



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRESORES PSICOSOCIALES EN GERENTES DE
COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

Autor:

JOAREIS FERNANDES DE AZEVEDO

Directora de tesis:

Enise Barth

Co-directora de tesis:

Louise de Lira Roedel Botelho

Posadas (AR), JUNIO 2024

JOAREIS FERNANDES DE AZEVEDO

**ESTRESORES PSICOSOCIALES EN GERENTES DE
COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

Tesis de Doctorado Presentada a la
Universidad Nacional de Misiones - UNaM como requisito para obtener el Título de
Doctor en Administración

Posadas (AR), JUNIO 2024

**ESTRESORES PSICOSOCIALES EN GERENTES DE
COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

JOAREIS FERNANDES DE AZEVEDO

Tesis de Doctorado Defendida y Aprobada por el Jurado Examinador compuesto por los doctores que se enlistan a continuación

Fecha de aprobación _____/_____/_____

Composición del Jurado Examinador:

Prof. Dr. Institución

Prof. Dr. Institución

Prof. Dr. Institución

Posadas (AR), JUNIO 2024

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Por la presente certifico que el contenido escrito en esta Tesis es producto de mi trabajo, y es original e inédito según mi leal saber y entender.

Cuando aparecen conceptos ajenos, se identifican explícitamente mediante citas.

Asimismo, se aclara que este material no ha sido presentado en ésta ni en ninguna otra institución.

Joareis Fernandes de Azevedo.

Firma:

DEDICATORIA

Dedico este ...

En primer lugar, a Dios, que me ha dado en todo momento la fuerza, el coraje y la sabiduría para superar los obstáculos y realizar todos los logros de mi vida.

A mis padres, José y María, que se fueron a descansar con Dios antes de terminar esta obra, pero cuyas enseñanzas fueron fundamentales. Continúen con Dios intercediendo por mí, ustedes que sabiamente me guiaron en busca de iniciativa para realizar los sueños que nunca pueden ser acallados y que un guerrero siempre ve el éxito como resultado de las luchas y experiencias vividas.

A mi hermana María, a mi sobrina Kawanne y especialmente a mi hijo Paulo Henrique, que siempre me han apoyado y han sabido comprender mi ausencia, os quiero a todos.

A mi familia, personas de determinación y empeño, vuestras oraciones siempre llegan a los oídos de Dios, gracias por existir.

A mis compañeros que compartieron conmigo la misma experiencia, mi afecto y respeto.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento ...

A las profesoras Dra. Enise Barth y Dra. Louise de Lira Roedel Botelho, orientadoras de esta investigación, por sus valiosas orientaciones, sugerencias y críticas que fueron esenciales para la realización de este trabajo, siempre es bueno tener a alguien especial cerca. Muchas gracias a los miembros del jurado de evaluación por sus consejos para que este trabajo pueda realmente contribuir a la comunidad científica.

Mi afecto, amistad y admiración a la profesora Nilda Catalina Tañski por su estímulo en la realización de este trabajo.

Muchas gracias a los profesores del Programa de Doctorado en Administración de la UNAM por su sabiduría al enseñarnos.

A la secretaria académica del Programa de Doctorado en Administración de la UNaM, en especial a Graciela, por su constante disponibilidad, atención, ánimo y sugerencias a lo largo de todas las etapas de este logro.

A mis compañeros de doctorado, que todos hemos tenido experiencias diferentes, pero todos hemos tratado de hacer realidad los sueños, gracias por su compañía.

Y a todos aquellos que directa o indirectamente han participado y colaborado en la realización de este trabajo.

Mi eterna gratitud

“Lo único que interfiere en mi aprendizaje es mi educación”.

(Albert Einstein)

ÍNDICE

RESUMEN.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
Fundamentación.....	13
Delimitación del tema.....	15
Problema.....	15
Hipótesis.....	16
Objetivos.....	17
Metodología.....	17
Contribuciones de la investigación.....	17
Breve estructura de la tesis.....	18
CAPÍTULO I.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
1.1 Estudios relacionados al estrés ocupacional.....	20
1.2 El consumo de energía de los que hacen energía: estudio del estrés laboral y sus efectos en los directivos de una empresa brasileña del sector eléctrico.....	21
1.3 Factores de presión en el trabajo y estrategias para combatir el estrés laboral: evaluación de los directivos de una gran acería brasileña.....	22
1.4 El estrés laboral y las principales fuentes de tensión en el trabajo: repercusiones en la productividad de los directivos del sector eléctrico brasileño.....	22
1.5 La relación entre la función directiva y el estrés laboral: un análisis basado en el impacto de las nuevas tecnologías de gestión.....	23
1.6 Tensión excesiva en el trabajo y estrés laboral: un estudio de directivos que trabajan en empresas privadas de distintos sectores.....	23
1.7 Estrés ocupacional: un estudio de los directivos que trabajan en los departamentos gubernamentales del estado de Minas Gerais.....	23
1.8 Análisis del Estrés Ocupacional en Directivos de Comercio Minorista de la Región Metropolitana de Belo Horizonte.....	24
1.9 Estrés Laboral desde la Perspectiva de los Directivos que Trabajan en Organizaciones Privadas en el Sur del Estado de Minas Gerais.....	24
1.10 Efectos de la participación en el presupuesto sobre la asimetría de la información, el estrés laboral y el rendimiento de los directivos.....	25
1.11 Estrés Ocupacional.....	26
1.12 Cooperativismo.....	28
1.12.1 Cooperativismo en Brasil.....	28
1.12.2 Cooperativas de Crédito.....	29
1.12.3 Trabajo Bancario.....	30
1.12.4 Los Directivos y sus atribuciones y responsabilidades.....	31

1.13 Marco Conceptual.....	32
1.13.1 <i>El hombre versus el trabajo</i>	32
1.13.2 <i>Calidad de vida en el trabajo</i>	34
1.13.3 <i>Estrés</i>	36
1.13.4 <i>Estresores Psicosociales</i>	39
CAPÍTULO II.....	42
DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
2.1 Tipo, método y enfoque de la investigación.....	42
2.2 Técnicas de abordage de los datos.....	42
2.3 Procedimiento de recolección de datos.....	44
2.4 Sujeto de la investigación.....	44
2.5 Aspectos éticos de la investigación.....	45
2.6 Localización de la investigación.....	45
2.7 Análisis de los datos.....	46
CAPITULO III.....	47
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
3.1 Aspectos generales de la población.....	47
3.2 Análisis de los aspectos psicosociales relacionados al trabajo.....	48
3.3 Identificar la presencia de estresores psicossociales en el contexto laboral.....	49
3.4 Investigar las principales situaciones experimentadas por los directivos en el entorno de trabajo.....	53
3.5 Describir los estresores psicosociales en el medio social y familiar.....	58
3.6 Comprobar los métodos de afrontamiento de problemas utilizados por los directivos en relación con el estrés.....	60
PROPUESTA DE HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS DIRECTIVOS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO EN EL ESTADO DE RONDÔNIA - BRASIL.....	63
Consideraciones para establecer un modelo de calidad de vida laboral para directivos de cooperativas de crédito.....	63
Propuesta de herramienta para mejorar la calidad de vida laboral de los directivos de cooperativas de crédito.....	66
CONCLUSIÓN.....	70
BIBLIOGRAFIA.....	74
ANEXO A.....	85
E-MAIL DE AUTORIZACIÓN ENVIADO A LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO.....	85
ANEXO B.....	86
TÉRMINOS DE CONSENTIMIENTO LIBRE Y CLARO (TCLE).....	86
ANEXO C.....	88
INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Artículos sobre estrés ocupacional.....	20
Tabla 2 - Perfil de los entrevistados.....	48
Tabla 3 - Cuestiones relacionadas con la falta de apoyo social 1.....	49
Tabla 4 – Continuación de la tabela 3 Cuestiones relacionadas con la falta de apoyo social 2.....	50
Tabla 5 - Cuestiones relacionadas con la sobrecarga de trabajo.....	51
Tabla 6 - Cuestiones relacionadas con la falta de autonomía.....	53
Tabla 7 - Cuestiones relacionadas con la ambigüedad y los conflictos de roles.....	54
Tabla 8 - Cuestiones relacionadas con la inseguridad en la carrera.....	57
Tabla 9 - Cuestiones relacionadas con el conflicto entre trabajo y familia.....	58
Tabla 10 - Cuestiones relacionadas con la presión de la responsabilidad.....	60
Tabla 11– Propuesta de instrumento de investigación.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Flujograma de las etapas de la investigación.....	43
Figura 2 - Mapa del Estado de Rondônia destacando los Municipios investigados.....	46
Figura 3 - Flujograma de la propuesta de programa de tesis.....	68

GLOSARIO

aC - Antes de Cristo

CSEE - Certificado de Sometimiento a Evaluación Ética

CEI - Comité de Ética de la Investigación

CFP - Consejo Federal de Psicología

CIE10 - Clasificación Internacional de Enfermedades (décima edición)

NR - Norma Reguladora

OCB - Organización de las Cooperativas Brasileñas

OCB/RO - Organización de las Cooperativas Brasileñas del Estado de Rondônia

OMS - Organización Mundial de la Salud

PAC - Punto de Atención al Cliente

PCA - Programa de Conservación de la Audición

PGR - Programa de Gestión de Riesgos

PCMSO - Programa de Control Médico de la Salud Ocupacional

PCVT - Programa de Calidad de Vida en el Trabajo

PPR - Programa de Protección Respiratoria.

PPRA - Programa de Prevención de Riesgos Ambientales,

CVT - Calidad de vida en el trabajo

RRHH - Recursos Humanos

SGA - Síndrome General de Adaptación

SICOOB - Sistema Brasileño de Cooperativas de Crédito

SEBRAE - Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas

TCLE - Formulario de Consentimiento Libre e Informado

RESUMEN

El objetivo principal de esta tesis es proponer un modelo de estrategia de calidad de vida para gerentes de cooperativas de crédito en el ámbito laboral. Los objetivos específicos son: identificar la presencia de estresores psicosociales en el contexto laboral; describir los estresores psicosociales en el ambiente social y familiar; investigar las principales situaciones vividas por los directivos en el ambiente laboral y verificar la forma como estos enfrentan los problemas en relación al estrés. Como enfoque metodológico, se utilizó la investigación descriptiva para los fines de este estudio, mientras que para los medios se utilizó la investigación bibliográfica y de campo. La investigación se llevó a cabo mediante cuestionarios, el primero de ellos demográfico, mientras que la segunda parte del cuestionario se utilizó para recoger datos sobre el objeto de la investigación, que se aplicó a los directivos de las sucursales de las cooperativas de crédito. Los resultados mostraron la presencia de factores de estrés psicosocial experimentados por estos directores de sucursales bancarias. El estrés experimentado por estos profesionales conduce a la enfermedad y a la baja productividad. Por último, los gestores investigados carecen de calidad de vida en su entorno laboral.

Palabras clave: Directivos, Cooperativa de crédito, Estrés, Calidad de vida

INTRODUCCIÓN

Fundamentación

El entorno laboral ha experimentado importantes cambios tecnológicos, económicos e institucionales, que repercuten en la forma de dirigir las empresas y dictan los ritmos de trabajo, incluso en el ámbito de la gestión de personas. Esta evolución ha aportado muchos factores positivos al desarrollo humano, pero también algunos negativos para la integridad física y mental en el trabajo (Camelo; Angerami, 2008; Reis; Fernandes; Gomes, 2010).

Según Tamoyo (2008), se han producido cambios en los modelos de gestión, los trabajadores han pasado a desempeñar múltiples funciones, ha aumentado la temporalidad, se ha valorado el trabajo en equipo, pero la excesiva presión por los resultados ha sido una constante en el mundo laboral y en las organizaciones a principios del siglo XXI. Según Zanelli et al. (2010), la globalización, el desempleo estructural, los cambios tecnológicos, las presiones por los resultados y la productividad hacen que los trabajadores tengan dificultades para pensar y actuar en beneficio de su propio bienestar y el de los demás.

De acuerdo con Hypolito y Grishcke (2013), con esta transformación radical en los modos de producción de las empresas, también conocida como posfordista, y con la globalización, surgió el trabajo inmaterial, que incluye algunas actividades, como educación, salud, comercio, transporte, administración pública, telecomunicaciones, informática, publicidad, entretenimiento, seguridad privada y otras. La presión por la productividad y los innumerables aspectos relacionados con la alta complejidad de las tareas, así como las relaciones precarias en el trabajo cuando son vistas negativamente por el trabajador, pueden causar estrés ocupacional, resultando en daños a su integridad física y psicosocial (Almeida et al. 2017; Brasil, 2001).

El concepto de estrés ocupacional según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un conjunto de fenómenos que pueden afectar la salud de los trabajadores al presentarse en su organismo y la calidad de las relaciones humanas, aspectos organizacionales, administrativos y laborales son los factores que generan estrés ocupacional (Costa, Lima y Almeida, 2003, P.64). Según Valente (2014), el estrés ocupacional para la Organización Mundial de la Salud (OMS) se caracteriza por

la sumisión del individuo a presiones y demandas que no son compatibles con sus habilidades, conocimientos o desafían su capacidad para hacerles frente, y son respuestas dadas por los trabajadores cuando sienten poco apoyo de colegas y supervisores en su lugar de trabajo.

En este contexto, desde la década de los 90, el interés por el estudio del estrés laboral ha ido en aumento debido al preocupante incremento de su prevalencia en todo el mundo, por lo que organizaciones internacionales celebran reuniones mundiales para debatir sobre sus impactos y consecuencias en la salud de los trabajadores y la necesidad de gestionarlo. Esto ha llevado al establecimiento de políticas, normas y medidas preventivas para reducirlo en diversos países (Lipp; Costa; Nunes, 2017).

En la misma línea, Karasek (1979) argumenta que han surgido diversos modelos para analizar las fuentes de estrés, debido al preocupante crecimiento del estrés laboral, entre ellos el modelo de demanda/control dirigido a investigar las demandas psicológicas, el apoyo, el control social y el estrés ante factores psicosociales en el trabajo. Los autores describen a continuación las demandas psicológicas a las que se enfrentan los trabajadores en el desempeño de sus tareas, y que la autoridad y las habilidades para la toma de decisiones están relacionadas con el control, y caracterizan el apoyo social como un componente de la relación emocional, el apoyo instrumental y el clima social en el lugar de trabajo.

Existen profesiones y puestos de trabajo que presentan un índice de estrés laboral más elevado que otros, y uno de ellos es el de director de banco. El trabajo bancario ha experimentado cambios en sus actividades y en el entorno laboral. Con el desarrollo tecnológico, muchas tareas que antes eran realizadas por los trabajadores bancarios pasan a ser realizadas en centros de autoservicio, lo que trae consecuencias como baja remuneración, despidos, menos vacantes, entre otras (Viana et al, 2010; Capitão et al, 2010).

La globalización, las privatizaciones y las fusiones en el sistema financiero forman parte de los numerosos cambios que se han producido en el sistema bancario nacional. Los cambios tecnológicos han provocado en algunos casos despidos a gran escala, reducciones de plantilla y un aumento de la jornada laboral, lo que puede repercutir en la salud general de los empleados de banca (Stefano y Roik, 2010).

En el estudio realizado por Gomes, Estivalet, Andrade y Stefanan (2013) sobre el estrés en un banco del sector público, observaron que los profesionales tenían un alto nivel de desequilibrio esfuerzo-recompensa. Silva, Braga y Alves (2012) acerca del

Síndrome de Burnout y calidad de vida en profesionales de la banca, encontraron que los factores que llevan a estos profesionales al estrés también contribuyen al desarrollo de este síndrome, perjudicando su calidad de vida.

Con base en el contexto presentado y para una mejor comprensión, se eligió la cooperativa de crédito como escenario de la investigación. Esta elección se debe al hecho de que existen pocos estudios dirigidos a analizar el estrés laboral y sus estresores psicosociales en estas instituciones, especialmente en los gestores.

Delimitación del tema

La investigación se delimita en el área de Gestión Sistémica para la interacción ambiental e implementación de estrategias requerimientos tecnológicos: Salud ocupacional y calidad y será investigada con directivos de cooperativas de crédito.

Problema

Ante el creciente ausentismo de empleados de sucursales bancarias para tratamiento médico y psicológico constatado en las sucursales bancarias de las cooperativas regionales de crédito del Sistema Sicoob en el estado de Rondônia, Brasil, este estudio pretende analizar este fenómeno en su aspecto más extremo: el estrés. Los gerentes de sucursales bancarias pasan por diversos entrenamientos intelectuales y de habilidades dentro de la organización para ocupar el cargo, pero aún no existe ningún estudio sobre los impactos positivos o negativos en la salud física o mental de este individuo.

Para obtener una imagen correcta de las enfermedades psicosomáticas en los gerentes de las cooperativas de crédito regionales del Sistema Sicoob en el estado de Rondônia, Brasil, necesitamos analizar datos concretos y proporcionar un artículo científico con estos datos tabulados para conocimiento del Consejo de Administración de la institución, con el fin de concienciar sobre la necesidad de tener cuidado para proteger y preservar la vida de estos gestores.

La falta de estudios en el campo de la gestión en Rondônia hace necesario analizar con mayor profundidad la naturaleza de las enfermedades psicosomáticas en las cooperativas de crédito, especialmente el estrés. Es de fundamental importancia conocer los tipos y síntomas del estrés. La falta de trabajos científicos sobre este tipo de enfermedad dificulta la acción preventiva de las organizaciones de promoción de la salud y de la vida.

El estudio del estrés en los gerentes de cooperativas es muy relevante, ya que este problema puede tener una gran influencia en la vida personal y

profesional del individuo y puede afectar no sólo a la propia persona sino también a los demás que le rodean. El estrés está vinculado a factores internos y externos como situaciones desafiantes, amenazantes, nuevas o peligrosas.

Ser director de banco es considerado por muchos como un gran logro porque se ocupa de dinero, inversiones, etc. Es necesario que este profesional ofrezca un servicio humanizado y responsable, y esta misión puede suponer un esfuerzo físico y mental para el profesional.

La investigación realizada por Pereira, Braga y Marques (2008), que estudió los principales factores de estrés ocupacional en gestores que trabajan en instituciones financieras de Belo Horizonte, Minas Gerais, reveló que los principales estresores eran: la inseguridad en las relaciones de trabajo, el nivel de exigencia excesivo, los objetivos sobredimensionados, las dificultades en las relaciones interpersonales y la dotación de personal por debajo de las necesidades de la institución. La muestra incluía 168 directivos de ambos sexos. Los resultados también revelaron que 150 de los 168 presentaban estrés de leve a moderado, estrés intenso y estrés muy intenso.

Por otro lado, Mendes, Costa y Barros (2003) estudiaron las estrategias de afrontamiento del malestar psicológico en el trabajo bancario. Participaron en el estudio veinte empleados de banca, divididos en tres puestos: cajero, auxiliar administrativo y analista de procesos. Se realizaron cuatro entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que las estrategias de afrontamiento del estrés eran la terapia y el ejercicio físico.

Para ello, este estudio pretende responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento del estrés adoptadas por los directivos de las cooperativas de crédito? En respuesta a esta pregunta, se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis

Los profesionales de la gestión de cooperativas reconocen los signos y síntomas del estrés psicosocial en su entorno laboral, así como en su entorno familiar y social, y si reconocen los signos y síntomas, podrán desarrollar estrategias de afrontamiento.

Teniendo en cuenta la situación laboral de los gerentes de cooperativas, los signos y síntomas del estrés psicosocial en su entorno laboral, así como en su entorno familiar y social, y si no reconocen los signos y síntomas, podrán disponer de estrategias para afrontarlos.

Objetivos

Objetivo general:

Proponer un modelo de estrategia de calidad de vida para directivos de cooperativas de crédito en el lugar de trabajo.

Objetivos específicos

- Identificar la presencia de estresores psicosociales en el lugar de trabajo;
- Investigar las principales situaciones vividas por los directivos en el ámbito laboral.
- Describir los estresores psicosociales en el entorno social y familiar.
- Verificar la forma en que los directivos afrontan los problemas relacionados con el estrés.
- Proponer un programa de calidad de vida que contribuya a mejorar el entorno laboral de los directivos.

Metodología

La investigación utilizada fue descriptiva, utilizando el método deductivo y un enfoque cualitativo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: investigación bibliográfica e investigación de campo utilizando Google Forms con un cuestionario de perfil sociodemográfico y profesional y una escala con preguntas relacionadas con las ocho dimensiones de los estresores. Este cuestionario utilizó una escala Likert y sus puntos extremos son (1) nunca me afecta y (6) siempre me afecta. Los datos se analizaron utilizando hojas de cálculo generadas por Microsoft Excel, Google Sheets y gráficos de columnas para expresar los datos.

Contribuciones de la investigación

Este estudio surge de la necesidad de comprender la realidad vivida por los gerentes dentro de las sucursales de las cooperativas de crédito, investigando el entorno de trabajo y los factores que influyen en la calidad de vida en el lugar de trabajo y que pueden desencadenar estrés.

Con la conclusión de esta tesis, surge la oportunidad de promover un análisis del ambiente de trabajo en las cooperativas con respecto a la calidad de vida de los gerentes, su experiencia en la agencia y la escasez de estudios sobre el tema motivó esta investigación, para demostrar la realidad existente en la vida de estos profesionales.

La investigación también pretende obtener datos relevantes que demuestren la realidad vivida por los gerentes en su día a día dentro de las agencias, que sirvan de base para estudios posteriores.

La investigación propuesta permite identificar los factores que influyen en la calidad de vida en el entorno de las agencias, presentando propuestas que puedan contribuir a solucionar o reducir los problemas descritos y facilitando el desarrollo de estrategias a llevar a cabo para mejorar el entorno laboral de estos profesionales y así desarrollar una propuesta de programa de calidad de vida que contribuya a mejorar su entorno laboral.

Breve estructura de la tesis

El documento comienza con una introducción, en la que se expone el problema, la pregunta de investigación y los objetivos para responderla. Además, se expone una metodología básica para llevar a cabo la investigación. Esta tesis está estructurada en cuatro capítulos, que pretenden abordar cuestiones relacionadas con el estrés en los directivos, con el fin de ampliar y profundizar el debate sobre este tema. El enfoque principal fue el estrés psicosocial en los gerentes de cooperativas.

En el primer capítulo se describe el marco teórico y conceptual utilizados para fundamentar la investigación y analizar los datos. Aspectos relacionados con la cuestión de las organizaciones y su historia, la historia del cooperativismo en Brasil, la historia del trabajo bancario, los estresores psicosociales y el estrés laboral.

