

**Estrés laboral de los empleados en la empresa
Tempoeficaz de la ciudad de Pereira**

Daniela Jaramillo Marín

Facultad de Psicología, Universidad Antonio Nariño
Seminario de investigación

Docente
Adriana Colorado

Manizales 2023

Tabla de contenido

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Planteamiento del problema	7
Antecedentes	9
Pregunta	13
Objetivos	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Justificación	14
Marco referente	17
Marco Teórico	18
Estrés Laboral	18
Estresores agudos.....	20
Estresores intermitentes:	20
Estresores crónicos continuos:	20
Tipos de estrés.....	20
Estrés psicológico:	20
Estrés social:	21
Estrés económico:	21
Estrés fisiológico:	21
Estrés psicosocial:	22
Afrontamiento del estrés	22
Estrategias de Afrontamiento.....	24
Diseño Metodológico	26
Tipo Investigación	26
Diseño	27
Línea de investigación	27
Fuentes de información.....	27
Proceso Metodológico	28
Fase 1 indago, para hacer:.....	29
Fase 2, identifico, para hacer:	29

Fase 3 análisis, comprender para hacer:	30
Fase 4 conclusiones y acciones, recomendar para hacer:	30
Población.....	30
Instrumentos.....	31
Diseño de entrevista.....	31
Protocolo de entrevista.....	32
Protocolo general de las preguntas:	33
Consideraciones éticas	33
Resultados.....	33
Análisis de resultados	34
Discusión de resultados.....	42
Plan de intervención del estrés laboral	50
Introducción	50
Metodología	50
Plan de intervención para el estrés laboral.....	51
Indicadores y alcances del plan de intervención para el estrés laboral.....	53
Recursos del plan de intervención para el estrés laboral	55
Conclusiones y recomendaciones.....	57
Conclusiones.....	57
Recomendaciones	59
Referencias.....	60
Apéndice 1. Consentimiento Informado	65
Consentimiento informado.....	65
Apéndice 2. Entrevista semiestructurada	66
Apéndice 3. Test de estrés laboral	67

Resumen

La presente investigación se planteó con el objetivo general de diseñar una propuesta de acciones psicosociales que contribuyan a mejorar la gestión del estrés laboral, en la empresa Tempoeficaz S.A.S de la ciudad de Pereira, teniendo como muestra poblacional al personal administrativo, un total de 11 personas; para el fin científico, se aplicó una metodología mixta, tanto cualitativa, como cuantitativa, lo que permitió una mirada analítica integral del problema (Estrés), guiada desde la aplicación de entrevistas semi estructuradas en calidad de informes, test IMSS para identificar los niveles de estrés y el manejo estratégico de grupos focales; las herramientas utilizadas para la recolección de la información tuvieron finalidades puntuales dentro del diagnóstico y la toma decisiones para el diseño del plan de mediación.

Dentro de los principales conclusiones de la investigación, se encontró que los trabajadores de Tempoeficaz, necesitaban identificar las situaciones de frustración del día a día y su presencia en términos fisiológicos (Migraña, falta de apetito, dificultad para dormir, etc.); se logró comprender la relevancia practica de mediar las emociones, en relación a todos los beneficios físicos, mentales y laborales; por último, en términos generales, los empleados participantes reconocen la importancia de vivir bajo hábitos saludables promotores de una vida de calidad y un clima laboral gestado desde los beneficios de las relaciones humanas positivas.

Abstract

The present research was carried out with the overall objective of designing a proposal for psychosocial actions aimed at improving the management of occupational stress in the Tempoeficaz company in the city of Pereira. The study focused on the administrative staff, comprising a total of 11 individuals. For the scientific purpose, a mixed methodology was applied, encompassing both qualitative and quantitative aspects, allowing for a comprehensive analytical view of the stress issue. This was guided by the use of semi-structured interviews to gather reports, the IMSS test to identify stress levels, and the strategic management of focus groups. The tools used for data collection served specific purposes within the diagnosis and decision-making process for the mediation plan's design.

Among the main conclusions of the research, it was found that Tempoeficaz employees needed to identify day-to-day frustration situations and their physiological manifestations, such as migraines, loss of appetite, difficulty sleeping, etc. The study helped to understand the practical importance of addressing emotions in relation to physical, mental, and occupational well-being. Finally, in general terms, the participating employees recognized the importance of living a healthy lifestyle that promotes quality of life and a positive work environment fostered by the benefits of positive human relationships.

Introducción

En una descripción general, se puede decir, que la psicología estudia el comportamiento del ser humano y las relaciones que éste establece con su entorno en la medida que se construye como sujeto, esta disciplina de las ciencias humanas, se ha encargado de investigar el ambiente laboral como un fenómeno psicosocial. Desde esta perspectiva, la psicología del trabajo organizacional aborda al sujeto dentro del marco de la actividad económica productiva, con el interés de explorar y optimizar las condiciones laborales para que la persona tenga un mejor desempeño y también se pueda establecer condiciones que permitan equilibrar la relación entre trabajo, persona y su entorno; desde esta mirada, se habla de la salud laboral como un área que se interesa por promover la salud en un contexto organizacional y que tiene como fin estudiar todos los fenómenos relacionados con la relación persona-trabajo organización, entre los que se encuentra el estrés laboral y su gestión a través de las estrategias de afrontamiento en los contextos de trabajo.

Este proyecto académico, expone toda la experiencia práctica y teórica, de una investigación fenomenológica, de carácter descriptivo, planteada desde una mirada de la seguridad psicológica, cuyo fin focalizado, se gestó desde la psicología organizacional; el foco se centró en una problemática propia de los tiempos modernos, el estrés laboral, cuya dimensión es desbordante para las empresas que aún no tienen diseñados planes de intervención para los factores psicosociales estresantes.

Bajo esta situación, el presente trabajo partió del objetivo principal: diseñar una propuesta de acciones psicosociales que contribuyan a mejorar la gestión del estrés laboral de los empleados de la empresa Tempoefficaz de la ciudad de Pereira; una necesidad identificada

a partir de los grupos focales y las entrevistas aplicadas, con lo cual se pudo determinar, que la empresa necesitaba identificar por medio de un test IMSS los niveles de estrés laboral de los empleados, ya que no se contaba con ninguna fuente de referencia, la empresa carecía de instrumentos para la identificación; Tempoeficaz, nunca había pensado en identificar y mediar los factores de estrés laboral de sus empleados, la información recolectada permitió detallar los niveles de estrés y sus posibles formas de mediación, un análisis que contribuyó la construcción de un plan de intervención con diferentes actividades, pensadas para cada factor fisiológico y psicológico del estrés laboral.

El diseño del plan de intervención se estructuró desde diferentes fases, con diversas actividades dirigidas a las necesidades psicosociales (Ansiedad, depresión, pánico etc.) somatizadas en términos fisiológicos; el plan de intervención detalla los alcances de las actividades; se plantean indicadores de actividades para tener un fundamento más propio al ámbito organizacional, también se detallan los responsables y los recursos necesarios para el desarrollo de cada fase.

El lector podrá documentarse en relación a diferentes soportes teóricos propios de diferentes definiciones, necesarios para la comprensión del fenómeno de interés: ¿Qué es el estrés?, ¿cuál es el concepto de estrés laboral?, tipos de estrés, ¿cómo se afronta el estrés? y ¿cuáles son las estrategias de afrontamiento?

En este proyecto, también se detallan las conclusiones del trabajo de campo, donde se expresan las construcciones académicas pensadas desde el hacer práctico, dejando claridad de la importancia del rol de psicólogo en las organizaciones; dando cuenta de la relevancia de los diagnósticos situaciones, que se traducen en factores de estrés laboral, así como también de las acciones preventivas del riesgo.

Por último se exponen diferentes recomendaciones para que puedan ser tenidas en cuenta por otros académicos que estén interesados en mediar el fenómeno del estrés laboral; sugerencias relacionadas con los instrumentos aplicados (Grupo focal, entrevista, test IMSS)

en la presente investigación y acciones de mejora para su aplicación; se proponen algunas maneras estratégicas de guiar las situaciones adversas, ocasionadas por los matices de algunos perfiles difíciles en términos de personalidad. En últimas palabras, el presente trabajo permite al lector comprender de una forma descriptiva, la manera como se puede abordar el fenómeno del estrés psicosocial, desde una metodología flexible, dinámica, practica desde el saber hacer y el saber ser, donde se enmarca el rol del psicólogo desde sus aportes éticos y sociales al bienestar de una organización.

Planteamiento del problema

En los tiempos modernos y globalizados, tiempo de velocidad y cambios abruptos, las personas sufren altos factores de estrés (LaMotte, 2022)–problema social-, el tráfico vehicular en las horas pico; los andenes intransitables en algunos sectores de la ciudad; los sistemas de transporte publico colapsados, atiborrados de usuarios; las basuras regadas en las calles; la intolerancia ciudadana; los índices de delincuencia; ver la angustia de las personas desplazadas en los semáforos, estos son factores sociales que se pueden convertir situaciones de estrés para muchas personas; estos múltiples factores se pueden trasladar al campo laboral, se desencadenan en respuestas físicas y emocionales que causan desequilibrio entre lo que debe y corresponde hacer el trabajador en el contexto productivo; esta problemática de riesgo psicosocial se está propagando de manera rápida (Ipsia psicología , 2023), no discrimina ningún tipo de empresa -grandes, medianas y pequeñas-, no tiene clasificación de credo, filosofía, estrato económico, color de piel, etc. Por tal razón se convierte en una problemática de índole organizacional, la cual debe ser mediada desde los estamentos de la psicología.

Por consiguiente, la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira, tiene la misión de salvaguardar a sus empleados no solo de los factores estresantes externos, sino también de

los internos, propios del ambiente laboral. La principal problemática, radica en que no se tiene información del estado psicosocial de los empleados, actualmente no se cuenta con datos relacionados a las formas de mediación o tratamiento que aplican los trabajadores para gestionar los acontecimientos estresantes –externos e internos.

Esta situación de índole organizacional, se convierte más que en una necesidad, puede ser vista como una acción de mejora para estimular un ambiente propio de la seguridad psicológica (Licari, 2023), donde los empleados se sientan seguros, cómodos, incluidos e involucrados en la gestión del bienestar laboral; es una oportunidad para gestionar un ambiente de trabajo motivado, con sentido de pertenencia y con alta capacidad para gestionar la inteligencia emocional, una parte trascendental para el equilibrio de la vida desde diversos ámbitos personales y sociales.

Este problema presente en la carencia de instrumentos para la recolección de datos psicosociales, aumenta el riesgo de estimular un contexto de trabajo desproporcionado de los factores humanos, donde se invierte solo en lo jurídico, lo estructural, lo financiero y todo lo regulado por el Ministerio del trabajo, dejando en segundo plano lo humano. Este problema psicosocial se puede trasladar en la falta de equilibrio para mantener la función estable de un empleado frente una tarea o responsabilidad laboral, bajo este escenario el empleado se podría ceñir solo hacer lo mínimo o a gastar el doble de tiempo perjudicando las dinámicas productivas de la empresa en términos de eficiencia y eficacia; para la empresa objeto de estudio –Tempoefficaz-, es muy importante identificar si al interior de la organización existe riesgo psicosocial, como también contar con un plan de acción viable que le permita controlar y prevenir el riesgo de sus empleados; situación por la cual, nace la necesidad de llevar a cabo el presente proyecto investigativo, el cual busca brindar apoyo y orientación a los directivos de la

compañía de acuerdo con los indicadores y resultados que se obtengan en la evaluación del riesgo psicosocial.

Antecedentes

Al realizar los antecedentes de las investigaciones realizadas con respecto a los temas del manejo del estrés laboral en las empresas, se encontraron estudios de manera global, específicamente en países como España, Perú, Venezuela y Colombia, los cuales se abordan desde dos categorías: factores de riesgo y estrés laboral.

A continuación, se presenta un resumen de cada uno de los estudios y reflexiones encontradas alrededor del estrés laboral, con el fin de comprender los avances teóricos, conceptuales y metodológicos de los mismos, así como las reflexiones llevadas a cabo por investigadoras e investigadores en este campo del estrés laboral. Después de presentar cada estudio, se ofrecen unas reflexiones derivadas de la revisión de antecedentes para evidenciar tanto las semejanzas entre los diversos trabajos y documentos citados, como también lo que los hace diferentes con respecto a la presente investigación.

En cuanto al estrés laboral se encuentran estudios de Guerrero (2016), Chávez (2016), Bethelmy, Guarino (2008), Oblitas, Turbay, Soto, Crissien, Cortes, Puello, Ucrós, (2016). Estos trabajos abordan el tema del estrés laboral desde diferentes organizaciones; a través de ellos se explican estrategias de afrontamiento buscando la solución a la raíz del problema.

Por otra parte, Guerrero (2016) en su investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”, teniendo como objetivo estudiar si el profesorado de la Universidad de Extremadura padece síndrome de Burnout y el grado del mismo, comparar el grado de Burnout del profesorado, examinar qué niveles de Burnout presentan los participantes, además, verificar si el síndrome de Burnout es un constructo multidimensional y si las tres dimensiones que lo conforman son independientes entre sí; seguido a esto, estudiar las estrategias de afrontamiento que emplea el profesorado en

situaciones de estrés laboral; esta investigación tuvo una muestra de 257 profesionales pertenecientes a los dos semidistritos los instrumentos empleados constan de una batería que engloba, cuestionario sociodemográfico, laboral y motivacional de elaboración propia M.B.I, y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento de Carver C.O.P.E.

En los hallazgos de la investigación pone de manifiesto que las cinco estrategias de afrontamiento que más emplean son: Planificación, Reinterpretación positiva, Afrontamiento activo, búsqueda de apoyo instrumental y Búsqueda de apoyo social, estas estrategias están centradas en el problema y en la búsqueda de soluciones, en cuanto a la relación entre afrontamiento del estrés y Burnout o el trabajador quemado se confirmó que las estrategias de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome y que el empleo de estrategias de evitación, de escape y centradas en la emoción facilitan su aparición.

Otra investigación que trata del estrés laboral y como afecta el desempeño laboral es Chavez, Lizbeth (2015), realizan una investigación descriptiva orientada a conocer la situación que genera el Estrés Laboral y porque se busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido, la investigación es no experimental puesto que los datos se recolectarán en un solo momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las variables.

