
El desgaste emocional	2 preguntas
La culpa	2 preguntas
La frustración	2 preguntas
La insatisfacción	1 pregunta
La incertidumbre	3 preguntas

Nota: Categorías de análisis según el instrumento de recolección de datos que se encuentra como anexo.

Las opciones de respuesta eran de opción múltiple y una única elección, bajo un sistema escalar ordinal que permite hacer comparaciones y delimitar previamente las opciones de respuesta en una escala de frecuencia (Siempre, casi siempre, algunas veces, nunca, casi nunca), donde los sujetos debían situarse y elegir una opción.

El instrumento cuenta con una validez de contenido y validez de criterio, debido a que fue revisado por un experto en el campo de las organizaciones y del trabajo; asegurando que el instrumento midiera síntomas de malestar psicológico y no otra variable, además que mida todas las variables posibles o al menos las más relevantes en relación a la categoría de malestar psicológico, logrando así cumplir con los requisitos de validez de criterio y de contenido.

3. Resultados

3.1 Análisis de resultados

En correspondencia a los objetivos planteados se presentan los resultados de la investigación que permiten responder a la pregunta problema, por tanto se exponen los indicadores de presencia de los síntomas de malestar psicológico en un grupo de 378 personas trabajadoras del sector bancario.

A continuación el análisis de resultados se presentará con gráficas que permiten visualizar por cada categoría de análisis el porcentaje de presencia de cada síntoma, especificando en la nota del gráfico qué preguntas se rastrearon en esa categoría. Dando paso a la interpretación y fundamentación teórica de cada categoría de análisis.

3.1.1 Síntomas de malestar psicológico y su frecuencia en trabajadores del sector bancario

3.1.1.1 Malestar psicológico

La variable de malestar psicológico está influenciada por los cambios sociales, la cultura tanto de la organización y la del país, los nuevos riesgos psicosociales producto de las dinámicas actuales de trabajo derivadas de la globalización, que de alguna manera repercuten en la salud mental y física de los trabajadores, como lo menciona Orgambídez (2014) “es la consecuencia al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva de carácter negativo y compuesta de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia los compañeros de trabajo y hacia el propio rol profesional” (p. 212).

Esta problemática se desarrolla principalmente por un compromiso que puede ser de tipo “obsesivo”, pues las personas usualmente generan expectativas con relación al empleo que tienen o el que desean tener, lo asocian con asuntos como la autorrealización y la remuneración económica, según Orejuela (2016):

Una percepción subjetiva y socialmente constituida, que origina el resultado de la combinación de factores que además de energizar la fragmentación laboral, propician las experiencias de malestar, origina la pérdida de la experiencia (de sí) y

la experiencia de la pérdida (de las protecciones, de los referentes, de los lazos, de las garantías jurídicas, etc. (p.67).

Como se dijo anteriormente, las experiencias en el ámbito laboral son orientadas por la subjetividad, percepción y experiencias que el sujeto haya experimentado en el rol de trabajador, de esta forma los valores del individuo, la auto-realización esperada y la retribución económica deseada, se convierten en precursores que determinan la condición de malestar psicológico en el trabajo, y el porcentaje de presencia por cada una de estas variables se evidenció así:

La condición de malestar como se ha mencionado tiene una relación con lo subjetivo y lo social, por tanto los valores adoptados por cada individuo influyen en sus experiencias en el ámbito laboral, permitiendo que el trabajador actúe correcta o equivocadamente, también direccionan sus acciones y a su vez le permiten a él posicionarse en el medio que se está desempeñando. Los valores otorgan un status social, unas pautas de comportamiento, unas formas de pensar y de tomar decisiones, constituyendo por lo tanto al individuo.

Sin embargo los valores a veces no son suficientes para determinar la forma de proceder de un individuo, pues la organización establece protocolos que deben ser cumplidos rigurosamente, sin objeción alguna. En la investigación se logra evidenciar con un promedio del 71% (p.12 y p.13) que los trabajadores en el sector bancario ponen sobre sus propias preferencias y valores, los lineamientos de la entidad a la cual están prestando sus servicios, generando esto un conflicto en la forma de expresar sus inconformidades y priorizando el cumplir que la empresa espera. Obrar de esta forma, origina en los trabajadores sentimientos de *culpa* por no considerar la forma que ellos creen correcta para actuar, el 32% (p.21) de los trabajadores refirió sentir culpa por dejar a un lado sus valores y tomar alguna decisión en su trabajo que ha sido guiada por los valores de la compañía y no por los propios.

El 25% de la muestra refiere sentir que su compromiso (entendido como un valor) con la organización se ve afectado, al no sentirse cómodo con la condiciones laborales ofrecidas por la organización, lo que se relaciona con los tipos de contratación, condiciones físicas para el desarrollo de las tareas, ubicación geográfica del lugar de trabajo y en general condiciones extrínsecas del trabajo que resultan determinando el grado de estimación del mismo y por consiguiente una variable de mayor o menor compromiso, sin embargo hubo

un 50% de los empleados que refirieron que las condiciones de su trabajo no interfieren en el grado de compromiso que sienten por su labor y por la organización. Por lo tanto, el compromiso que desarrollan los empleados por su trabajo, no está mediado únicamente por las condiciones laborales, sino también por la motivación que el sujeto siente por su trabajo.