El segundo capítulo presenta los materiales y métodos utilizados en la investigación de campo para alcanzar sus objetivos. Se considerarán los aspectos éticos esenciales para el proceso de investigación, el marco metodológico que orientó el estudio, las estrategias utilizadas para definir el área de recolección, las características del estado de Rondônia y la base de datos estadísticos utilizada para aproximar los resultados obtenidos en la investigación.

Asimismo, en el tercer capítulo, se presentan y debaten los resultados de la investigación de campo. Se discuten ampliamente los aspectos relacionados con el estrés de los participantes, así como las estrategias de afrontamiento que adoptan.

Igualmente se presenta una propuesta de instrumento para mejorar la calidad de vida de los directivos de cooperativas de crédito.

Finalmente, en la conclusión, se hace una valoración general de la situación encontrada y se indican posibles intervenciones dirigidas a acciones preventivas y de

promoción de la salud. A partir de los resultados, se presentan las aportaciones y posibilidades de nuevos estudios sobre la salud de los directivos de cooperativas.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Se describe aquí el marco teórico como la estructura referencial y el marco conceptual utilizados para subsidiar la investigación y realizar el análisis de los datos.

Este marco presenta las bases teóricas que sustentan el estudio propuesto, mostrando los principales estudios realizados sobre el estrés laboral.

1.1 Estudios relacionados al estrés ocupacional

En los últimos años se han realizado numerosos estudios sobre el estrés laboral, dada la importancia del tema. En esta sección se presentará un resumen de los estudios realizados en la última década sobre el estrés en los directivos entre 2008 y 2017. Estudios encontrados en la Reunión de la Asociación Nacional de Posgrado e Investigación en Administración - ANPAD. Se hallaron nueve artículos, todos conteniendo las palabras «estrés ocupacional» en el título.

Tabla 1 - Artículos sobre estrés ocupacional

Autores (año)	Título del artículo	Instrumento de recolección de datos	Sujetos de la investigación
Braga, Pereira y Marques (2008)	El consumo de energía de los que hacen la energía: estudio del estrés laboral y sus efectos en los directivos de una empresa brasileña del sector eléctrico	Modelo teórico explicativo del estrés laboral en directivos (MTEG) de Zille (2005)	Directivos y superintendentes de una empresa del sector eléctrico
Costa y Honório (2009)	Factores de presión en el trabajo y estrategias para combatir el estrés laboral: evaluación de los directivos de una gran acería brasileña	Cuestionario elaborado por los autores	Gerentes de una usina siderúrgica brasileña
Braga y Pereira (2010)	El estrés laboral y las principales fuentes de tensión en el trabajo: repercusiones en la productividad de los directivos del sector eléctrico brasileño	Modelo teórico que explica el estrés laboral en los directivos, de Zille (2005)	Directivos y superintendentes de una empresa del sector eléctrico
Braga y Pereira (2011)	La relación entre gestión y estrés laboral: un	Modelo teórico que explica el estrés laboral	Directivos y superintendentes de una

	análisis basado en el impacto de las nuevas tecnologías de gestión	en los directivos, de Zille (2005)	empresa del sector eléctrico
Pereira <i>et al.</i> (2011)	Tensión excesiva en el trabajo y estrés laboral: estudio de directivos que trabajan en empresas privadas de distintos sectores	Modelo teórico que explica el estrés laboral en los directivos, de Zille (2005)	Directivos de empresas mineras brasileñas
Maffia y Pereira (2013)	Estrés laboral: un estudio de los directivos que trabajan en departamentos gubernamentales en el estado de Minas Gerais	Modelo teórico que explica el estrés laboral en los directivos, de Zille (2005)	Directores de departamentos gubernamentales en el estado de Minas Gerais
Mafra y Pereira (2015)	Análisis del estrés laboral en gerentes de comercio minorista de la región metropolitana de Belo Horizonte	Modelo teórico que explica el estrés laboral en los directivos, de Zille (2005)	Directivos de comercio minorista
Azevedo y Pereira (2015)	El estrés laboral desde la perspectiva de las mujeres directivas que trabajan en organizaciones privadas del sur del estado de Minas Gerais	Modelo teórico que explica el estrés laboral en los directivos, de Zille (2005)	Directivos de organizaciones privadas
Zonatto, Weber y Nascimento (2017)	Efectos de la participación en el presupuesto sobre la asimetría de la información, el estrés laboral y el rendimiento de los directivos	Cuestionario elaborado por los autores	Directivos con responsabilidad presupuestaria en grandes industrias

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta un resumen de cada estudio, destacando los objetivos, la metodología y los resultados con el fin de aclarar el contenido de los artículos encontrados.

1.2 El consumo de energía de los que hacen energía: estudio del estrés laboral y sus efectos en los directivos de una empresa brasileña del sector eléctrico

En este estudio de Braga, Pereira y Marques (2008), el objetivo fue identificar los principales factores de estrés en el trabajo, así como diagnosticar el nivel de estrés laboral en la función directiva en una organización del sector de servicios eléctricos. La investigación fue explicativa y descriptiva y tuvo como objetivo identificar los factores

de estrés laboral en un grupo de gestores. Los datos se recabaron mediante un cuestionario referido al MTEG de Zille (2005).

Los resultados de la encuesta revelaron que el 62,9% sufría estrés y que los factores estresantes más comunes eran un alto nivel de exigencia, la realización de varias actividades al mismo tiempo y la sobrecarga de trabajo. La encuesta también reveló que el 63% de los encuestados tenía niveles moderados o intensos de estrés, lo que puede afectar negativamente a su productividad y enfermar a los empleados.

1.3 Factores de presión en el trabajo y estrategias para combatir el estrés laboral: evaluación de los directivos de una gran acería brasileña

Costa y Honório (2009) se propusieron describir las características generales de los factores de presión laboral de los directivos de una gran acería brasileña y las estrategias que utilizan para hacer frente a las fuentes de presión laboral. Los autores realizaron un estudio de caso cuantitativo descriptivo y explicativo en el que observaron a los gerentes de una planta, dividiéndolos en tres grupos: gerentes de área, gerentes intermedios y gerentes generales.

Para recoger los datos, los autores utilizaron un cuestionario elaborado por ellos mismos que contenía perfiles demográficos, hábitos de vida, estrés laboral y factores de presión, entre otras cosas.

Los resultados de la encuesta revelaron que el factor más destacado era la disponibilidad de los directivos para tratar con la gente, su interacción con personas de difícil trato y el afrontamiento de situaciones de tensión excesiva. Otro factor observado fueron las estrategias de afrontamiento utilizadas por los directivos, que iban desde la planificación de actividades, la conversación con amigos y las actividades fuera del trabajo.

1.4 El estrés laboral y las principales fuentes de tensión en el trabajo: repercusiones en la productividad de los directivos del sector eléctrico brasileño

En el estudio de Braga y Pereira (2010), los autores tuvieron como objetivo identificar las principales fuentes de tensión y los indicadores de impacto en la productividad de un grupo de gestores que trabajan en el sector eléctrico de una empresa que opera en el sudeste de Brasil. Se trata de un estudio de campo y de caso, y se caracteriza por ser explicativo y descriptivo.

Para recabar datos de los gestores y superintendentes de la empresa, se aplicó electrónicamente el cuestionario MTEG, desarrollado por Zille (2005).

Los resultados de la encuesta mostraron que el 62,9% de los directivos sufría estrés leve y de moderado a grave. La sobrecarga de trabajo, así como los plazos ajustados, un alto nivel de exigencia y la realización de varias actividades al mismo tiempo eran las principales fuentes de estrés laboral.

1.5 La relación entre la función directiva y el estrés laboral: un análisis basado en el impacto de las nuevas tecnologías de gestión

La investigación de Braga y Pereira (2011) tuvo como objetivo investigar, a partir del diagnóstico de estrés ocupacional, el impacto de las nuevas tecnologías de gestión en el trabajo de los gestores de una organización del sector eléctrico.

En cuanto a la metodología, es de carácter explicativo y descriptivo con investigación de campo y estudio de caso. El cuestionario utilizado para la recolección de datos se refiere al MTEG, elaborado por Zille (2005) y el número de gerentes y superintendentes que participaron en la investigación fue de 62 personas.

Los resultados muestran que la sobrecarga de trabajo, como consecuencia del reciente uso de la tecnología, fue responsable de que el 62,9% de los directivos sufrieran estrés. Los impactos causados por las nuevas tecnologías de gestión se reflejan en la productividad de las personas.

1.6 Tensión excesiva en el trabajo y estrés laboral: un estudio de directivos que trabajan en empresas privadas de distintos sectores

Pereira et al. (2011) tuvieron como objetivo diagnosticar y analizar el estrés laboral en profesionales de gestión que trabajan en empresas brasileñas de Minas Gerais.

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con una investigación empírica de carácter descriptivo y explicativo. El estudio utilizó el modelo teórico de Zille (2005), utilizando una investigación de campo y una encuesta.

El estudio dio como resultado una muestra de 637 directivos, de los cuales el 19,81% presentaba estrés intenso o muy intenso, de un 75,7% de directivos diagnosticados con estrés laboral. Los síntomas identificados iban desde dolor muscular, angustia, fatiga, nerviosismo, irritación y ansiedad.

1.7 Estrés ocupacional: un estudio de los directivos que trabajan en los departamentos gubernamentales del estado de Minas Gerais

Maffia y Pereira (2013) tuvieron como objetivo analizar el estrés laboral de los gestores públicos que trabajan en departamentos gubernamentales en el estado de Minas Gerais. La investigación se caracteriza por su enfoque cuantitativo y cualitativo, y en cuanto a los medios, se realizó una encuesta.

Para recabar los datos, se realizaron 12 entrevistas a gestores diagnosticados con niveles de estrés, sin estrés, estrés leve, estrés moderado, estrés intenso y estrés muy intenso. El cuestionario utilizado se ciñó al MTEG, desarrollado por Zille (2005), y adaptado por los autores.

La encuesta dio como resultado que el 74,0% de los directivos mostraba manifestaciones de estrés que oscilaban entre leve, moderado y muy intenso, y que el 16,0% de los 181 encuestados no mostraba estrés. Las fuentes de estrés iban desde la sobrecarga de trabajo hasta los plazos ajustados, y los síntomas, desde el dolor muscular hasta la fatiga, la angustia y la ansiedad.

1.8 Análisis del estrés ocupacional en directivos de comercio minorista de la región metropolitana de Belo Horizonte

El estudio de Mafra y Pereira (2015) tuvo como objetivo analizar el estrés ocupacional, comprendiendo el nivel de intensidad, sus principales síntomas, causas, indicadores de impacto en el trabajo y mecanismos de afrontamiento de las gestoras que trabajan en el comercio minorista en la Región Metropolitana de Belo Horizonte.

La investigación es descriptiva, con abordaje cuantitativo y cualitativo, y se realizó una encuesta. Se utilizó un cuestionario adherente al MTEG, desarrollado por Zille (2005) y adaptado por las autoras, aplicado a 187 gestoras que trabajan en diez cadenas de comercio minorista. A continuación, se realizaron veinte entrevistas semiestructuradas a las directivas que no sufrían estrés, estrés leve, estrés moderado, estrés intenso y estrés muy intenso.

Los resultados de la encuesta mostraron que los principales síntomas eran la fatiga y el dolor en los músculos del cuello y los hombros en el 74,9% de las directivas que tenían estrés, y que el mayor nivel de estrés procedía del nivel estratégico. Las principales fuentes de estrés fueron la realización de varias tareas al mismo tiempo, los altos niveles de presión y la sobrecarga tecnológica, entre otras.

1.9 Estrés laboral desde la perspectiva de los directivos que trabajan en organizaciones privadas en el sur del Estado de Minas Gerais

El estudio de Azevedo y Pereira (2015) tuvo como objetivo analizar el estrés ocupacional en directoras que trabajan en organizaciones privadas ubicadas en el sur del estado de Minas Gerais.

La metodología utilizada fue descriptiva, con enfoque cuantitativo y cualitativo. Para la recolección de datos cuantitativos, se utilizó un cuestionario que siguió el MTGE de Zille (2005) y se aplicó a 90 directoras. Para los datos cualitativos, se realizaron entrevistas semiestructuradas a seis directivas.

Los resultados del estudio mostraron que el 90% de las entrevistadas presentaban manifestaciones de estrés, que iban de leves, moderadas, intensas a muy intensas. Las principales fuentes de estrés fueron la realización de varias tareas al mismo tiempo, los altos niveles de presión, la sobrecarga debida a la tecnología, entre otras. Los síntomas que presentaban eran ansiedad, nerviosismo, fatiga y dolor en los músculos del cuello y de los hombros, respectivamente.

1.10 Efectos de la participación en el presupuesto sobre la asimetría de la información, el estrés laboral y el rendimiento de los directivos

En este estudio de Zonatto, Weber y Nascimento (2017), los autores investigaron los efectos de la participación en el presupuesto sobre la asimetría de la información, el estrés ocupacional y el desempeño directivo.

Se realizó un estudio descriptivo, con un enfoque cuantitativo, en el que participaron 121 gerentes. Para recoger los datos se utilizó un cuestionario de 33 preguntas elaborado por los autores.

Se observó que la participación en el presupuesto influye en la ambigüedad de rol, el estrés laboral y el rendimiento directivo, pero no fue posible inferir de forma concluyente sus efectos en relación con la asimetría de información y el conflicto de rol. Los resultados mostraron una diferencia entre los directivos en cuanto a los niveles de participación en el presupuesto y el rendimiento, que se asociaron negativamente con la ambigüedad de rol y el estrés laboral.

De la información de la Tabla 1 se desprende que en 2012 no se realizó ningún estudio sobre el tema, mientras que el mayor número de estudios se llevó a cabo en 2015. La mayoría de los estudios utilizaron el Modelo Teórico Explicativo del Estrés Laboral en Directivos, desarrollado por Zille (2005). La escala de evaluación de los

estresores psicosociales en el contexto laboral, que aborda ocho dimensiones específicas como estresores, tomada del modelo de Cooper et al. (2001). no fue utilizada en ningún estudio, destacando así la importancia de la realización de este estudio, que permitirá ver la incidencia del estrés desde otra perspectiva.

1.11 Estrés ocupacional

La palabra estrés aún no tiene un consenso sobre su conceptualización. Sabemos que tiene origen latino, refiriéndose a la fatiga y el cansancio en el siglo XVII según Silva (2010). Para Limongi França; Rodrigues (2014, p. 29), la palabra estrés deriva de la física y «tiene el significado de grado de deformación que sufre una estructura cuando es sometida a un esfuerzo».

El término estrés aparece en relación con el esfuerzo, la fuerza y la tensión en los siglos XVIII y XIX, pero el interés por el tema no es exclusivo de este siglo. Según Barros (2013), los individuos conviven con situaciones generadoras de estrés desde la prehistoria, cuando se preparaban para las luchas, experimentando oscilaciones de ansiedad, tensión, miedo, descanso y placer. Pero es en el siglo XXI, con la modernidad, que podemos ver fácilmente los factores estresantes en la salud de los trabajadores y sus consecuencias debido a la asociación con trastornos emocionales y otras complicaciones a su salud causadas por enfermedades (Limongi França; Rodrigues, 2014).

De acuerdo con Codo y Jacques (2007), el estrés es una fuente de tensión organizativa y personal, lo que lo convierte en uno de los principales factores responsables del deterioro de la calidad de vida de las personas. La presión del mundo moderno y las presiones impuestas a los trabajadores superan su capacidad para responder adecuadamente cuando se trata del estrés en el trabajo. Selye (1956) utilizó por primera vez el término estrés en el área de la salud, como afirman Santos y Cardoso (2010), y lo caracterizó como un Síndrome General de Adaptación, que altera la capacidad del organismo para mantenerse constante.

Según Glina y Rocha (2010), el estrés es la respuesta del organismo a las tensiones exigidas y sus factores afectan tanto a la salud física como psicológica del trabajador y el problema reside en el nivel o grado de estrés. Puede ser visto como un conjunto de reacciones físicas, psicológicas y químicas de un individuo resultante de estímulos estresantes del medio ambiente. Esta condición se produce cuando una persona se enfrenta a una limitación o a una oportunidad (Chiavenato, 2010).

Conforme lo expone Lipp (2013), el estrés es un estado de tensión provocado por una ruptura del equilibrio interno del cuerpo, conocido como homeostasis, en el que los órganos del cuerpo dejan de funcionar juntos, lo que ella denomina estrés inicial. A medida que el cuerpo intenta mantener este equilibrio, hace un esfuerzo por restablecer la homeostasis interna, y esto a veces requiere agotamiento físico y mental, una respuesta adaptativa del organismo. El ser humano necesita utilizar estrategias de afrontamiento para que su cuerpo vuelva a la normalidad.

Ganster (2008) afirma que los factores estresantes son condiciones ambientales o determinados acontecimientos psicosociales que causan tensión, lo que provoca cambios en el bienestar físico y mental del individuo. Es importante que todas las organizaciones, incluidos los directivos y los trabajadores, comprendan los factores estresantes, ya que causan graves trastornos en la vida de las personas y también los costes que conllevan, a fin de adoptar las medidas necesarias para intervenir (Meurs; Perrewé; Rossi, 2013). El absentismo, los bajos niveles de rendimiento, la alta rotación e incluso la violencia son algunos de los problemas causados por el estrés en el lugar de trabajo, de acuerdo con Lima et al. (2013).

El estudio del estrés se ha realizado en múltiples contextos y con diversas variables relacionadas con el estrés y el trabajo a lo largo de los años, destacándose el constructo de estrés ocupacional (Santos y Cardoso, 2010). Para Murphy (1984 apud Santos y Cardoso, 2010), el estrés ocupacional es entendido como el resultado de condiciones externas y condiciones de trabajo donde las demandas del trabajo exceden la capacidad del trabajador para hacerles frente.

El estrés es una fuente de tensión organizacional y personal, por lo que es uno de los principales factores responsables de la disminución de la calidad de vida de las personas, según Codo y Jacques (2007). La presión del mundo moderno y las presiones impuestas a los trabajadores superan su capacidad para responder adecuadamente cuando se trata del estrés en el trabajo.

Los acontecimientos estresantes siempre han estado presentes en la historia de la humanidad. Actuando de diferentes maneras, el estrés no siempre está causado por sucesos tristes o traumáticos. El estrés puede ser generado por situaciones simples, complejas, agradables o desagradables, generando así una respuesta inespecífica del organismo a cualquier necesidad de adaptación, definida por Selye según Serra, 1998. p. 301.

Según Cardoso, (1999) crecemos como personas cuando conseguimos superar las situaciones estresantes creadas en el día a día o enfermamos cuando esto no ocurre. Ante esto, podemos considerar que el estrés tiene niveles que pueden ser positivos y en algunos casos incluso contribuir a la progresión del individuo o ser perjudiciales cuando los niveles son constantes y elevados.

Las reacciones del organismo ante las situaciones estresantes pueden producirse de dos formas esenciales: o bien encuentra la manera de superarlas para lograr lo que se conoce como adaptación, o bien puede llegar a lo que se conoce como agotamiento si no consigue superarlas.

1.12 Cooperativismo

Por lo que sabemos, el primer movimiento cooperativo informal se originó en 1844 en la ciudad de Manchester (Inglaterra), donde, en un barrio llamado Rochdale, 28 tejedores en paro y con salarios bajos empezaron a resistirse a la explotación de su mano de obra y a comprar alimentos colectivamente en defensa de los más necesitados. Con el tiempo, esta idea se extendió a países europeos como Alemania y Francia, entre otros, y luego a otros continentes (Cavalcanti et. al, 2006, p.15).

A pesar de estar formado por instituciones centenarias, el cooperativismo ha evolucionado a lo largo de los años, conquistando espacios propios, entre ellos las cooperativas de crédito, y mostrando una evolución constante, volviéndose moderno y adaptado a las necesidades de su público y con una nueva forma de pensar sobre el hombre, el trabajo y el desarrollo social.

Según Meirelles (2008), algunas personas se destacaron como pioneras de las cooperativas de crédito aquí en Brasil y en otros países. Charles Gide propuso fundar almacenes para operar ventas en gran escala. Alphonse Desjardins creó la Cooperativa Mutua de Ahorro y Crédito. Edward Filene donó una gran suma de su fortuna al desarrollo de las cooperativas de crédito americanas. La primera cooperativa de crédito de América Latina fue fundada por el Padre Theodor Amstadt. Fue fundada en Brasil en 1902 en la ciudad de Nova Petrópolis, en el estado de Rio Grande do Sul, y actualmente se llama Sicredi Pioneira RS. Otra persona que se destacó en Brasil como fundadora de la primera Cooperativa de Crédito Mutuo fue Terezita, como se conoce a Maria Thereza Teixeira Mendes.

1.12.1 Cooperativismo en Brasil

En Brasil, la política nacional de cooperativismo fue definida a través de la creación de una ley específica, la Ley 5.764, del 16 de diciembre de 1971, estableciendo así el régimen jurídico de las cooperativas, dando otras medidas como la comprensión de una importante herramienta de autogestión, el combate a la desigualdad económica y social, la preservación de la ayuda mutua y el fomento del movimiento a través de la exención de algunos impuestos. De acuerdo con la OCB (2020), la primera cooperativa brasileña fue fundada en Minas Gerais en 1889, de la cual se tiene registro, pero lamentablemente ya no está en funcionamiento, siendo la más antigua en operación la cooperativa de crédito fundada por el Padre Theodor Amstadt en 1902.

El Estado tiene interés en el cooperativismo, influyendo en su creación y en la formalización jurídica de su control sobre el sistema cooperativo. Las leyes relativas a las cooperativas en Brasil y en el mundo se organizan en tres títulos: Legislación Nacional, Contable, Estatal e Internacional. En el estado de Rondônia, la ley estadual que instituye la política de apoyo e incentivo al cooperativismo es la Ley 1.462 del 11 de abril de 2005 (OCB, 2020).

La Organización de las Cooperativas Brasileñas en Rondônia (OCB/RO) representa un universo cooperativo. Existen cerca de 160.000 cooperativistas, que trabajan en 106 cooperativas registradas en el sistema. Estas cooperativas operan en diversas ramas de la economía, especialmente en crédito, agroindustria, salud, educación, transporte, trabajo, vivienda, consumo y producción (OCB, 2020).

Las cooperativas de crédito, al igual que los bancos, están supervisadas por el Banco Central porque son instituciones financieras. La relación banco-cliente está mediada por un profesional llamado gerente, gestor o líder, y esta persona deberá tener ciertas atribuciones y habilidades, ya que su principal trabajo será promover una relación positiva con el equipo y los clientes. Tannenbaum apud, Chiavenato (1999, p.257), describe al líder como una persona que ejerce influencia interpersonal en una situación dirigida a través de procesos de comunicación humana.