Dentro de sus hallazgos se estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

De acuerdo a la validación de Hipótesis de la variable independiente “Estrés Laboral” se ha llegado a la conclusión que el factor que determina el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS. son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado en el trabajo de campo y se puede visualizar en el Tabla N°29 en la cual un 59,4% de los trabajadores encuestados lo cual indica que tienen

en general una percepción de la existencia del alto Estrés Laboral debido a que son ocasionados por una recarga laboral.

Según los resultados obtenidos por la hipótesis específica de la Variable Dependiente “Desempeño”, se pudo evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de ELS.; de los resultados obtenido de la “Tabla N° 30” indicó con un 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales.

Para aumentar la productividad de ELS se ha realizado estrategias de mejora en el Capítulo V Titulado “La Prevención del Estrés en el trabajo para mejorar el Desempeño Laboral” y “Prevención del Estrés: Intervención sobre el individuo” cuyo objetivo es examinar los temas laborales de estrés e identificar los estresores para mejorar el Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial.

Otra de las investigaciones es acerca del estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. Dirigida por Bethelmy Rincon, L. y Guarino, L. (2008), donde se tuvo como muestra 130 médicos que participaron de manera voluntaria, de los cuales 75 fueron mujeres y 55 varones.

Los hallazgos de esta investigación los podemos sintetizar que es posible inferir que los bajos reportes de síntomas físicos y psicológicos y de estrés encontrados en este estudio se deben a la tendencia de los médicos a utilizar estrategias de afrontamiento adecuadas (racional y desapego) para lidiar con las situaciones laborales, constituyendo éstas excelentes herramientas de protección para aminorar los efectos negativos generados en el ambiente de trabajo de la profesión de la medicina, ejercida además bajo los parámetros y exigencias de los hospitales público del área metropolitana de Caracas. De esta forma, se observa en la presente investigación la integración de los modelos de Karasek y Theorell, respecto a los estilos de afrontamiento y el de Guarino (2004), para dar explicación al comportamiento de los médicos respecto al cuidado de su salud, dada su profesión y el ambiente en el cual laboran.

Finalmente tenemos una investigación realizada por Oblitas, Turbay, Soto, Crissien, Cortes, Puello, Ucrós (2017) acerca de la Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral en Barranquilla, Colombia. Esta investigación se realizó a través de un abordaje metodológico preexperimental con medidas de tipo pretest y post-test. Participaron 52 trabajadores de la Universidad de la Costa quienes asistieron por invitación al taller de ocho horas de mindfulness y qi gong para el mejoramiento de la salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y reducción del estrés.

En consecuencia, el diseño metodológico tiene la finalidad de generar comparaciones de contraste antes y después de la intervención, suministrando información útil para identificar la incidencia de la exposición al taller de mindfulness y el qi gong entendido como variable independiente frente a las variables dependientes Estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y el estrés laboral.

El aporte principal de la investigación es que, al combinar mindfulness con qi gong, se puede optimizar salud, bienestar psicológico y satisfacción vital en una muestra normal de trabajadores universitarios. En la revisión de antecedentes encontramos que ya se ha empezado a experimentar dicha combinación de técnicas en el tratamiento del estrés, ansiedad, depresión y dolor en portadores de enfermedades agudas y crónicas, con resultados preliminares alentadores.

Por último, se logra evidenciar que en la actualidad las empresas se encuentran inmersas en mercado competitivo, lo cual ha llevado a la aparición de nuevas exigencias sobre la productividad, calidad y satisfacción de los usuarios o clientes, de tal manera que los trabajadores se ven expuestos a una presión constante para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales. Los trabajadores se enfrentan diariamente a diversas presiones en el ámbito laboral y personal, ya que el trabajo es una parte fundamental en la estabilidad individual y colectiva de cada sujeto en sociedad.

Ahora bien, las organizaciones dependen de su capacidad humana, de cada integrante de la empresa, ya que de ellos depende el cumplimiento de los objetivos de la organización, calidad, competitivas, productividad y satisfacción de los clientes, a partir de allí y de los antecedentes es pertinente considerar como estas presiones constantes pueden generar estrés laboral, factor que impacta la productividad, eficiencia y eficacia de un empleado, y por consiguientes de la organización.

Pregunta

¿Cuáles son las acciones psicosociales que se pueden aplicar para la mediación del estrés laboral de los empleados administrativos de la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de acciones psicosociales que contribuyan a mejorar la gestión del estrés laboral, en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira.

Objetivos Específicos

Identificar por medio del test IMSS los niveles de estrés laboral de los empleados administrativos de la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira.

Identificar por medio de un grupo focal la mediación que dan los empleados administrativos de Tempoeficaz a sus factores psicosociales de estrés.

Describir los niveles de estrés y sus formas de mediación en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira.

Justificación

Muchas empresas constituidas para el presente año 2023, tienen factores instructivos basados en las dinámicas de la globalización, copian al pie de la letra los formatos de las empresas super-desarrolladas, están calculadas desde muchas disciplinas profesionales: se administran desde los fundamentos jurídicos y administrativos; su planta física se construye bajo los criterios de espacios por metro cuadrado para cada empleado, un cálculo provisto por arquitectos y diseñadores de interiores, quienes piensan en la iluminación y necesidades locativas; las herramientas de trabajo son analizadas por ingenieros industriales, con el fin de determinar la justificación de sus usos productivos, también son revisadas por profesionales en seguridad y salud en el trabajo, quienes además, velan por la indumentaria adecuada en términos de seguridad; las herramientas tecnológicas son gestionadas por expertos en TIC, quienes compran e implementan los software y hardware para una conectividad a la red internet estable y eficiente en lo referente al soporte informático.

Todas estas necesidades se convierten en prioridades empresariales para su marco operativo y competitivo, lo que en muchos casos relega a las necesidades de la tecnología blanda -los recursos humanos- a un segundo plano. El empresario solo vela por la interfaz operativa, por el aspecto físico y por lo funcional, dejando en el papel de los ideales, las necesidades intangibles de la vida laboral: el clima de las relaciones humanas, el ambiente laboral, descuida los factores estresantes -internos y externos- de los empleados.

Las empresas contemporáneas tienen diseñados planes de mejora, una lista de acciones para aumentar el confort, la productividad, el rendimiento y la eficiencia frente al uso de los recursos -insumos y materias primas-, pero no tienen planes para mediar los factores psicosociales de sus empleados en termino de estrés laboral; las compañías tienen programas para reducir los accidentes de trabajo, pero carecen de planes de ayuda para los empleados con agobios psicológicos, empleados con síntomas de ansiedad, depresión o estrés laboral;

muchas organizaciones aplican evaluaciones del desempeño para mejorar las capacidades, las aptitudes de los trabajadores en pro de las políticas y valores de la empresa, pero no tienen datos psicosociales para establecer puentes de mediación en términos de gestar un ambiente laboral con herramientas para el autocuidado y la protección de la salud mental.

Bajo esta perspectiva, el trabajo constituye una condición relevante para el desarrollo de vida de cualquier persona, la vida laboral permite adquirir ingresos económicos, gestantes de la calidad de vida, desde el cubrimiento de las necesidades básicas, hasta los lujos y posesiones. El trabajo es determinante para la integridad de la vida: estimula la autoestima, las relaciones sociales, el estatus, la tranquilidad mental, la sensación de confort, entre otros; sin embargo, muchas personas se sienten insatisfechas con sus empleos, con el transcurso del tiempo se vuelve incomodo asistir al lugar de trabajo, se incrementa el estrés laboral generado por la insatisfacción que se vive al interior de la empresa; se aumentan los factores estresantes externos por situaciones no mediadas en el ámbito personal, los cuales toman cuerpo y vida en todos los ámbitos del empleado, aparece la depresión, la ansiedad, las personas dejan de ser felices, pierden su salud mental y se generan procesos de deserción, climas caóticos en términos de convivencia en las empresa, ambientes laborales disfuncionales, en pocas palabras, se destruye la armonía productiva y el desarrollo de vida personal.

La palabra estrés es una condición que no discrimina a las personas, no se fija en la cultura, la posición social, la religión, el sector productivo; normalmente se asocia a términos como el miedo, la ansiedad, la fatiga. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés como: “La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (José Antonio Franco Carrero, 2023).

Bajo este panorama la empresa Tempoefficaz, una empresa constituida en la ciudad de Pereira, busca resguardar la salud mental de sus empleados -administrativos-, por medio del presente proyecto investigativo, el cual está provisto desde los cimientos académicos de la

psicología organizacional, guiada desde el uso de la “seguridad psicológica”, una visión holística donde los empleados son agentes participantes de su contexto, son fuentes de consulta y figuras activas de su bienestar (Vítolo, 2022).

Tempoeficaz como muchas empresas, nunca han tenido la oportunidad de gestionar un diagnóstico psicosocial consecuente con las necesidades de sus empleados, por tal motivo la presente investigación toma justificación contextual, pues busca fortalecer el ambiente laboral, donde se puedan activar diferentes estrategias propias de una salud mental configurada desde las rutas de la prevención y las líneas de atención en tiempo real.

Siguiendo con este razonamiento, actualmente Tempoeficaz desconoce por completo el estado psicosocial de los empleados, no se tiene información de las formas de mediación de los diferentes factores de estrés, ni se tiene un plan de seguimiento o soporte psicológico para los empleados. El estrés laboral no mediado por un profesional competente, podría traer para los trabajadores, afectaciones y consecuencias a nivel, personal, familiar y social, las cuales pueden ocasionar daños secundarios afectando la seguridad y la salud del trabajador, tanto físico y mental, a su vez se puede reflejar un desempeño negativo, bajo, poco significativo en términos de productividad, relaciones interpersonales; también se afecta la empresa, con costos propios de enfermedades, ausentismo, accidentes, entre otros factores representativos en aspectos económicos y sociales para cualquier empresa.

Con este proyecto no solo se incide en la vida laboral de los empleados de Tempoeficaz en términos de bienestar físico y psicológico, sino que también, se podrá mejorar los contextos próximos de cada empleado: la vida de los familiares de los trabajadores, los amigos, los vecinos, la sociedad próxima; una persona estable en términos psicológicos es una persona que replica su bienestar en sus relaciones sociales. Frente a lo anterior, es imperante gestionar un plan de ayuda, para identificar, comprender y mediar los factores de estrés laboral en la empresa Tempoeficaz, donde se puedan detallar las causas y determinar los lineamientos y las acciones de prevención, desde un foco psicológico.

Marco referente

Tempoeficaz S.A.S es la organización en la que se realiza el presente proyecto de prácticas. Esta empresa se dedica a seleccionar y contratar el personal temporal para clientes –empresas- que requieran diferentes perfiles laborales, a través de la búsqueda continua de recurso humano estratégico, que brinde confianza, respeto y compromiso.

Como empresa en la prestación de servicios temporales, Tempoeficaz tiene una trayectoria 21 años en el mercado laboral; con el transcurso del tiempo se ha convertido en un aliado estratégico para muchas organizaciones de diferentes ámbitos laborales; su cobertura está presente en los departamentos de Risaralda, Caldas, Quindío –principalmente eje cafetero-, Valle del Cauca, Antioquia, Putumayo, Nariño, Tolima, Caquetá, Cundinamarca y gran parte de la zona de la Costa Atlántica.

Desde una perspectiva geoespacial, la empresa Tempoeficaz está ubicada en el municipio de Pereira, en el departamento de Risaralda.

En términos más específicos, Tempoeficaz está ubicada en la zona céntrica de la ciudad de Pereira, puntualmente en el parque el “Lago”, un lugar concurrido por diferentes escenarios sociales: empresas constituidas de diferentes sectores; puntos de comercio informal; ambiente de alto tráfico vehicular y peatonal. Cuenta con vías de acceso para el transporte público y particular, permitiendo la inclusión general de todos los empleados con relación a los medios de transporte; la planta física presenta instalaciones necesarias en lo respectivo a servicios de fluido eléctrico y agua, con la inclusión del acceso a red de internet.

La empresa tiene una población de 15 personas contratadas para la planta administrativa, de las cuales 2 son hombres y 13 son mujeres; la población está en un rango de edad entre los 22 y los 56 años; Se evidencia personal con más de 20 años en la empresa, siendo esta minoría con 20 % y una mayoría con tiempos recurrentes de antigüedad de 2 a 3 años con

relación al presente año 2023; todas las personas se pueden identificar dentro de los rasgos físicos en una tipología mestiza. No se identifican factores de necesidades educativas especiales o población con alguna limitación en aspectos de movilidad física o discapacidad, tampoco se evidencia personas con algún diagnóstico prescrito en términos de trastorno psicológico.

En lo concerniente al aspecto económico, se puede determinar unos rangos estratificados entre el 2 y el 5, siendo los estratos 2 y 3 los más amplios 70 %, mientras el 4 y el 5 equivalen a un 30%.

Frente a los niveles de escolaridad se puede identificar una diversidad de perfiles: 4 técnicos (Auxiliar administrativo), 2 tecnólogos (Auxiliar administrativo, jefe operativo), 6 profesionales (Subgerente, coordinador general, jefe de recursos humanos, líder contable, lidere jurídico, Auxiliar en SST), 3 profesionales con especialización (Gerente, Contadora y profesional en SST).

Marco Teórico

Estrés Laboral

Las nuevas exigencias del campo laboral, y el desajuste entre los requerimientos en las organizaciones han dado lugar a la aparición de nuevos riesgos psicosociales, que incluyen el agotamiento emocional y la falta de realización personal en el trabajo, constituyendo un problema social y de salud pública. (Gil, 2005).

Uno de los mayores riesgos presentes en los jóvenes profesionales y más frecuentemente en profesiones asociadas a la ayuda en el enfrentamiento de emociones intensas de dolor o enfermedad y/o sufrimiento psíquico es el estrés laboral; por lo tanto es un problema importante para las organizaciones y empresas en la actualidad (Lu et al., 2015). El estrés, la sobrecarga de trabajo, las responsabilidades, las largas jornadas laborales son algunas de las cosas que inciden negativamente en la salud mental de los empleados (Guerra et al., 2019).

Según un informe elaborado por la OMS en el año 2000, los trabajadores son la pieza más importante que tiene una organización para obtener buenos resultados en el ambiente laboral respecto a las tareas y actividades establecidas, pues de esto dependerá el conocimiento, habilidades y motivación de las mismas en las organizaciones, donde la calidad del ambiente de trabajo estará influenciada por las condiciones de trabajo que se ofrezcan a estos trabajadores Monte, 2014).