3.1.1.2 Autorrealización

Lo dicho hasta aquí supone que, cada individuo viene con sus experiencias, con su historia de vida y con propósitos que anhela alcanzar, cada persona cuenta con la autonomía para conseguir sus metas, sin embargo al conseguir empleo esta libertad se ve delimitada por la estructura de la organización, como lo dice Orejuela (2014):

Trabajar entraña un contacto con otros sujetos con quienes se compite y colabora para alcanzar el objetivo de producción. La confrontación de los trabajadores, su historia particular y los deseos y necesidades no reconocidas por la organización, pueden generar alteraciones en su percepción o en su experiencia. (p.387)

La autorrealización es una condición subjetiva, que el individuo construye a lo largo de su vida, en relación al concepto que él tenga de “quien quiero ser”, “a donde quiero llegar” y “que debo hacer para alcanzarlo”. En este orden de ideas el 46% de la población encuestada se encuentran en un estado favorable, donde manifiestan sentirse satisfechos con su trabajo, porque este no ha sido impedimento para alcanzar las metas laborales y profesionales que se han propuesto, lo que quiere decir entonces que cuando el sujeto logra establecer en su vida esas expectativas de realización personal y profesional, este se encuentra en un estado de autorrealización que genera la satisfacción en el trabajo, porque es por medio de este que él ha logrado todo lo que se ha propuesto a lo largo de su vida, por el contrario el 19% de la población bancaria manifiesta la presencia de insatisfacción a causa de su trabajo, porque este le ha impedido alcanzar las metas laborales y profesionales que se ha planteado, lo que quiere decir que si las expectativas del sujeto no logran establecerse, se dice entonces que este se encuentra en un estado de malestar a causa de su trabajo por la insatisfacción de no haber logrado su deseo. La insatisfacción es un sentimiento que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus

expectativas, además de la muestra de desencanto personal producido por la frustración de no haber cumplido un deseo determinado. (Diccionario psicopsi, 2017).

Finalmente, el 34% representa la muestra que se encuentra presentando síntomas de insatisfacción por no lograr una meta propuesta, ha logrado balancear tal condición y mantiene en la constante lucha desplegando estrategias defensivas tales como; buscar actividades en los horarios de tiempo libre para el estudio o la familia, priorizar las diferentes actividades que se realicen diariamente, valorar los espacios que se tiene y ocupar acertadamente los libres, y así minimizar el estado de malestar y poder alcanzar sus metas personales y profesionales.

3.1.1.3 *Retribución económica*

Según Orejuela (2010):

Los significados asociados al trabajo giran alrededor de éste como una actividad remunerada que se constituye usualmente en medio de una realización personal y profesional, y de una satisfacción económica, en tanto que, permite la consolidación de un estilo de vida. (p.133).

En este orden de ideas, los datos arrojan que el 29% de la muestra se encuentran conforme con la retribución económica que reciben por parte de la organización, lo que quiere decir que las personas que se encuentran en esta posición están en un estado de satisfacción con su trabajo, porque este les permite tener un mejor estilo de vida y un status social.

Sin embargo, el 37% de la muestra de empleados bancarios manifiesta no sentirse conforme con la retribución salarial otorgada por la organización, esto relacionado a que la organización no les brinda comisiones extras para ellos poder ajustar lo deseado económicamente, como se rastreó en la pregunta N°2 ¿Con que frecuencia siente que la organización le brinda comisiones o bonificaciones extras para ajustarse a su ingreso esperado?, ocasionando esto síntomas de malestar en los trabajadores como la frustración, generando un impedimento de alcanzar sus metas económicas. La vulnerabilidad en tanto el esfuerzo por conseguir las metas de la organización se realiza en el día a día, pero este esfuerzo no es realizado o al menos no se materializa en términos económicos favorables para el trabajador.

Finalmente, el 34% de los individuos que se posicionan en “alguna vez”, frente a la pregunta ¿Con que frecuencia el ingreso económico que recibe por su trabajo está acorde a lo que espera recibir/ganar? reflejan que aunque se han sentido inconformes con la retribución económica pagada por la organización, la han podido equilibrar desplegando recursos personales y subjetivos, logrando así minimizar el malestar.

Hasta aquí se ha expuesto los resultados de la categoría de análisis del malestar psicológicos definida en tres variables como lo son los valores, la retribución económica y la auto-realización. Ahora se expondrá los resultados y la frecuencia con la que se presentó cada síntoma.

3.1.1.4 Sumisión

El 25% de la muestra, se posiciona en un estado desfavorable, que sugiere la presencia del síntoma propio del estado de sumisión, manifestando que el trabajador busca mantener satisfecho el deseo de la organización, y así conservar el trabajo y/o el éxito alcanzado, posicionarse en la respuesta “siempre”, permite inferir que este porcentaje de sujetos sienten que de forma repetida están expuestos a transgredir sus valores personales y privilegiar los intereses de la organización. (Definición tomada de *QueSignificado.com*, s.f).

Por otro lado, el 47% de los encuestados manifiestan “alguna vez” en su trabajo haber callado su inconformidad para mantener su buena imagen en la organización, lo que deja ver que han logrado sobreponer su deseo de ser reconocidos, de mantener un lugar y un status dentro de la organización, antes que manifestar aquellas inconformidades generadas por las directrices de la organización, las cuales riñen con los principios y valores de los trabajadores, en palabras McClelland (2015) la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de la satisfacción de la necesidad de logro, la cual es relacionada con el desafío, la superación personal, el reconocimiento y la lucha por alcanzar el éxito laboral, social y personal.