El perfil del gestor es defendido por Oliveira (2006, p.18) como un proceso de transformación en la administración y también en las empresas en general, consolidando un nuevo perfil para los ejecutivos, que exigirá mayores responsabilidades y una intensa implicación con la realidad empresarial.

1.12.2 Cooperativas de crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito se destacan por sus características especiales, contribuyendo a diferentes actividades económicas y por esta razón han sido muy atractivas. Según Jaques y Gonçalves (2016), son muy importantes porque aportan recursos privados y asumen los riesgos correspondientes a favor de la comunidad en la que operan.

De acuerdo con Benedito (2014), la finalidad de las cooperativas de crédito no es obtener beneficios, sino que sus socios lo hacen, porque son los propietarios de la cooperativa. Su gestión no se basa en la proporción de capital social, sino en las personas, y el capital social se realiza a través de la distribución de los resultados económicos de la cooperativa. Las cooperativas de crédito son entidades formadas por socios de la misma categoría que utilizan la fuerza de su asociación para obtener tipos de interés ventajosos de los bancos de crédito y repercutir los fondos a sus socios en condiciones más favorables para las localidades donde están radicadas (SEBRAE, 2022).

Costa (2015) afirma que las características particulares de las cooperativas son que están gestionadas por los propios miembros. Se basan en la ayuda mutua, la igualdad, la transparencia, la democracia y la participación de los socios en las decisiones a tomar. Por ello, se crean con el objetivo de que todos los cooperativistas tengan los mismos derechos y deberes, lo que valora y fortalece los mismos fines, (Rostirolla; Angnes, 2016).

Según McKillop y Wilson (2015), las cooperativas son más ventajosas para los socios, principalmente porque cobran tasas más bajas en los préstamos y tasas más altas en los depósitos. En definitiva, las cooperativas de crédito ofrecen los mismos productos y servicios que el resto de bancos, pero se diferencian en que todo el beneficio acumulado del ejercicio se distribuye entre los socios y por los tipos más bajos. Esto aporta beneficios a todos los socios, impulsa el crecimiento de la sociedad y todos disfrutan de los servicios financieros y tienen participación en sus beneficios (Cardoso, 2014).

1.12.3 Trabajo bancario

La estructuración de las actividades bancarias se limitaba a las operaciones de cuenta corriente, cobros y créditos incluso antes de los años sesenta. El trabajo se dividía en sectores o productos, como las cuentas corrientes, la contabilidad, el registro

y el descuento de valores. Se consideraba que la persona que trabajaba en una institución bancaria pertenecía a una clase elitista y diferente de las demás, estaba especializada y bien remunerada (David, 2004).

Con la modernización del sistema financiero, su expansión geográfica y la diversificación de sus actividades, se produjo una centralización de los servicios en el banco comercial, evolucionando sus actividades bancarias. David (2004) comparó este momento con el modelo de producción taylorista/fordista, en el que el ritmo y la ejecución de las tareas se intensificaron gracias a la interdependencia de la mano de obra. Con menos trabajadores, el ritmo de trabajo aumentó para todos, con largas jornadas laborales, estandarización y predefinición de tareas, salarios bajos y control automatizado del tiempo.

Con el tiempo, de acuerdo con el autor, el perfil del profesional bancario cambió con la introducción de los microordenadores en las sucursales, lo que supuso la simplificación, extinción o externalización de algunas de las actividades. Con esta evolución del proceso laboral llegó también la reducción de la cualificación, el trabajo alienante, rutinario, no cualificado y en algunas actividades la máquina empezó a sustituir al trabajador.

Hoy en día, el trabajo bancario ya no es especializado como antes, sino generalizado, sobre todo para los gestores, que necesitan tener competencias técnicas para manejar máquinas, lidiar con situaciones subjetivas, conflictivas, imprevistas y diversas, además de cumplir los objetivos de productividad fijados por la institución. Las relaciones de trabajo en las instituciones bancarias han cambiado con la informatización y automatización de la gestión, lo que ha provocado sobrecarga de tareas, intensificación del ritmo de trabajo, aumento de la presión sobre los trabajadores y reducción del número de puestos de trabajo, todo lo cual ha repercutido en su salud debido a las nuevas tecnologías (Silva y Navarro, 2012).

Con el trabajo bancario contemporáneo, muchos cambios han surgido en el contexto del trabajo, transformándolo, con jornadas de trabajo más largas, presión por la productividad y objetivos a cumplir, lo que ha llevado a la aparición de quejas como el acoso moral y enfermedades mentales como la ansiedad, la depresión y el suicidio, entre otras (Maciel et al. 2007, p.119).

Con la modernización del sistema financiero, donde los trabajadores pasan a tener una visión global de la institución con una sobrecarga de actividades, horarios de trabajo impuestos por objetivos, rutinarios y estandarizados, se ha producido una

desestabilización de los empleados que antes tenían el control de sus actividades. Además de la carga de trabajo, los directivos de estas instituciones financieras también tienen un equipo que dirigir, lo que nos lleva a comprender la estresante rutina a la que están sometidos estos empleados.

1.12.4 Los directivos y sus atribuciones y responsabilidades

En Brasil, el gestor de una empresa, sea pública, privada o del tercer sector, es comúnmente llamado gerente. En las instituciones de crédito, por ejemplo, Gerente de Banco y este profesional es responsable del CAP (Punto de Atención al Cliente) donde trabaja. Es importante entender que un Gestor Bancario es responsable de: abrir cuentas, gestionar y retener nuevos clientes, analizar indicadores de rendimiento y eficiencia comercial, proporcionar asesoramiento financiero y gestionar equipos.

Además de estas funciones, el gestor es responsable de desarrollar una relación sana y productiva con el equipo y los clientes para optimizar el tiempo de ambas partes y lograr el resultado esperado, (OCB, 2020).

1.13 Marco Conceptual

El marco conceptual presenta inicialmente el trabajo en la vida del ser humano, destacando la calidad de vida en el trabajo con sus conceptos y aspectos históricos y cómo se presenta en la vida del empleado.

1.13.1 El hombre versus el trabajo

Según França y Rodrigues (2014), la palabra trabajo deriva del latín *tripalium* o *tripatus*, instrumento utilizado para torturar, castigar y provocar sufrimiento, aunque sea necesario para la supervivencia de la humanidad. El libro del Génesis en el pasaje bíblico trae la idea de trabajo a la humanidad cuando dice que Adán y Eva fueron condenados a vivir de su propio sudor por no cumplir con los mandamientos divinos.

En la historia de la humanidad, el trabajo humano se remonta a los inicios con comunidades de recolectores y cazadores alrededor de 8.000 años antes de Cristo. Durante este tiempo, el hombre ha mantenido una relación antagónica de aversión y afecto hacia el trabajo. La agricultura comenzó en Oriente Próximo, el norte de África, la India y China. Platón y Aristóteles exaltaban la ociosidad, mientras que en las civilizaciones antiguas existía el trabajo esclavo y la servidumbre en la Edad Media. Según Zanelli et al. (2011), algunos ciudadanos trataban de librarse del trabajo, mientras

que otros valoraban la política y consideraban que el trabajo era una actividad inferior sin virtudes para el hombre y que debían evitarse las profesiones mecánicas.

Según Albornoz (1992), todo trabajo, ya sea físico o intelectual, emana una cierta cantidad de esfuerzo. En algunos casos, es difícil separar uno de otro porque la mayoría de los esfuerzos intelectuales van acompañados de esfuerzos físicos, todo ello porque cada tipo de trabajo tiene una finalidad que cumplir.

Con la Revolución Industrial, la jornada laboral llegó a alcanzar las 18 horas diarias, en muchos casos utilizando la mano de obra de mujeres y niños debido al enorme crecimiento de la producción a medida que evolucionaba el capitalismo. Lugares de trabajo inadecuados y la aglomeración de trabajadores contribuyeron a la proliferación de enfermedades, así como constantes accidentes de trabajo, llegando incluso a causar la muerte de trabajadores debido al ambiente insalubre en el que desempeñaban sus funciones (Portal Brasil, 2020).

Dejours (2011) afirma que en el siglo XIX no se hablaba entonces de salud para la clase obrera porque era necesario garantizar la subsistencia, independientemente de la enfermedad. La lucha por la salud en aquella época se identificaba con la lucha por la supervivencia, es decir, vivir para el trabajador no es morir.

El trabajo representa un valor importante para la sociedad, en cuyo caso es necesario repensar el trabajo en el ámbito organizativo, algo que influye considerablemente en la satisfacción laboral, la motivación y la productividad. Es de fundamental importancia comprender a los trabajadores en su entorno laboral, dadas las diversas transformaciones que han sufrido las organizaciones. Con los avances tecnológicos, el trabajo exige más esfuerzo psicológico que físico a los trabajadores y esto puede llevar al desarrollo de trastornos mentales como angustia, depresión, frustración, irritación y ansiedad, desarrollándose así otras patologías (Araújo y Francisco, 2013).

Según Djours (2011), a lo largo de la historia se han alcanzado diversos logros con la evolución del ser humano y nuevas connotaciones a la idea de trabajo, aun así, la búsqueda de mejores condiciones laborales es una constante en las organizaciones. El desarrollo de cualquier tipo de trabajo es importante en la vida del ser humano, y muchas personas terminan enfermando a causa del trabajo que realizan, aunque es el mismo hombre el responsable de la mayoría de las enfermedades que se desarrollan.

Existen trabajos útiles, placenteros y agradables, y lo contrario: trabajos inútiles, repulsivos y desagradables. El trabajo puede tener más o menos sentido en función del

resultado de su construcción o de su importancia para quien lo realiza, y es una exigencia subjetiva de cada ser humano.

Los cambios y las innovaciones tecnológicas han modificado la estructura de las organizaciones y han repercutido en la salud de los trabajadores y, en consecuencia, su forma de ver el trabajo también ha cambiado con el tiempo. La aparición de enfermedades físicas y psicológicas causadas por el entorno laboral es abordada por Dejours (2011, p.121):

Está prohibido que los sentimientos mentales y la fatiga se manifiesten en una fábrica. Sólo se permite la enfermedad. Así que el trabajador debe presentar un certificado médico, normalmente acompañado de una receta de psicoestimulantes o analgésicos. La consulta médica acaba disimulando el sufrimiento mental: es el proceso de medicalización, que se diferencia mucho del proceso de psiquiatrización en que no sólo pretende desplazar el conflicto hombre-trabajo a un terreno más neutro, sino que esta medicalización también pretende descalificar el sufrimiento psicológico.

Los cambios en la vida psíquica, social, cultural, económica y política de cualquier ser humano se producen a través del trabajo de cualquier tipo. La figura del hombre sigue siendo esencial en cualquier organización, por avanzada que sea la tecnología y en todos los ámbitos laborales. La presión por los objetivos, las exigencias excesivas, el aumento de las cargas y responsabilidades han incrementado la tensión que experimentan los trabajadores en el lugar de trabajo, desencadenando diversos tipos de enfermedades físicas y psicológicas, entre ellas la depresión y la ansiedad, que pueden evolucionar hacia el síndrome de estrés y burnout (Petroski, 2005; Djours, 2011).

Teniendo en cuenta esta y otras enfermedades que pueden afectar a los profesionales que trabajan en sucursales bancarias, esperamos contribuir a un mayor conocimiento de los riesgos psicosociales y favorecer el desarrollo de estrategias en el lugar de trabajo para gestionar el estrés y mejorar la calidad de vida profesional.

1.13.2 Calidad de vida en el trabajo

El concepto de Calidad de Vida Laboral (CVT) es muy amplio, por lo que diversos autores lo definen de diferentes maneras. Para Kops, Costa y Romero (2013),

la CVT tiene como objetivo hacer que el ambiente de trabajo sea más saludable para el trabajador y, en consecuencia, más productivo y de calidad. Para Ferreira (2014), la GCT es un conjunto de acciones de innovación estructural, gerencial y tecnológica implementadas en la organización.

Este término también indica condiciones básicas que involucran el bienestar físico y mental de los seres humanos. Se puede entender como un programa que tiene como objetivo facilitar y satisfacer al trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la organización, porque cuando sus necesidades son atendidas, las personas se vuelven más productivas y se involucran más en su trabajo (Fernandes, 1996).

La calidad de vida en el trabajo ha ganado protagonismo con su desarrollo teórico por diversos autores como Rodrigues (1999). Por diversos que sean los títulos, siempre tiene como objetivo facilitar, aportar bienestar y satisfacción a los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Incluso con conceptos diferentes, la calidad de vida siempre ha sido objeto de preocupación para el ser humano.

Aunque los autores piensen de forma diferente, hay consenso en que el objetivo es la satisfacción plena. La CVT asimila dos posiciones antagónicas: el bienestar y la satisfacción laboral reivindicados por los trabajadores y, por otro lado, sus efectos sobre la producción y la productividad, con las organizaciones como partes interesadas (Chiavenato, 2002).

Otros autores también han aportado sus conceptos sobre calidad de vida en el trabajo. Limongi-França (2010), la conceptualizó como un conjunto de acciones de una organización que involucra diagnóstico, tecnología, innovaciones de gestión, implementación de mejoras dentro y fuera del ambiente de trabajo, siempre con el objetivo de proporcionar mejoras en las condiciones de trabajo.

Las organizaciones hoy se encuentran en un ambiente turbulento y competitivo y la necesidad de crear bienestar y mejores condiciones para los empleados ya es un tema consciente en el mundo corporativo. La importancia de la calidad de vida en la motivación de los profesionales, considerando que un trabajador feliz es un trabajador productivo, (Santos, 2005).

Desde hace mucho tiempo se sabe que, para alcanzar resultados, las organizaciones necesitan dedicarse más directamente a las áreas vinculadas a la productividad, sostenibilidad, rentabilidad y sustentabilidad. Según Gramms; Lotz, (2017), la fuerza de trabajo desarrollada por las personas llevará a las organizaciones a alcanzar sus objetivos.

Para proporcionar bienestar, motivación y satisfacción a los empleados, es aconsejable que las empresas inviertan en Programas de Calidad de Vida Laboral (PCVT), según Alves (2011). En concordancia con Walger (2014), para atender a las necesidades específicas de cada organización en la implementación de estos programas, es necesaria una planificación estratégica, de modo que las empresas se beneficien de una mayor productividad, una mejor imagen, una plantilla más saludable, menos accidentes laborales y menos absentismo/rotación.

1.13.3 Estrés

Entre las enfermedades consideradas profesionales se encuentra el estrés, que procede del verbo latino *stringo, stringere, strinxi, strictum*, que significa apretar, comprimir, restringir» (Vaz, 1999).

El estrés es uno de los trastornos mentales que más afectan a la salud de los trabajadores. Para entender mejor el término, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 2020).

De acuerdo con Bauer (2002), el estrés no figura como enfermedad en la Clasificación Internacional de Enfermedades - CIE10, por lo que la medicina no lo considera una enfermedad, sino una forma de adaptación desarrollada por el organismo para protegerse contra agentes internos y externos. Para que un individuo sea considerado saludable, necesita estar de acuerdo con un bienestar completo en los tres aspectos, físico, mental y social, también llamado biopsicosocial.

Según França y Rodrigues (2014), uno de los nombres dados al estrés es tensión, que, derivado de la física, significa ejercer presión sobre un determinado material, provocando su deformación en función del grado de fuerza impuesta y del tipo de material bajo presión. Este término también se ha utilizado para describir un conjunto de reacciones desarrolladas por el organismo cuando las condiciones le obligan a adaptarse. Dependiendo de la situación de estrés que experimente el individuo, puede afectarle con mayor o menor gravedad, lo que también dependerá de los esfuerzos del organismo por adaptarse (Selye, 1965).

Con los nuevos cambios en el mercado de trabajo y la modernización de las organizaciones cada vez más capitalistas, junto con las grandes exigencias de adaptación de las personas al trabajo, ha comenzado la era de las enfermedades causadas por el esfuerzo que hacen los trabajadores para acostumbrarse al nuevo

entorno laboral. Para Sivieri (1994) y Lipp (2002), estas exigencias en el puesto de trabajo afectan tanto al ritmo físico como al emocional del trabajador, llevándole a desarrollar las llamadas enfermedades profesionales.

En palabras de Lipp (1996), el estrés provoca cambios psicofisiológicos sentidos por el organismo cuando el individuo se enfrenta a situaciones que lo irritan, lo asustan o lo hacen inmensamente feliz. En sus estudios, Cury (2012) afirma que, cuando están estresados, los individuos depredan los recursos cerebrales de tal forma que pueden desencadenar una serie de psicopatizaciones. El estrés ha generado altos costos para las organizaciones por causas como ausentismo, baja productividad y otras. Por ello, ha sido objeto de debate en todo el mundo por parte de las organizaciones laborales y tiene su origen en la elevada incidencia del sufrimiento mental entre los trabajadores.

De acuerdo con Pereira (2010), a lo largo de la historia, la palabra estrés ha tenido varios significados. Derivada del latín, en el siglo XVII se utilizaba popularmente como cansancio y fatiga. A partir de los siglos XVII y XIX, el estrés surgió como un término relacionado con el concepto de fuerza, esfuerzo y tensión. Los investigadores buscaron durante mucho tiempo una definición del término estrés, pero los hallazgos siempre se centraron en el significado de fatiga y cansancio. Hasta que un endocrinólogo llamado Hans Selye en 1936 en Austria utilizó el término estrés para referirse a un síndrome producido por múltiples agentes nocivos.

Según Lázaro (1999), el síndrome de estrés biológico o síndrome de adaptación son las respuestas inespecíficas del organismo humano que lo enferman o debilitan, término que se utilizó porque no era posible definir con exactitud la causa de la enfermedad. Cataldi (2002) entiende el término estrés como una situación desafiante que lleva a un proceso de tensión, es decir, cualquier situación que desafíe la acción humana, aunque sea por los logros alcanzados.

El ser humano es capaz de sentir o percibir acontecimientos peligrosos o amenazantes provocados por situaciones de tensión. Estas sensaciones se denominan estresores o se conocen como acontecimientos traumáticos en la vida humana. El estrés está vinculado a dos partes relacionadas: la parte fisiológica afecta al cuerpo, provocando síntomas como sudoración, sequedad de boca y aumento del ritmo cardíaco, entre otros. La parte psicológica involucra el pensamiento y el comportamiento y la parte emocional cuando la persona está nerviosa, (Santos y Castro, 1998).

El estrés en sí no es una enfermedad, pero es considerado un factor de riesgo para numerosas enfermedades, según Bauer (2002). Uno de los primeros científicos en

demostrar una relación entre el estrés y el sistema inmunitario fue el microbiólogo francés Louis Pasteur (1822-1895). En sus experimentos con pollos, observó que cuando se sometía a los pollos a situaciones estresantes, su sistema inmunitario se debilitaba y se volvían más susceptibles a las infecciones bacterianas (bacilos del ántrax) que los pollos que no estaban estresados.

Otros científicos también han investigado las consecuencias del estrés en el organismo. Los experimentos de Hans Selye se llevaron a cabo en animales de laboratorio, sometiéndolos a diversos factores estresantes que iban desde la actividad física hasta las variaciones térmicas. También realizó experimentos en seres humanos bajo la influencia del estrés debido a una enfermedad. Hans llegó a la conclusión de que la primera reacción posible del organismo humano cuando se ve sometido a un estrés prolongado es la respuesta de lucha y huida.

Podemos ver que el estrés se marca como un evento que relaciona a las personas y al medio ambiente, que antes se analizaba por separado, pero que ahora se ha llegado a analizar como una combinación para un nuevo concepto (Tamayo, 2012). Y sólo fue posible llegar a esta combinación a la vista de las conclusiones de Selye que comenzó a llamar a las reacciones fisiológicas Síndrome General de Adaptación - SGA, (Selye 1936, 1956, 1985).

A continuación, analizaremos los modelos teóricos del estrés en los que la literatura hace más hincapié. Según los estudios realizados, existen tres enfoques que contribuirán a la investigación del estrés: biológico, psicológico y social. Los modelos teóricos que destacan en la literatura son: la Respuesta de Lucha y Huida, de Walter Cannon, 1932; Síndrome General de Adaptación, de Hans Selye, 1956; Evaluación Cognitiva y Afrontamiento, de Richard Lazarus y Susan Folkman, 1984; y Búsqueda de Apoyo, de Shelley Taylor, 2002.

El modelo de respuesta de lucha y huida de Walter Cannon, de 1932, se ha convertido en uno de los modelos de referencia en términos de estrés. Estudió los procesos de adaptación del organismo y cómo se comporta en situaciones estresantes, así como los estímulos que perturban la homeostasis, encargada de mantener constante el medio interno. Otro modelo que también es referencia en términos de estrés y ha llegado a ser conocido como el padre del estrés es el Síndrome General de Adaptación, de Hans Selye, 1956, sus estudios se centraron en las defensas del cuerpo frente a estímulos considerados perjudiciales para el organismo humano, (Gomes, 2017).

El modelo Cognitive Assessment and Coping, de Richard Lazarus y Susan Folkman, 1984, estudió los procesos psicológicos en evaluaciones primarias y secundarias para identificar diferencias entre individuos y grupos para identificar situaciones estresantes similares (Lazarus y Folkman, 1991; Gomes, 2017).

El modelo Seeking Support, de Shelley Taylor, 2002, estudió aspectos biológicos, psicológicos y sociales para evaluar el estrés. La conclusión de este estudio fue que, además del mecanismo de afrontamiento del estrés de lucha y huida, las mujeres tienen la capacidad de crear otros mecanismos para protegerse a sí mismas y a los que las rodean, manteniendo redes sociales que ayudan a este mecanismo de protección. De este modo, se produce un intercambio de recursos y de responsabilidad para reducir eficazmente sus vulnerabilidades. Según Taylor (2000), la explicación de esta diferencia de comportamiento entre los sexos se remonta a los tiempos más remotos, cuando los hombres salían en busca de comida y las mujeres se quedaban en casa cuidando de los niños y de las tareas domésticas, desarrollando así habilidades de afrontamiento que van más allá de ellas mismas.

El hecho de que cada ser humano reaccione de forma diferente a las situaciones estresantes se puso de manifiesto en este enfoque del estrés y que una misma situación puede ser perjudicial para una persona y no para otra. Recordando que las enfermedades desencadenadas en el organismo humano son consecuencia de la exposición prolongada a agentes estresantes. Como hemos visto, el estrés es un evento que deja al organismo humano en un estado de desequilibrio homeostático, y esto no sólo ocurre en el lado negativo, es decir, en el lado malo, porque hay situaciones en las que el estrés es considerado bueno, trayendo beneficios para el individuo. Por lo tanto, es necesario un enfoque más detallado del estrés en el lugar de trabajo.