Según el Ministerio de Salud y Protección Social (Minsalud, 2017), es importante que se comprendan los factores que provocan estrés y ansiedad en los trabajadores, ya que esto afecta el desempeño laboral, provocando que la salud mental se vea perjudicada. Además, se proponen recomendaciones que contribuyan al bienestar de los profesionales, generando un correcto y adecuado ambiente de trabajo, ya que muchas veces las exigencias laborales y las cargas antes mencionadas hacen que se deteriore el desempeño, provocando también sentimientos negativos tales como: frustración, ira, angustia e incluso ansiedad (Saidel, et al., 2020).

En el estrés laboral se ven vinculados algunos aspectos del trabajo o de la organización cómo horas prolongadas, sueldo, recursos limitados, falta de autonomía, interacción con clientes, grupo de trabajo, funciones laborales exigentes y conflictos, además de una fuerte carga emocional, favoreciendo la aparición de problemas emocionales y conductuales que conllevan a episodios de apatía e indiferencia hacia el trabajo, afectando la calidad del trabajo (Carrillo, Gómez y Espinoza, 2012).

Ahora bien, Ospina (2016) señala que el estrés es una respuesta del organismo ante una situación específica; también define algunos síntomas generales como el agotamiento, la fatiga, la pérdida del apetito, fiebre entre otros; García y Gil (2016) plantean que cierta cantidad de estrés puede ser estimulante y saludable para el ser humano, con el propósito de ejecutar de manera más rápida y eficaz las actividades del día, permitiendo que el sujeto responda a los

cambios cotidianos; generando una relación directa entre el individuo y el entorno, donde se asimila una situación amenazante o negativa que puede conllevar a un riesgo en su bienestar.

Sin embargo, la acumulación o el exceso de estrés pueden generar múltiples tipos afecciones físicas y mentales. Por lo que es importante tener en cuenta las categorías planteadas sobre los diferentes tipos de estrés, entre ellos los postulados de Elliot y Eisdorfer (1982) citado en (Ospina, 2016) quienes proponen cuatro categorías de estresores:

Estresores agudos:

Son acontecimientos que tienen baja duración en el tiempo y que por lo general son ajenos al sujeto. Secuencias estresantes: tienen una duración un poco más prolongada y son asociadas a situaciones de la vida que se salen de lo habitual y pasan a hacer en sucesos extraordinarios.

Estresores intermitentes:

Se caracterizan por ser agudos y se presentan con cierta periodicidad y cuya aparición irremplazable-mente provoca respuestas de estrés en la persona.

Estresores crónicos continuos:

Son aquellos sucesos que se presentan a lo largo de la vida del individuo, provocando niveles estimulantes frecuentes y que perduran en la vida cotidiana del sujeto.

Tipos de estrés

El estrés es un estado caracterizado por un episodio nervioso que se mantiene en el tiempo, en ocasiones se acompaña de un grado de ansiedad; esto determina qué tipo de estrés se presenta, Bairero (2017) los define como:

Estrés psicológico:

Se produce gracias a unos estímulos de emociones o de percepción, la falta de afección sentimental, inseguridad, acciones que presenten algún tipo de amenaza ya sea desde el aspecto físico y moral. Este estrés se genera cuando hay cambios imprevistos importantes o situaciones nuevas a las que debemos adaptarnos, por lo que la respuesta de los individuos es tener la percepción de sentirse bajo presión, autoexigencia, emergen pensamientos negativos, recuerdos dolorosos, preocupaciones, frustración, culpa, coraje, sentimiento de fracaso.

Estrés social:

Se produce gracias a las restricciones culturales, cambios de valores, migraciones. Pero específicamente estas restricciones se basan en que la interacción social entre individuos se mantiene a través de recompensas y esfuerzos en la competencia por recursos culturales, personales. Materiales, monetarios y significativos para el individuo en sociedad; ahora bien, el estrés social se presenta cuando hay un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa en este tipo de interacciones, surge una de las formas más importantes de estrés en la vida de los individuos.

Estrés económico:

Se genera gracias a limitaciones económicas y desempleos; así mismo es considerado como una de las principales consecuencias en la salud derivadas de una mala situación económica, ya que al no intervenir de manera oportuna puede contribuir a la aparición de problemáticas como aumento de presión arterial, problemas de sueño, depresión u obesidad.

Estrés fisiológico:

Es la respuesta fisiológica y reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores como bacterias, virus, dolor, daños físicos, entre otros. El organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.

Estrés psicosocial:

Esto se establece gracias al nivel en el que sea percibido por el sujeto y la capacidad que tenga para adaptarse y enfrentar el estímulo que lo estresa. Sumado a esto, el estrés psicosocial puede actuar sobre la salud a través de diversos mecanismos, unos son directos como los producidos por un cambio neuroendocrino, inmunológico o emocional, estas respuestas físicas y psicológicas se ven acompañadas por la carencia de estrategias de afrontamiento frente los estímulos estresores.

De acuerdo con lo anterior, el estrés genera diferentes conductas des adaptativas como el agotamiento mental, la pérdida del interés en actividades cotidianas, apatía y desesperanza. Los síntomas pueden generar disfunción laboral, conflictos familiares y sociales; es importante tener en cuenta que estos síntomas pueden tener como consecuencia la aparición de trastornos de ansiedad o estrés generalizada (Caballo, 1991).

Esto se puede evitar con métodos y estrategias orientadas al manejo de las exigencias del ambiente orientadas al estrés u otros factores relacionados que llevan al individuo a la búsqueda e implementación de recursos propios para afrontar las situaciones adversas (Herrera et al., 2017)

Afrontamiento del estrés

Como se mencionó previamente, el estrés es sinónimo de retos por cumplir, pero también puede significar una problemática en los trabajadores; esto lleva a reconocer que los

mecanismos de afrontamiento del estrés son diferentes en cada persona, y permiten una relación entre los tipos de estrés y la forma en que el sujeto afronta las situaciones.

En este orden de ideas, es posible clasificar al estrés en dos tipos: Eustrés y Distrés. El primero apunta al estrés estándar o normal en niveles aceptables para afrontar una situación nociva que puede convertirse en un aspecto positivo o motivante para convertirla en una oportunidad.

Por el contrario, en el distrés se toma como una situación de adversa o peligrosa para la calidad de vida del empleado, llegando a generar alteraciones prolongadas y perjudiciales en funciones del organismo y se suman niveles altos de ansiedad, depresión, dolores de cabeza, enfermedades gástricas y otros daños de origen psicosocial (INSHT,2015).

Según Bustos (2015) en una situación de estrés el organismo responde biológica, física y psicológicamente, a través del sistema psiconeuroendocrinológico. Si las respuestas se generan de manera armónica respetando la fisiología y psicología del individuo se genera estrés positivo o eustrés; por el contrario, cuando el organismo responde de forma extremada o insuficiente en lo físico, biológico o psicológico, se produce el estrés negativo o distrés.

Ahora bien, existe una subclasificación del distrés, que permite determinar la cronicidad del distrés, el nivel o grado de afectación en la salud; entre esta clasificación se encuentran el Estrés agudo, Estrés agudo episódico y Estrés Crónico.

El primero, es la forma de estrés más común que proviene de las demandas y las presiones en el contexto laboral, se da en dosis pequeñas como un incitador para cumplir las metas, pero con el tiempo se vuelve agotador, generando síntomas como desequilibrio emocional, problemas musculares, dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor en la mandíbula, tensiones musculares, problemas digestivos, flatulencia, diarrea, estreñimiento, elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración, migraña (Bustos 2015).

El segundo tipo de estrés, es decir estrés agudo episódico, se basa en reacciones de forma descontrolada, con una alta carga emocional, irritabilidad, episodios de ansiedad y

tensión. Por otra parte, el estrés crónico se prolonga en el tiempo de manera continua, y puede ser intenso o intermitente, pero le exige al individuo una adaptación permanente que sobrepasa las capacidades para afrontar las demandas hacia la persona (Bustos 2015, 32).

Estrategias de Afrontamiento

Las Estrategias de Afrontamiento (E.A) buscan analizar la forma en la que los individuos se comportan frente a las diversas situaciones que se presentan en el medio ambiente, y también la forma en que impactan el estado de ánimo y los cambios que se generan. Estas estrategias son parte de un proceso de esfuerzos dirigidos a un mejor manejo de las respuestas ante situaciones específicas a través de la reduciendo, minimizando, tolerando o controlando de las demandas (Vázquez, Crespo y Ring, 1998).

Coherente con lo anterior, el afrontamiento se centra en procesos cognitivos y conductuales que cambian y se desarrollan para afrontar y manejar las condiciones o demandas internas y externas a las que está enfrentado el individuo (Lazarus y Folkman, 1986). Ahora bien, por medio del afrontamiento se busca la reducción del estrés que generan diversas condiciones ambientales o internas, minimizando el riesgo de exposición y de inestabilidad emocional en el individuo.

Es importante destacar que no se logra determinar con precisión cuáles son las estrategias de afrontamiento que deban emplearse ante determinadas circunstancias, ya que el uso de estas dependen tanto del individuo como en el impacto que tiene una situación específica, si bien está sujeto a cambios en la relación individuo-situación de estrés, por tal razón Lazarus y Folkman establecen dos tipos de estrategias dirigidas a la regulación emocional y hacia la solución del problema, y también a ubicar o determinar las estrategias que emplea el individuo para enfrentar las situaciones.

Entre estas estrategias se encuentra la resolución de problemas, son subdimensiones de las cuales hace uso el individuo para manejar el problema que causa el malestar, tales como:

- Confrontación: Búsqueda de la solución mediante el enfrentamiento a esta, bien sea de forma agresiva, directa o arriesgada.
- Búsqueda de Apoyo Social: El sujeto busca ayuda dentro de su grupo social, con el fin de encontrar una solución efectiva.
- Planificación: Búsqueda de estrategias que le permitan solucionar el problema de forma efectiva.

La segunda estrategia definida por Lazarus y Folkman (1986) es la Regulación Emocional, la cual consta de medios por los cuales el sujeto maneja la respuesta emocional ante la situación que genera el malestar.

- Distanciamiento: Actitud que toma el sujeto, con el fin de evitar el contacto directo con la situación que le genera malestar.
- Autocontrol: Conductas que adopta el sujeto para manejar sus pensamientos y emociones.
- Aceptación de Responsabilidad: Proceso por el cual el sujeto acepta su posición y su responsabilidad en la situación generadora del malestar.
- Escape - Evitación: Es una acción similar al distanciamiento, pero en este el sujeto hace uso de sus pensamientos para evitar todo tipo de relación o contacto con la situación, en situaciones prefiere olvidar, o realizar otras actividades que eviten el recuerdo de la otra.
- Reevaluación Positiva: Consiste en la evaluación que se realiza de la situación y por medio de esta se extraen los aspectos positivos y beneficiosos que esta haya dejado.

A partir de lo anterior, se pueden identificar tres tipos de afrontamiento: Personas Evitadoras o Confrontadoras, uso de la Catarsis, y uso de estrategias múltiples (Lazarus y Folkman, 1986),.

- Personas Evitadoras o Confrontadoras: este tipo de afrontamiento se genera frente a situaciones que pueden ser de corta duración y que no tienen una trascendencia significativa en la vida de las personas, donde se puede hacer uso de un estilo evitativo, pero al momento de enfrentar situaciones en las cuales se requiera de una exigencia mayor y que presenten una duración significativa en cuanto a frecuencia e intensidad se recomienda el uso del estilo confrontativo, ya que a pesar de generar mayor ansiedad permite que el individuo reaccione de forma adecuada y positiva ante la situación que se presente.
- Catarsis: este estilo hace referencia a la importancia que trae manifestar sentimientos, emociones, sensaciones, pensamientos los cuales permitirán que el individuo realice una descarga emocional de aquellas situaciones que generan estrés y que de una u otra forma están causando un malestar significativo en la calidad de vida del individuo.

Estrategias Múltiples: se relaciona específicamente con el uso de varias estrategias las cuales permiten que el individuo enfrente de forma adecuada una situación que pueda traer consigo carga emocional, física, e intelectual

Diseño Metodológico

Tipo Investigación

La presente investigación es de tipo cualitativo Sampieri (2009) decía que: “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.”, por lo tanto la presente investigación es de tipo cualitativo por que el objetivo es identificar cómo se gestiona el estrés

laboral de los empleados en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira, ya que se explorara un fenómeno que es el estrés laboral en la empresa y como los empleados desde su perspectiva gestionan esta situación.

En este orden de ideas, Galeano (2004) menciona que la investigación cualitativa se centra en el mundo interno, es decir, se pregunta por lo subjetivo, por los significados, mitos, percepciones, representaciones, modos de vida, formas de ser y hacer que tienen los sujetos en medio de una situación o contexto particular.

De este modo, se entiende que el modelo de investigación cualitativa permite tener comprender y tener una visión amplia de la subjetividad y la realidad de los diferentes sujetos, siendo mayormente utilizada por las ciencias sociales.

Diseño

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptiva, de tipo mixta : cualitativa y cuantitativa, bajo un formato fenomenológico, Sampieri (2009) decía que: “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias, por tal razón el objetivo general de esta investigación es identificar cómo se gestiona el estrés laboral de los empleados en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira.

Línea de investigación

La presente investigación fue adscrita a la facultad de Psicología de la Universidad Antonio Nariño, direccionada desde el grupo organizacional de la línea de facultamiento y perdurabilidad organizacional.

Fuentes de información

Se trabajaron fuentes de información primarias y secundarias; las primarias en esta investigación son todas aquellas que provienen de la experiencia directa de la observación de los hechos, referidos en el dialogo con los protagonistas y toda información suministrada desde la comunicación escrita (Test), verbal (Grupos focales) y no verbal (Expresiones). El término de las fuentes secundarias, tenemos aquellos datos que recogen, sintetizan y analizan la información de las fuentes primarias del presente proyecto investigativo, es decir, es toda la compilación de información que otros investigadores o pensadores han recogido previamente y tienen relación con el objeto de interés: Libros, artículos científicos, documentos etc.

Proceso Metodológico

La presente investigación tiene su marco teórico, pensando desde el método fenomenológico, una forma de investigar que se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, desde la perspectiva del sujeto, descubriendo así los elementos en común de tales vivencias (John Jairo Pérez, 2019).

La metodología fenomenológica no tiene una estructura rígida en términos operativos, permite al investigador elaborar una forma de investigar que se ajusta la intuición y las exigencias del contexto de investigación, por tal motivo, se plantean 4 fases metodológicas, las cuales están pensadas de manera transversal a los objetivos del proyecto de investigación, sin olvidar la sinergia de cada instrumento aplicado para la recolección de la información.