3.1.1.5 Desgaste físico

La nueva gestión del trabajo que define Blanch (2011) está relacionada con la condición de trabajo fragmentado y degradado alienada a dar cada vez mayor importancia a la productividad genera en la población estudiada sentimientos de debilidad y agotamiento

una vez terminada su jornada laboral, el 72% de los empleados encuestados refiere con alta frecuencia sentir desgaste, una condición de malestar que puede traducirse en días de trabajo intenso y estresantes que pueden desencadenar situaciones agobiantes del cansancio, la debilidad y el agotamiento frecuentemente se originan enfermedades y patologías por periodos de tiempo más largo y estas van más allá de una debilidad en general. (Diccionario psicopsi, 2017).

Más del 55% de los trabajadores del sector bancario refieren la dificultad que tienen para conciliar el sueño, tienen pensamientos de preocupación por tareas pendientes en su trabajo, todas estas preocupaciones aparecen en momentos de descanso, y contextos diferentes al laboral. Estas afectaciones propias de la dinámica actual del trabajo bancario, están acompañadas de otras variables relacionadas con la inseguridad, la inestabilidad que hay y se vive en el empleo, que podrían desencadenar afectaciones psicológicas, incrementando la sensación de desgaste. Como lo menciona Orejuela (2014):

Las vivencias de sufrimiento suelen estar caracterizadas por sentimientos como el miedo, la insatisfacción, la inseguridad, el alejamiento, la desorientación, la impotencia frente a las incertezas, la vulnerabilidad, la frustración, la inquietud, la angustia, la depresión, la tristeza, el desgaste físico y emocional, la desvalorización, la culpa, la rabia o tensión dentro del contexto laboral. (p. 386).

Mientras que un promedio del 10% de la población encuestada, no refiere síntomas de desgaste o/y trastornos de sueño, lo que resulta poco favorable para el sector bancario; en tanto el resto de la población si refiere que estos síntomas se presentan y más de una vez.

3.1.1.6 Desgaste emocional

Según Rentería (2008), el trabajo es la actividad y la fuente más importante de autorrealización en la época de la adultez, esta actividad facilita y permite la construcción de la identidad y la subjetividad. Sin embargo el contexto laboral puede aportar favorablemente o negativamente para la construcción de la identidad y subjetividad, según nuestra investigación solo 29% encuentra en su trabajo, reconocimiento, autorrealización y esta actividad implicaría el logro de su crecimiento personal y profesional, sin embargo en la realidad actual los cambios sociales que han degradado las condiciones de trabajo y sus

modalidades de empleo, el rol que cumple el individuo dentro de las organizaciones también se ha visto afectado.

Cuando este contexto trae aportes negativos se convierte en un generador de desgaste emocional y retomando a Dejours (2009) quien define que, el desgaste emocional aparece cuando en el individuo hay una descompensación, la cual se relaciona a diferentes componentes, que hace perder la agilidad de sus mecanismos y el sistema de frustración que deja sin salida alguna a una parte importante de la energía pulsional. Para el caso de esta investigación se logra evidenciar con el 63% de los trabajadores del sector bancario, que manifestó no tener el reconocimiento de un rol importante dentro de la organización, sino que por el contrario tiene un rol difuso y no reconocido; esta descompensación puede generar síntomas físicos y psicológicos que van desde la cefalea tensional hasta la sensación de nerviosismo, como lo confirmo el 80% de los encuestados afirmando la presencia de estos síntomas. Según lo establece el diccionario psicopsi (2017):

El agotamiento emocional aparece cuando se sobre pasa la cuota psicológica de que uno puede gestionar, controlar y canalizar. Aquí se identifica el malestar psicológico, estrés, preocupaciones del día a día, las tensiones, los miedos, el peso del pasado, el miedo al futuro.

3.1.1.7 Culpa

La culpa según el Diccionario psicopsi (2017) se describe como un estado afectivo consecutivo a un acto que el sujeto considera reprobable, pudiendo ser la razón que para ello se invoca más o menos adecuada; de la población encuestada el 63% manifiesta haber sentido culpa por una decisión que han tomado en su trabajo, han tenido que poner los valores y los requerimientos de la organización sobre sus valores y creencias. Consecuente a estos actos se origina un estado afectivo en el cual se puede involucrar un sentimiento difuso de indignidad personal, la cual no se relaciona con un acto preciso del que el sujeto pudiera acusarse, si no que el sujeto autoevalúa su condición de vida y puede sentirse culpable por descuidar aspectos que para él son importante, como se ve referido en un 73% de los encuestados, que manifestó haber descuidado aspectos de su vida personal y por esa razón se sienten culpables. (Diccionario psicopsi, 2017). Sin embargo en promedio un 33% de los trabajadores encuentran que sus valores y los de la organización han estado de acuerdo

y se relacionan positivamente para tomar una decisión, no se ha originado una discordia personal como se vio expuesto en los demás trabajadores.

3.1.1.8 Frustración

Una característica del ser humano para ordenar su comportamiento direccionado hacia los propósitos que considera que han de satisfacer sus impulsos en la búsqueda de los objetivos que persigue. Cualquiera que sea la causa que imposibilite la satisfacción de los impulsos o deseos del individuo, el resultado siempre será el desajuste emocional que se ha de manifestar en forma de frustración o de conflicto que producirá el estado de ansiedad que lleva a la utilización de los mecanismos mentales de defensa y evasión que permiten proteger el estado emocional del sujeto.

En este orden de ideas, si el 28% de la población encuestada se encuentra en una condición desfavorable, donde manifiesta la presencia del síntoma de frustración a causa de su trabajo, por la imposibilidad de satisfacer el deseo que se ha propuesto alcanzar, deberá entenderse que estos sujetos no han logrado alcanzar la realización de una meta, o no estiman favorablemente el crecimiento profesional y/o personal hasta ahora logrado, el desajuste emocional y psíquico que desencadenan, pueden ocasionar cuadros de ansiedad que reflejan a un estado de malestar en el trabajo en el trabajador bancario tenido en cuenta en esta investigación.