1.13.4 Estresores psicosociales

Con el avance de las tecnologías, las exigencias de los clientes, la creciente competencia debida a la facilidad de consumo, la globalización y la velocidad de la información, según Carvalho et al. (2011), el sector minorista se ha convertido en una actividad más explotada que en el siglo pasado. Tiziani (2009) añade que, además de lidiar con los objetivos y las presiones diarias, también requiere eficiencia en la prestación de servicios, el desarrollo de nuevas habilidades, capacidad de improvisación, así como flexibilidad para hacer frente a las múltiples tareas de la rutina.

Con una rutina de trabajo ajetreada, un exceso de información, presión por la

productividad y exigencias en la calidad del servicio, se produce la aparición del estrés laboral. Con todos estos cambios en el contexto de trabajo, puede causar enfermedades físicas, emocionales y sociales según algunos autores, clasificándolo como estudios psicosociales (Hoppe, 2012; Lassance; Sparta, 2003; Dias et al., 2016; Mascarenhas, 2014).

Según Fernandes; Gomes; Reis (2010) y Limongi França y Rodrigues (2014), los estresores psicosociales también se analizan en los estudios sobre estrés laboral porque son acontecimientos asociados al tipo de vida que se lleva en el entorno social.

Los factores psicosociales son las circunstancias presentes en una situación de trabajo, sea esta relacionada con la realización de la tarea o con la gestión de la misma, que pueden influir en la salud del empleado o en el desarrollo del trabajo. Si el empleado identifica esta acción como negativa, puede causar daños físicos, psicológicos o sociales o estrés psicosocial (Gil-Monte, 2014).

Para algunos autores, como Taylor y Mphil (2015), los factores psicosociales están relacionados con la forma en que los individuos reaccionan a su lugar de trabajo y sus demandas, incluidos los contactos sociales. En Brasil, todavía hay muy pocos estudios que midan los factores psicosociales (Ferreira et al., 2015).

Igualmente, según Ferreira et al. (2015), existen varios modelos explicativos del estrés laboral en diversas formas que abordan diferentes factores, pero todos incluyen elementos psicosociales. Debido a esta limitación de herramientas válidas en Brasil para evaluar y considerar los factores, los autores desarrollaron una escala para evaluar los estresores psicosociales en el contexto laboral. Esta escala aborda las ocho dimensiones específicas de los estresores tomadas del modelo de Cooper et al. (2001), sigue las dimensiones comentadas por otros autores y también de acuerdo con los objetivos específicos propuestos por este estudio:

Podemos señalar que en el objetivo específico de identificar la presencia de estresores psicosociales en el contexto laboral encontraremos las dimensiones de:

Falta de apoyo social: el apoyo social forma parte del bienestar de todos, incluidos los empleados cuando perciben este sentimiento por parte de supervisores y compañeros de trabajo. Pero la falta de este apoyo puede provocar angustia y presión emocional diaria en el empleado, causándole estrés emocional al volverse más vulnerable (Kossek et al., 2011).

Sobrecarga de tareas: se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del empleado para llevarlo a cabo, según Ferreira et al. (2015), de acuerdo

con lo reportado por Cooper (2001), mientras que para Perrewé; Rossi; Sauter (2010), es cuando hay un conflicto entre las demandas del trabajo y la capacidad del trabajador para satisfacerlas, y en algunos casos con escasez de tiempo y recursos para hacerlo.

Además de investigar las principales situaciones vividas por los directivos en el Falta de autonomía: cuando un empleado no tiene autonomía o permiso para tomar decisiones en su entorno laboral o no se siente capaz de hacerlo (Perrewé; Rossi; Sauter, 2010). Y en algunos casos incluso se les puede culpar de problemas que no se controlan.

Ambigüedad de rol y conflicto: según Limongi França; Rodrigues (2014), cuando un empleado desempeña más de un tipo de rol o no tiene muy claro su papel en el trabajo, entra en conflicto.

Inseguridad en la carrera: la inestabilidad en la carrera, la inseguridad y el miedo a menudo impiden que los empleados se desarrollen profesionalmente en sus puestos de trabajo, como se cita por Cooper et al. (2001) según (Ferreira et al. 2015).

En cuanto a la descripción de los estresores psicosociales en el entorno social y familiar, encontramos la siguiente dimensión.

Conflictos trabajo-familia: según Camelo; Angerami (2008), cuando la carga de trabajo es demasiado grande debido a la demanda de tareas, comienza a interferir con el hogar del empleado, lo que lleva a conflictos entre el trabajo y la familia. Por otro lado, al comprobar la forma en que los gestores afrontan los problemas relacionados con el estrés, esta dimensión resultó ser más adecuada.

Presión de la responsabilidad: según Ferreira et al. (2015) en el desempeño de sus tareas, los empleados tienen un cierto grado de responsabilidad sobre los equipos y las personas.

Como vemos, debido a la falta de herramientas y modelos explicativos sobre el estrés psicosocial, los estudios publicados también son escasos.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Se presentan aquí los materiales y métodos utilizados en la investigación de campo, los resultados de la investigación de campo y una discusión de los mismos, así como una propuesta de instrumento para mejorar la calidad de vida de los gestores de cooperativas de crédito.

Estos son los procedimientos metodológicos adoptados, basados en los objetivos y problemas propuestos para la investigación.

2.1 Tipo, método y enfoque de la investigación

La investigación utilizada fue descriptiva, ya que, según Gil (1999), una de sus características más significativas es la utilización de técnicas estandarizadas de recolección de datos. El objetivo principal de la investigación descriptiva es describir las características de una determinada población o fenómeno o establecer relaciones entre variables.

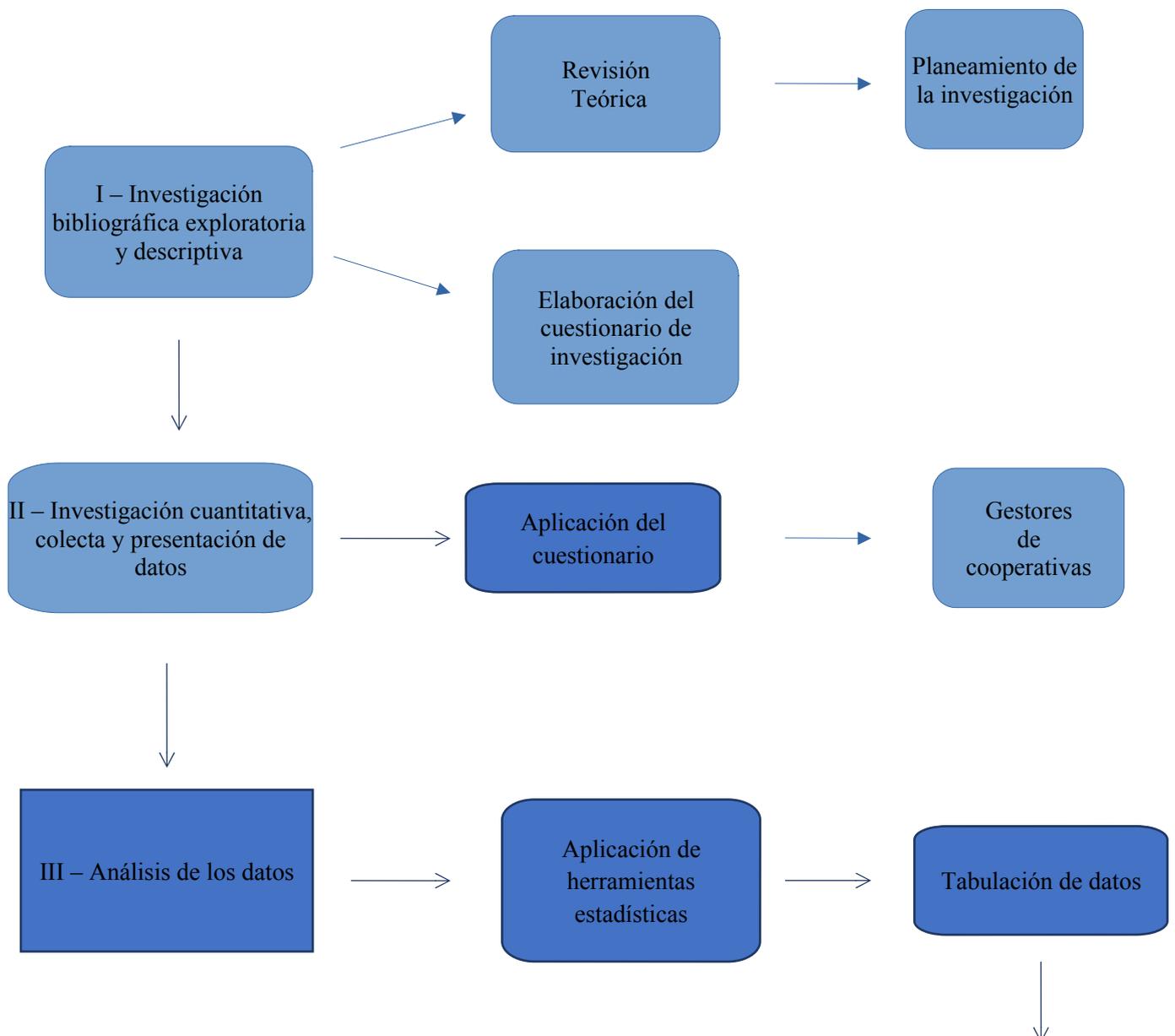
El método utilizado fue el deductivo, denominado de esa manera a partir de enunciados más generales dispuestos ordenadamente como premisas de razonamiento, para llegar a una conclusión determinada, este proceso lleva al investigador de lo conocido a lo desconocido, aunque tiene un alcance limitado (Ruiz, 2011).

El enfoque utilizado fue cualitativo, porque los investigadores que adoptan este enfoque se oponen a la suposición de que existe un único modelo de investigación para todas las ciencias, ya que las ciencias sociales tienen su propia especificidad, lo que presupone su propia metodología. Según Goldenberg (2004), el enfoque cualitativo no se preocupa por la representatividad numérica, sino por una comprensión más profunda de un grupo social, una organización, etc.

2.2 Técnicas de abordaje de los datos

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: la investigación bibliográfica, que según Cerro y Bervian (1983, p. 55), explica un problema a partir de referencias teóricas publicadas en documentos, y para Andrade (2005), se considera una etapa fundamental de la investigación, ya que adapta la fundamentación de los investigadores a la realidad de la investigación. El cuestionario, según Prodanov y Freitas (2013 p. 108) es una serie ordenada de preguntas que deben ser respondidas por escrito por el informante/respondedor.

Figura 1 – Flujograma de las etapas de la investigación



2.3 Procedimiento de recolección de datos

Para caracterizar a la población del estudio se utilizó un cuestionario de perfil sociodemográfico y profesional compuesto por 10 (diez) preguntas de respuesta múltiple. Éstas incluían el sexo, la edad, el estado civil, si tienen hijos, con quién viven, el nivel de estudios y el tiempo que llevan trabajando como directivos en la cooperativa. La segunda parte del cuestionario se utilizó para recoger datos sobre el objeto de la investigación, que se aplicó utilizando el modelo de escala elaborado por Ferreira et al. (2015), como se muestra en el Apéndice C.

Son 35 (treinta y cinco) preguntas relacionadas con 8 (ocho) dimensiones de estresores: ambigüedad y conflicto de rol con 05; sobrecarga de tareas con 06; falta de autonomía con 05; falta de apoyo social con 06; inseguridad en la carrera con 04; conflicto entre trabajo y familia con 05 y presión de responsabilidad con 04 preguntas. Al final, había una pregunta abierta en la que el encuestado tenía la oportunidad de expresar su opinión sobre los estresores psicosociales en el contexto laboral que no se habían mencionado.

Este cuestionario utilizaba una escala Likert y sus puntos extremos son (1) nunca me afecta y (6) siempre me afecta. Los encuestados indicaron su grado de acuerdo marcando una de las seis opciones: nunca me afecta; me afecta raramente; me afecta ocasionalmente; me afecta bastante a menudo; me afecta frecuentemente y me afecta siempre.

Una vez establecido el problema a estudiar y definidos los mejores instrumentos y técnicas de estudio, se inicia la recogida de datos. En esta fase, el investigador ya conoce la población a estudiar y también la muestra sometida al estudio. Esta etapa es muy importante y sus fases deben desarrollarse de forma lógica y esquemática para el

mejor desarrollo de la investigación, como técnica fundamental para la recogida de datos (Lakatos y Marconi, 2003).

2.4 Sujeto de la investigación

Los sujetos se seleccionaron mediante muestras no probabilísticas, cuya principal característica es no utilizar métodos de selección aleatoria. Se seleccionan utilizando el criterio subjetivo del investigador. La muestra intencional se utilizó para seleccionar un subgrupo de la población que, a partir de la información disponible, puede considerarse representativo del conjunto de la población. En este estudio, serán los gestores de cooperativas de crédito (Aribomi; Perito, 2004; Gil, 1999; Marconi; Lakatos, 1996).

2.5 Aspectos éticos de la investigación

Las investigaciones que involucran seres humanos en cualquier área del conocimiento deben ser sometidas a un Comité de Ética en Investigación (CEP), de acuerdo con las directrices establecidas en la Resolución 466/12 y Resolución Complementaria 510/16 del Consejo Nacional de Salud. La investigación fue aprobada por el Comité de Ética, bajo el número CAEE: 64627622.0.0000.5298 del Certificado de Sometimiento a Evaluación Ética en la Plataforma Brasil y el Dictamen N ° 5.767.041 el 21 de noviembre de 2022.

Los entrevistados no fueron identificados, garantizando la confidencialidad de sus informaciones y opiniones, y el Formulario de Consentimiento Informado (FCI) fue explicado de forma simple y objetiva. Apéndice B

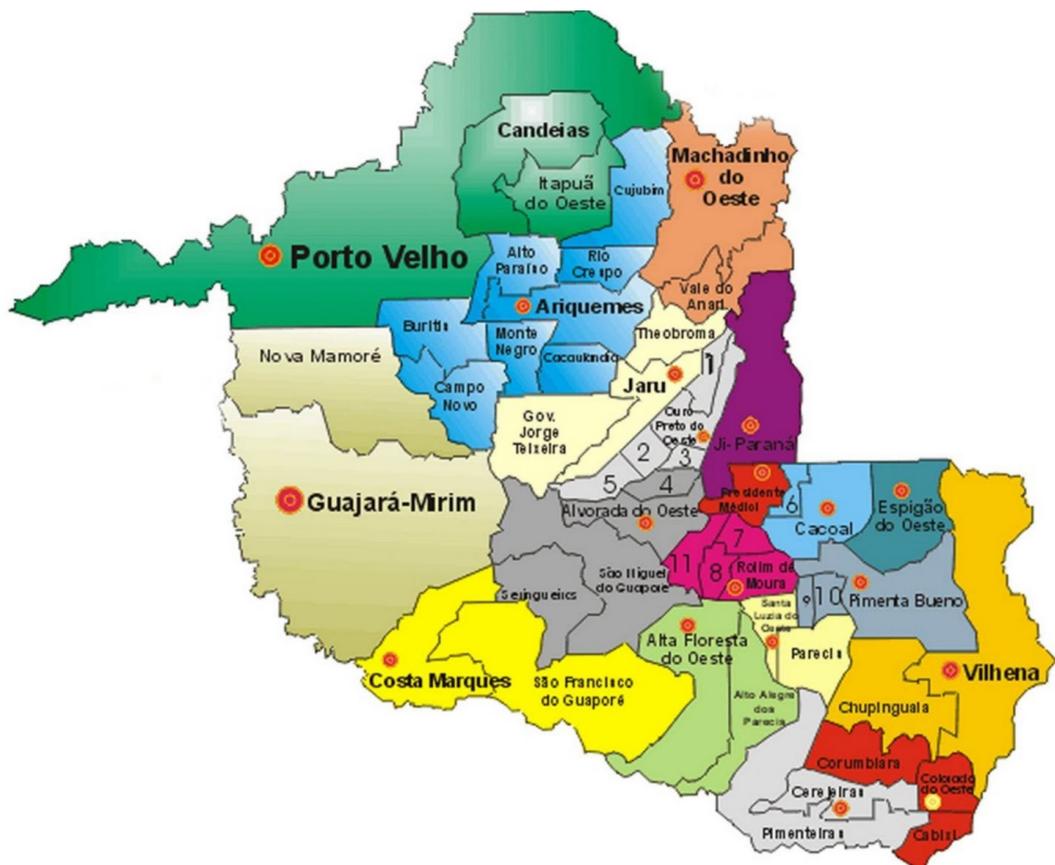
2.6 Localización de la investigación

La investigación se llevó a cabo entre diciembre de 2022 y febrero de 2023 en las cooperativas de crédito del Sistema de Cooperativas Financieras de Brasil - SICOOB en el estado de Rondônia, Brasil. La última actualización de la lista de cooperativas del Sistema OCB/RO (Organización de Cooperativas Brasileñas del Estado de Rondônia) es del 20/08/2020 e incluye 10 (diez) cooperativas afiliadas al Sistema Sicoob. Estas cooperativas tienen varios PAC (Puntos de Atención al Cliente) repartidos por todo el estado, pudiendo encontrarse más de una cooperativa en una misma ciudad. La muestra estaba formada por 76 (setenta y seis) trabajadores. Para llegar a esta muestra, se contactó con el Presidente de la OCB/RO para que ayudara a publicitar la encuesta y

animara a los directivos a participar. Los cuestionarios se enviaron en línea utilizando Google Forms, por correo electrónico a la sede de cada cooperativa. Anexo A.

Rondônia es una de las 27 (veintisiete) unidades federales de Brasil. Está situada en el norte y limita con los estados de Mato Grosso al este, Amazonas al norte, Acre al oeste y el Estado Plurinacional de Bolivia al oeste y al sur. El estado tiene 52 (cincuenta y dos) municipios y una superficie de 237.590,547 km². Su población es de 1.779.626 habitantes (IBGE, 8 de enero de 2023).

Figura 2 - Mapa del Estado de Rondônia destacando los Municipios investigados



Fuente: website del Estado

2.7 Análisis de los datos

Los resultados se expresaron por medio de gráficos y tablas después de recabar los datos a través de los instrumentos elegidos: el formulario de google forms utilizando el programa Excel, hojas de cálculo de google y también gráficos de columnas para expresar los datos además de la argumentación en texto utilizando Word. para una mejor comprensión. Para Prodanov y Freitas (2013) es una interpretación y análisis de los resultados que se observaron a través de las técnicas que se utilizaron.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Esta sección está dedicada a la presentación y discusión de los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios. Se divide en aspectos generales de la población encuestada, análisis de los aspectos psicosociales relacionados con el trabajo y análisis de los aspectos psicosociales relacionados con el entorno social.

Para alcanzar los objetivos específicos de la investigación propuesta y una mejor comprensión del análisis de los datos de la Escala de Evaluación de los Estresores Psicosociales en el Contexto Laboral, las preguntas se agruparon por temas para facilitar la discusión.

Esta organización de los datos también se conoce como análisis mediante la técnica de categorización de datos. Según Richardson (1999), la categorización es una operación para clasificar elementos y para ello es necesario seguir ciertos criterios. No es una etapa obligatoria, pero es muy útil porque facilita el análisis de la información.

Minayo (2002, p. 70) afirma:

Las categorías sirven para establecer clasificaciones. En este sentido, trabajar con ellas significa agrupar elementos, ideas o expresiones en torno a un concepto capaz de englobarlos a todos. Este tipo de procedimiento puede

utilizarse generalmente en cualquier tipo de análisis en la investigación cualitativa.

3.1 Aspectos generales de la población

En cuanto al perfil socioprofesional de los encuestados, este estudio incluyó a 76 (setenta y seis) gerentes de cooperativas de crédito del estado de Rondônia, Brasil, de los cuales el 55,8% eran hombres y el 44,2% mujeres. Se constató que la clasificación étnico-racial mayoritaria era 53,2% moreno, 35,1% blanco, 10,4% negro y sólo 1,3% amarillo. En cuanto al estado civil, el 63,6% se consideraba casado, el 27,3% soltero, el 7,8% en unión estable y el 1,3% saliendo. De ellos, el 66,2% tenía hijos, mientras que el 33,8% no tenía hijos. El rango de edad observado se situaba entre los 30 y los 70 años, siendo el grupo de edad predominante el comprendido entre los 30 y los 40 años (57,1%).

Tabla 2 - Perfil de los entrevistados

Género		Tiene hijos		Rendimiento suficiente	
Masculino	55,8%	Si	66,2%	No	48,1%
Femenino	44,2%	No	33,8%	Si	51,9%
Identidad		Estado civil		Edad (años)	
Parda	53,2%	Soltero (a)	27,3%	30 -- 40	57,1%
Branca	35,1%	De novio	1,3%	40 -- 50	24,7%
Negra	10,4%	Casado (a)	63,6%	50 -- 60	16,9%
Amarilla	1,3%	Unión estable	7,8%	60 -- 70	1,3%
Ingresos (salarios)		Titulación		Antigüedad en el servicio	
01 -- 05	40,7%	Grado	29,9%	5 -- 10	22,1%
05 -- 10	42,6%	Especialización	42,9%	10 -- 15	62,3%
10 -- 15	8,5%	Maestría	14,3%	15 -- 20	5,2%
15 -- 20	8,2%	Doctorado	9,1%	20 -- 25	2,6%
		Pos doctorado	2,6%	25 -- 30	2,6%

Fuente: elaboración propia

A la pregunta de si consideran que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades, el 51,9% responde afirmativamente, mientras que el 48,1% no. En cuanto a los ingresos mensuales individuales aproximados en términos de salarios mínimos, oscilaban entre

1 y 20 salarios, siendo de 1 a 5 el 40,7%, de 5 a 10 el 42,6%, de 10 a 15 el 8,5% y de 15 a 20 el 8,2%. Cabe recordar que los directivos van desde los gerentes de cartera a los directores de sucursal, pasando por los directivos que fundaron la institución.

También se constató que, en cuanto a la escolaridad de los participantes, el 42,9% tenía una especialización, el 29,9% una licenciatura, el 14,3% un máster, el 9,1% un doctorado y sólo el 2,6% un posdoctorado. En cuanto a la especialización, la mayoría de los directivos han cursado o están cursando un MBA en gestión (Master in Business Administration). Se observa que la antigüedad en la institución varía entre 5 y 30 años, predominando entre 10 y 15 años (62,3%). Los directivos con mayor antigüedad fueron los fundadores de la cooperativa y siguen trabajando en algún sector de la misma.