Fase 1 indago, para hacer:

En la primera fase se buscan rasgos generales, se hace un reconocimiento del contexto de investigación; la información recolectada permite identificar las características de los sujetos participantes, ayuda a entrever las necesidades físicas del ambiente laboral, facilita ver la coherencia entre las políticas, los valores y la cultura organizacional frente a las dinámicas del clima laboral.

Para esta indagación previa se hace relevante, configurar dos grupos focales, uno con gerencia para ver sus necesidades y percepciones; el otro grupo, se estableció con los empleados, con el fin de escuchar sus puntos de vista. Ambos espacios focales se mediaron a partir de una entrevista semiestructurada.

Bajo esta lógica, la información recolectada, sirve de insumos para la fijación del problema de investigación, los objetivos, la pregunta y la justificación del presente proyecto investigativo.

Fase 2, identifico, para hacer:

Esta fase tiene dos momentos, en el primero, se estructura la metodología del proyecto y se diseñan los instrumentos de recolección de datos.

En el momento dos, se aplica el test de estrés laboral – IMSS elaborado por Ch. D, Spilberger y P.D. También se aplica bajo la modalidad de grupo focal, una entrevista semiestructurada para detallar la forma en que los empleados median las situaciones de estrés (Externas e internas).

Fase 3 análisis, comprender para hacer:

Se aplica un análisis de la información recolectada, desde los lineamientos teóricos de la psicología organizacional. En esta fase se hacen los constructos teóricos y analíticos de las necesidades presentes en la empresa Tempoeficaz, referentes a factores de estrés laboral.

Fase 4 conclusiones y acciones, recomendar para hacer:

En esta fase de la investigación, se gestan las recomendaciones y se orientan las acciones desde una postura profesional, con el ánimo de contribuir a las dinámicas identificadas, se pueden sacar conclusiones, que acerquen al investigador a dar una sugerencia ajustada a las necesidades de la empresa, con el fin de mejorar el estrés laboral dentro de la empresa.

Población

Para esta investigación no se definió una muestra, ya que el grupo de individuos no es tan amplio, en total son 11 trabajadores, este número permite tener un control óptimo para las lógicas de la investigación y facilita el desarrollo de un proyecto de carácter focalizado, donde se puede aplicar una metodología mixta en el análisis de los datos.

Dentro de las consideraciones de inclusión de la población en los intereses de la investigación se toman las siguientes consideraciones:

- Deben ser empleados de la empresa Tempoeficaz
- Las personas deben ser mayores de edad.
- Todas las personas deben firmar el consentimiento informado de tratamiento de la información.

En términos de exclusión, se determina:

- Las personas que lleven menos de tres meses en la organización quedan excluidos del proceso investigativo.

Instrumentos

Teniendo en cuenta que la presente investigación es de carácter fenomenológica se utilizarán los siguientes instrumentos: test de estrés laboral - IMSS elaborado por Ch. D. Spielberger y P. R en el 2010. Este test fue diseñado para evaluar las fuentes genéricas de estrés laboral a las que se encuentran expuestos los varones y las mujeres empleados en una amplia variedad de contextos laborales, intentando superar algunos de los problemas señalados anteriormente en relación con los instrumentos de medida ya existentes. Este test fue escogido ya que permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

También se utilizará el instrumento de grupos focales, mediados desde la entrevista semi estructurada. Las respuestas se transcriben en un blob de notas tal y como las proporciona el entrevistado, por lo tanto, las preguntas siempre se plantean desde un orden desprevisto, según las dinámicas discursivas orientadas en los grupos focales, esto permite al investigador mantener una estructura flexible en la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad, y se podrá conocer como cada uno de los empleados gestiona el estrés de acuerdo a nivel de estrés que haya arrojado en el test aplicado anteriormente.

Diseño de entrevista

El objetivo principal de una entrevista, está fundado en la orientación de una información de interés, por medio de un flujo conversacional entre un entrevistador y un entrevistado. Para los fines del proyecto investigativo, son varios los entrevistados. El diseño de la entrevista se piensa desde una estructura flexible, cambiante ante las necesidades del dialogo, por tal motivo, se trabaja con un formato semiestructurado.

Se establecen preguntas abiertas, con las cuales se pueda expandir el discurso desde la capacidad argumentativa, más aún cuando el fenómeno de estudio se sitúa en las vivencias personales de los empleados de Tempoefficaz en relación al manejo de los factores de estrés.

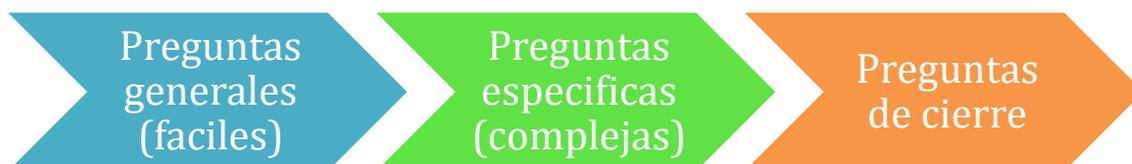
Lo ideal de una entrevista desde términos psicológicos, es garantizar un buen escenario, donde se brinde comodidad, donde la persona no sienta presión por lo que pueda expresar, además se propone un sistema de preguntas que partan de lo más sencillo, hasta llegar a lo más sensible y complejo en termino de respuesta, a modo de ejercicio práctico empatía y flujo de confianza.

Protocolo de entrevista

El protocolo de entrevista es el paso a paso que se debe aplicar en un orden secuencial, en el cual se garantiza una aplicación funcional y practica del instrumento – entrevista-, respecto al objetivo propuesto por el entrevistador. Para este caso se trabaja una estructura práctica, funcional, donde el entrevistador y entrevistado se sientan lo más cómodos posibles; se debe evitar las terminologías técnicas, hablar desde conceptos densos y abstractos, por el contrario es debido emplear un lenguaje basado en la transposición didáctica, fácil de entender.

Protocolos definidos para la entrevista:

- 1- Presenación del Psicólogo
- 2- Presentacion de los participantes (Nombres)
- 2- Interes de la entrevista (Objetivo)
- 3- Ejes temáticos de las preguntas (Preguntas orientadoras-categorías de análisis)
- 4- Preguntas generales (¿Dónde vive?, ¿con quién vive?, ¿hace cuanto labora en la organización? Etc.)
- 5- Preguntas específicas (Sensaciones, emociones, formas de mediar episodios etc.)
- 6- Preguntas de cierre (Retroalimentación)
- 7- Agradecimiento

Protocolo general de las preguntas:**Consideraciones éticas**

La presente investigación está basada en los principios establecidos para la investigación con seres humanos de acuerdo a la ley 1090 del 2006 (ley del Psicólogo) y con los parámetros de la resolución N° 008430 de 1993 donde se indica la importancia del consentimiento informado de los participantes, aunque el proyecto no implique riesgo alguno.

Dicha investigación está orientada al cumplimiento de los principios éticos y legales sobre la investigación científica como proceso de formación profesional, donde se le comunicara a las organizaciones y participantes sobre los objetivos de la investigación, brindando retroalimentación de los resultados como manera de proporcionar un beneficio organizacional, acompañado a esto, se deberá contar con la aprobación a la participación de la investigación de cada participante a través del consentimiento informado garantizando que la investigación no presentara consecuencias negativas o riesgos para los participantes, además de garantizar un manejo de la información a partir del principio ético de la confidencialidad.

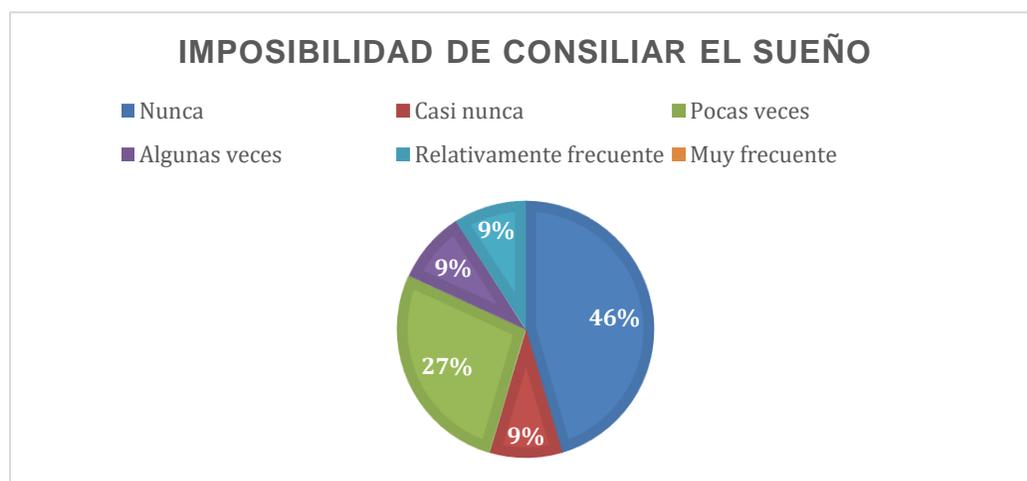
Resultados

Análisis de resultados

Para este ejercicio se toma cada punto del test de estrés laboral (IMSS) con la intención de estudiar cada variable, partiendo de lo general a lo particular.

Por tal motivo se hace necesario utilizar gráficos circulares, estos son una nueva forma de mostrar gráficamente una distribución de frecuencias; la información se representa de manera visual en colores y porcentajes, por lo que suele ser rápida de entender para los lectores.

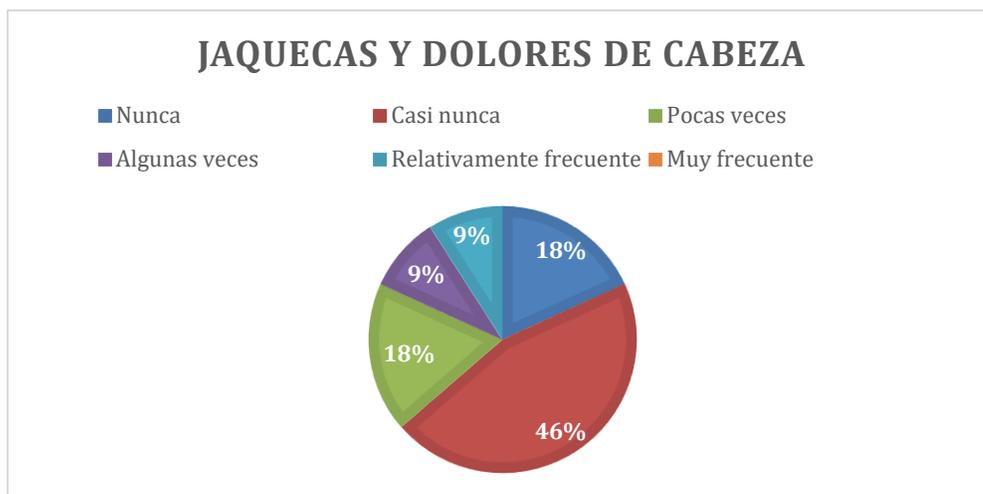
La forma de interpretar la información será la siguiente: Las respuestas dadas en la escala de medición, que se ubiquen en nunca, serán tomadas como respuesta determinante, significa que no se presenta; las respuestas ubicadas en la escala de muy frecuente serán tomadas bajo una interpretación de suceso. Las respuestas ubicadas en las escalas casi nunca, algunas veces, pocas veces y relativamente frecuente, serán variables de episodios eventuales, es decir, que de alguna manera la persona ha experimentado el suceso, por consiguiente, sabe lo que es vivirlo.



El presente gráfico representa los porcentajes de respuestas según la situación de cada participante. Se puede evidenciar que el 46% del grupo focal manifiesta que nunca han tenido inconvenientes con la rutina de conciliar el sueño, un porcentaje casi dispuesto para la mitad de

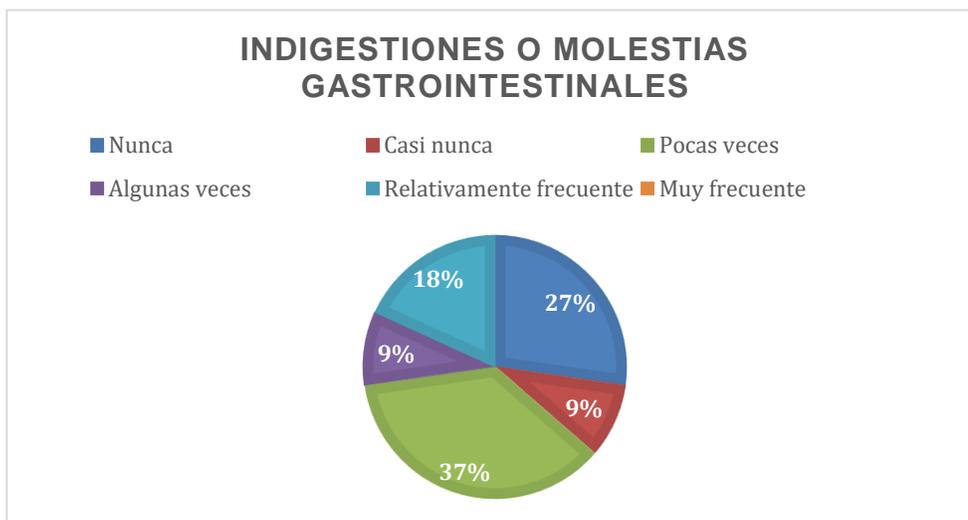
las personas del total de la población, bajo esta línea existe un 9 % que afirma que casi nunca tienen dificultad para conciliar el sueño. Mientras que, en términos no tan positivos, 27% de las personas dicen que pocas veces han tenido episodios poco armoniosos para ajustar el sueño; 9% dice que algunas veces y el otro 9% afirma tener relativamente frecuente dificultad para dormir.

Se puede afirmar que casi la mitad del grupo de empleados administrativos presenta dificultad para dormir, no de manera continua, pero han vivido bajo la necesidad de conciliar el sueño. Por tal motivo se hace relevante pensar en estrategias que ayuden a tener un mejor control de la higiene del sueño y los factores de ansiedad.