Por otro lado, el 44% de la muestra, refleja que aunque en algún momento han presenciado el síntoma de frustración a causa del trabajo, ellos han podido emerger creativamente, generando alternativas como cambiar el plan para alcanzar la meta propuesta, volverse persistentes ante la meta propuesta, sobreponer su deseo ante toda situación que les impida hacer realidad lo que desean, para así minimizar síntomas como la ansiedad, la angustia, el desánimo y la desorientación presentados por la condición de trabajo, Orejuela (2014) menciona que:

La movilización de la inteligencia y la creatividad del trabajador son recursos del individuo frente a situaciones adversas en los procesos organizacionales, es decir que es la creatividad la que podría transformar el sufrimiento en placer y ser un modo de liberar el sufrimiento por medio de la gestión de la afectividad al objeto de deseo. (p.390).

3.1.2 Síntomas de malestar psicológico que con mayor frecuencia refieren los trabajadores del sector bancario

Para dar respuesta al objetivo planteado en la investigación donde se espera evidenciar los síntomas que con mayor frecuencia refieren los empleados del sector bancario que se muestreó, se logró encontrar que:

Tabla 2. Frecuencia de los síntomas de malestar psicológico

		Porcentaje de frecuencia					
		ALTO		MEDIO		MODERADO	
Categorías de análisis	Retribución económica	70%	Auto-realización	53%	Sumisión	36%	
	Valores	64%	Desgaste físico	43%	Desgaste emocional	31%	
	Inutilidad	61%	Frustración	54%	Culpa	33%	
	Indignidad	65%					
	Incertidumbre	60%					

Nota. Se toma en promedio que del 60% al 100% un rango alto en la frecuencia de la presencia de síntomas de malestar, mientras que del 40% al 59% es un rango medio y finalmente del 1% al 39% se toma como un rango moderado en la escala de frecuencia.

Como se expone en la Tabla 2, en este capítulo se va a abordar los síntomas que se presentaron con mayor frecuencia que son inutilidad, indignidad, incertidumbre, retribución económica y valores, sin embargo como estos dos últimos ya fueron explicados anteriormente, aquí se presentará el análisis de los tres faltantes.

3.1.2.1 Inutilidad

La inutilidad, está relacionada con el significado que el sujeto le da al trabajo, es decir, la certeza que este quiere tener acerca de que la tarea que realiza para la organización tiene un significado específico, siendo fuente de identidad y permitiéndole al trabajador posicionarse socialmente, cuando esto no se hace posible Dejours (2009) afirma que la cadena productiva ahoga al trabajador entre un número indiscriminado de acciones o tareas, se diluye esa función social del trabajo y el sujeto está expuesto a sufrimiento. En relación a los datos obtenidos en esta investigación el 39% de la muestra, aunque alguna vez ha referido tener este síntoma propio de la inutilidad, no obstante ha podido desplegar estrategias para afrontar el malestar, es decir, que aunque la organización ha excedido el límite de las tareas a realizar, produce desajuste físico y tiene momentos en los que siente

que su rol no es útil, logra encontrar en la actividad misma una alternativa de crecimiento personal, desplegando recursos subjetivos y personales que le permiten lograr un equilibrio para minimizar los síntomas de malestar.

En relación a la utilidad que el sujeto atribuye al trabajo, el 53% de la muestra se posicionan satisfactoriamente, dejando ver que el desarrollo de las tareas favorece no solo a la organización sino también la sensación de certeza, del significado que tiene su labor para la organización bancaria para la que trabaja, lo que facilita mantener el sentido del trabajo, en palabras de Díez (2001), el trabajo es una virtud del sujeto que lo ubica en la categoría de laboriosidad, es decir que esta condición en el sujeto hace posible obtener la satisfacción en el trabajo, “una laboriosidad individual como condición imprescindible para alcanzar la felicidad personal” (Díez, 2001, p. 85).

Si bien es cierto que para el 12% de la muestra, las actividades que realizan en su trabajo no son útiles para su crecimiento personal, sino que se convierte en un generador del síntoma de inutilidad, otro asunto a resaltar es el sentimiento de compresión y ahogo a causa del exceso de tareas, es importante entonces centrar la atención en el 36% de la muestra que refiere sentirse ahogados por el volumen de tareas realizadas en su trabajo, expresando en sus respuestas que las altas exigencias son a su vez un factor generador de síntomas de malestar laboral, que posteriormente podrían ser somatizados, ocasionando afectación física y/o psicológica. (Noriega, Laurell, Martínez, Méndez, Villegas, 2000).

3.1.2.2 Indignidad

El síntoma de indignidad según lo expone Londoño (2016), es un sentimiento que se produce en un individuo que hace parte de la cadena productiva, cuando su tarea es robotizada y no le permite imprimir en ella un sello personal, ni visibilizar su inteligencia y mucho menos su creatividad, allí donde no es posible distinguirse por el resultado de su trabajo, se instala el desinterés y el trabajo pierde sentido. En este orden de ideas si el 31% de la muestra de esta investigación se posicionan en un estado desfavorable, también manifiestan la presencia de la indignidad en su trabajo, debido a que la organización no les permite ser creativos, su propio sello es desvalorizado, en tanto las organizaciones del sector bancario se caracteriza por la rigidez de los parámetros y los procesos estrictamente definidos y por ende no es posible diferenciar su trabajo de los demás, ocasionando estados

de malestar psicológico, ya que como lo menciona Bendassolli (2011), cuando en la organización se presenta una serie de factores como rigidez en las normas, la fiscalización del rendimiento y el cobro de plazos para el cumplimiento de las tareas, se tienen sujetos propensos al malestar psicológico en el trabajo.