3.2 Análisis de los aspectos psicosociales relacionados al trabajo

Las siguientes tablas presentan los datos obtenidos en la investigación en relación con la encuesta de estresores psicosociales en el contexto de trabajo de los gerentes de cooperativas de crédito en el estado de Rondônia, de acuerdo con la escala de Ferreira et.al (2015). En esta sección se presentan los resultados de los objetivos específicos:

3.3 Identificar la presencia de estresores psicosociales en el contexto laboral

Tabla 3 - Cuestiones relacionadas con la falta de apoyo social 1

Opciones	No recibir ayuda de mis colegas cuando tengo algún problema personal	No recibir ayuda de mis colegas cuando tengo algún problema en el trabajo	No recibir ayuda de mis superiores cuando tengo algún problema personal
1. Nunca me afecta	19,5%	14,3%	20,8%
2. Rara vez me afecta	33,8%	26,0%	31,2%
3. Ocasionalmente me afecta	26,0%	33,8%	24,7%
4. Me afecta con bastante a menudo	6,5%	13,0%	9,1%
5. Me afecta frecuentemente	2,6%	5,2%	9,1%
6. Siempre me afecta	11,7%	7,8%	5,2%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre cuánto le afectaría «No recibir ayuda de mis compañeros cuando tengo un problema personal», las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 19,5%, 2. Rara vez me afecta 33,8%, 3. Ocasionalmente me afecta 26,0%, 4. Bastante a menudo me afecta 6,5%, 5. Frecuentemente me afecta 2,6% y 6. Siempre me afecta 11,7%. A la pregunta sobre «No recibir ayuda de mis compañeros cuando tengo

un problema en el trabajo», las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 14,3%, 2. Me afecta rara vez 26,0%, 3. Me afecta ocasionalmente 33,8%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 13,0%, 5. Me afecta con frecuencia 5,2% y 6. Me afecta siempre 7,8%. También se preguntó a los directivos sobre «No recibir ayuda de mis superiores cuando tengo un problema personal» y las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 20,8%, 2. Me afecta raramente 31,2%, 3. Me afecta ocasionalmente 24,7%, 4. Me afecta algo frecuentemente 9,1%, 5. Me afecta frecuentemente 9,1% y 6. Me afecta siempre 5,2%.

Tabla 4 – Continuación de la tabla 3 Cuestiones relacionadas con la falta de apoyo social 2

Opciones	No ser escuchado por mis compañeros cuando tengo un problema personal	No ser escuchado por mis compañeros cuando tengo dificultades en el trabajo	No ser escuchado por mis superiores cuando tengo un problema personal
1. Nunca me afecta	23,4%	20,8%	13,0%
2. Rara vez me afecta	36,4%	31,2%	20,8%
3. Ocasionalmente me afecta	18,2%	24,7%	37,7%
4. Me afecta con bastante a menudo	6,5%	6,5%	14,3%
5. Me afecta frecuentemente	9,1%	9,1%	5,2%
6. Siempre me afecta	6,5%	7,8%	9,1%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre cuánto le afectaría «No ser escuchado por mis compañeros cuando tengo un problema personal», las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 23,4%, 2. Me afecta raramente 36,4%, 3. Me afecta ocasionalmente 18,2%, 4. Me afecta bastante a menudo 6,5%, 5. Me afecta frecuentemente 9,1% y 6. Me afecta siempre 6,5%. A la segunda pregunta, «No ser escuchado por mis compañeros cuando tengo dificultades en el trabajo», las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 20,8%, 2. Me afecta rara vez 31,2%, 3. Me afecta ocasionalmente 24,7%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 6,5%, 5. Me afecta con frecuencia 9,1% y 6. Me afecta siempre 7,8%. A la tercera pregunta, «No ser escuchado por mis superiores cuando tengo un problema

personal», las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 13,0%, 2. Me afecta rara vez 20,8%, 3. Me afecta ocasionalmente 37,7%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 14,3%, 5. Me afecta a menudo 5,2% y 6. Me afecta siempre 9,1%.

En cuanto al apoyo de los compañeros, se observa que los resultados señalan la importancia del apoyo social en el lugar de trabajo, que afecta a las personas raramente cuando el problema es personal y ocasionalmente cuando es en el trabajo porque prevalece una forma de gestión que valora el respeto, las relaciones personales y la preocupación por los demás en un entorno interactivo. El agotamiento emocional puede reducirse mejorando el apoyo social tanto de los compañeros como de los supervisores (Tamayo y Tróccoli, 2002).

Algunos autores en sus estudios han tenido resultados similares, por ejemplo, Santos et al. (2011) mostraron la importancia del apoyo de los compañeros en la reducción de la duración de las bajas laborales. Andrade et al. (2012) observaron que aspectos como la confianza en los superiores, en los compañeros y en los equipos resultantes del apoyo social e instrumental en el trabajo estaban inversamente relacionados con el agotamiento emocional.

El apoyo social implica aspectos como la interacción con otras personas en el lugar de trabajo. Hay varios temas similares en la literatura tratada por Dejours (1994), Pereira (2011) y Oliveira (2012), alertando sobre la cuestión de no hacer invisible el sufrimiento en el trabajo resultante del acoso, la sobrecarga y el agotamiento profesional.

Tabla 5 - Cuestiones relacionadas con la sobrecarga de trabajo

Opciones	Trabajar duro para cumplir mis tareas	Tener que trabajar en coordinación con mis compañeros de trabajo	Mayor concentración de trabajo en determinadas épocas del año	Tener un ritmo de trabajo rápido	Realizar varias tareas al mismo tiempo
1. Nunca me afecta	22,1%	46,8%	20,8%	10,4%	11,7%
2. Rara vez me afecta	16,9%	23,4%	22,1%	19,5%	19,5%
3. Ocasionalmente me afecta	31,2%	19,5%	23,4%	27,3%	22,1%
4. Me afecta con bastante a menudo	13,0%	7,8%	14,3%	14,3%	20,8%
5. Me afecta frecuentemente	6,5%	2,6%	9,1%	13,0%	10,4%
6. Siempre me afecta	10,4%	0,0%	10,4%	15,6%	15,6%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre en qué medida le afecta Trabajar duro para cumplir mis tareas, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 22,1%, 2. Rara vez me afecta 16,9%, 3. Ocasionalmente me afecta 31,2%, 4. Bastante a menudo me afecta 13,0%, 5. Frecuentemente me afecta 6,5% y 6. Siempre me afecta 10,4%. A la segunda pregunta, Tener que trabajar en coordinación con mis compañeros de trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 46,8%, 2. Me afecta raramente 23,4%, 3. Me afecta ocasionalmente 19,5%, 4. Me afecta algo frecuentemente 7,8%, 5. Me afecta frecuentemente 2,6% y 6. Me afecta siempre 0,0%. A la tercera pregunta, Tener una mayor concentración de trabajo en determinadas épocas del año, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 20,8%, 2. Me afecta raramente 22,1%, 3. Me afecta ocasionalmente 23,4%, 4. Me afecta algo frecuentemente 14,3%, 5. Me afecta frecuentemente 9,1% y 6. Me afecta siempre 10,4%.

A la cuarta pregunta, Llevar un ritmo rápido en el trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 10,4%, 2. Me afecta raramente 19,5%, 3. Me afecta ocasionalmente 27,3%, 4. Me afecta bastante a menudo 14,3%, 5. Me afecta frecuentemente 13,0% y 6. Me afecta siempre 15,6%. A la quinta pregunta, Realizar varias tareas al mismo tiempo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 11,7%, 2. Me afecta raramente 19,5%, 3. Me afecta ocasionalmente 22,1%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 20,8%, 5. Me afecta con frecuencia 10,4% y 6. Me afecta siempre 15,6%.

Las cuestiones relacionadas con el horario de trabajo, se pudo comprobar que nunca afectan a las personas cuando tienen que trabajar en equipo con sus compañeros. Toda la cultura organizativa de la cooperativa trabaja la cuestión del equipo, desde el personal hasta la dirección.

Todos los bancos, ya sean públicos o privados, pretenden obtener beneficios, al igual que las cooperativas de crédito, y para ello los directivos y su personal tienen que fijar y alcanzar objetivos. Por lo tanto, esto afecta a los directivos ocasionalmente, cuando tienen que trabajar duro para cumplir con sus tareas.

Además, en determinadas épocas del año tienen que concentrarse más en su trabajo, porque la economía de Rondônia se basa en la extracción de plantas y la agricultura. Sus principales cultivos son el arroz, el poroto, la mandioca, el maíz, el cacao, el café y la carne de vacuno. Como cada cultivo se cosecha en determinadas

épocas del año, esto hace que los gerentes se estresen más en esos momentos, manteniendo un ritmo de trabajo acelerado.

Otras situaciones que también afectan a los directivos es cuando deben realizar varias tareas al mismo tiempo y muy deprisa. Esta preocupación es inherente a la presión por cumplir los objetivos mensuales. Se observa que algunos gestores ya se han adaptado a las presiones de esta naturaleza y no se sienten tan incómodos. Resultados semejantes fueron encontrados en los estudios de Braga, Pereira y Marques (2008), Braga y Pereira (2010), Pereira et al. (2011) y Maffia y Pereira (2013), hablando de exigencias, presión de tiempo, así como de varias actividades al mismo tiempo y carga de trabajo.

3.4 Investigar las principales situaciones experimentadas por los directivos en el entorno de trabajo

Tabla 6 - Cuestiones relacionadas con la falta de autonomía

Opciones	No poder planificar mis horas de trabajo	No poder marcar mi propio ritmo	No poder decidir cuándo hacer pausas durante mi jornada laboral	No poder decidir cuándo abandonar temporalmente mi puesto de trabajo	No poder decidir cuándo tomar vacaciones
1. Nunca me afecta	15,6%	10,4%	23,4%	18,2%	22,1%
2. Rara vez me afecta	23,4%	19,5%	22,1%	23,4%	26,0%
3. Ocasionalmente me afecta	27,3%	19,5%	20,8%	23,4%	10,4%
4. Me afecta con bastante a menudo	9,1%	19,5%	11,7%	14,3%	10,4%
5. Me afecta frecuentemente	14,3%	13,0%	11,7%	11,7%	11,7%
6. Siempre me afecta	10,4%	18,2%	10,4%	9,1%	19,5%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre en qué medida le afectaría No poder planificar mis horas de trabajo, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 15,6%, 2. Rara vez me afecta

23,4%, 3. Ocasionalmente me afecta 27,3%, 4. Bastante a menudo me afecta 9,1%, 5. Frecuentemente me afecta 14,3% y 6. Siempre me afecta 10,4%. A la segunda pregunta, No poder marcar mi propio ritmo de trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 10,4%, 2. Me afecta rara vez 19,5%, 3. Me afecta ocasionalmente 19,5%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 19,5%, 5. Me afecta con frecuencia 13,0% y 6. Me afecta siempre 18,2%. A la tercera pregunta, No poder decidir cuándo hacer pausas durante mi jornada laboral, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 23,4%, 2. Me afecta raramente 22,1%, 3. Me afecta ocasionalmente 20,8%, 4. Me afecta algo a menudo 11,7%, 5. Me afecta a menudo 11,7% y 6. Me afecta siempre 10,4%. A la cuarta pregunta, No poder decidir cuándo abandonar temporalmente mi puesto de trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 18,2%, 2. Me afecta rara vez 23,4%, 3. Me afecta ocasionalmente 23,4%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 14,3%, 5. Me afecta con frecuencia 11,7% y 6. Me afecta siempre 9,1%.

A la quinta pregunta, No poder decidir cuándo coger vacaciones, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 22,1%, 2. Me afecta raramente 26,0%, 3. Me afecta ocasionalmente 10,4%, 4. Me afecta bastante a menudo 10,4%, 5. Me afecta frecuentemente 11,7% y 6. Me afecta siempre 19,5%.

Se puede observar que no tener autonomía en el trabajo afecta a las personas rara vez y ocasionalmente cuando no pueden planificar sus horas de trabajo, su propio ritmo de trabajo, cuando no pueden pedir tiempo libre en el trabajo y cuando no pueden decidir cuándo tomar vacaciones. Hay varios aspectos estresantes que están relacionados con la gestión del trabajo, entre ellos podemos mencionar: la falta de autonomía, la mala delegación de responsabilidades, el liderazgo inadecuado, las relaciones laborales, el mal uso de las competencias, etc. (Villalobos, 1999).

Según European (2000), en algunos ambientes de trabajo aún existe falta de control sobre el trabajo y poca participación del trabajador en las decisiones, constituyendo condiciones de riesgo psicosocial evidenciadas en el contexto laboral. Por otro lado, hacer pausas durante el horario de trabajo no afecta tanto a los trabajadores porque los servicios prestados por la cooperativa son más relajados, muchas actividades ya se pueden hacer a través de la app de la cooperativa y las reuniones cara a cara con los gestores no son muy demandadas.

Tabla 7 - Cuestiones relacionadas con la ambigüedad y los conflictos de roles

Opciones	No saber exactamente	Trabajar en un entorno inestable	Recibir instrucciones	Que me pidan hacer cosas	Tener que estar constantemente al
----------	----------------------	----------------------------------	-----------------------	--------------------------	-----------------------------------

	cuánta autonomía tengo en mi trabajo	en cuanto a mi seguridad laboral	contradictorias sobre lo que hay que hacer en el trabajo	que van en contra de mis propios principios	día
1. Nunca me afecta	19,5%	22,1%	9,1%	6,5%	10,4%
2. Rara vez me afecta	19,5%	20,8%	18,2%	13,0%	32,5%
3. Ocasionalmente me afecta	13,0%	19,5%	14,3%	11,7%	18,2%
4. Me afecta con bastante a menudo	15,6%	9,1%	16,9%	14,3%	11,7%
5. Me afecta frecuentemente	14,3%	6,5%	11,7%	9,1%	13,0%
6. Siempre me afecta	18,2%	22,1%	29,9%	45,5%	14,3%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre en qué medida le afectaría no saber exactamente cuánta autonomía tengo en mi trabajo, las respuestas fueron: 1. no me afecta nunca 19,5%, 2. me afecta raramente 19,5%, 3. me afecta ocasionalmente 15,0%, 4. me afecta bastante a menudo 15,6%, 5. me afecta a menudo 14,3% y 6. me afecta siempre 18,2%. A la segunda pregunta, ¿Trabajar en un entorno inestable afecta a mis perspectivas laborales?, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 22,1%, 2. No me afecta casi nunca 20,8%, 3. Me afecta ocasionalmente 19,5%, 4. Me afecta bastante a menudo 9,1%, 5. Me afecta a menudo 6,5% y 6. Me afecta siempre 22,1%. A la tercera pregunta, Recibir instrucciones contradictorias sobre lo que hay que hacer en el trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 9,1%, 2. Me afecta pocas veces 18,2%, 3. Me afecta ocasionalmente 14,3%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 16,9%, 5. Me afecta con frecuencia 11,7% y 6. Me afecta siempre 29,9%.

A la cuarta pregunta, Que me pidan hacer cosas que van en contra de mis propios principios, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 6,5%, 2. Rara vez me afecta 13,0%, 3. Ocasionalmente me afecta 11,7%, 4. Bastante a menudo me afecta 14,3%, 5. Frecuentemente me afecta 9,1% y 6. Siempre me afecta 45,5%. A la quinta pregunta, Tener que estar constantemente al día, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 10,4%, 2. Me afecta rara vez 32,5%, 3. Me afecta ocasionalmente 18,2%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 11,7%, 5. Me afecta a menudo 13,0% y 6. Me afecta siempre 14,3%.

Se observa que nunca afecta o raramente afecta a las personas que desconocen su margen de autonomía en el trabajo. Esta dimensión se refiere al control sobre las competencias y autoridades de las tareas que realiza el empleado, y cuanto mayor es el control, menor es el riesgo de estrés. Según la encuesta, los directivos tienen un alto grado de control, aunque tengan que repetir las mismas tareas muchas veces y no puedan elegir qué hacer en el trabajo.

Según Urbanetto et al. (2011), el bajo control es muy preocupante para los trabajadores porque caracteriza un proceso de trabajo repetitivo, poco aprendizaje y baja autoestima. Este aspecto puede ser perjudicial para la salud de los trabajadores, ya que disminuye su autoestima y puede causar desmotivación

A la pregunta sobre trabajar en un entorno inestable en cuanto a mis perspectivas laborales, se observa una dicotomía en las respuestas: mientras que a algunas personas no les afecta nunca, a otras sí. La inseguridad profesional también es un factor de estrés porque puede entenderse como la inestabilidad de la empresa y el miedo al desempleo. A lo largo de los años se han producido muchas transformaciones en el trabajo bancario y una de las principales causas de esta dimensión son los cambios constantes en los métodos de la organización, los objetivos, las configuraciones del mercado laboral y las evaluaciones del rendimiento (Pimenta; Valoso, 2005).

Según Silva (2012), la inseguridad laboral se manifiesta con mayor frecuencia cuando el trabajador se da cuenta de que corre el riesgo de ser despedido.

Nos damos cuenta de que esto afecta siempre a las personas que reciben instrucciones contradictorias sobre lo que deben hacer en el trabajo y que, además, hacen cosas que van en contra de sus principios. Estos conflictos y ambigüedades de rol se refieren a la divergencia o incompatibilidad entre roles (Tamayo, 2008). Se trata de exigencias y competencias sobre el trabajador y comportamientos relacionados con diferentes roles que pueden provocar conflictos con el entorno de trabajo y tener un efecto directo y significativo sobre el estrés organizativo.

Te das cuenta de que rara vez afectan a las personas cuando necesitan estar al día. Con la modernización del sistema bancario, las cooperativas de crédito también han tenido que seguir la tendencia. La informatización ha sido uno de estos cambios y las cooperativas han tenido que incorporar las nuevas tecnologías a sus actividades, así como contratar a personas más calificadas y esto puede afectar a los gestores de más edad a los que les cuesta adaptarse a los cambios (Petarli et al. 2015).

Según la Tabla 2 - Perfil de los encuestados en el apartado antigüedad, se

observa que hay directivos que llevan más de 25 años en la cooperativa, por lo que existe una mayor exposición al estrés entre estos trabajadores incluso con titulación de postgrado, lo que les hace estar más estresados y susceptibles al desgaste.

Tabla 8 - Cuestiones relacionadas con la inseguridad en la carrera

Opciones	Convivir con los rumores sobre la posibilidad de fusión de la institución	Convivir con rumores sobre las dificultades financieras de la institución	Vivir con rumores de recortes de personal
1. Nunca me afecta	42,9%	18,2%	27,3%
2. Rara vez me afecta	22,1%	22,1%	27,3%
3. Ocasionalmente me afecta	20,8%	20,8%	16,9%
4. Me afecta con bastante a menudo	7,8%	14,3%	9,1%
5. Me afecta frecuentemente	2,6%	10,4%	6,5%
6. Siempre me afecta	3,9%	14,3%	13,0%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre en qué medida le afectaría Vivir con rumores sobre la posibilidad de fusión de la institución, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 42,9%, 2. Rara vez me afecta 22,1%, 3. Ocasionalmente me afecta 20,8%, 4. Bastante a menudo me afecta 7,8%, 5. Frecuentemente me afecta 2,6% y 6. Siempre me afecta 3,9%. A la segunda pregunta, Convivir con rumores sobre las dificultades financieras de la institución, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 18,2%, 2. Me afecta rara vez 22,1%, 3. Me afecta ocasionalmente 20,8%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 14,3%,

5. Me afecta con frecuencia 10,4% y 6. Me afecta siempre 14,3%. A la tercera pregunta, Vivir con rumores sobre recortes de personal, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 27,3%, 2. Me afecta raramente 22,7%, 3. Me afecta ocasionalmente 16,9%, 4. Me afecta algo frecuentemente 9,1%, 5. Me afecta frecuentemente 6,5% y 6. Me afecta siempre 13,0%.

Las cooperativas llevan mucho tiempo creciendo en el país y en los estados, incluidas las de crédito. En Rondônia, por ejemplo, una cooperativa tiene más de un punto de servicio en la misma ciudad o en varias ciudades y el número de socios es cada vez mayor.

Como resultado, la encuesta reveló que las personas nunca se ven afectadas por fusiones de empresas, rara vez por rumores o dificultades financieras en la institución y nunca o rara vez se ven afectadas por recortes de personal.

Aunque tienen estabilidad laboral, algunos directivos, aunque en menor medida, siguen sintiéndose ansiosos por verse afectados si algo le ocurre a la empresa. Se trata de un riesgo psicosocial y, por lo tanto, el estrés laboral en esta función siempre sirve de advertencia para enfrentarse a situaciones cotidianas.

En este caso, algunos directivos son capaces de afrontarlo con naturalidad, mientras que otros no. Según Moscovici (2002, p. 145), las personas difieren en su forma de pensar, sentir, actuar y percibir, por lo que las diferencias individuales son inevitables en la dinámica interpersonal.

3.5 Describir los estresores psicosociales en el medio social y familiar

Tabla 9 - Cuestiones relacionadas con el conflicto entre trabajo y familia

Opciones	Llevar trabajo a casa	No desconectar del trabajo ni siquiera cuando estoy en casa	No tener tiempo para mi vida personal debido al trabajo	No poder cuidar bien de mi familia por culpa del trabajo	Dificultades para conciliar trabajo y familia
1. Nunca me afecta	15,6%	13,0%	7,8%	11,7%	11,7%
2. Rara vez me afecta	13,0%	14,3%	14,3%	9,1%	27,3%
3. Ocasionalmente me afecta	24,7%	15,6%	14,3%	16,9%	24,7%
4. Me afecta con bastante a menudo	16,9%	13,0%	26,0%	19,5%	10,4%
5. Me afecta frecuentemente	13,0%	20,8%	13,0%	15,6%	14,3%

6. Siempre me afecta	16,9%	23,4%	24,7%	27,3%	11,7%
----------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre en qué medida le afecta Llevarse el trabajo a casa, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 15,6%, 2. Rara vez me afecta 13,0%, 3. Ocasionalmente me afecta 24,7%, 4. Bastante a menudo me afecta 16,9%, 5. Frecuentemente me afecta 13,0% y 6. Siempre me afecta 16,9%. A la segunda pregunta, No desconectar del trabajo, aunque esté en casa, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 13,0%, 2. Me afecta raramente 14,3%, 3. Me afecta ocasionalmente 15,0%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 13,0%, 5. Me afecta a menudo 20,8% y 6. Me afecta siempre 23,4%. A la tercera pregunta, No tener tiempo para mi vida personal a causa del trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 7,8%, 2. Me afecta raramente 14,3%, 3. Me afecta ocasionalmente 14,3%, 4. Me afecta algo frecuentemente 26,0%, 5. Me afecta frecuentemente 13,0% y 6. Me afecta siempre 24,7%. A la cuarta pregunta, No poder atender bien a mi familia por culpa del trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 11,7%, 2. Me afecta poco 9,1%, 3. Me afecta ocasionalmente 16,9%, 4. Me afecta algo frecuentemente 19,5%, 5. Me afecta frecuentemente 15,6% y 6. Me afecta siempre 27,3%.