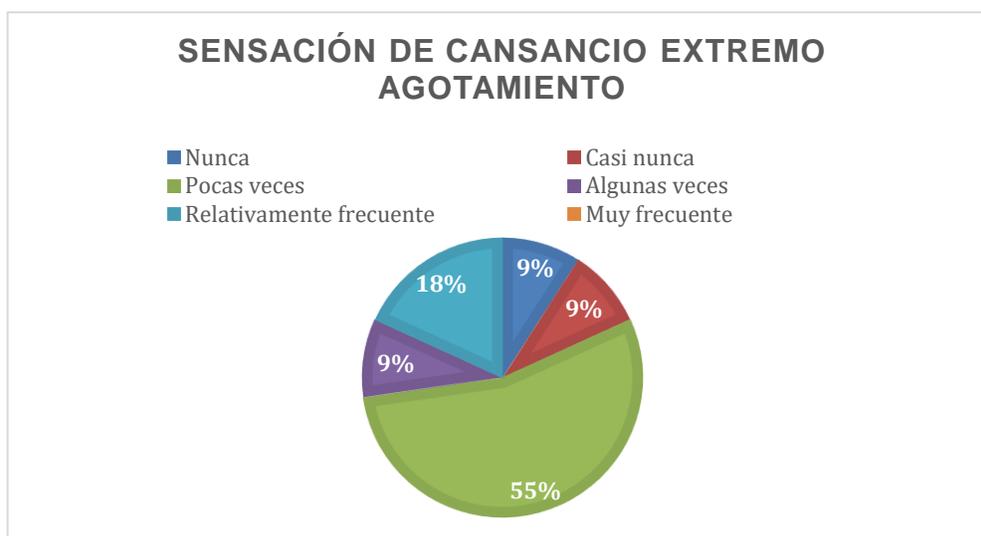
El 46% del grupo de empleados han sufrido casi nunca episodios de jaqueca o dolor de cabeza, mientras que el 18 % asegura nunca haber tenido episodios. Un 18 % sentir pocas veces dolor de cabeza o jaqueca, mientras que un 9% manifiesta que algunas veces y el restante 9% afirma tener jaquecas o dolores de cabeza relativamente frecuente.

En términos generales se puede observar un grupo con pocas experiencias en lo que tiene que ver con el factor de jaquecas y dolores de cabeza, sin embargo, existe un porcentaje de personas que sufren o han vivido este síntoma, por tal motivo se podría pensar que estos factores pueden tener relación con factores estresantes o hábitos de vida poco saludables.



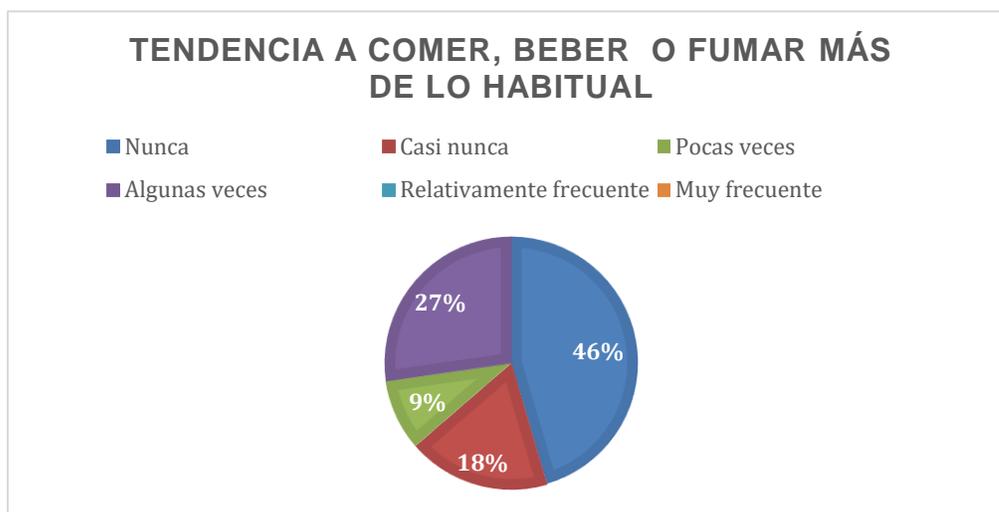
Las

indigestiones o malestares gastrointestinales, es un factor fisiológico de estrés, este se ve representado en el 18% de las personas encuestadas, quienes aseguran vivir relativamente frecuente los síntomas, además de un 9 % que manifiesta tener los síntomas algunas veces. Sin embargo, el 37% dice tener los síntomas pocas veces, dejando claro que gran parte de las personas encuestadas han vivido algún síntoma referido a la indigestión o molestias gastrointestinales. También es evidente que el 27% de las personas dicen no haber sufrido algún síntoma gastrointestinal con relación al factor de estrés, lo que también detalla un 9% bajo la afirmación de casi nunca.



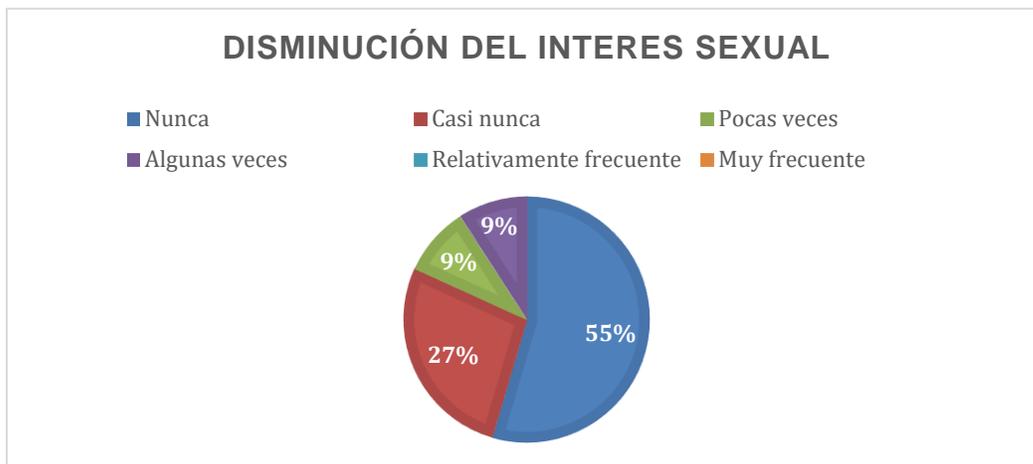
Para la variable de sensación de cansancio extremo o agotamiento, tenemos que un 9% nunca han presentado la sensación, 55% de las personas pocas veces lo han sentido, un 9% ratifica que casi nunca, otro 9% dice que algunas veces, mientras que un 18 % asegura vivir relativamente frecuente la sensación de cansancio.

De todos los datos presentes en la actual gráfica, se puede decir que el grupo presenta situaciones de sensación de cansancio extremo o agotamiento, los cuales pueden tener algo relación con el manejo del tiempo.

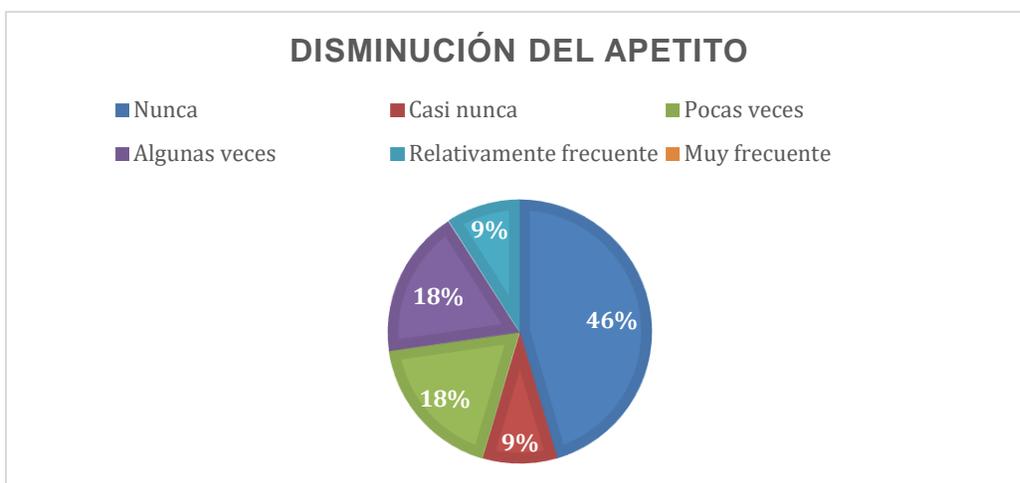


Casi que la mitad del grupo encuestado afirma nunca haber tenido una tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual; 18 casi nunca; 9% dice que pocas veces han sentido los síntomas; 27% manifiesta que algunas veces lo han vivido.

Se puede detectar que de alguna manera la mayoría del grupo ha vivido algún síntoma tendiente a comer, beber o fumar más de lo habitual.

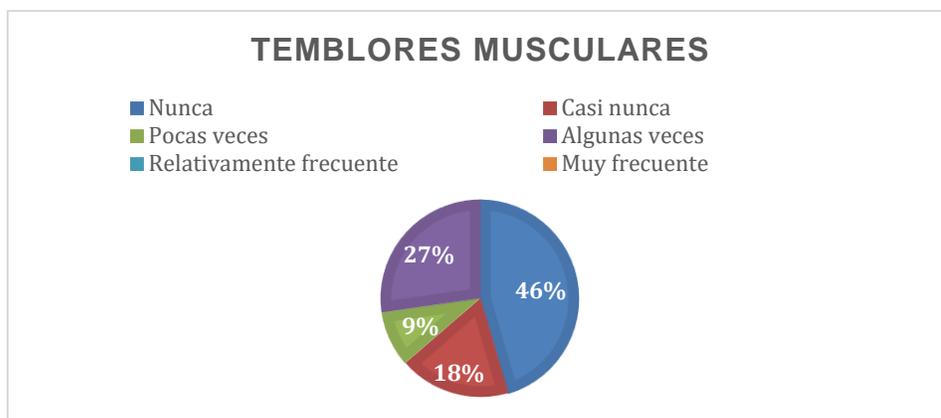


El 55 % de las personas dicen que nunca han tenido una disminución del interés sexual; un 27% casi nunca; un 9% pocas veces y un 9% manifiestan que algunas veces han sentido disminución del interés.



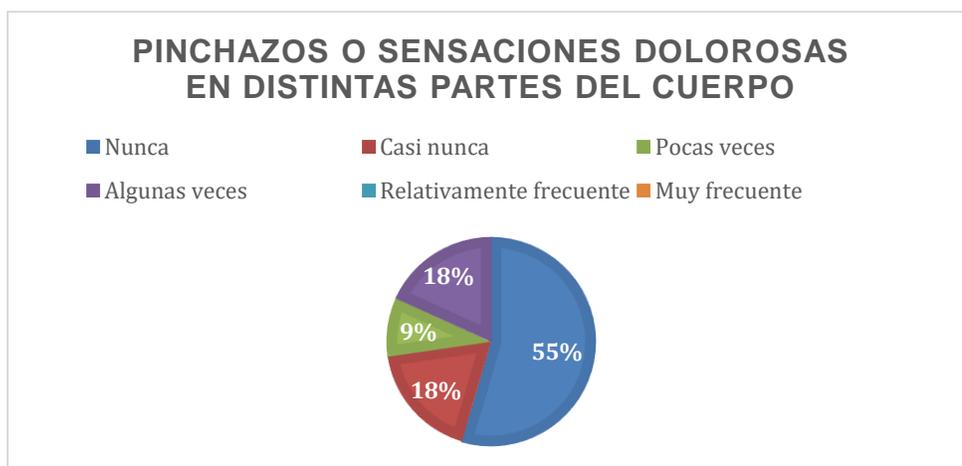
El 46 % de las personas dicen haber sentido disminución del apetito por factores de estrés; 18 dice que algunas veces otro 18% manifiesta que pocas veces le sucede y un 9% asegura que nunca han vivido una disminución del apetito por factores relacionados al estrés.

Esta es una de las variables más marcadas de todos los síntomas que expone el test, siendo la pérdida de apetito el más relacionado con factores de estrés del grupo de empleados administrativos.



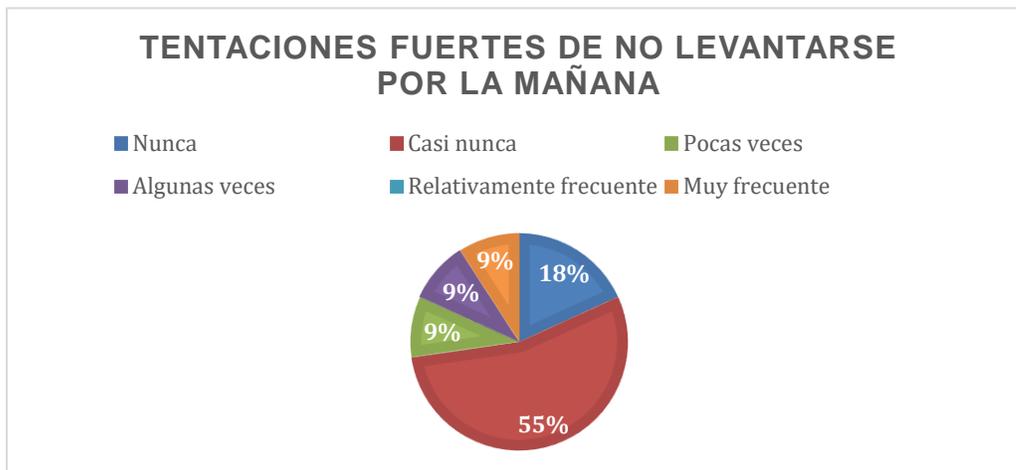
El 46% de las personas nunca han sentido temblores musculares; 18% casi nunca; 9% pocas veces y un 27% algunas veces sienten temblores musculares.

Si analizamos desde la suma de episodios, entendiendo que casi nunca y pocas veces hacen parte de eventos relacionados y que algunas veces es un punto de conciencia del fenómeno, podremos decir que el grupo de alguna manera ha vivido situaciones de ansiedad, relacionado con factores de estrés.