Por otro lado el 35% de la muestra, refleja que aunque hay rigidez en la organización, y en ocasiones han sentido la presencia del síntoma de indignidad, han logrado imprimir su sello personal en las tareas que realizan en su trabajo y ser creativos en ella, pues como lo menciona Orejuela (2014) “la creatividad del trabajador en los procesos organizacionales, puede transformar el sufrimiento en placer y ser un modo de liberar el sufrimiento por medio de la gestión de la afectividad”. (p.390). Mientras el 34% de la muestra encuestada manifiesta no haber tenido presencia de indignidad en su trabajo, por el contrario, se perciben en un estado de utilidad, que desde la perspectiva de Diez (2001) es la relatividad de la utilidad, donde en ocasiones la organización del trabajo maquilla la indignidad y provee al sujeto de sentido para continuar en el trabajo. El trabajo como utilidad, parte de la baja retribución del trabajo, donde es relacionada como la utilidad de la pobreza. Es una idea que sostiene que la retribución del trabajo manual debe ser la estrictamente necesaria para mantener a los trabajadores en un estado de estricta necesidad. (Diez, 2001).

3.1.2.3 Incertidumbre

La incertidumbre es definida como “Una expresión que manifiesta el grado de desconocimiento acerca de una condición futura, pudiendo implicar una previsibilidad imperfecta de los hechos, es decir, un evento en el que no se conoce la probabilidad de que ocurra determina situación”. (Definición tomada de QueSignificado.com, s.f). Los trabajadores expuestos a situaciones de incertidumbre, están propensos a sufrir de ansiedad y estrés, debido a que no cuentan con los conocimientos o recursos necesarios para cumplir con los requerimientos de la compañía, el 46% de los empleados del sector bancario refieren sentir incertidumbre en más de una ocasión esta condición generadora de malestar debido a que no cuentan con los conocimientos necesarios para ejecutar una tarea, esto hace que los trabajadores en un promedio del 31% sientan que están en deuda con la entidad para la que están trabajando. También puede derivarse en los trabajadores la actitud de cohibirse de tomar algunas decisiones por temor a las consecuencias en su trabajo, un síntoma de

incerteza en esta investigación se evidencia en un promedio del 31% de la muestra. Sin embargo el 53% restante ha desarrollado estrategias para adquirir conocimientos y habilidades y así poder cumplir con lo que se les exige, no refieren sentir situaciones de incertidumbre por lo que se asume se sienten aptos para desempeñar su puesto de trabajo, consideran que cuentan con todo lo necesario para cumplir con sus obligaciones, o no reparan en ello.

3.1.3 Porcentaje de trabajadores del sector bancario que refirieron síntomas de malestar psicológico

Finalmente se identifica que el 53% de los empleados bancarios, se encuentran expuestos a riesgo, por la presencia de síntomas del malestar psicológico que se presentan con alta frecuencia, tales como inutilidad, indignidad, incertidumbre, valores y retribución económica esto debido a que si bien es cierto, el malestar psicológico es producto de las tensiones generadas por la organización, cuando esta presenta una serie de factores como rigidez en las normas, la falta de creatividad, la fiscalización del rendimiento y el cobro de plazos para el cumplimiento de las tareas, ocasionan que en esa situación el trabajador no pueda reinventarse y mucho menos pueda desplegar estrategias o alternativas como lo son sus motivaciones o sus deseos los que le permitan equilibrar los síntomas de malestar. (Orejuela, 2014).

Existe la probabilidad que dentro del 53% de la población muestreada, se manifieste solo un síntoma de malestar psicológico, como también puede presentar tres o más síntomas de malestar psicológico en el trabajador como se evidencia en la Tabla2, en el rango de frecuencia alto. Sin embargo, podemos decir que el 47% de la población ha desplegado estrategias para afrontar la precariedad de las condiciones a las cuales están expuestos laboralmente, es decir cubren o minimizan el malestar a partir del uso de recursos propios, subjetivos y personales como lo son sus deseos, proyectos o aspiraciones, sin necesidad que la organización deba mejorar las condiciones.

4. Discusión

En un análisis más profundo, Boada, de Diego & Agulló (2004) encontraron que el agotamiento emocional se relaciona con síntomas de debilitamiento, tensión y dolores cardiovasculares en general. Sin embargo, en otra investigación Uribe, García, Pichardo & Retiz (2008) afirman que el síndrome de desgaste ocupacional debe ser analizado y cuestionado a partir de los síntomas que lo componen como lo es uno el agotamiento emocional, el cual combinado con factores psicosociales, como lo son sentimientos de tristeza o posibles depresiones potencializan en mayor medida el agotamiento emocional en el trabajo. En esta investigación las afirmaciones de los autores se corroboran cuando se habla de desgaste físico y desgaste emocional, donde se identifica la cantidad de sujetos que se sitúan en un nivel de desgaste emocional que después es somatizado y exteriorizado en síntomas como dolor de cabeza, afectaciones cardiacas, úlceras o afectaciones estomacales y nerviosismos, además del cansancio o desgaste energético físicamente.