A la quinta pregunta, Dificultades para conciliar trabajo y familia, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 11,7%, 2. Rara vez me afecta 27,3%, 3. Ocasionalmente me afecta 24,7%, 4. Bastante a menudo me afecta 10,4%, 5. Frecuentemente me afecta 14,3% y 6. Siempre me afecta 11,7%.

Se puede ver que esto afecta ocasionalmente a las personas que se llevan trabajo a casa. Las cooperativas de crédito también tienen que seguir el mismo horario que los demás bancos, es decir, la hora de Brasilia, por lo que la gente casi nunca se lleva trabajo a casa, y cuando lo hace, es de otra naturaleza. Pero si esta práctica se convierte en habitual, es un riesgo psicosocial que puede provocar estrés laboral.

Las investigaciones demuestran que siempre afecta a las personas no poder desconectar del trabajo, ni siquiera en casa. Para Straub (2005), el estrés es un hecho de la vida que puede aprenderse y gestionarse de forma que no comprometa el bienestar físico y mental. Cuando una persona se enfrenta a una situación estresante, lo importante es hacer un esfuerzo consciente para aplicar el modelo de los cuatro pasos: parar, respirar, reflexionar y elegir. Al hacerlo, la persona reducirá la tensión que siente y optará por pensar en actividades de ocio con la familia y en el entorno social.

Se puede observar que esto afecta a menudo a las personas que no tienen tiempo para su vida personal debido al trabajo, y siempre afecta a las personas que no pueden ocuparse de su familia debido al trabajo, y también afecta raramente a las personas que no pueden conciliar trabajo y familia. A pesar de que la dimensión trabajo y familia no se situó como índice destacado en los resultados de la encuesta, está claro que sigue existiendo un conflicto que genera estrés.

Según Silva (2006), los estudios han demostrado una gran influencia entre el trabajo y la familia. Debido a la presión del día a día, muchos acaban dejando a su familia en un segundo plano, ya que llegan sobrecargados y cansados y esto acaba generando conflictos entre el trabajo y la familia.

3.6 Comprobar los métodos de afrontamiento de problemas utilizados por los directivos en relación con el estrés

Tabla 10 - Cuestiones relacionadas con la presión de la responsabilidad

Opciones	Saber que mis errores pueden perjudicarme	Saber que mis errores pueden afectar al trabajo de otros compañeros	Saber que mis errores pueden afectar negativamente a la vida de otras personas	Saber que mis errores pueden provocar pérdidas importantes de equipos o productos	No saber exactamente qué tareas son mi responsabilidad	No saber exactamente lo que se espera de mí en mi trabajo
1. Nunca me afecta	2,6%	6,5%	2,6%	5,2%	23,4%	16,8%
2. Rara vez me afecta	18,2%	20,8%	15,6%	15,6%	20,8%	27,7%
3. Ocasionalmente me afecta	16,9%	14,3%	18,2%	18,2%	15,6%	20,8%
4. Me afecta con bastante a menudo	10,4%	22,1%	14,3%	16,9%	15,6%	14,9%
5. Me afecta frecuentemente	11,7%	6,5%	16,9%	14,3%	7,8%	5,9%
6. Siempre me afecta	40,3%	29,9%	32,5%	29,9%	16,9%	15,8%

Fuente: elaboración propia

A la primera pregunta sobre cuánto le afectaría Saber que mis errores pueden perjudicarme, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 2,6%, 2. Me afecta raramente 18,2%, 3. Me afecta ocasionalmente 16,9%, 4. Me afecta bastante a menudo

10,4%, 5. Me afecta frecuentemente 11,7% y 6. Me afecta siempre 40,3%. A la segunda pregunta, Saber que mis errores pueden afectar al trabajo de otros compañeros, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 6,5%, 2. Me afecta pocas veces 20,8%, 3. Me afecta ocasionalmente 14,3%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 22,1%, 5. Me afecta con frecuencia 6,5% y 6. Me afecta siempre 29,9%. A la tercera pregunta, Saber que mis errores pueden interferir negativamente en la vida de otras personas, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 2,6%, 2. Me afecta raramente 15,6%, 3. Me afecta ocasionalmente 18,2%, 4. Me afecta algo a menudo 14,3%, 5. Me afecta frecuentemente 16,9% y 6. Me afecta siempre 32,5%.

A la cuarta pregunta, Saber que mis errores pueden provocar pérdidas importantes de equipos o productos, las respuestas fueron: 1. Nunca me afecta 5,2%, 2. Me afecta raramente 15,6%, 3. Me afecta ocasionalmente 18,2%, 4. Me afecta bastante a menudo 16,9%, 5. Me afecta frecuentemente 14,3% y 6. Me afecta siempre 29,9%. A la quinta pregunta, No saber exactamente qué tareas son de mi responsabilidad, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 23,4%, 2. Me afecta rara vez 20,8%, 3. Me afecta ocasionalmente 15,6%, 4. Me afecta con cierta frecuencia 15,6%, 5. Me afecta con frecuencia 7,8% y 6. Me afecta siempre 16,9%. A la sexta pregunta, No saber exactamente lo que se espera de mí en mi trabajo, las respuestas fueron: 1. No me afecta nunca 16,8%, 2. Me afecta raramente 27,7%, 3. Me afecta ocasionalmente 20,8%, 4. Me afecta algo frecuentemente 14,9%, 5. Me afecta frecuentemente 5,9% y 6. Me afecta siempre 15,8%.

De acuerdo con esta tabla, la mayoría de los gerentes se mostró satisfecho con la relación interpersonal entre compañeros de trabajo, pues las preguntas 1, 2, 3 y 4 mostraron que siempre me afecta saber que mis errores pueden perjudicarme a mí mismo; siempre me afecta saber que mis errores pueden afectar el trabajo de otros compañeros; siempre me afecta saber que mis errores pueden interferir negativamente en la vida de otras personas y también siempre me afecta saber que mis errores pueden causar grandes pérdidas de equipos o productos.

Al analizar los resultados obtenidos, se observa que la pregunta Siempre me afecta generó la puntuación más alta en esta dimensión. Esto demuestra que los directivos se preocupan por mantener su bienestar, el de los demás y el de los bienes materiales de la empresa.

El éxito de una organización depende de una comunicación eficaz entre los trabajadores, de la interacción en el trabajo y del rendimiento individual (Warren, 1998).

A la pregunta sobre no saber exactamente de qué tareas soy responsable, los directivos respondieron que nunca les afectaría, y a la pregunta sobre no saber exactamente qué se espera de mí en mi trabajo, las respuestas fueron escasas. En una organización, todo el mundo tiene su función o papel, a veces definido y a veces no. En el caso de los directivos, ya tienen sus funciones definidas.

El hecho de que una persona tenga claro su papel en la organización le da más confianza para posicionarse en las situaciones y le ayuda a desarrollar un auto concepto más consistente (França y Rodrigues, 1999).

Aunque la pregunta presión aparecía en la encuesta, aparecía con la palabra cargo en la pregunta abierta, revelando que se trata de un factor que aparece como estresor, según las siguientes afirmaciones: Presión de tiempo, Exigencias excesivas, Presión psicológica y Sobrecarga.

Una de las características del sector bancario, incluso de los gerentes, es la diversidad de las actividades desarrolladas, que incluye una variedad de tareas de varios tipos. Y esta diversidad de tareas culmina en la sobrecarga de trabajo debido a la realización de varias actividades al mismo tiempo y también con un alto grado de exigencia para cumplir con el plazo, Braga, Pereira y Marques (2008), Braga y Pereira (2010), Pereira et al. (2011) y Maffia y Pereira (2013), también predominantemente percibido estas tensiones en sus estudios.

La sobrecarga de trabajo está relacionada con el trabajador y el ambiente de trabajo y estas demandas excesivas conducen a altos niveles de desgaste. En la investigación realizada por Coelho et al. (2018), encontraron altos porcentajes de burnout elevado y afirman que esto es preocupante y se debe a las características actuales del trabajo bancario.

Estas características están marcadas por los objetivos y las presiones de tiempo que se derivan de los cambios en el proceso de trabajo provocados por la modernización, que empezó a exigir cualificaciones y competencias a los empleados. Estos cambios en la forma de trabajar de los empleados de banca, con la implantación de nuevas tecnologías, han provocado una reducción del número de empleados en el lugar de trabajo y esto ha sobrecargado a los trabajadores que quedan.

En cuanto a la presión psicológica, puede relacionarse con el apoyo social para reducir los efectos del estrés laboral en la salud de los trabajadores y puede servir como estrategia para reducir los niveles de tensión. Según Karasek (1979), la integración en el puesto de trabajo, la ayuda de superiores y compañeros y la confianza en el equipo podrían mitigar los efectos del estrés laboral.

Por último, los encuestados estuvieron expuestos a condiciones estresantes en todas las dimensiones presentadas, algunos con niveles elevados y otros con niveles bajos, pero en todos se aprecia un desgaste en el entorno laboral. Sin embargo, estos empleados corren el riesgo de evolucionar hacia situaciones más graves, como enfermedades y síndromes asociados.

PROPUESTA DE HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS DIRECTIVOS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO EN EL ESTADO DE RONDÔNIA - BRASIL

Presentamos aquí una propuesta de instrumento que proporciona calidad de vida en el ambiente de trabajo de los gestores de las cooperativas de crédito estudiadas en el estado de Rondônia - Brasil. Con esto, se espera que los gestores puedan tener una mejor calidad de vida en su ambiente de trabajo y, consecuentemente, proporcionar mayor satisfacción y motivación en el ejercicio de su función.

Por lo tanto, se desarrollará un modelo que, en primer lugar, destacará los principales elementos que se tuvieron en cuenta en la construcción de esta herramienta y, a continuación, hará algunas sugerencias para la aplicación del instrumento propuesto, así como algunas acciones destinadas a ayudar a mejorar la calidad de vida en el ambiente de trabajo de los gestores de cooperativas de crédito en el estado de Rondônia.

Consideraciones para establecer un modelo de calidad de vida laboral para directivos de cooperativas de crédito

Como se ha demostrado, los estudios sobre la salud de los gerentes de instituciones financieras son escasos, los pocos estudios que todavía se pueden encontrar están en revistas centradas en el campo de la psicología, el interés por la investigación dirigida a la categoría de trabajadores bancarios es raro no sólo en Brasil, sino también en el extranjero (Bezerra et al. 2016).

Los principales elementos abordados, a ser analizados para construir una herramienta que pueda ayudar a proporcionar calidad de vida en el ambiente de trabajo de las cooperativas investigadas, fueron todos demostrados tanto en las cifras de la encuesta como en la pregunta abierta, sus principales necesidades dentro de las sucursales. Los principales elementos son un departamento de salud laboral, charlas sobre salud mental, asesoramiento psicológico y seguimiento por parte de un grupo de directivos.

El departamento de personal de una empresa, también conocido como recursos humanos (RRHH), es básicamente la oficina central de una organización. Es responsable del capital humano de la empresa. Sus actividades incluyen la formación, la gestión de la marca del empleador y la cultura organizativa. Incluye el departamento de personal, que es responsable de la contratación, selección, despido, nóminas, prestaciones y control de las vacaciones del personal. En muchas empresas, este departamento también es responsable de los exámenes periódicos de los empleados de la empresa.

El programa de salud laboral también forma parte del sector de recursos humanos de una organización. Su función es prevenir las enfermedades relacionadas con el trabajo, tanto físicas como mentales, a menudo causadas por la rutina o el entorno laboral. Al establecer este programa, las empresas proporcionan un entorno de trabajo más cómodo y seguro para sus empleados, favoreciendo el buen rendimiento y previniendo el absentismo.

El programa de salud ocupacional está regulado por diversas Normas Reglamentarias - NR, y la de esta tesis es la Norma Reglamentaria - NR07, que dice: «Esta Norma Reglamentaria establece la obligación para todos los empleadores e instituciones que contraten trabajadores como empleados de elaborar e implementar el Programa de Control Médico de Salud Ocupacional - PCMSO». Una de las

innovaciones de la nueva NR-07 fue la interacción entre el Programa de Gestión de Riesgos (PGR) y el Programa de Control Médico en Salud Ocupacional (PCMSO). Así se puso de manifiesto en el quinto directo de la Campaña Nacional de Prevención de Riesgos Laborales 2020 (Canpat), celebrado el 14 de julio.

Se constata que no existe tal programa en las cooperativas y que el servicio de Salud Ocupacional, como los demás, está tercerizado en clínicas de salud y medicina del trabajo. Se sugiere que se realice un estudio sobre los programas de salud ocupacional en las cooperativas, ya que la encuesta muestra que, además del PCMSO, la empresa no cuenta con los demás programas:

- PCA - Programa de Conservación de la Audición.
- PPR - Programa de protección respiratoria.
- PCMSO - Programa de control médico de la salud en el trabajo.
- PPRA - Programa de Prevención de Riesgos Ambientales,
- PGR - Programa de Gestión de Riesgos.

El desarrollo del personal se lleva a cabo a través del conocimiento y las conferencias forman parte de ello, y los directivos dicen echar de menos estas actividades, especialmente en el ámbito de la salud. El programa de salud laboral tiene tres enfoques: preventivo, curativo y educativo. Las empresas que adoptan estos enfoques están proporcionando salud y bienestar a sus empleados. La encuesta puso de manifiesto que muchos directivos ni siquiera sabían lo que era el estrés, y mucho menos sus síntomas y consecuencias, por lo que estas charlas con un profesional de la salud mental ayudarán mucho.

Los directivos también se quejaron de la falta de un psicólogo que les proporcione atención psicológica. Sabemos que es imposible tener un psicólogo en cada sucursal, pero nos gustaría que hubiera uno en el programa de salud laboral de la sede central y proporcionar un momento de escucha a estos directivos, ya que no siempre hay profesionales de la psicología en la ciudad donde se encuentra la sucursal del directivo. Con el avance de la tecnología, el sector de la salud, incluida la psicología, está adoptando servicios en línea. El Consejo Federal de Psicología - CFP, creó la Resolución N ° 11, de 11 de mayo de 2018, que regula la prestación de servicios psicológicos realizados por medio de tecnologías de información y comunicación.

Otra queja que también se expresó fue la necesidad de un grupo que acompañara a los gerentes para responder preguntas, mantener una interacción entre ellos que no fuera sólo de servicio, sino donde pudieran hablar de sus problemas, dudas e inseguridades, así como motivar acciones.

El ambiente de una cooperativa está cargado de un cierto nivel de estrés, lo que se verificó tanto en la investigación con los cuestionarios, en los gerentes que creen que su trabajo en la cooperativa es estresante, como en la pregunta abierta. Se comprobó que el cargo de gerente está cargado de un alto nivel de estrés, y que las sucursales no cuentan con profesionales de la psicología que puedan ayudarles a sobrellevar los trastornos mentales, debido a los daños causados por el alto nivel de estrés que experimentan en su entorno laboral, lo que acaba afectando no sólo a su salud mental, sino también a su salud física.

Elaborar un plan de acción consiste en actuar sobre las distintas situaciones descritas anteriormente, formando un equipo multiprofesional que conozca sus necesidades reales a partir de un estudio de las demandas de lo que ya dispone la cooperativa en sus recursos humanos, así como de la implantación de otros. Creación de un plan de desarrollo personal y profesional que incluya a un profesional del ámbito de la psicología que cumpla los requisitos del estatuto profesional del gestor.

Propuesta de herramienta para mejorar la calidad de vida laboral de los directivos de cooperativas de crédito

La investigación sobre los profesionales de la banca es interesante porque este trabajo ha sufrido cambios esenciales, tanto en las actividades desarrolladas como en el ambiente de trabajo (Capitão et al. 2010). Según Viana et al. (2010), la profesión bancaria se encuentra entre las profesiones con mayores niveles de estrés laboral.

Teniendo esto en cuenta, esta tesis buscó proponer un modelo de estrategia de calidad de vida para gestores de cooperativas de crédito en el ambiente de trabajo. La investigación demostró que es posible proporcionar calidad de vida a los gestores en el puesto de trabajo y, consecuentemente, proporcionar más satisfacción a los empleados, mejorando así su salud mental, ya que trabajar en un entorno bancario conlleva de por sí una carga de estrés y exigencias que afectan no sólo a su salud mental, sino también a su salud física.

La propuesta de una herramienta para ayudar a los directivos de las cooperativas a mejorar su calidad de vida en el trabajo consiste en medidas que debería adoptar el departamento de recursos humanos de la sede central para proporcionar un entorno saludable a los directivos. El modelo para mejorar la calidad de vida en el trabajo se presenta de forma secuencial.

Tabla 11– Propuesta de instrumento de investigación

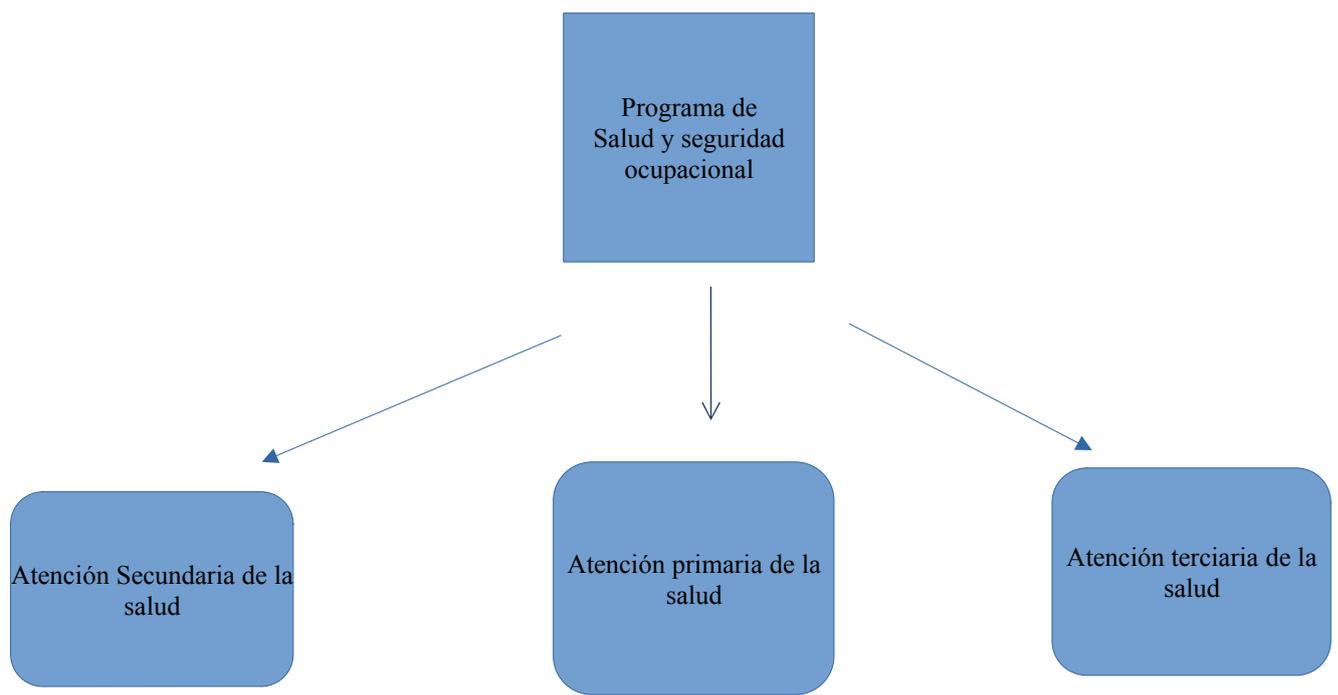
<p>Elaboración de un programa de salud y seguridad en el trabajo</p> <p>Atención primaria</p> <p>Etapas de un programa de salud laboral</p> <p>Certificado o examen de ingreso.</p> <p>Exámenes periódicos para detectar el desarrollo de enfermedades profesionales.</p> <p>Examen de dimisión.</p> <p>Asesoramiento psicológico.</p> <p>Seguimiento por parte de un grupo de directivos.</p> <p>Elaboración de un plan de seguridad laboral.</p> <p>Cartografía de todos los riesgos presentes en el lugar de trabajo.</p> <p>Hacer un inventario de los EPI y EPC necesarios.</p> <p>Promover la formación periódica (conferencias, también sobre salud mental).</p> <p>Normalizar los procesos.</p> <p>Documentar los accidentes.</p> <p>Definir equipos de trabajo multiprofesionales (incluidos psicólogos).</p> <p>Asistencia sanitaria secundaria</p> <p>Consulta médica especializada.</p> <p>Pruebas de laboratorio.</p> <p>Pruebas psicológicas especializadas.</p> <p>Atención odontológica.</p> <p>Atención terciaria</p> <p>Cirugía ambulatoria.</p> <p>Cirugía dental.</p> <p>Medicina diagnóstica.</p> <p>Hospitalización.</p>

Fuente: elaboración propia

Así, el objetivo fue demostrar los factores que interfieren en la calidad de vida de los gerentes de las sucursales y presentar un instrumento que permita relevar las condiciones vividas por esos gestores y, consecuentemente, promover acciones dirigidas

a mejorar su salud mental. A través de acciones que proporcionen un ambiente de trabajo con calidad de vida, no sólo para los gerentes de las cooperativas de crédito encuestados, sino que este instrumento puede ser adaptado y utilizado en todos los modelos de cooperativas.

Figura 3 - Flujograma de la propuesta de programa de tesis





Fuente: elaboración propia

La realización de este modelo propuesto requiere el interés y la participación tanto del Consejo de Administración como del Consejo Financiero de la Institución, ya que sólo su acción conjunta permitirá recoger estos datos de las sucursales de todo el Estado y aplicar las medidas necesarias para satisfacer las demandas. Esto permitirá un viaje con menor carga de estrés y la consecuente mejora de la salud mental, la promoción de la calidad de vida en el ambiente de trabajo de los gestores de las sucursales investigadas, y este modelo puede extenderse a todos los demás modelos de cooperativas en el estado de Rondônia, así como en Brasil.

Dado que existen pocas investigaciones sobre estrés laboral con gerentes, y ninguna sobre estresores psicosociales en esta área, el modelo de programa propuesto con el objetivo de proporcionar calidad de vida en el ambiente de trabajo de las sucursales de las cooperativas de crédito se basa enteramente en elementos de investigación con gestores utilizando inventarios de estrés.

El análisis de los datos permitió observar los diversos factores que intervienen en el trabajo en una sucursal bancaria, extrayendo así información sobre su trabajo real y las condiciones existentes en las sucursales.

Se sugiere que al utilizar el programa de calidad de vida, éste sea sólo un modelo, en el cual se puedan implementar otras cuestiones que se consideren necesarias, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los gerentes de sucursales, y que este modelo propuesto sea diseñado para ser adaptado y utilizado en cualquier cooperativa, especialmente en las cooperativas de cualquier sistema de crédito brasileño, ya que las condiciones de trabajo allí no parecen diferir mucho de una cooperativa a otra.

Se sugiere que se realicen más investigaciones sobre este tema, con el objetivo de mostrar los problemas reales que enfrentan los gerentes de cooperativas en su rutina de trabajo. El gerente de sucursal cumple una función sumamente seria y relevante no sólo para la cooperativa y sus asociados, sino para la sociedad en su conjunto, que dada la importancia de la función que desempeñan, puede ser vista, observada y estudiada en su ámbito laboral.

Es urgente que se realicen más estudios en el ámbito laboral con directivos de cooperativas, sean del sistema que sean, para concienciarles de la importancia de ser estudiados, investigados mediante una investigación científica ya que ellos mismos desconocían que padecían los síntomas del estrés.

CONCLUSIÓN

El objetivo principal de la investigación fue proponer un modelo de estrategia de calidad de vida para gestores de cooperativas de crédito en el lugar de trabajo. La investigación se realizó en municipios del estado de Rondônia, Brasil.

La importancia del bienestar y de la salud en la vida de los gestores es bien conocida, así como la necesidad de estudiar este tema. Los cambios ocurridos en los últimos años en el proceso de trabajo, debidos principalmente a los métodos de gestión y a la implantación de nuevas tecnologías, han tenido implicaciones para las organizaciones y los trabajadores. La sobrecarga de trabajo, la presión por la productividad y los resultados han ejercido una fuerte presión sobre los trabajadores,

haciéndoles vulnerables al estrés laboral. Sin embargo, algunas profesiones, como la banca, están sometidas a una presión y una presión constantes en el lugar de trabajo, lo que las hace más vulnerables al estrés.

En respuesta a los objetivos específicos establecidos para el análisis, la investigación comenzó con la aplicación de un cuestionario, obteniendo 76 (setenta y seis) respuestas. Después de concluida la investigación de campo, los resultados fueron evaluados y fue posible constatar que, en relación a las características de los encuestados, los datos colectados revelaron una prevalencia de hombres, casados, con hijos, con edad entre 30 y 40 años, antigüedad en el servicio entre 10 y 15 años y renta entre 5 y 10 sueldos. Se observó que algunos factores estresantes obtuvieron puntuaciones más altas en la media general, lo que reveló las dimensiones más destacadas: Falta de autonomía, Conflicto entre familia y trabajo, Conflicto y ambigüedad de funciones, Inseguridad en la carrera, Sobrecarga de trabajo, Presión del grado de responsabilidad y Falta de apoyo social.

Los resultados muestran que la falta de autonomía por parte de los directivos es un factor de estrés psicosocial más relevante que las demás dimensiones. Se observa que las cooperativas ofrecen cierta autonomía y libertad de elección a sus directivos para decidir cuándo coger vacaciones o incluso ausentarse para resolver problemas privados.

En cuanto a la dimensión del conflicto entre familia y trabajo, el índice de estrés también fue relevante, y se observa que el apoyo familiar muestra que la mayoría estaba satisfecha. Cabe señalar que, en el momento de la encuesta, los directivos abandonaban un trabajo a distancia en el que la vida familiar, en el contexto de la pandemia COVID-19, seguía estando muy presente. Con la vuelta al trabajo presencial y la pesada carga de trabajo, a algunos directivos les resultó difícil disfrutar de más tiempo con sus familias.

En cuanto a la dimensión de conflicto y ambigüedad de funciones, el índice de estrés fue un poco más elevado porque los directivos sienten cierta angustia cuando no disponen de información clara y concisa sobre el trabajo que deben realizar. La encuesta muestra que, en esta dimensión, la pregunta Que me pidan hacer cosas que van en contra de mis propios principios tuvo un 45,5% de respuesta siempre me afecta. Esto demuestra que para los directivos es un factor estresante hacer algo que va en contra de sus valores y costumbres.

La investigación mostró que, en la dimensión de inseguridad profesional, el índice de estrés era significativo, y se puede observar que con la tecnología cada vez más presente y avanzada en las organizaciones, se han suprimido algunos puestos. En

los últimos años, las cooperativas de crédito se han diferenciado del resto de bancos en la sociedad, y los puntos de autoservicio y las apps están haciendo que los clientes acudan cada vez menos a las sucursales bancarias.

Asimismo, se constató que la dimensión Sobrecarga de trabajo era una de las más exploradas tanto en la encuesta como en la pregunta abierta. La sobrecarga de trabajo se caracteriza por exigencias excesivas y jornadas laborales demasiado largas. Además, los horarios cortos y otras carencias de personal contribuyen a la presión sobre los empleados en el lugar de trabajo.

Otro factor que destacó en la encuesta, en las preguntas abiertas formuladas a los directivos, fue la dimensión Presión del grado de responsabilidad. Esta dimensión y la anterior presentaban un alto índice de factores de estrés para los directivos, entre otras cosas porque la presión en el trabajo es todo aquello que excede la normalidad. En el trabajo bancario se dan situaciones que provocan tensión y presión a los directivos, entre otras cosas porque en las cooperativas los clientes son los propietarios. También contribuyen otros factores, como las exigencias excesivas, los objetivos inalcanzables, los plazos cortos de entrega, etc.

Por último, los resultados más preocupantes se dieron en la dimensión Falta de apoyo social, ya que fue la dimensión con el índice de estrés más alto de las ocho categorías. La tabla se dividió en dos para una mejor comprensión, una hablaba de la ayuda de compañeros y superiores y la otra de ser escuchado por compañeros y superiores. Las dos dimensiones por separado presentaban niveles de estrés más altos que las demás, y juntas afectaban a más de la mitad de los encuestados. El apoyo social se percibe como el apoyo que los empleados reciben de sus jefes y compañeros en el lugar de trabajo. Este apoyo son las relaciones interpersonales en las que la existencia o la voluntad de las personas de mostrar preocupación por los demás, comunicarse, confiar, ayudar y asistir con los recursos de que disponen.

Se puede observar que el apoyo social es un medio importante para hacer frente al estrés de los empleados, ya que no sólo afecta a su vida laboral, sino también a su vida social fuera del entorno organizativo.

En relación con la oferta de algún programa que ayude a mejorar la calidad de vida de estos directivos, entienden que nunca ha habido nada dirigido a mejorar su calidad de vida en la cooperativa y que sólo se les realizan exámenes periódicos una vez al año. Esto demuestra que cuando las personas están expuestas a un alto nivel de estrés

durante un largo período de tiempo, esto tiene graves consecuencias para su salud mental y física.

En relación con las dos hipótesis planteadas, a saber

Los profesionales de la gestión de cooperativas reconocen los signos y síntomas del estrés psicosocial en su entorno laboral, así como en su entorno familiar y social, y si reconocen los signos y síntomas, podrán desarrollar estrategias de afrontamiento.

Considerando la situación laboral de los gerentes de cooperativas, los signos y síntomas del estrés psicosocial en su entorno laboral, así como en su entorno familiar y social, y si no reconocen los signos y síntomas, podrán disponer de estrategias de afrontamiento.

Tanto las cifras como la pregunta abierta con los gestores mostraron que se confirmaba la primera hipótesis, es decir, que las situaciones que viven estos gestores en su trabajo dentro de las agencias les provocan estrés e influyen en su calidad de vida.

Es sumamente necesario que las cooperativas de crédito busquen alternativas para promover mejores condiciones de trabajo para los gerentes de sucursales porque, como se ha demostrado, necesitan prestar atención a su salud en un entorno de trabajo altamente estresante, lo que tiene consecuencias para su salud y afecta directamente su calidad de vida.

Sugerencias prácticas para aplicar el modelo de calidad de vida

Dadas las condiciones presentadas en los resultados de la investigación, es necesario que las cooperativas de ahorro y crédito busquen alternativas para brindar mejores condiciones en el lugar de trabajo.

Ofrecer un clima más saludable con un Programa de Salud y Seguridad Ocupacional que incluya la atención primaria de la salud dentro de los recursos humanos - RRHH en sí, especialmente con un profesional de la psicología para ayudar a quienes necesiten algún tipo de tratamiento de salud mental. En cuanto a la atención sanitaria secundaria y terciaria, la cooperativa podría establecer una red de apoyo mediante la externalización de servicios.

Para ello, se desarrolló un modelo de programa de calidad de vida, que puede servir de base y ser aplicado en las cooperativas, con el objetivo de analizar las necesidades de los gerentes y así proporcionar los elementos necesarios para que la Cooperativa promueva acciones para mejorar las condiciones de trabajo de los gerentes de las sucursales, proporcionando calidad de vida en su ambiente de trabajo.

Sugerencias académicas y necesidad de futuras investigaciones

Durante la investigación se encontraron algunas dificultades, pero los resultados obtenidos permitieron alcanzar los objetivos propuestos. Sin embargo, el estudio tuvo algunas limitaciones, ya que no se pudo llegar a todos los gerentes de las cooperativas, por lo que se sugieren futuros estudios.

Aunque la revisión bibliográfica señala varios estudios sobre el estrés psicosocial, no quedó claro su proceso, la forma en que se produce, lo que deja un vacío por investigar. Es importante destacar que este estudio ofrece un recurso para identificar los factores estresantes que merecen ser mejorados y también es de suma importancia que los responsables de los recursos humanos conozcan estos indicadores que desencadenan el estrés laboral, buscando identificarlos y trabajar en formas de prevenirlos.

Se espera que esta investigación proporcione a los investigadores y estudiosos un marco para futuras investigaciones en otros tipos de cooperativas e incluso con otros bancos para poder hacer comparaciones. Y que este estudio allane el camino para otras investigaciones más profundas destinadas a descubrir otras estrategias que utilizan los empleados para hacer frente al estrés.

Por último, se sugieren algunas medidas que podrían adoptarse para reducir la aparición del estrés, como invertir en formas alternativas de trabajo que no sobrecarguen a los directivos, poder de decisión en el proceso de trabajo, reforzar el apoyo social dentro y fuera de la cooperativa, promover charlas entre directivos para intercambiar experiencias, intensificar y motivar a los directivos para que practiquen algún tipo de deporte, incluida la gimnasia en las sucursales y el tiempo libre entre el equipo de trabajo.

BIBLIOGRAFIA

Albornoz, S. (1992). *O que é trabalho*. 5. ed. São Paulo: Brasiliense.

Almeida, D.M. de et al. *Avaliação do Estresse Ocupacional no cotidiano de Policiais Militares do Rio Grande do Sul*. Revista Organizações em Contexto, São Bernardo do Campo, v. 13, n. 26, p. 215-238.

Alves, E. F. (2011). *Programas e ações em qualidade de vida no trabalho*. Artigo v. 6, n.1 Revista Interfaces EHS.

Andrade, M. M. (2005). *Introdução à metodologia do trabalho científico*. 7ed. São Paulo: Atlas.

- Andrade, T. et al. (2012). *Síndrome de burnout e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados*. Organizações & Sociedade, Salvador, v.19, n.61, p. 231-251.
- Araújo, J. F. M. (2013). *Doença ocupacional e acidente de trabalho: análise multidisciplinar*. 2. ed. — São Paulo LTr.
- Ariboni S; Perito R. (2004). *Guia Prático para um projeto de pesquisa exploratória, experimental, descritiva*. São Paulo: Unimarco.
- Barros, I. C. da Silva et al. (2013). *Estresse ocupacional e qualidade de vida no contexto hospitalar: um estudo psicossociológico*. 2013. 231 p. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.
- Bauer, M. E. (2002). *Estresse como ele abala as defesas do organismo*. Instituto de Pesquisas Biomédicas e Faculdade de Biociências, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Ciência Hoje, vol. 30, nº 179.
- Benedito, A. (2014). *As políticas públicas de economia solidária: avanços e limites normativos para a inserção*. In: Cooperação Sul-Sul e Triangular e Economia Social e Solidária.
- Braga, C. D.; Pereira, L. Zille; Marques, A. L. (2008). *O Consumo de Energia de quem faz Energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica*. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 15.
- Braga, C. D.; Pereira, L. Zille (2010). *Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro*. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, 2010. p. 1 - 17.
- Braga, C. D.; Pereira, L. Zille (2011). *Relação entre a Função Gerencial e o Estresse Ocupacional: uma análise a partir do Impacto das Novas Tecnologias de Gestão*. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 3., 2011, João Pessoa. Anais. João Pessoa: Anpad, 2011. p. 1 - 17.
- Brasil. LEI nº. 5.764, de 16 de dezembro de 1971. *Política Nacional do Cooperativismo*.
- Brasil. Ministério da Saúde do Brasil. *Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Organização Pan-Americana da Saúde/Brasil. Série A. Normas e manuais técnicos, n. 114, Brasília: DF, 2001.
- Camelo, S. H. H.; Angerami, E. L. S. (2008). *Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura*. Revista Ciência, Cuidado e Saúde, Paraná, v. 7, n. 2, 2008.

- Capitão, C. G.; Romaro, R. A.; Silva, L. D. S. (2010). *Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos*. Revista Psicologia e Saúde, Campo Grande, v. 2, n. 2, p. 31-41.
- Capitão, C. G.; Romaro, R. A.; Silva, L. D. S. (2010). *Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos*. Revista Psicologia e Saúde, Campo Grande, v. 2, n. 2, p. 31-41.
- Cardoso, U. C. (2014). *Cooperativa financeira: série empreendimentos coletivos*. Brasília: Sebrae.
- Carvalho, R.L. Rodrigues de; Duarte, M.E.L.; Motta, P. Tegethoff; Rocha, A. De Mattia (2011). *Análise dos acidentes de trabalho do setor de atividade econômica comércio no município de Belo Horizonte*. Revista Mineira de Enfermagem, Belo Horizonte, 2011.
- Cataldi, M. J. G. (2002). *O Stress no Meio Ambiente de Trabalho*. São Paulo. LTr.
- Cavalcanti, M. (Organizadora) et. all. (2006). *Gestão Social, estratégias e Parcerias: Redescobrimo a essência da administração brasileira de comunidades para o terceiro setor/São Paulo*: Saraiva, 2006.
- Cervo, A.L.; Bervian, P. (1983). *Metodologia Científica: para uso dos estudantes universitários*. 3ª edição. São Paulo. Editora McGraw-Hill do Brasil.
- Chiavenato, I. (1999). *Teoria Geral da Administração*/Idalberto Chiavenato. 5ª Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- Chiavenato, I. (2002) *Recursos Humanos*. Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestão de Pessoas*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- Codo, W.; Jacques, M. da G. (Orgs.) (2007). *Saúde mental & trabalho: Leituras*, 3. ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Coelho, J. A. Peçanha de Miranda et al. (2018). *Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários*. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, Brasília, v. 18, n. 1, p. 306-315.
- Costa, E. (2015). *Governança cooperativa: conflitos de agência em cooperativas de crédito de Belo Horizonte*. Dissertação de Mestrado Acadêmico. Faculdade Novos Horizontes. Belo Horizonte.
- Costa, J. R. Alves da; Lima, J. Vieira de; Almeida, P.C. de (2003). *Stress no trabalho do enfermeiro*. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 37, n.3, p.63-71.
- Cury, A. (2012). *Ansiedade 2: autocontrole- como controlar o estresse e manter o equilíbrio*. São Paulo: Benvirá.
- David, M.L. (2004). *A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário*. 2004. 71 p. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Dias, F. Monteiro; Santos, J. Fernandes de Cintra; Abelha, L. y Lovisi, G.M. (2016). *O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma 19 revisão sistemática*. Rev. bras. saúde ocup. [online]. 2016, v. 41, ed. 11., Epub Sep 05, 2016. ISSN 0303-7657.
- Djourns, C. (1992). *A loucura do trabalho: um estudo de psicopatologia do trabalho*. 5. Ed. Ampliada, São Paulo: Cortez – Oboré.

- Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2011). *A metodologia em psicopatologia do trabalho*. In: S. Lancman & L. I. Sznelwar (Orgs.). *Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. (Cap.2, pp. 107-128). Rio de Janeiro: Fiocruz/ Brasília: Paralelo 15.
- European Agency For Safety And Health of Work. *Research on work-related stress*. Bilbao: European Agency; 2000.
- Fernandes, C. Araújo; Coronado, A.B. (2008). *Área: Gestão da Qualidade*. <https://administradores.com.br/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional>>
- Fernandes, S.R. Pereira; Gomes, A. Ferraz; Reis, A.L. Pellegrini Pessoa dos (2010). *Estresse e fatores psicossociais*. *Revista Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v. 30, n. 4.
- Ferreira, M. C., Milfont, T. L., Corrêa y Silva, A. P., Fernandes, H. A., Almeida, S. P. & Mendonça, H. (2015). *Escala para avaliação de estressores psicossociais no contexto laboral: construção e evidências de validade*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 28, n. 2, pp 340-349.
- Ferreira, P. I. (2014). *Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: LTC.
- França, A. C. L.; Rodrigues, A. L. (2014). *Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4. ed. São Paulo: Atlas.
- França, A. C. L.; Rodrigues, A. L. (1999). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- Ganster, D. C. (2008). *Measurement challenges for studying work-related stressors and strains*. *Human Resource Management Review*, 18, 259-270.
- Gil, A.C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª ed. São Paulo: Atlas.
- Gil-Monte, P.R. (2014). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: Estrés, mobbing, burnout, depresión*. In: Martín, R. L. (Ed). *Educación y entorno territorial de la Universitat de València: Conferencias impartidas en el Programa Universitat i Territori*. Universitat de València: València.
- Glina, D.M. Raab; Rocha, L.E. (Orgs.) (2010). *Saúde mental no trabalho da teoria a prática*. São Paulo: Roca.
- Goldenberg, M. *A arte de pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. <https://www.ufjf.br/labesc/files/2012/03/A-Arte-de-Pesquisar-Mirian-Goldenberg.pdf>.
- Gomes, T. D. S. (2017). *Estresse Ocupacional, um Fenômeno Coletivo: Evidências da Manifestação em Equipes de Trabalho*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília Instituto de Psicologia.
- Gomes, T. C.; Estivalete, V. F. B.; Andrade, T.; Stefanan, A. A. (2013). *Estresse no Trabalho*

- em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado*. In: Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, 4, 2013, Brasília. Anais... Brasília: ANPAD.
- Gramms, L.C.; Lotz, E.G. (2017). *Gestão da qualidade de vida no trabalho* (livro eletrônico). Curitiba: Inter saberes.
- Grishcke, P.E.; Hypolito, Á. Moreira. (2013). *Trabalho imaterial e trabalho docente*. Revista do Centro de Educação UFSM, Santa Maria, v. 38, n. 3, 2013.
- Hoppe, T.N. (2012). *Estresse ocupacional: Percepções de colaboradores de uma instituição de ensino superior*. Biblioteca Digital da UNIVATES, Lajeado.
- Jacques, E. R.; Gonçalves, F. O. (2016). *Cooperativas de crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros*. Economia e Sociedade, Campinas.
- Karasek, R. A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. Administrative Science Quarterly, v. 24, n. 2, p. 285-308.
- Karasek, R. A. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. Administrative Science Quarterly, v. 24, n. 2, p. 285-308.
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., Hemmer, L. B. (2011). *Workplace social support and work-family conflict: A meta analysis clarifying the influence of general and work-family specific supervisor and organizational support*. Personnel Psychology, 64, 289-313.
- Kops, L.M.; Costa, S.F.; Romero, S.M. (2013). *Gestão de pessoas: conceitos e estratégias* (livro eletrônico). Curitiba.
- Lakatos, E.M.; Marconi, M. De Andrade. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*, https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view
- Lassance, M.C.; Sparta, M. (2003). *A Orientação Profissional e as Transformações no Mundo do Trabalho*. Revista Brasileira de Orientação Profissional, Santa Catarina, v.4, n. 1-2.
- Lazarus, E. (1991). *Stress and coping*. (2ª ed.). New York: Columbia University Press.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: a new synthesis*. New York. Springer.
- Lima, M. Bezerra de et al. (2013). *Agentes estressores em trabalhadores de enfermagem com dupla ou mais jornada de trabalho*. Revista de Pesquisa: Cuidado é fundamental online, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1.
- Limongi-França, A. C. (2010). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Limongi-França, A. C.; Rodrigues, A.L. (2014). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- Lipp, M. E. N. (1996). *Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas: Papirus.
- Lipp, M. E. N. (2002). *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Lipp, M.E.N. (2013). *¿O que eu tenho é estresse? ¿De onde ele vem?* In: LIPP, Marilda Novaes (Org.). O stress está dentro de você. 8. ed. São Paulo: Contexto, 2013. p. 1-12.
- Lipp, M.E.N.; Costa, K.R. da Silva Nunes; Nunes, V. de Oliveira (2017). Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v. 17, n. 1, p. 46-53.
- Maciel, R.H. et al. (2007). *Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia*. *Psicologia & Sociedade*, v. 19, n. 3, p. 117-128.
- Maffia, L.N.; Pereira, L. Zille (2013). *Estresse Ocupacional: estudo com gestores que atuam nas secretarias de governo do estado de Minas Gerais*. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 37., Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: Anpad, p. 1 - 16.
- Marconi, M.A., Lakatos, A.E.M. (1996). *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- Mascarenhas, M.S. (2014). *Aspectos psicossociais do trabalho e transtorno mentais comuns entre trabalhadores informais feirantes*. 88 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Saúde Coletiva)- Universidade Estadual de Feira de Santana, Feira de Santana.
- Mckillop, D. G.; Wilson, J. O. S. (2015). *As cooperativas de crédito como instituições cooperativas: diferenciais, atuação e perspectivas*. *Revista de Responsabilidade Social e Ambiental*, v. 35.
- Meirelles, W.C. (2008). *Porque e como criar cooperativas de crédito nas Forças Armadas: bases teóricas e empíricas que as sustentam*. Monografia. Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC. Ilhéus, Bahia.
- Mendes, A. M., Costa, P. V. y Barros, R. C. P. (2003). *Estratégias de Enfretamento do Sofrimento Psíquico no Trabalho Bancário*. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*1(3), 29-43.
- Meurs, J.A; Perrewé, P.; Rossi, A.M. (Orgs.) (2013). *Stress e qualidade de vida no trabalho: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários*. São Paulo: Atlas.
- Minayo, M.C. de Souza (2002). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 21.ed. Petrópolis: Vozes.
- Ministério da Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. A presente Resolução fundamenta-se nos principais documentos internacionais que emanaram declarações e diretrizes sobre pesquisas que envolvem seres humanos. *Diário Oficial União*. 10 out 1999.
- Moscovici, F. (2002). *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. 12.ed. Rio de Janeiro: J. Olympio.
- OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras. Site Oficial, Estatísticas. <https://www.ocb.org.br/historia-do-cooperativismo>