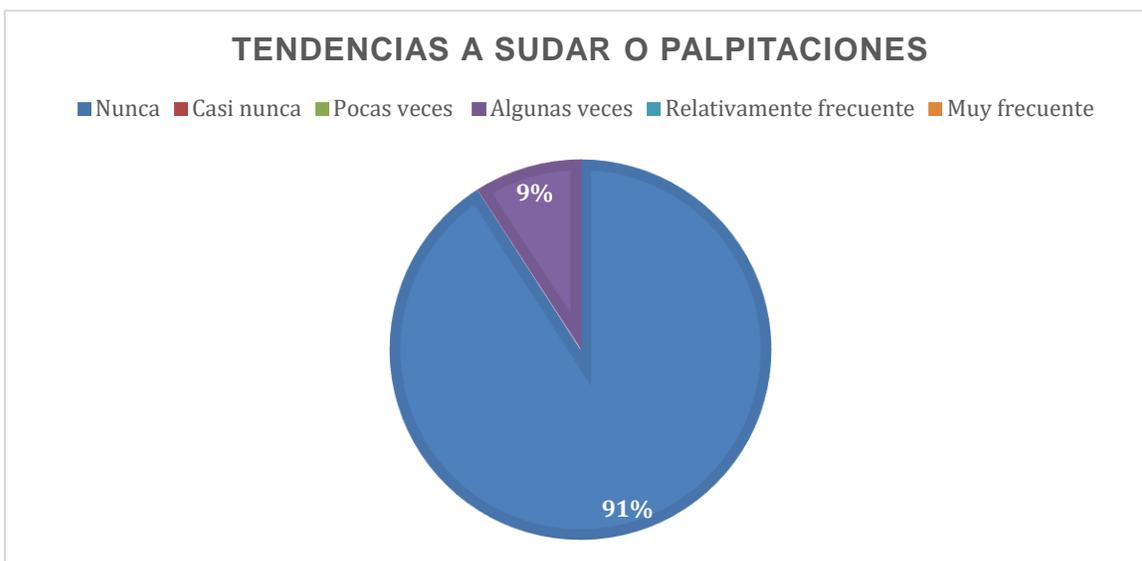
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, un 55% nunca han tenido relación con este síntoma. 18% casi nunca; otro 18% algunas veces y un 9% pocas veces lo han experimentado.

Si partimos de los episodios vividos y reconocidos por el grupo de personas, se determina un factor determinante para mediar la situación dentro del contexto de intereses psicológicos.



Las personas encuestadas frente a las tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana, 55% manifiestan que casi nunca han tenido estas tentaciones; 18% aseguran que nunca lo han vivido; 9% pocas veces; 9% algunas veces y otro 9% muy frecuente.

No es un factor muy alto dentro de los síntomas de estrés laboral, pues los datos están dispersos en las sensaciones; sin embargo, es necesario crear una estrategia preventiva frente a esta necesidad psicosocial.



El 91% de las personas encuestadas nunca han tenido tendencias a sudar o palpitaciones; solo el 9% las han sentido algunas veces estos síntomas.

Discusión de resultados

Los datos que se tomaron para el análisis de los resultados, son los suministrados por el test de estrés laboral IMSS aplicado a los empleados administrativos de Tempoefficaz y las entrevistas desarrolladas en los grupos focales, esta información será contrastada con el concepto principal de esta investigación: El estrés laboral. Por tal motivo, se busca encontrar una correlación de los datos desde la comprensión de los síntomas del estrés; esta información será tomada en cuenta para el alcance del objetivo principal de la presente investigación:

Diseñar una propuesta de acciones psicosociales que contribuyan a mejorar la gestión del estrés laboral, en la empresa Tempoefficaz de la ciudad de Pereira.

Se propone una estructura de análisis basada en una metodología deductiva, con lo cual, se parte de lo general de los resultados, hasta ser acotados a una relación directa con el factor de estrés laboral de manera particular. El objetivo principal de esta discusión, es la de comprobar si existe un estrés laboral en los empleados de Tempoefficaz y su incidencia en la vida cotidiana desde los aspectos fisiológicos y psicológicos, información relevante para el diseño del plan de mediación.

La primera pregunta encontrada en el test que nos lleva a una discusión es la imposibilidad para conciliar el sueño, vemos que un 66% de los empleados han tenido dificultad para conciliar el sueño, no en repetidas ocasiones, pero si en algunos momentos; dentro de la entrevista semi estructurada aplicada en los grupos focales, se evidencia que algunas personas perdían su capacidad de sueño, por situaciones emocionales, iras, sustos, noticias tristes, alteraciones de orden público. “cuando discuto con mi pareja, pierdo el sueño” Expresa Alejandro Valderrama, en una sesión grupal. Por tal razón se puede determinar, que la pérdida del sueño se convierte en una carencia de control emocional en algunos casos, ya que se puede relacionar con una administración deficiente en las emociones; también se puede

relacionar con falta de hábitos saludables relacionados con la higiene del sueño: “Llego a mi casa y pierdo mucho tiempo en redes sociales” El dormir es un estado natural, vital para la neuroprotección de todo el sistema nervioso, el no conciliar el sueño es perjudicial para los empleados de temporealizadores en muchos sentidos: Irritabilidad, sensación de tristeza, problemas para concentrarse, sensación de fatiga y desánimo, estos son algunos de los síntomas; cuando no se tiene una buena calidad del sueño se da un aumento de las hormonas del estrés, entre ellas el cortisol y también un descontrol en las hormonas ligadas a la sensación del bienestar, como es el caso de la serotonina (Avance psicológico, 2023) por tal motivo es necesario incluir dentro del plan del manejo del estrés algunas mediaciones que puedan contribuir a mejorar los ciclos reparadores del sueño.

El 82% de la población ha tenido jaqueca o dolor de cabeza; el malestar de migraña puede tener relación con estados fisiológicos asociados a factores de estrés, la tensión de una situación, la irritabilidad, los episodios de pensamientos disruptivos e irracionales pueden generar jaquecas; otro factor asociado, son las rutinas alimenticias o las exposiciones al medio ambiente, el calor, la falta de hidratación etc. Daniela Giraldo, detalló en la entrevista del grupo focal: “Tengo dolores de cabeza pocas veces, pero cuando me dan, es porque siento mucha presión por los trabajos de la Universidad” otro comentario es el de Sandra Ospina: “Cuando paso mucho tiempo en el computador, sin pausas activas, me suele dar dolor de cabeza”. Como se puede ver, los factores fisiológicos del dolor de cabeza, pueden tener una estrecha relación con el estrés laboral, según un estudio realizado por varios académicos de la Universidad Complutense de Madrid, el dolor de cabeza se conecta con factores de estrés, los empleados que manifestaron sufrir de episodios de jaquecas, sienten presión frente a la demanda de sus laborales (Carmen Hurtado de Mendoza, 2014), si estos no se median, pueden desencadenar en enfermedades crónicas –cefaleas – incluso, una persona con malestares fisiológicos relacionados con episodios de dolores de cabeza, termina por ser una

persona tensionada, poco productiva que incluso puede perjudicar la buena convivencia dentro de una organización. Este factor de estrés relacionado con los dolores de cabeza, se debe tratar en el diseño del plan de mediación.

Frente al síntoma, Indigestiones y malestares estomacales, podemos identificar que el 73% de los empleados han vivido algún episodio de malestar, causa de factores relacionados con el estrés según los datos recopilados en la prueba IMSS. Gloria Valderrama, menciona que, en algunas situaciones de la vida, somatiza sus síntomas de estrés en relación a las molestias digestivas “una vez venia para el trabajo y el carro se estrelló contra un bus, ese día sentí dolor de estómago; en otro momento, recibí una llamada, me decían que mi mamá se había accidentado, fue algo normal, no paso a mayores, pero me dio malestar estomacal” El estrés mal gestionado, afecta al aparato digestivo influyendo en la salud y el bienestar, esto se debe a las comunicaciones bidireccionales existentes entre el cerebro y el tracto gastrointestinal, esta interacción se produce a través de vías neuroendocrinas como el sistema nervioso autónomo y el eje del hipotálamo-hipofisario-adrenal (Andrades, 2017). De esta manera los factores de estrés alteran las funciones gastrointestinales como la permeabilidad, la motilidad, la sensibilidad visceral, el flujo sanguíneo, las secreciones y, también, la microbiota. Un empleado indispuerto físicamente, es un empleado afectado por diversos ruidos psicológicos, por tal motivo es vital enseñar desde una mediación psico-conductual las maneras básicas de controlar las emociones.

El 91% de las personas han sentido la sensación de un cansancio extremo, no de forma crónica o recurrente, pero si en algunos episodios de la vida. Sentir cansancio puede ser un síntoma que se asocia con el estrés, no lograr tener control sobre el tiempo y las demandas del día -en términos de actividades-, puede llevar a la sensación de no poder soportar el ritmo de una vida sobre estimulada; si a lo anterior le sumamos la poca disponibilidad para dormir y alimentarse, la situación puede tener resoluciones graves en la vida de las personas. Algunos

comentarios relevantes frente a esta sensación:” Muchas veces tengo tantas cosas por hacer y siento que el tiempo no me rinde” “siento que mi vida es caótica los finales de cada mes” “siento que no tengo tiempo para descansar, entre las tareas de la casa, la universidad y el trabajo”. Cuando una persona esta agobiada por las presiones laborales o sociales, se puede ver inmersa en el síndrome de Burnout (Ada, 2022), un estado de agotamiento mental, emocional y físico, que se presenta como el resultado de altas exigencias –sensación de no tener control del tiempo- estrés crónico, aunque este síndrome no es una enfermedad, puede detonar otros problemas de salud física y mental graves para los empleados de Tempoefficaz. Cuando una persona presenta el este síndrome, puede vivir agotado todos los días, tener una actitud desprendida de las responsabilidades laborales, sentirse sin alguna motivación, insatisfecho con su vida laboral (Ada, 2022). El síndrome Burnout, puede estar acompañado de los siguientes síntomas, dolores de cabeza, náuseas y dificultad para dormir. Desde una perspectiva de la psicología positiva se podría orientar en gran medida esta situación, a partir de una mediación de las emociones, en pro de un proyecto de vida construido desde la felicidad y la complacencia de vivir, por esta razón, se hace imperante diseñar una serie de actividades que puedan servir como mediadoras para la gestión del tiempo, el desarrollo de aptitudes y competencias propias de una persona responsable frente a su bienestar físico y mental.

“Siento que no puedo parar de comer” dice Valeria Forero con la voz algo exaltada, quien relaciona la sensación con la zozobra de saber algo o esperar una llamada, confirmar una cita etc. El 44 % de las personas que aplicaron el test, vivieron o experimentaron esta sensación. Los estados de ánimo no administrados de una forma correcta, pueden influir en los episodios de ansiedad (Clinic Barcelona , 2019), beber, fumar, comer etc. de alguna manera se conectan con situaciones propias de una falta de control sobre la voluntad del hacer. Estas carencias afectan la vida de los empleados; el trabajo con altas exigencias de tipo cognitivo, psicológico y emocional, asociado a un escaso control sobre la tarea, bajo apoyo social de

compañeros y jefes, sumado a una deficiente calidad de liderazgo, pueden afectar los estados normales de los empleados, activando el cortisol, la adrenalina y el desequilibrio de la dopamina, alteraciones que estimulan los episodios de ansiedad. Estas manifestaciones de ansiedad tienen su punto de origen en la parte más primitiva de nuestro cerebro, el sistema límbico (Ella Migra, 2021) , este se encarga de gestionar las respuestas adaptativas ante un peligro eminente o simplemente una situación de tensión, la cual puede ser mal interpretada por nuestro cerebro a través de la amígdala. Cuando estamos ante una escena estresante, puede ser, exponer en público, la amígdala envía un mensaje de huida para que podamos evitar el ridículo o la crítica ante las personas circundantes de la escena; estas vivencias provocan malestares en los empleados, es necesario incluir en el plan de mediación, actividades promotoras de hábitos de vida y dominio de las emociones, desde los controles guiados de la fortaleza mental.

Una lectura general del grupo deja entrever que existen algunas personas con sensación de una disminución en el interés sexual 45 %. Esta falta de interés está relacionada con el cansancio o factores asociados a la rutina de las parejas. “Es que siempre es lo mismo” “llego cansada a la casa y solo quiero dormir” comentan varios actores participantes en una sesión de entrevista. Otro factor que puede provocar la falta de deseo sexual, se relaciona con la segregación de químicos –Cortisol- , lo que puede provocar desequilibrios en el cerebro, cambios en las hormonas serotonina y dopamina, las cuales estimulan el estado anímico y los sentidos de recompensa (Granchi, 2023) ; el no dormir o alimentarse bien puede tener efectos en el deseo sexual, también la falta de control sobre las emociones, por tales circunstancias es necesario agregar al plan de mediación de los factores de estrés laboral, actividades preventivas desde la toma de conciencia y los hábitos saludables, promovidos desde una modificación de tipo cognitivo-conductual.

La pregunta relacionada con la falta de apetito presente en el test IMSS, expresa en los empleados que aplicaron el test, que un 44% durante su vida, han perdido las ganas de comer.

“Se me quita el hambre cuando estoy triste” “cuando estoy de mal genio, pierdo el deseo de comer algo” “No es que lo pierda, estoy tan ocupado que no siento ganas” estas expresiones tomadas de las entrevistas de campo, dan claridad sobre la relación de los síntomas de la falta de apetito; los factores emocionales, impactan en el deseo de comer, dejando como resultado un organismo desproporcionado de diferentes fuentes calóricas, las cuales desestabilizan las funciones orgánicas (Revista Interes Mutu , 2020), lo que lleva al empleado a estar irritado, sensible a los estímulos del medio ambiente; la pérdida del hambre puede significar muchas cosas y puede verse causado por un estado de ansiedad, cuando sentimos la ansiedad, se pueden desencadenar dos reacciones distintas: podemos no parar de comer o perder por completo las ganas de comer; si se está pasando por una situación tensa, como por ejemplo, la pérdida de un ser querido –Muerte o despecho-, la angustia y la tristeza pueden estimular la ansiedad o en su caso puede desencadenar una enfermedad tan grave como la depresión, una enfermedad que puede perjudicar la capacidad para trabajar, dormir, comer o simplemente disfrutar la vida, la depresión puede ocurrir por factores genéticos, biológicos o simplemente ambientales, prevenir la depresión o la ansiedad hace parte de las responsabilidades orientadas para el plan de acción, frente a los factores de riesgos psicosociales.

La asociación de los temblores musculares pueden ser síntomas físicos que se asocian a momentos de estrés, focalizados en episodios de tensión psicológica (Medlineplus, 2023). “Recuerdo una vez que tenía que exponer un tema delante de todo el colegio y me templaban los pies” Una vez, Salí a montar bicicleta, me caí y sentía muchos nervios, mi cuerpo temblaba y no podía parar” estas referencias del grupo focal, permiten entrever una asociación de un hecho tensionante y la aparición de un síntoma físico; según el test aplicado, el 44% de las personas saben que es tener este síntoma por relación con algún hecho de tensión. Al igual que la ansiedad, los temblores son una respuesta natural de nuestro cuerpo frente al estrés, dependiendo de la persona, estos pueden suceder en distintas partes del cuerpo, las manos, el

pecho, un parpado e incluso los labios, tras un periodo de estrés, la adrenalina genera tensión, y esta tensión necesita ser liberada de alguna manera, por tal motivo un mecanismo para liberar la tensión (Psicología Nafría, 2023), se focaliza en alguna parte del cuerpo, las zonas del cuerpo que temblaran serán aquellas en las que se acumulan la mayor tensión, aquellas que, sin querer se tienen apretar por parte de la persona tensionada cuando se tiene estrés, las manos, los labios etc. Debemos tomar conciencia de este mecanismo de respuesta, desde el autocontrol, orientado a partir de la meditación, ejercicios de respiración y la conciencia de la inteligencia emocional y sus beneficios para la vida cotidiana.