Por otra parte, Boada, de Diego & Agulló (2004) encontraron que una baja realización personal se relaciona negativamente con jaquecas, dolores corporales, dificultades respiratorias y asmáticas, en la investigación de Uribe, García, Pichardo & Retiz (2008), se encontró que la insatisfacción de logro está relacionada fuertemente con el indicador de ansiedad, pues es muy frecuente encontrar síntomas de desesperación en el sujeto cuando este no puede alcanzar el logro propuesto, además que viene acompañado de síntomas como vómito, náusea, diarrea, entre otros sin explicación alguna de estos síntomas. Sin embargo los resultados que se encontraron en esta investigación concuerdan en el momento en el que se analiza el síntoma de frustración, donde para dar cuneta de este síntoma en el sujeto, se ahonda en la frecuencia con la que ha sentido ansiedad en su trabajo, lo que deja ver que los sujetos que se sitúan en el estado de presencia del síntoma, refieren un desajuste emocional y psíquico, que pueden desencadenar cuadros de ansiedad, reflejados en molestias físicas o posicionar al trabajador en un estado de malestar e inconformidad laboral.

Finalmente, de acuerdo con Boada, de Diego & Agulló (2004) la autorrealización está relacionada netamente con la satisfacción general en el trabajo, es decir un estado en el que el sujeto alcanza y cumple las expectativas materiales y psíquicas

a causa de su trabajo y el impedimento de la autorrealización puede ocasionar afectaciones cardiovasculares, dolor de pecho, dolor de cabeza intenso y dolor de espalda. Por otra parte los resultados de esta investigación refieren que los sujetos que se encuentran en falta con este síntoma, es decir aquellos que manifiestan no haber alcanzado la autorrealización gracias a su trabajo, son aquellos trabajadores que están expuestos en gran medida al malestar psicológico, pues son sujetos que no han logrado crecer profesionalmente, el trabajo que está desempeñando, no con sus expectativas de crecimiento profesional, el trabajo no le ha permitido alcanzar sus expectativas laborales, es decir, trabajadores que se encuentran en falta psíquicamente con ellos mismo, teniendo en cuenta que la autorrealización es una condición subjetiva, que el individuo construye a lo largo de su vida, en relación a los ideales sociales.

El malestar psicológico finalmente en esta investigación se logra evidenciar no únicamente como consecuencia de la rigidez de los procesos de una organización, si no, que existen factores personales, familiares y sociales en la vida de un individuo que pueden mediar, afectar o favorecer la experiencia del sujeto con su trabajo, así como Orgambídez (2014) lo menciona la relación con el trabajo, la experiencia que la persona tiene en este ámbito de su vida es mediado por la historia y necesidad del individuo.

De igual forma el trabajo moderno ha generado transformaciones en sus modalidades e implicaciones, por lo tanto las condiciones y requerimientos de los trabajadores también, una consecuencia de esto es que a los trabajadores bancarios se les exige hoy en día un mayor esfuerzo tanto de la condición física, psicológica y emocional, que se encuentra evidenciado en un nivel de cansancio alto, donde el empleado únicamente cuando enferme podrá justificar la necesidad de su descanso y reposo. Es decir, esta condición externa del trabajo lleva al cuerpo y al estado emocional hasta el límite, esto se logra evidenciar en un porcentaje del 25% (p.15) que calla y se somete por miedo a perder la imagen de sujeto sano y capaz de alcanzar todo lo que la organización le exige, desarrollando así un carácter obsesivo por su trabajo, para cumplir con las metas y el deseo de auto realizarse, unificando entonces los proyectos personales, valores y creencias junto con el trabajo siendo este o no el medio que proporcionara los recursos para alcanzarlos.

Sin embargo cuando se logra esa encrucijada entre las proyecciones personales y el trabajo, surge entonces un aspecto a tener en cuenta, Rentería (2008) menciona que el

individuo por su naturaleza es un sujeto libre sin embargo al entrar a una organización esta persona debe ajustarse a los lineamientos de la compañía, poniendo a prueba su flexibilidad de recursos, debido a la cultura organizacional que se origina en este medio, debe entonces esa persona libre convertirse en un trabajador que debe actuar y velar por los valores organizacionales de determinada entidad, ocasionando esto algunas veces conflictos a nivel personal, debido a como se evidencio en la p.13 donde los trabajadores refieren en un 26% que en situaciones de su trabajo han tenido que dejar a un lado sus valores y creencias personales, para actuar de forma correcta según lo estipulan los protocolos de la organización.

Por otro lado cuando el individuo encuentra su trabajo como medio para cumplir sus metas este se convierte en una fuente de satisfacción y auto realización, como lo menciona Orejuela (2014) el individuo encuentra en su trabajo una fuente de remuneración económica, satisfacción y autorrealización, esto viéndose evidenciado en un 29% con los sujetos de la investigación, cuando refieren que su trabajo no es un obstáculo para cumplir sus metas sino un medio para alcanzarlas.

Es importante mencionar que el compromiso que los empleados bancarios desarrollan por su trabajo, no siempre está mediado por las condiciones físicas o tienen relación con la remuneración económica, es posible encontrar otros aspectos como los significados del trabajo, las posibilidades de autorrealización ya mencionadas, la supervivencia que permiten tejer lazos fuertes y mantener al sujeto comprometido. Entender entonces que el vínculo con el trabajo y con la organización es una construcción subjetiva de la relación sujeto trabajo y/o sujeto actividad, donde las expectativas del individuo y su experiencia en el trabajo también pueden mediar en el significado que este le atribuye a esta actividad.

Los resultados obtenidos dejan ver como la construcción subjetiva del significado del trabajo, relacionado con la retribución económica muestra lo que Antunes (2005) ha establecido como la clase que vive del trabajo, es decir los individuos que viven en condiciones de dependencia laboral, por ejemplo, como la centralidad del trabajo podría ser un asunto que permea las diferentes ganancias logradas, donde el ingreso como consecuencia del mismo permea el acceso a una nueva formación profesional, la consecución y expansión patrimonial y/o la vivencia de experiencias placenteras. Así

cuando el ingreso está por debajo de las expectativas del trabajador, el siente insatisfacción, a lo que valdría la pena preguntarse sobre la transformación del deseo.

Esta situación puede originar como Orejuela (2014) lo menciona una relación entre varios síntomas, tales como; el desgaste físico, el desgaste emocional, la inutilidad y la sumisión, esto se podría evidenciar en el ámbito laboral cuando un sujeto vivencia situaciones demasiado fuertes y exigentes que ponen a prueba su condición física y psicológica, el trabajador llega a un punto donde no tolera la condición de exceso de trabajo, exceso de tareas y exceso de requerimientos emocionales; se lleva a si mismo al límite de su capacidad, es allí cuando el trabajador se enferma, y entonces por fin está justificado para faltar y tomar una pausa.

Esto arrojaría una cifra alarmante la cual debería ser estudiada y considerada, ya que hay un 72% de la población que manifiesta sentirse sometido a las condiciones de una entidad bancaria, la cual lo obliga a callar sus inconformidades y estar sometido a todo lo que la empresa requiera de él, esto es una consecuencia de los actos basados en temor por perder su imagen o el trabajo que conservan, así como McClelland (2015) lo menciona el individuo cuida su status, su imagen y su rendimiento para no afectar su imagen de trabajador comprometido y competitivo.

El síntoma de inutilidad que aparece marcado en un porcentaje cercano al 61% de la muestra representativa de los empleados bancarios, debe considerarse en dos sentidos, la inutilidad como consecuencia de no ver la utilidad de la tarea para la organización, es decir que el trabajador no encuentre en su quehacer el sentido de su rol dentro de la organización, él siente que sus obligaciones no le aportan al crecimiento y desarrollo de la organización, es como si su trabajo no fuera valorado ni tuviera la suficiente importancia para aportar a los procesos organizacionales. La inutilidad también se puede presentar así como lo menciona Dejours (2009) como la forma en la que el trabajador no encuentra la utilidad de su trabajo para sí mismo, para su vida persona y para su vida profesional, el trabajador consideraría que su quehacer no enriquece su crecimiento y desarrollo, si no que afectaría sus tiempos y no le aportaría algún resultado positivo para su vida.

Finalmente lo que se evidencia independientemente del síntoma o de la condición del trabajador, como lo afirma Orejuela (2014) es la funcionalidad del individuo para desplegar estrategias de afrontamiento para disminuir la experiencia de malestar

psicológico, como los individuos pueden flexibilizar sus expectativas, como moldean su estilo de vida, para minimizar y ver la funcionalidad del empleo en sus vidas, convirtiéndolo en una fuente de autorrealización, mejor calidad de vida y satisfacción

5. Conclusiones

- Aspectos como la estructura física del lugar de trabajo, su ubicación geográfica y la remuneración económica no son las únicas variables que determinan la frecuencia con la que los síntomas de malestar psicológico se presentan, sino que, hay factores subjetivos tales como las expectativas del trabajo, la relación con sus jefes y compañeros, etc. que también influyen en este padecimiento. En el caso de los trabajadores bancarios el desplazamiento de tiempo de actividades personales y familiares frecuentes, las entidades del sector bancario deberán revisar este asunto, ya que no solo afecta al trabajador quien siente “culpa”, sino los miembros de su familia que a menudo sienten su ausencia.
- A pesar de las condiciones laborales en las que los trabajadores ejecutan sus tareas, el 47% de la población evidenció que ha desplegado estrategias para afrontar la precariedad de las condiciones a las cuales están expuestos, es decir cubren o minimizan el malestar a partir del uso de recursos propios, subjetivos y personales sin que la organización deba mejorar las condiciones.
- La rigidez de las entidades bancarias ha generado en mayor parte de la población en este sector, síntomas del malestar psicológico que se presentan con alta frecuencia, tales como: desgaste físico, desgaste emocional, culpa, diferencia con sus valores personales, no reconocimiento y el nerviosismo.
- La inutilidad en los trabajadores aparece como consecuencia de no ver la utilidad de la tarea para la organización y/o no ver la utilidad del trabajo para sí mismo, originando a su vez el síntoma de indignidad, debido a que su trabajo se vuelve mecánico y monótono, el empleado no tiene oportunidad para diferenciarse e instaurar un sello personal en las tareas que realiza.
- La inutilidad genera dificultad para sentir confianza en sus propias ideas y propuestas, también rodea al trabajador de impotencia, no puede transformar las condiciones y todo lo que vale es lo que emana de la organización, su juicio, su pensamiento y sus acciones son inútiles, poco válidas y deben mantenerse en silencio para ser usadas en otra ocasión, sin ninguna certeza de ser útil con un contrato altamente rígido.

-
- El malestar psicológico aparece como consecuencia al no cumplimiento de las expectativas que tiene el trabajador frente a asuntos económicos, relacionados con la retribución que genera la organización por su trabajo; impidiendo que el empleado pueda auto-realizarse. El trabajo para más del 50% de los empleados bancarios ha limitado las proyecciones de vida, lo que el sujeto quiere ser, en este orden de ideas para este grupo de trabajadores el trabajo no se convierte en un medio o recurso a partir del cual puedan lograr metas y desarrollo personal, profesional y/o familiar, por tanto deberá revisarse el impacto negativo que ahora se está generando.
 - El trabajo para más del 50% de los empleados bancarios ha limitado las proyecciones de vida, lo que el sujeto quiere ser, convirtiéndose en un medio o recurso para lograr metas y desarrollo personal, profesional y/o familiar.
 - Los trabajadores bancarios que se sienten sometidos por la organización y que no expresan sus inconformidades son más propensos a padecer uno de los síntomas o posiblemente una enfermedad.

Bibliografía

- Amable, M., Benach, J., & González, S. (2001). La precariedad laboral y su repercusión sobre la salud: conceptos y resultados preliminares de un estudio multimétodos. *Arch. prev. Riesgos labor.* (Ed. impr.), 169-184.
- Andrade Jaramillo, V., & Gómez, I. C. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, 4(10).
- Antolínez Ruiz, P., & Lafaurie Villamil, M. M. (2017). Estrés y sobrecarga laboral durante el embarazo: experiencias de médicas del sector asistencial en bogotá. *Hacia la Promoción de la Salud*, 22(1), 84-100.
- Arias, F. G. (1999). El proyecto de investigación. Fideas G. Arias Odón.
- Avila, I. Y. C., Llanos, N. T., Gomez, A. A., Tapia, K. C., & Castro, S. L. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1).
- Bethelmy, L., & Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista colombiana de psicología*, 17, 43.
- Bernardo, M. H., Souza, H. A., Garrido-Pinzón, J., & Kawamura, E. A. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1613-1624.
- Boada, i Grau, J., de Diego, V. R. & Agulló, T.E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 1, 125-131.
<http://www.jornada.unam.mx/2005/jun05/050615/030n1eco.php>
- Blanch, J. M. (2011). Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión. *Formación Continuada a Distancia (FOCAD)*, 14, 1-33.
- Caballero Pedraza, I. M., Vega Chávez, E. P., Contreras Torres, F., & Gómez Shaikh, J. J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105
- Cárdenas-Gonzalo, D. (2017) A study of work and family stress through bayesian networks.

- Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional. Régimen Legal de Bogotá D.C.<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
- Díez, F. (2001). *Utilidad, deseo y virtud: la formación de la idea moderna de trabajo*. Barcelona: Península.
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *Revista de Educación on*
- Guadalupe, L. A. O., Miranda, R. T., Prada, K. J. S., Borrero, T. C., Peña, O. F. C., & Scarpati, M. P. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 99-113.
- [Www.psicopsi.com](http://www.psicopsi.com) / Estudio del psicoanálisis y psicología
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta Edición. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, Quinta edición. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Herrera L, Luz María, & Rivera M, María Soledad. (2011). prevalencia de malestar psicológico en estudiantes de enfermería relacionada con factores sociodemográficos, académicos y familiares. *Ciencia y enfermería*, 17(2), 55-64.
- “Incertidumbre” (s/f). En [QueSignificado.com](http://quesignificado.com). Disponible en: <http://quesignificado.com/incertidumbre/>.
- Lobato, Christiane Batista de Paulo e Brito, Mozar José de. Narrativas procesales sobre la violencia en el trabajo en bancos: un enfoque construccionista social. *Rev. Subj.* [online]. 2015,
- Mariano, N., Cristina, L., Susana, M., Ignacio, M., & Jorge, V. (2000). Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental. *Cadernos de Saúde Pública*, 16(4), 1011-1019.
- Mendes, A. M., Souza Duarte, F., Araujo, R., Kozics, L., Ribeiro, M. A., Antón, M. C., & Estrada, S. S. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuestas de investigación. Universidad de San Buenaventura-Cali.
- Merino Tejedor, E., & Lucas Mangas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria. *Universitas Psychologica*, 15(1), 205-218.

- Meseguer, M., Soler, M. I., & García-Izquierdo, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de psicología*, 30(2), 573-578.
- Nader, M., Bernate, S. P. P., & Santa-Bárbara, E. S. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31-39.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., & Gonçalves, G. (2014). El papel moderador de la pasión por el trabajo entre el burnout y el malestar psicológico. *Ansiedad Y Estrés*, 20(2/3), 211-224.
- Orejuela, J. J., & Malvezzi, S. (2016). Una Revisión Crítica de La Noción de Sufrimiento Presentada por La Psicodinámica del Trabajo. *Trabalho (En) Cena*, 1(1), 15-28.
- Orejuela Gómez, J. J., & Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 125-144.
- Pichardo, Marco Antonio Sánchez, Miranda, Miguel Ángel de León, & Reyes Reyes, Viridiana. (2013). Malestar psicológico en pacientes de un centro de apoyo psicológico privado. *Alternativas en Psicología*, 17(28), 41-48. Recuperado en 18 de febrero de 2018
- Pinto Guedes, D., & José Gaspar, E. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista De Psicología Del Deporte*, 25(2), 253-260
- Ramos, V., & Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 218-229.
- Ramos, V., & Jordão, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado.
- Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social.
- Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 11-20.
- Sánchez J, Orejuela J, Bermúdez R, Unás V, Patiño J. (2016). Pensar las clases medias profesionales. Trayectorias, paradojas, estrategias y malestares. Universidad de San Buenaventura Cali.

Suzana Canez da Cruz. (2012). O trabalho do cuidado: uma análise psicodinâmica. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 12(2), 203-215.

Uribe Prado, J.F., García Saisó, A., Pichardo Alpizar, C. N., & Retiz Cabrera, A. G. (2008). Perfil psicossomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con la escala EMEDO.

Vallejo Pareja, M. Á. (2006). Mindfulness. *Papeles del psicólogo*, 27(2).

Yuni Claudio, Jose Alberto, Ariel Urbano. 2006. *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2*. Volumen 2, 2º edición.