- Organização. M. S. (2002). *Relatório Mundial da Saúde. Saúde Mental: Nova concepção, nova esperança*. Lisboa: Direção-Geral da Saúde. Lisboa: Direção-Geral da Saúde. Recuperado a partir de http://www.who.int/whr/2001/en/Whr01_djmessage_po.pdf.
- Oliveira, D. de Pinho Rebouças de. (2006). *Manual de Gestão das Cooperativas: uma abordagem prática*/ Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. 3. ed. São Paulo: Atlas.
- Oliveira, E.R.A. et al. (2012). *Gênero e qualidade de vida percebida – estudo com professores da área de saúde*. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 17, n.3, p.741-747.
- Pereira, Z. L., Braga, D. C. y Marques, L. A. (2008). *Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte*. *Revista de Ciência da Administração*, 10(21):175-196.
- Pereira, L. (2011). *O trabalho em causa na epidemia depressiva*. *Tempo Social, Revista de Sociologia da USP*, v. 23, n. 1, pp. 67-95.
- Pereira, L. Zille et al. (2011). *Tensões Excessivas no Trabalho e o Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam em Empresas Privadas de Setores Diversos*. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 3., 2011, João Pessoa. Anais. João Pessoa: Anpad, p. 1 - 17.
- Pereira, L. Zille; Pereira, G.F.P.S.; Morais, K. de (2017). *Estresse ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro*. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 41, São Paulo. Anais. São Palo: Anpad, p. 1 - 17.
- Perrewé, P.L.; Rossi, A.M.; Sauter, S.L. (2010). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas.
- Petarli, G.B. et al. (2015). *Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória–ES, Brasil*. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 20, p. 3925-3934.
- Petroski, E. C. (2005). (Tese doutorado). *Qualidade de vida no trabalho e suas relações com estresse, nível de atividade física e risco coronariano de professores universitários*. Florianópolis, SC.
- Portal, B. (2020). *Revolução industrial*. Recuperado a partir de http://portalbrasil.net/historiageral_revolucaoindustrial.htm.
- Prodanov, C.C.; Freitas, E.C. de. (2013). *Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. Novo Hamburgo: Feevale.
- Reis, A.L. Pellegrini Pessoa dos; Fernandes, S.R. Pereira; Gomes, A. Ferraz (2010). *Estresse e fatores psicossociais. Psicologia: ciência e profissão*, Bahia, v. 30, n. 4, p. 712-725.
- Richardson, R.J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Rodrigues, M.V.C. (1999). *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis: Editora Vozes.

- Rodrigues, M.V.C. (1994). *Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Rostirolla, M. K.; Angnes, J. S. (2016). *A participação das cooperativas de crédito no sistema financeiro nacional*. Universidade Unicentro. Belo Horizonte.
- Ruiz, J.Á. (2011). *Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos*. São Paulo. 6 ed. Atlas.
- Santos, A. M. y Castro, J. J. (1998). *Stress. Análise Psicológica*, 4 (XVI):675-690.
- Santos, A.F. de Oliveira; Cardoso, C.L. (2010). *Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental*. *Psicologia em estudo*, v. 15, n. 2, p. 245-253.
- Santos, K. et al. (2011). *Absenteísmo-doença, modelo demanda-controle e suporte social: um estudo caso-controle aninhado em uma corte de trabalhadores de hospitais, Santa Catarina, Brasil*. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, v. 14, n. 4, p 609-618.
- Santos, R. S. (2005). *Qualidade de vida no trabalho: fator de equilíbrio entre o sucesso da empresa e a satisfação dos funcionários*.
- SEBRAE (2022). *Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas Empresas (2022)*.
- Selye, H. (1936). *The syndrome produced by diverse noxious agents*. *Nature*, 138, 32-34.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1985). *History and present status of the stress concept*. In A. Monat, & R.
- Sivieri, H. L. (2018). *Saúde no trabalho e Mapeamento dos Riscos. Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho*. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, cap. 8, p. 75-82. (Mimeo).
- Silva, J.L.; Navarro, V.L. (2012). *Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 20, n. 2, p. 1-9.
- Silva, J. Fernandes da Costa (2010). *Estresse ocupacional suas principais causas e consequências*. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão Empresarial, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro.
- Silva, F.A. da. (2012). *Qualidade de vida no trabalho de comerciários de São Geraldo do Araguaia-PA*. Universidade de Brasília Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade Departamento de Administração Curso de Graduação em Administração à distância. Palmas – TO.
- Silva, F. C.; Braga, P. S.; Alves, L. O. (2012). *A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário*. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 9, Resende. Anais...Resende, RJ: AEDB.
- Stefano, S.R.; Roik, A. (2010). *Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR*. *Revista Capital Científico-Eletrônica*, v. 3, n. 1, p. 113-131.

- Tiziani, V. (2009). *O imaterial: conhecimento, valor e capital. Sociedade e Estado*, Brasília, v. 24, n. 1.
- Tamayo, Á. (Org.) (2008). *Estresse e cultura organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.
- Tamayo, M. R.; Tróccoli, B. T (2002). *Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho*. In: Estudos de Psicologia, v.7, n.1, p. 37-46.
- Tamayo, M. R., Mendonça H., & Silva, E. N. (2012). *Relações entre estresse ocupacional, coping, burnout*. Em Ferreira, M. C. & Mendonça H. (Eds.). Saúde e bem-estar no trabalho, dimensões individuais e culturais (pp. 35-61). São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Taylor, A. A., y Weary, D. M. (2000). *Vocal responses of piglets to castration: Identifying procedural sources of pain*. Applied Animal Behaviour Science, 70, 17-26.
- Taylor, K.; Mphil, N. G. (2015). *Psychosocial risk factors: what are they and why are they important?* Wellnomics® White Paper, 4(2), 1-9.
- Urbanetto, J. de Souza et al. (2011). *Estresse no trabalho da enfermagem em hospital de pronto-socorro: análise usando a Job Stress Scale*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 19, n. 5.
- Valente, M.S. da Silva. (2014). *Depressão e esgotamento profissional em bancários*. 2014. 136 p. Tese (Doutorado em Ciências) – Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Vaz-Serra, A. (1988). *Um estudo sobre coping: o Inventário de Resolução de Problemas*.
- Vaz-Serra, A. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Edições do Autor.
- Viana, M. S. et al. (2010). *Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários*. Revista Motricidade, [S.L.], v. 6, n. 1, p. 19-32.
- Villalobos, J. O. (2004). *Estrés y trabajo. Instituto Mexicano del Seguro Social*. Revista de Medicina y Salud, v. 10, n. 1, p. 27-31.
- Veloso, H.M.; Pimenta, S.M. (2010). *Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso*. Revista de Administração FEAD, v. 2, n. 1.
- Walger, C. (2014). *Motivação e satisfação no trabalho, em busca do bem-estar de indivíduo e organização*. Curitiba: InterSabores.
- Warren, T.C. (1998). *Como dominar seu stress: como indivíduos, equipes e organizações podem equilibrar pressão e performance*. Rio de Janeiro: Infobook.
- Zanelli, J. C. et al. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 13-30.
- Zanelli, J. C., Andrade, J. E. B. y Bastos, A. V. B. (2011). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES**

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS

Identificación del material bibliográfico [X] Tesis Doctoral [] Tesis Magister

Identificación del documento / autor

Programa de posgrado	Doctorado en Administración
----------------------	-----------------------------

Área de conocimiento	Administración
----------------------	----------------

Identificación Institucional

Título	Estresores Psicosociales en Gerentes de Cooperativas de Crédito
--------	---

Autor	Joareis Fernandes de Azevedo
-------	------------------------------

Tipo y N.º de documento	RG 55002800 - SSP/PR
-------------------------	----------------------

Director	Enise Barth
----------	-------------

Tipo y N.º de documento	RG 8019036832 - SSP/RS
-------------------------	------------------------

Co-Director	Louise de Lira Roedel Botelho
-------------	-------------------------------

Tipo y N.º de documento	RG 3758427 - SSP/SC
-------------------------	---------------------

N.º de páginas	94
----------------	----

Fecha de defensa: ___/___/___

Fecha de entrega del archivo: ___/___/___

Información de acceso al documento

Autorizo Publicación [X] SI [] NO

En la calidad de titular de los derechos de autor de la mencionada publicación, autorizo a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Misiones, a publicar, sin resarcimiento de derechos de autor, conforme a las condiciones arriba indicadas, en medio electrónico, en la red mundial de computadoras, en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y sitios en la que ésta última haya otorgado licencias, para fines de lecturas, impresión y/o descarga por Internet, a título de

divulgación de la producción científica generada por la Universidad, a partir de la fecha xx.

Se deslindará a la Facultad de Ciencias Económicas y a la Universidad Nacional de Misiones de toda responsabilidad legal que surgiera por reclamos de terceros que invoquen la autoría de la obra de tesis cuya publicación se efectúe.

Además, se le informa que Ud. puede registrar su trabajo de investigación en el Registro de la Propiedad Intelectual, no siendo responsable la Universidad Nacional de Misiones y/o Facultad de Ciencias Económicas por la pérdida de los derechos de autor por falta de realización del trámite ante la autoridad pertinente.

Asimismo, notificamos que para obtener el título de “Patente de Invención” es necesario presentar la solicitud de patente dentro del año de publicación o divulgación. (art. 5 Ley 24.481).

Firma del Autor

Lugar

Fecha

ANEXO A

E-MAIL DE AUTORIZACIÓN ENVIADO A LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Estimados Señores,

Soy Joareis Fernandes de Azevedo, profesor de la Universidad Federal de Rondônia UNIR en el Campus de Cacoal, y doctorando del Programa de Posgrado en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas - FCE, de la Universidad Nacional de Misiones - UNaM, República Argentina, bajo la orientación de la Profesora Dra. Enise Barth. A continuación, presento mi investigación en curso titulada Estresores Psicosociales en Gerentes de Cooperativas de Crédito, cuyo objetivo es proponer un modelo de estrategia de calidad de vida para gerentes de cooperativas de crédito en el ámbito laboral. Destacamos que se están considerando todos los preceptos éticos, de acuerdo con la Resolución 466/2012 y la Resolución Complementaria 510/2016. La investigación se llevará a cabo en un contexto regional y en línea y contribuirá al rendimiento, la calidad de vida del gerente y la obtención de datos que serán utilizados únicamente con fines científicos. Dicho esto, le solicitamos que difunda la encuesta entre los gerentes de la casa central y sucursales de su cooperativa. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con Joareis Fernandes de Azevedo - Investigador Responsable - Whatsapp (69) 9 8115-4446 e-mail: joareis@unir.br y con la Dra. Enise Barth - Supervisora Responsable. Correo electrónico: enise.teixeira@uffs.edu.br

Gracias de antemano por su disposición a divulgar la investigación.

ANEXO B

TÉRMINOS DE CONSENTIMIENTO LIBRE Y CLARO (TCLE)

Usted está siendo invitado a participar en línea y voluntariamente en la investigación titulada Estresores psicosociales en gerentes de uniones de crédito bajo la responsabilidad del investigador Joareis Fernandes de Azevedo (estudiante de doctorado en el Programa de Posgrado en Administración de la UNAM), bajo la orientación de la Prof. Dra. Enise Barth (UNAM). Por lo tanto, su participación no es obligatoria y en cualquier momento puede retirarse de la investigación, sin ningún perjuicio para usted o el investigador. Los procedimientos adoptados con los datos que usted responda se llevarán a cabo de acuerdo con la Resolución 466/2012 y la Resolución Complementaria 510/16, que tratan sobre la ética en la investigación con seres humanos, a fin de garantizar la confidencialidad respecto de los datos de identificación y respecto del participante.

A continuación, se presenta información importante:

1. El objetivo de esta investigación es proponer un modelo de estrategia de calidad de vida para directivos de cooperativas de crédito en el ámbito laboral.
2. Su participación en esta investigación consiste en contestar un cuestionario de perfil sociodemográfico y profesional con 10 (diez) preguntas: 6 (seis) objetivas y 4 (cuatro) subjetivas; una Escala de Evaluación de Estresores Psicosociales en el Contexto Laboral, con 35 (treinta y cinco) preguntas objetivas y una subjetiva. Responder a ambos instrumentos le llevará aproximadamente 20 minutos.
3. El principal beneficio de su participación será la obtención de datos que se utilizarán con fines científicos y de gestión. Permitirá conocer las situaciones estresantes en el trabajo y las diferentes estrategias de afrontamiento utilizadas, que se experimentan a diario en el lugar de trabajo, y así posibilitar futuras intervenciones de apoyo pertinentes para los gestores, si fuera necesario. Los resultados obtenidos se presentarán en la tesis, en eventos, en forma de artículos, libros y resúmenes científicos.
4. El principal riesgo relacionado con su participación será la posibilidad de malestar psicológico debido a la manifestación de diferentes emociones, como tristeza, ansiedad o angustia, generadas por la reflexión y/o el recuerdo que pueda desencadenar una pregunta. También es posible que se sienta cansado al responder a los cuestionarios. Usted es libre de dejar de cumplimentar los cuestionarios en cualquier momento, sin necesidad de devolver inmediatamente las preguntas cumplimentadas. Si se produce algún efecto inesperado que pueda poner en peligro su estado físico y/o mental, puede ponerse en contacto con la persona responsable de la investigación.

5. Serán incluidos en esta investigación los gerentes que trabajen en cooperativas de crédito, independientemente del nivel jerárquico, edad, sexo y en cualquier ciudad del estado de Rondônia.

6. Serán excluidas de esta investigación todas las demás personas que no desempeñen un papel gerencial en las cooperativas.

7. No habrá ningún costo, pérdida financiera o de bienestar para usted o su familia. Tampoco recibirá ninguna compensación monetaria, ya que su participación es voluntaria.

8. Se le garantizará el anonimato de su identidad y la confidencialidad de todas sus respuestas. Podrá recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración sobre los procedimientos, riesgos, beneficios y otras cuestiones relacionadas con la investigación; retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en la investigación.

9. Si acepta colaborar, una copia de este documento quedará en poder del investigador y otra en el suyo, si así lo desea. También puede utilizar los datos de contacto que figuran a continuación para hacer cualquier pregunta que tenga sobre esta investigación y/o su participación. Datos de contacto de los investigadores, en caso de duda: Joareis Fernandes de Azevedo - Investigador Responsable - Whatsapp (69) 9 8115-4446 e-mails: joareis@unir.br y Dra. Enise Barth - Supervisora Responsable. Correo electrónico: enise.teixeira@uffs.edu.br

10. Las informaciones de esta investigación serán confidenciales y garantizamos que sólo el investigador sabrá de su participación.

Por favor, lea la declaración a continuación y, si está de acuerdo, haga clic en Aceptar y la investigación comenzará. En caso contrario, haga clic en No estoy de acuerdo y la investigación no comenzará.

Declaro que he comprendido los objetivos, riesgos y beneficios de mi participación en la investigación, que es en línea y voluntaria, así como los usos que se harán de los datos recogidos.

¿Está de acuerdo en participar en esta investigación? *

De acuerdo

En desacuerdo

ANEXO C

INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

ESTRESORES PSICOSOCIALES EN GERENTES DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO Y PERFIL PROFESIONAL

Las preguntas que figuran a continuación forman parte de un cuestionario de perfil sociodemográfico y profesional. Por favor, conteste a las preguntas y no deje ninguna en blanco.

1) Ciudad donde trabaja:

Elegir

2) Género:

Femenino () Masculino () No Binario () Otro: _____

3) Edad:

Informe solamente el número en años que corresponde. Ejemplo: 25

4) Según los criterios del IBGE, ¿cómo clasifica su identidad étnica-racial?

Negra () Blanca () Amarilla () Indígena () Parda () Otra: _____

5) Estado civil:

Soltero(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viudo(a) () Unión estable ()

Separado (a) () Otro: _____

6) Tiene hijos:

Si () No ()

7) ¿Cuál es su última Titulación completa?

Grado () Especialización (lato sensu) () Maestría () Doctorado () Pos – doctorado ()

Otro: _____

8) Antigüedad en el ejercicio de la gestión:

Informe solamente el número en años que corresponda. Ejemplo: 12

9) ¿Considera suficiente su rendimiento para costear sus necesidades?

Si () No ()

10) ¿De cuánto es su rendimiento mensual individual aproximado en número de salarios mínimos?

Colocar solamente el número que corresponda de salarios mínimos recibidos.

Salario mínimo 2020: R\$ 1.039,00. Ejemplo: 4

ESCALA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS ESTRESORES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO LABORAL (FERREIRA et al., 2015)

En la sección 2, con la Escala para la Evaluación de los Estresores Psicosociales en el Contexto Laboral, comienza la parte específica sobre el estrés, con preguntas sobre los estresores en el trabajo y/o relacionados con el trabajo, así como: trabajo - familia - trabajo.

El objetivo de este cuestionario es conocer los factores estresantes en tu trabajo. Encontrarás frases que representan diferentes situaciones estresantes que pueden darse en tu día a día laboral.

Tu tarea es leer atentamente cada frase y decir en qué medida representa algo que te afecta, es decir, que te hace sentir mal. Para responder, elige el punto de la siguiente escala que mejor describa tu opinión, marcando la alternativa que le corresponda.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

1) Convivir con rumores sobre la posibilidad de fusión de la empresa.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta.

2) No ser oído por mis superiores cuando tengo algún problema personal.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

3) No disponer de tiempo para mi vida personal en función del trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

4) Trabajar duro para cumplir mis tareas.

1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta
- 5) No recibir ayuda de mis colegas cuando tengo algún problema personal.
1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta
- 6) Tener que trabajar de forma coordinada con mis colegas de trabajo.
1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta
- 7) Saber que mis errores pueden ocasionar grandes pérdidas de equipamientos o productos.
1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta
- 8) No recibir ayuda de mis colegas cuando tengo algún problema en el trabajo.
1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta
- 9) Tener mayor concentración de trabajo en ciertas épocas del año.
1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta
- 10) Llevar trabajo a casa.
1. Nunca me afecta
 2. Rara vez me afecta
 3. Me afecta ocasionalmente
 4. Me afecta bastante a menudo
 5. Me afecta a menudo
 6. Siempre me afecta

11) No recibir ayuda de mis superiores cuando tengo algún problema personal.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta.

12) No ser oído por mis colegas cuando tengo dificultades en el trabajo

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta.

13) No poder cuidar bien de mi familia en función del trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta.

14) Convivir con rumores sobre dificultades financieras de la empresa.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

15) Tener que mantenerme constantemente actualizado.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

16) No poder decidir sobre cuando ausentarme temporariamente de mi lugar de trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

17) No poder decidir sobre cuando tomar vacaciones.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

18) Realizar varias tareas al mismo tiempo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta.

19) Saber que mis errores pueden perjudicar a mí mismo(a).

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

20) No poder establecer mi propio ritmo de trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

21) Tener un ritmo acelerado de trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

22) No poder decidir sobre cuando hacer pausas durante mi horario de trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

23) Tener dificultades para conciliar las cuestiones profesionales con las familiares

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

24) Convivir con rumores sobre cortes de personal.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

25) Saber que mis errores pueden afectar el trabajo de otros colegas.

1. Nunca me afecta

2. Rara vez me afecta

3. Me afecta ocasionalmente

4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

26) Ser solicitado(a) para realizar cosas que van en contra de mis propios principios.

1. Nunca me afecta

2. Rara vez me afecta

3. Me afecta ocasionalmente

4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta.

27) No desligarme del trabajo, aunque me encuentre en casa.

1. Nunca me afecta

2. Rara vez me afecta

3. Me afecta ocasionalmente

4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

28) No poder planear mis horas de trabajo.

1. Nunca me afecta

2. Rara vez me afecta

3. Me afecta ocasionalmente

4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

29) Saber que mis errores pueden interferir negativamente en la vida de otras personas.

1. Nunca me afecta

2. Rara vez me afecta

3. Me afecta ocasionalmente

4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

30) Trabajar en un entorno de inestabilidad en cuanto a mi permanencia en el empleo.

1. Nunca me afecta

2. Rara vez me afecta

3. Me afecta ocasionalmente

4. Me afecta bastante a menudo

5. Me afecta a menudo

6. Siempre me afecta

31) Recibir instrucciones contradictorias sobre qué hacer en el trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

32) No saber exactamente el margen de autonomía que tengo en mi trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

33) No saber exactamente las tareas que son mi responsabilidad *

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

34) No ser oído por mis colegas cuando tengo algún problema personal.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta

35) No saber exactamente lo que esperan de mí en mi trabajo.

1. Nunca me afecta
2. Rara vez me afecta
3. Me afecta ocasionalmente
4. Me afecta bastante a menudo
5. Me afecta a menudo
6. Siempre me afecta.

36) Si existen otros factores estresantes en su trabajo que no se hayan mencionado, menciónelos:

Los factores estresantes son acontecimientos psicosociales o ambientales que provocan tensión y/o cambios en el bienestar físico y mental de las personas. Los estresores laborales pueden ser: conflicto trabajo-familia; factores internos del trabajo: sobrecarga de trabajo, temperatura ambiental, presión de tiempo, etc...; roles organizacionales: conflicto entre roles, confusión de roles, etc...; relaciones profesionales: conflictos cotidianos, acoso moral y organizacional, etc...; carrera profesional: inseguridad laboral, precariedad contractual, etc...; factores organizacionales: clima organizacional, estilo de liderazgo, etc...(Ferreira et al., 2015).

Su respuesta.