Los pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, pueden ser de los síntomas más agobiantes, el 46 % han vivido algún episodio asociado a estas sensaciones fisiológicas. “cuando llevo un día de estar mucho tiempo sentado en el computador puede sentir como me llegan pinchazos” el agotamiento físico y mental puede ser una las principales causas de este síntoma de estrés laboral, cuando se está sufriendo un ataque de ansiedad o pánico, lo más probable es que queramos mantener el control, la imposibilidad de mantener la calma hace que nos estremos aún más y que la ansiedad que se siente sea mucho mayor, los pinchazos que se sienten pueden tener una fuerte relación con el estrés, una mala lectura de estos síntomas aumentan la sensación de una pérdida del control mental, empiezan a llegar pensamientos fatalistas, la psicosis hace de las suyas y todo parece estar en caos; por tal razón la prevención de la ansiedad-Pánico, debe estar en el plan de mediación de la empresa tempoefficaz, los empleados pueden aprender a controlar los ataques de pánico, disponer el cuerpo para la llegada de la ansiedad, respirar profundo, pensando que solo será un momento, desde un uso racional, provocando pensamientos reales frente a los síntomas y sus contagios mentales.

La tentación fuerte de no levantarse por la mañana, es una situación que de alguna manera todos los seres humanos hemos vivido, esta se puede dar por complacencia de tener una cama cómoda y tibia; no es normal cuando esta sensación aparece en la vida con fuerte determinación en una frecuencia alta, esta es una señal de estrés, que podría ser asociada con la fatiga física, la falta de un sueño reparador o la descompensación hormonal. Todo el grupo de empleados han sentido estos deseos de no querer levantarse en la mañana, pero pocos lo relacionan con factores de depresión; algunos sienten que es por agotamiento: “Un domingo uno solo quiere dormir sin parar, el cuerpo lo exige” los viernes siento que no puedo, me cuesta más de lo normal, se siento sin fuerzas” el estado de apatía, la falta de voluntad o iniciativa para hacer cualquier actividad diferente a solo querer dormir, podría constituir en la mayoría de los casos de un trastorno depresivo (Psicoalfaro , 2023) desde la psicología positiva se puede aplicar un tratamiento para esta situación a nivel general, resulta recomendable establecer un proyecto de vida orientado desde la complacencia de vivir el día a día, encontrando un equilibrio en los periodos de sueño, mantener una ingesta de alimentos balanceada de acuerdo a las necesidades de nuestro organismo, estas modificaciones se pueden lograr por medio de hábitos saludables, por tal motivo, se debe orientar a los empleados a la planificación de una vida saludables desde el equilibrio físico y mental.

La tendencia a sudar o sentir palpitaciones, es un síntoma que se asocia a estados de ansiedad o pánico, estas se pueden dar por lecturas equivocadas del cerebro frente a factores estresantes de la cotidianidad, la irritación del tráfico vehicular, la perturbación de un compañero laboral en términos negativos, una discusión con un transeúnte que se pasa un semáforo en rojo, estos ejemplos situacionales, puede orientar sensaciones de taquicardia o sudoración, todas las personas en algún momento han tenido estos síntomas, el no saber administrar las emociones y no tener control para regular las expresiones pueden ocasionar lecturas mal interpretadas por nuestro sistema nervioso simpático, generando síntomas propios

para una amenaza de vida o muerte, lo que predispone toda la función del cuerpo para luchar o en su caso huir, activando altas segregaciones de adrenalina (Nascia , 2013), esta segregación excesiva no es necesaria para la ocasión de tensión que provoca una entrevista de trabajo, por colocar un ejemplo simple. Enseñar desde una psicología de la seguridad, es orientar a las personas en la conciencia racional, lo cual rompe los pensamientos irracionales; es menester fomentar desde los ámbitos laborales, estrategias psicológicas para tratar los factores de estrés, por esta razón el plan de intervención de la empresa Tempoefficaz debe incluir un programa de actividades para mediar las sensaciones de sudoración o palpitaciones.

Plan de intervención del estrés laboral

Introducción

A continuación, se expone una descripción de la planeación de las actividades propuestas para la mediación de los factores de estrés laboral en la empresa Tempoefficaz; esta propuesta parte de los factores de estrés identificados en los espacios de grupos focales y el test de estrés laboral, información analizada e interpretada bajo los constructos de la Psicología organizacional.

Metodología

Para la propuesta del plan de intervención del estrés laboral en la empresa Tempoefficaz, se plantean el desarrollo de una serie de actividades, planeadas desde la combinación de la teoría y la práctica. A continuación, se establece un programa de intervención donde se describen las fases, actividades, alcance, indicadores, responsables y los recursos necesarios para el desarrollo de cada fase.

Plan de intervención para el estrés laboral

Factor de estrés	Nombre del programa	Actividad/Programas	Temas	Objetivo
Imposibilidad de conciliar el sueño	Una cita con tu almohada (Higiene del sueño)	Conversatorio con Médico especialista en enfermedades neurológicas.	-Beneficios del ciclo del sueño. -El Alzheimer y las fuentes de desarrollo. -El descanso del cerebro y su aumento en la neuroplasticidad.	Generar conciencia frente a la importancia de los beneficios del sueño reparador, con relación al cuidado de la salud mental y su incidencia en la vida cotidiana.
Jaquecas y dolores de cabeza	-La vida son dos días (Manejo de las emociones)	-Capacitación grupal para intervención factores individuales- Manejo del estrés, Inteligencia Emocional, Apoyo social y relaciones interpersonales. (Psicólogo) -La meditación el arte de vivir tranquilo.	-La inteligencia emocional. -El autocontrol y el dominio de las emociones. -La empatía. -La automedicación	Fortalecer la reflexión práctica y la conciencia de las emociones, en el mundo de las relaciones sociales.
Indigestión o molestias gastrointestinales	Tus emociones, fuentes digestivas para la vida (Somatización de las emociones)	-Taller de Mindfulness (Psicólogo) -El poder del perdón (psicólogo) -El consciente, el subconsciente y el inconsciente (Psicólogo)	-El control de la mente y el cuerpo. -El control de las emociones. -Momentos de catarsis. -La programación del consciente	Fortalecer el autocontrol de las emociones desde la comprensión del cuerpo.
Sensación de cansancio extremo o agotamiento	Más vida, más movimiento un encuentro con la vida saludable. (-Creación y promoción de diferentes clubs de deportes según el interés del empleado. -Bono para gimnasio -Capacitación sobre el beneficio de la actividad física y su relación con la salud mental. (Psicólogo)	-El poder del ejercicio sobre el bienestar psicológico. -La dopamina, la serotonina y la endorfina.	Promover la actividad física como medida preventiva frente a los factores de estrés laboral.

Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	Hábitos saludables, mente y cuerpo. (Manejo de la ansiedad)	-Capacitación sobre el manejo de los pensamientos irracionales. -Creación del grupo, hablando de ansiedad	-técnicas para controlar las situaciones de ansiedad. -Que es la ansiedad y como se presentan los síntomas.	Promover el desarrollo de hábitos saludables para el control de la ansiedad.
Disminución del interés sexual	Los lenguajes del amor. (Manejo de los factores estresantes)	-Taller de aromaterapia (Psicólogo) -Taller explorando mis puntos G (Experto en sexología) -Taller Café y sexo, Hablemos sin tabús (Experto en sexología)	-Los efectos de las relaciones sexuales en la salud mental. -La autocomplacencia y sus beneficios. -Las dimensiones del estrés y la vida de pareja.	Generar conciencia frente al manejo de las emociones y su incidencia en el deseo sexual.
Respiración entrecortada o sensación de ahogo	El poder de un suspiro a tiempo, más allá de las situaciones tensionantes.	-Taller manejo de situaciones tensionantes (Psicólogo) -Juego de rol: Que situaciones tensionan. (Psicólogo)	-La adrenalina y sus efectos en el cuerpo. -Los efectos del sistema nervioso en el cuerpo. -El sistema nervioso simpático	Promover técnicas para el control de las situaciones tensionantes
Disminución del apetito	alimentación para la vida plena (La alimentación saludable)	-Taller ¿qué te quita las ganas de comer y como mediarlo? (Psicólogo) -Conversatorio sobre Hábitos saludables, la alimentación y la salud mental. (Nutricionista)	-La alimentación y su relación con los estados anímicos. -Alimentos que aportan al bienestar.	Fortalecer las estrategias de control de las emociones y generar hábitos saludables frente a la alimentación.
Temblores musculares	La tensión de un cuerpo y sus malestares psicológicos.	-Yoga al parque (psicólogo) -Automasajes, explorando el cuerpo y los puntos del dolor del estrés. (Fisioterapeuta)	-Mente y cuerpo, relaciones. -Fuentes de fatiga y estímulos de relajación.	Promover el autocuidado desde el control mental y el automasaje.

Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	Soltar para vivir, soltar para sanar.	-El poder de soltar las cargas psicológicas del pasado. (Psicólogo) -Chocoterapia de masajes	-La catarsis y sus efectos liberadores	Estimular las herramientas de catarsis emocional para la descongestión psicológica en la vida cotidiana
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	Un despertar bonito, positivismo para la vida	-Diseño del plan de vida (Psicólogo)	-Proyecciones de vida. -¿Qué es la identidad y la personalidad? -¿Qué te hace feliz?	Generar actividades para el desarrollo de una vida plena.
Tendencias a sudar o palpitaciones	Canalización de las emociones	La sensación del pánico y sus efectos en el cuerpo. (Psicólogo)	-¿Qué es el pánico? -¿Cómo controlar una situación de pánico?	Reflexionar sobre las sensaciones del pánico y su incidencia en el cuerpo.

Indicadores y alcances del plan de intervención para el estrés laboral

Actividad	Nombre del indicador	Indicador	Alcance	Factor de estrés
Una cita con tu almohada (Higiene del sueño)	Nivel de cumplimiento del diagnóstico	-Reporte de situaciones relacionadas con dificultades de sueño -Encuesta de riesgo psicosocial anual	Todos los empleados administrativos	Imposibilidad de conciliar el sueño
-La vida son dos días (Manejo de las emociones)	Índice de Incidencia de Factores de Riesgo Psicosocial	-Relación del número de casos nuevos de riesgo psicosocial, frente al promedio de colaboradores.	Todos los empleados administrativos	Jaquecas y dolores de cabeza
Tus emociones, fuentes digestivas para la vida (Somatización de las emociones)	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Indigestión o molestias gastrointestinales

Más vida, más movimiento un encuentro con la vida saludable. (Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Sensación de cansancio extremo o agotamiento
Hábitos saludables, mente y cuerpo. (Manejo de la ansiedad)	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual
Los lenguajes del amor. (Manejo de los factores estresantes)	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Disminución del interés sexual
El poder de un suspiro a tiempo, más allá de las situaciones tensionantes.	Índice de Incidencia de Factores de Riesgo Psicosocial	-Relación del número de casos nuevos de riesgo psicosocial, frente al promedio de colaboradores.	Todos los empleados administrativos	Respiración entrecortada o sensación de ahogo
alimentación para la vida plena (La alimentación saludable)	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Disminución del apetito
La tensión de un cuerpo y sus malestares psicológicos.	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Temblores musculares
Soltar para vivir, soltar para sanar.	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo
Un despertar bonito, positivismo para la vida	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana
Canalización de las emociones	Avance e impacto del Programa	Cambio Positivo en la Percepción Individual del factor de riesgo	Todos los empleados administrativos	Tendencias a sudar o palpitaciones

Recursos del plan de intervención para el estrés laboral

Actividad	Control de actividad	Documento de verificación	Recursos			Responsables
			Humanos	Locativos	Tecnológicos	
Una cita con tu almohada (Higiene del sueño)	Revisar la valoración del estrés	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión, registros de asistencia Informes de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Psicólogo -Médico especialista 	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
-La vida son dos días (Manejo de las emociones)	Consultar la percepción de estrés	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión, registros de asistencia Informes de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Psicólogo 	Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Tus emociones, fuentes digestivas para la vida (Somatización de las emociones)	<ul style="list-style-type: none"> -Casos comité de convivencia -Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión, registros de asistencia Informes de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Psicólogo -Nutricionista 	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Más vida, más movimiento un encuentro con la vida saludable. (<ul style="list-style-type: none"> -Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión, registros de asistencia Informes de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Psicólogo 	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Hábitos saludables, mente y cuerpo. (Manejo de la ansiedad)	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión, registros de asistencia Informes de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Psicólogo 	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH

Los lenguajes del amor. (Manejo de los factores estresantes)	-Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos	▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento	-Psicólogo -Sexólogo	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
El poder de un suspiro a tiempo, más allá de las situaciones tensionantes.	-Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos	▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento	-Psicólogo -Sexólogo	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Alimentación para la vida plena (La alimentación saludable)	-Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos	▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento	-Psicólogo -Nutricionista	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
La tensión de un cuerpo y sus malestares psicológicos.	-Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos	▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento	-Psicólogo - Fisioterapeuta	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Soltar para vivir, soltar para sanar.	-Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos	▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento	-Psicólogo - Fisioterapeuta	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Un despertar bonito, positivismo para la vida	-Entrevistas Seguimientos por parte del personal de Recursos humanos	▪ Actas de reunión, registros de asistencia ▪ Informes de seguimiento	-Psicólogo -Masajista	Sala de reunión Zonas verdes de la empresa Auditorios	Computador proyector	Equipo RRHH
Canalización de las emociones	-Entrevistas Seguimientos por parte del	▪ Actas de reunión, registros de	-Psicólogo	Sala de reunión Zonas verdes de la	Computador proyector	Equipo RRHH

	personal de Recursos humanos	de asistencia Informes de seguimiento		empresa Auditorios		
--	------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------	--	--

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

-Con la aplicación de la presente investigación, guiada desde las construcciones teóricas de la psicología, se pudo evidenciar la existencia de una fuerte relación entre los factores de riesgo psicosocial (Intralaboral y extralaboral) y la posibilidad de un desarrollo del estrés laboral, este desarrollo siempre dependerá de las características propias de cada individuo y su manera de llevar su vida personal y laboral.

-El análisis realizado desde los grupos focales y el test de estrés laboral, permitió identificar en los trabajadores de Tempoeficaz de la ciudad de Pereira, los factores psicosociales más marcados desde los aspectos fisiológicos (Jaquecas, pérdida de apetito, desaliento etc.), los cuales hacen parte de procesos no mediados en términos psicológicos: Tensiones, estados de ansiedad, depresión, pánico etc. Factores estresantes que, por falta de identificación, se trasladan al ámbito laboral, generando dificultades en el pleno desarrollo de las dinámicas productivas, además, de alteraciones en la convivencia y el buen flujo del trabajo en equipo.

-Se puede evidenciar con el presente proyecto de investigación la relatividad de los empleados, ya que no todos se ven indispuestos en términos psicológicos de una forma homogénea, cada individuo canaliza los factores psicosociales de diferentes formas, lo que hace más compleja la mediación de los síntomas, aumentado el reto para el profesional de la salud mental.

-La investigación fenomenológica es una de las maneras más prácticas para el desarrollo metodológico de una investigación, ya que permite la participación activa de los individuos inmersos, más aún, cuando se piensa desde la mirada de una psicología de la seguridad, donde es vital tomar la voz activa de los empleados, quienes serán los reveladores de las necesidades y las formas de mediar cada situación de interés.

-Es determinante para el desarrollo del talento humano de cualquier organización, contar con el soporte de un profesional en psicología, quien puede identificar y mediar los factores de estrés laboral; una necesidad vital para el buen flujo de la empresa, desde las dinámicas productivas y sociales.

-Si bien no todos los empleados tienen factores de estrés altos o relevantes, es necesario pensar en un plan de intervención construido desde la prevención de los riesgos, de esta manera se evitan los efectos psicológicos negativos que se producen con el estrés laboral: Sensación de confusión, poca claridad para tomar decisiones, carencia de concentración, falta de atención en los procesos, sensación de pérdida del control emocional, lapsos de pérdida de información, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, etc.

-Con el presente proyecto investigativo, también se comprende la importancia contar con el diseño de un plan de mediación para los factores de estrés laboral, visto desde la interacción entre los intereses de la gerencia y los intereses de los empleados, en los cuales se hacen resguarda la calidad de vida, pensada desde los deterioros físicos: trastornos gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares, trastornos respiratorios, dermatológicos, musculares e incluso del sistema inmune.

- Después de analizar los discursos tomados en los espacios focales, se puede concluir que la empresa, se convierte en un lugar importante para detonar los diferentes factores de estrés -catarsis-, por tal motivo, el apoyo social de sus líderes y compañeros, puede ser adecuado para amortiguar parte del estrés generado por la combinación de altas exigencias

laborales, personales o sociales, este apoyo puede ayudar al empleado perturbado, ya que en muchas ocasiones no tiene soporte en otros escenarios -familiares, amigos, etc.

-Otra conclusión a la que se puede llegar, desde una perspectiva reflexiva, es la importancia de mediar el estrés laboral-Una responsabilidad de toda empresa-, desde un factor pedagógico, desde una construcción para cada empleado, con relación a su experiencia de vida; en otras palabras, las empresas, deben gestionar las habilidades y capacidades de cada trabajador para afrontar las exigencias y las demandas de la vida, desde un fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta la investigación académica aplicada, se puede hacer las siguientes recomendaciones:

La primera recomendación, es necesario una propuesta de intervención para mitigar las consecuencias asociadas al riesgo psicosocial que presentan los trabajadores, específicamente para las condiciones identificadas como riesgos altos, para este tipo de proyectos se deben convertir en los soportes prioritarios de intervención, ya que se puede desdibujar el tiempo eficiente, en los factores de impacto bajo.

Segunda recomendación, todo proceso de mediación debe ser consultado desde los intereses correlacionales de la gerencia y los empleados, ya que es vital encontrar puntos de encuentro dentro de los provechos de un consenso de beneficios.

La tercera recomendación, los instrumentos: grupos focales y los test sobre el estrés laboral, se pueden quedar cortos frente algunos perfiles -empleados blindados- por tal motivo, es necesario utilizar espacios de entrevistas individuales en los casos particulares.

Cuarta recomendación para otros investigadores, en lo posible, se debe gestionar los espacios de intervención en otros escenarios, es decir, los empleados se van a sentir las

tranquilos, más activos en escenarios no laborales. Esta incidencia locativa puede traer resultados un poco más de beneficios para el proyecto de investigación.

Quinta y última recomendación, un factor limitante es el hecho de que el ejercicio de diagnosticar los factores de estrés laboral tiene que ver con la autodescripción de cada empleado, bajo esta lógica, los trabajadores pueden no ser muy sinceros totalmente, durante el desarrollo de las preguntas, pueden estar influenciados por emociones, estados fisiológicos, ambientales o simplemente por intereses personales, más aún cuando no se resguarda la información discriminada desde el anonimato. El hecho de colocar su nombre en una encuesta es una forma de coartar la libre expresión, por tal razón se recomienda, no utilizar formatos con datos puntuales del trabajador.

Referencias

Ada. (7 de Abril de 2022). Ada. Obtenido de Ada: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>

Andrades, A. G. (6 de Julio de 2017). Universidad de Sevilla. Obtenido de Universidad de Sevilla: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64735/GANFORNINA%20ANDRADES%2C%20ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Avance psicológico. (8 de 11 de 2023). Avance psicológico. Obtenido de Avance psicológico: https://www.avancepsicologos.com/inestabilidad-emocional-por-falta-de-sueno/#%C2%BFcuales_son_los_efectos_de_la_falta_de_sueno_en_nuestra_salud_mental

Bairero, A.M.E. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Mul Med*, 21(6), 971- 982.

Bethelmy Rincón, L., & Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*, (17), 43-58.

Bustos, Eduardo. (2015). ¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante. Buenos Aires: Sb editorial.

Caballo, V. E. (Ed.). (1991). Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos (Vol. 1). Siglo Veintiuno de España.

Carmen Hurtado de Mendoza, L. L. (Noviembre de 2014). Asociación Española de Psicología Conductual. Obtenido de Asociación Española de Psicología Conductual: https://www.aepc.es/PsClinicaX/PROCEDING_2014/1.pdf

Carrillo-Esper, R., Gómez, K., & Espinoza De Los Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina interna de México*, 28(6), 579-584.

Castillo, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Gestión de Personas y Tecnología*, 28, 5-19.

Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A. en el periodo 2015. *Colecciones Escuela Profesional de Ingeniería Comercial*, (317), 102-113. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/80>

Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186

Clinic Barcelona. (29 de Enero de 2019). Clinic Barcelona. Obtenido de Clinic Barcelona: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/trastornos-de-ansiedad/causas-y-factores-de-riesgo>

El Universal. (2015). Agradecemos tu interés en nuestros contenidos, sin embargo; este material cuenta con derechos de propiedad intelectual, queda expresamente prohibido la publicación, retransmisión, distribución, venta, edición y cualquier otro uso de los contenidos (i. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estrés-laboral-oms>

Ella Migra. (18 de Marzo de 2021). Ella Migra. Obtenido de Ella Migra:
<https://www.ellamigra.com/post/la-qu%C3%ADmica-de-la-ansiedad>

García-Moran, M, y Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19),11-30.

Gil, P. (2005). El síndrome quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. 1ª ed: Pirámide.

Granchi, G. (7 de Octubre de 2023). BBC News Brasil. Obtenido de BBC News Brasil:
<https://www.bbc.com/mundo/articulos/c4ndel1yj27o#:~:text=Una%20reducci%C3%B3n%20de%20la%20libido,ejemplo%2C%20cuidar%20a%20los%20hijos.>

Guerra, J. A., Zevallos, I. J. V., Centeno, M. R. V., & Pin, T. D. R. M. (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 3(6), 839-859.

Guerrero Barona, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *Revista Iberoamericana De Educación*, 25(1), 1-22.
<https://doi.org/10.35362/rie251291>

Herrera, D. Coria, G. Muñoz, D. Graillet, O. Agranda, G. Rojas, F. Hernández, M. Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Neurobiología*, 8(17), 1-23

Houtman, I. Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Coyoacán México. Organización Mundial de la Salud

INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2015. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid
[https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+lara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861.](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+lara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861)

Ipsia psicología. (18 de Octubre de 2023). Ipsia psicología . Obtenido de Ipsia psicología :
<https://www.psicologosmadrid-ipsia.com/estres-psicologico-y-social/>

John Jairo Pérez, J. A.-B.-R. (2 de Julio de 2019). Universidad Sergio Arboleda . Obtenido de Universidad Sergio Arboleda : <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/V19n37a09>

John Jairo Pérez, J. A.-B.-R. (2 de Julio de 2019). Universidad Sergio Arboleda . Obtenido de Universidad Sergio Arboleda : <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/V19n37a09>

José Antonio Franco Carrero, M. D. (9 de Octubre de 2023). *Sciencia*. Obtenido de *Sciencia: El uso de aplicaciones móviles como herramienta para abordar el estrés en trabajadores: revisión bibliográfica*

LaMotte, S. (23 de Junio de 2022). CNN. Obtenido de CNN:
<https://cnnespanol.cnn.com/2022/06/23/estres-social-envejece-sistema-inmunologico-trax/>

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca

Leka, S, Griffiths, A & Cox T (2004), La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3.

Licari, S. (20 de Enero de 2023). HubSpot. Obtenido de HubSpot:
<https://blog.hubspot.es/service/seguridad-psicologica>

Medlineplus. (2 de Noviembre de 2023). Medlineplus. Obtenido de Medlineplus:
<https://medlineplus.gov/spanish/tremor.html#:~:text=%C2%BFcu%C3%A1les%20son%20las%20causas%20del,y%20se%20presentan%20en%20familias.>

Ministerio de la Protección Social. (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15-10-2017de:
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgopsicosocial-1.pdf>

Monte, P. (2014). Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.

Moreno, B. Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales. Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España. Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Nascia . (1 de Marzo de 2013). Nascia . Obtenido de Nascia : <https://www.nascia.com/sintomas-ocultos-estres/>

Oblitas Guadalupe, L; Turbay Miranda, R; Soto Prada, K; Crissien Borrero, T; Cortes Peña, O; Puello Scarpati, M; Ucrós Campo, M (2016). (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral. Revista Colombiana de Psicología, 26(1), 99-113. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n1.54371>

Organización internacional del trabajo, (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Recuperado de:
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ospina, A. (2016). Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. [Tesis de maestría Universidad Católica de Colombia].
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3161>

Psicoalfaro . (8 de Noviembre de 2023). Psicoalfaro . Obtenido de Psicoalfaro : <https://psicoalfaro.es/sin-ganas-de-hacer-nada-solo-quieres-dormir/#:~:text=El%20estado%20de%20apat%C3%ADa%2C%20falta,padecimiento%20de%20un%20trastorno%20depresivo.>

Psicología Nafría. (11 de Noviembre de 2023). Psicología Nafría. Obtenido de Psicología Nafría:
<https://psicologianafria.com/temblores-por-ansiedad-como-gestionarlo/#:~:text=Al%20igual%20que%20la%20ansiedad,los%20labios%20o%20el%20cuello.>

Revista Interes Mutu . (15 de 12 de 2020). Revista Interes Mutu . Obtenido de Revista Interes Mutu : https://www.mgc.es/blog/falta-de-apetito-que-puede-pasar-cuando-dejas-de-tener-hambre/?_adin=11734293023

Saidel, M. G. B., de Melo Lima, M. H., Campos, C. J. G., Loyola, C. M. D., Espiridião, E., & dos Santos, J. R. (2020). Intervenções em saúde mental para profissionais de saúde frente a pandemia de Coronavírus [Mental health interventions for health professionals in the contexto of the Coronavirus pandemic][Intervenciones de salud mental para profesionales de la salud ante la pandemia de Coronavírus]. Revista Enfermagem UERJ, 28, 49923.

Salgado, C. (2014). Alfabetización mediática . Pereira : Roma.

Vásquez, C., Crespo, M., Ring, J. (1998). Estrategias de Afrontamiento. Cap. 31. (pp. 425-436).

Vítolo, F. (Enero de 2022). Biblioteca virtual Noble. Obtenido de Biblioteca virtual Noble: <https://www.fuerzas-armadas.mil.ar/Laboratorio-farmaceutico-conjunto/files/Riesgo-en-Medicina/Seguridad%20Psicologica%20en%20el%20Trabajo.pdf>

Apéndice 1. Consentimiento Informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Psicóloga en formación Daniela Jaramillo Marín, de la Universidad Antonio Nariño Sede Manizales. El objetivo de este estudio es identificar cómo se gestiona el estrés laboral de los empleados en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario por medio de la cual se pretende conocer los niveles de estrés y la gestión del mismo esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta actividad.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la psicóloga en formación Daniela Jaramillo Marín. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es identificar cómo se gestiona el estrés laboral de los empleados en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Nombre del Participante _____

Firma del Participante _____

Fecha:

Apéndice 2. Entrevista semiestructurada

Entrevista Semiestructurada

La presente entrevista hace parte de los instrumentos utilizados en la investigación “**Estrés laboral de los empleados en la empresa Tempoeficaz de la ciudad de Pereira**”.

Edad:

Nivel de formación:

Cargo que Ocupa:

Tipo de vinculación laboral:

Tiempo de servicio en la organización:

1. ¿Considera Ud. que su lugar de trabajo representa un espacio laboral que le brinda oportunidad de crecimiento profesional y personal? SI___ NO___.
2. ¿De qué manera usted ha evidenciado un crecimiento profesional y personal en el tiempo de vinculación con la organización?
3. Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa, ¿ha experimentado períodos de cansancio significativo, asociado directamente a su trabajo? SI___ NO___
4. ¿Frente a situaciones de agotamiento como consecuencia de la vida laboral, cuáles son las estrategias que usted ha implementado para afrontarlo?
5. ¿Qué circunstancias considera que lo llevaron a experimentar fatiga o cansancio laboral?
6. 4. ¿Qué estrategias para promover una calidad de vida laboral y disminución del estrés han sido implementada por la organización?
7. ¿Cuáles son las consecuencias que considera experimentó ya sea a causa del cansancio, pérdida de energía, o a nivel personal y laboral?
8. ¿De qué manera los momentos en los que ha experimentado fatiga, agotamiento físico y psicológico por el trabajo ha ocasionado dificultades en otras áreas de su vida?

Apéndice 3. Test de estrés laboral

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	
Estrés alto (60)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés grave (72)	Busca ayuda

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP)