

Estrategias de afrontamiento hacia el estrés en trabajadores no sometidos al primer
aislamiento obligatorio por covid-19 en el 2020

Karina Lauren Lizarazo Hurtado

Valentina Rubio González

Estefany Andrea Usuga Espinosa

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Octubre de 2021

Estrategias de afrontamiento hacia el estrés en trabajadores no sometidos al primer aislamiento
obligatorio por covid-19 en el 2020

Karina Lauren Lizarazo Hurtado

Valentina Rubio González

Estefany Andrea Usuga Espinosa

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Luisa Fernanda Suarez Monsalve /asesoró el trabajo

Estrategias de Afrontamiento Hacia el Estrés en Diez Auxiliares Logísticos de una Empresa
medellinense que no sometió a sus trabajadores al aislamiento obligatorio por el COVID 19

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Octubre de 2021

Este trabajo de grado está dedicado a Dios quien ha sido nuestra guía y fortaleza, y su fidelidad y amor han estado con nosotras hasta el día de hoy.

Agradecimientos

En primer lugar queremos agradecer a nuestra asesora Luisa Fernanda Suarez Monsalve, que quien sin su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiésemos logrado tan fácil. Usted formo parte importante de esta historia, con sus aportes profesionales e innumerables palabras de aliento.

Agradecemos a Uniminuto y a todos los profesionales que hicieron parte de nuestra formación académica. A ustedes les debemos nuestros conocimientos. Estamos seguras que donde quiera que vallamos llevaremos en el recuerdo su dedicación, paciencia, perseverancia y tolerancia hacia nosotras.

A nuestros compañeros y amigos, que nos acompañaron durante este viaje, imposible no recordar esas tardes, noches e innumerables horas de trabajo, risas, alegrías y momentos que quedaran por siempre en nosotras, muchas gracias por siempre estar ahí.

Por último y no menos importante a nuestras familias, quienes estuvieron a nuestro lado durante días y noches, apoyándonos y dándonos siempre una voz de aliento.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en esta etapa de nuestras vidas, hoy nos sentimos orgullosas de finalizar este camino a su lado.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras.....	9
Lista de anexos.....	10
Resumen y palabras clave	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO	15
1 Planteamiento del problema	15
1.1 Descripción del problema.....	15
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación.....	19
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO	22
2 Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Teórico	27
2.2.1 Estrés.....	27

2.2.2	Estrés laboral.....	29
2.2.3	Estrategias de afrontamiento.....	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....		40
3	Diseño Metodológico.....	40
3.1	Enfoque.....	40
3.2	Alcance de investigación.....	41
3.3	Diseño de la investigación.....	41
3.4	Técnica de investigación.....	42
3.5	Análisis de la información.....	43
3.6	Procedimientos.....	47
3.7	Población y muestra.....	50
3.8	Instrumento.....	50
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....		53
Análisis de resultados.....		53
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		132
4	Conclusiones.....	132
5	Recomendaciones.....	134
Referencias.....		136
Anexos.....		139

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de categorización.....	44
Tabla 2	Procedimientos del proyecto de investigación.....	47
Tabla 3	Instrumento grupo focal.....	50
Tabla 4	Categoría estrés. Subcategoría ansiedad.....	56
Tabla 5	Categoría estrés. Subcategoría fatiga.....	59
Tabla 6	Categoría estrés. Subcategoría problema de sueño.....	63
Tabla 7	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: inestabilidad laboral	68
Tabla 8	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: cambios en el rango.....	73
Tabla 9	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: presión en jefes.....	77
Tabla 10	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: accidentes de trabajo.....	81
Tabla 11	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: consumo de drogas.....	83
Tabla 12	Categoría estrés. Subcategoría ansiedad.....	84
Tabla 13	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: alteraciones en el habla.....	87
Tabla 14	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: síntomas extrapiramidales.....	88
Tabla 15	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: baja productividad	90
Tabla 16	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: mal ambiente laboral	96
Tabla 17	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: mal ambiente laboral	100
Tabla 18	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: apatía.....	102
Tabla 19	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: depresión.....	104
Tabla 20	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: irritabilidad.....	105
Tabla 21	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: sensación de soledad.....	107
Tabla 22	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría regulación de emociones	109

Tabla 23	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría búsqueda de soluciones	114
Tabla 24	Categoría Estrés Laboral. Subcategoría gestión del tiempo	119
Tabla 25	Categoría estrés.....	122
Tabla 26	Categoría estrés laboral. Consecuencias	125
Tabla 27	Categoría estrés laboral. Síntomas	126
Tabla 28	Categoría estrés laboral. Causas	127
Tabla 29	Categoría estrategias de afrontamiento.....	130

Lista de figuras

Lista de anexos

Anexo 1	Transcripción textual entrevistas	139
Anexo 2	Transcripción organizada por participante.....	139
Anexo 3	Matriz categorial	139
Anexo 4	Datos Estudiantes	139

Resumen y palabras clave

La actual crisis que se vive a nivel mundial no solo afecta a los gobiernos y las economías del mundo, pues la misma también tiene un efecto importante sobre la salud mental de las personas, es por ello, que el presente trabajo de grado se presenta con el objeto de analizar las estrategias de afrontamiento en situación de estrés en trabajadores de una empresa Medellínense, que no sometió a sus colaboradores al aislamiento obligatorio por COVID -19. A nivel metodológico se presenta un estudio cualitativo de índole descriptivo, en el cual se toma una muestra de 10 auxiliares logísticos que laboraron durante el confinamiento por la pandemia de COVID-19 a quienes se aplicó un instrumento por medio de grupo focal constituido por cuatro categorías. Entre los aspectos estudiados como subcategorías en la investigación los sujetos describieron situaciones que evidencian fatiga, problemas con el sueño, inestabilidad laboral y cansancio. De las estrategias de afrontamiento solo tienen habilidades en las actividades para regular las emociones. Se concluye que la salud mental es un elemento sumamente a ser considerado por ámbito académico y empresarial frente a la actual pandemia del COVID-19.

Palabras clave: Estrategias de afrontamiento, salud mental, estrés, COVID-19

Abstract

The current crisis that is being experienced worldwide not only affects the governments and economies of the world, since it also has an important effect on people's mental health, that is why this degree work is presented with the object of analyzing the coping strategies in situations of stress in workers of a Medellin company, which did not subject its collaborators to compulsory isolation due to COVID -19. At the methodological level, a descriptive qualitative study is presented, which takes a sample of 10 logistics assistants who worked during confinement due to the COVID-19 pandemic to whom an instrument was applied through a focus group consisting of four categories. Among the aspects studied as subcategories in the research, the subjects described situations that show fatigue, sleep problems, job instability and fatigue. Of the coping strategies they only have skills in activities to regulate emotions. It is concluded that mental health is an element highly to be considered by academic and business circles in the face of the current COVID-19 pandemic.

Keywords. Coping strategies, mental health, stress, COVID-19

Introducción

El COVID-19 se ha esparcido por el mundo de tal manera que trae a la mente la trágica pandemia de 1918, conocida como la gripe española, responsable de más de 500 millones de contagios y 50 millones de muertes alrededor del mundo. Sin embargo, en aquel entonces, no existían los mismos avances científicos que tenemos hoy en día, apenas y existían algunas vacunas, no se había ni descubierto la penicilina G y se estaba a décadas del descubrimiento de los primeros retrovirales, por lo que esta nueva pandemia puede representar un desafío a la humanidad, para demostrar nuestra capacidad de afrontar una pandemia en una era de nuevas tecnologías y avances científicos sanitarios adquiridos durante los dos últimos siglos.

Las nuevas tecnologías nos han permitido avanzar muy rápidamente en comparación a cualquier otra situación sanitaria a nivel mundial en la historia, la ciencia ha logrado determinar cómo actúa el virus en el organismo humano y sus mecanismos de transmisión más importantes, ya se habla del desarrollo más rápido en la historia de una vacuna y gracias a la vasta red de medios de comunicación en el mundo se ha podido informar de cada nuevo descubrimiento.

Por otra parte, en algunos países, se han podido tomar medidas para apaciguar la afectación económica que esta pandemia ha generado, viéndose resultados alentadores en muchos países en donde se ha recuperado rápidamente la bolsa de valores y los empleos de los ciudadanos; asimismo, se ha visto una producción de ventiladores para respiración mecánica en masa, cosa que en otros tiempos, no habría sido posible y que ha servido como uno de los grandes aportes a la supervivencia de los pacientes más críticos.

No obstante, resulta importante considerar que muchas de las consecuencias de la actual crisis no solo se relacionan con afecciones de salud por contraer la enfermedad, sino por las diversas problemáticas psicológicas que la actual crisis a nivel mundial trae hacia la vida de muchas de las personas que han sufrido directa o indirectamente a causa de la actual situación de contingencia.

En sentido, una de las necesidades más destacables se direcciona hacia el estrés que manejan las personas que actualmente se encuentran o encontraron laborando durante la pandemia. Por este motivo, el presente estudio se direcciona hacia analizar las estrategias de afrontamiento en situación de estrés en trabajadores de una empresa Medellínense, que no sometió a sus colaboradores al aislamiento obligatorio por COVID -19.

El documento se estructura en primera instancia por capítulo I, donde se presenta el problema de investigación, justificación, objetivos generales y específicos; el capítulo II donde se evidencian los resultados del proceso de revisión teórica comprendiendo los antecedentes y marco teórico relacionados al estrés y las estrategias de afrontamiento.

Seguidamente, se muestra el capítulo III en el cual se muestran los materiales y métodos tomados en consideración para el proceso de campo; a su vez, el capítulo IV donde se plasman los resultados del proceso de recolección de campo; dando paso al capítulo V que muestra las conclusiones y recomendaciones finales del estudio.

CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Durante el siglo XXI, las afectaciones a la salud física han dejado de prevalecer para darle paso a las afectaciones en la salud mental. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, una de cada cuatro personas, 450 millones en el mundo, sufren de al menos un trastorno mental. (Banco Mundial, 2015). Y es que no cabría esperarse menos, pues el fenómeno de la globalización ha conducido a el ritmo en que se viva resulte desenfrenado; por otro lado el sistema mundo capitalista impone una dinámica de consumismo que requiere que los individuos prolonguen su estancia en el trabajo para poder cumplir con las expectativas impuestas. Dentro de las afectaciones mentales en el ámbito laboral se resalta la del estrés.

Según el Banco Mundial (2015) el estrés es la enfermedad de salud mental del siglo XXI siendo el causante de enfermedades como la depresión, incluso puede ocasionar suicidio; “Las enfermedades mentales, que son las que más se extienden en el tiempo de vida del ser humano, generan altos costos económicos” (Banco Mundial, 2015). El estrés es una respuesta natural del organismo que se presenta ante situaciones amenazadoras y desafiantes, de acuerdo con la OMS (2004) el estrés es una respuesta de tipo fisiológica que prepara al organismo para la acción ante situaciones estresantes. Pero, cuando estas sobrepasan la capacidad del individuo de responder, conlleva ciertos problemas de salud (Cortázar, Ramírez L, 2014) La palabra estrés suele tener definiciones múltiples y confusas tales como agente, factor que genera o provoca la respuesta de un estímulo biológico y psicológico que puede convertirse en enfermedad.

Indican Valdés y De Flores (1985) que esto puede ser ocasionado por momentos del diario vivir relacionados con el ámbito laboral, académico, dificultades económicas, pérdida del sueño o incluso ocasionado por situaciones del ámbito personal como por ejemplo el fallecimiento de un familiar o amigos, ruptura amorosa, enterarse del padecimiento de una enfermedad, etc. Situaciones como estas pueden ser las causantes de una sobrecarga en el organismo y a raíz de esto se presentan dificultades en la salud mental (p. 177). Dado que el estrés es multifactorial.

Uno de los factores contemporáneos es COVID 19, y ante su aparición como epidemia durante el 2020 las dinámicas políticas, sociales, económicas y culturales se vieron afectadas. La enfermedad coronavirus, causada por el virus COVID-19 se detectó por primera vez en Wuhan, China. El 29 de diciembre, la OMS (2020) advirtió que el brote constituye una emergencia de salud pública de preocupación internacional (OMS, 2020). Y luego en Colombia el 6 de marzo de 2020, el país inició la fase de contención. Ciertas actividades se vieron interrumpidas parcialmente por la cuarentena obligatoria decretada por el gobierno nacional, tales como hoteles, discotecas, restaurantes, aerolíneas y entretenimiento.

Además, el ministerio calculó que existen actualmente trabajando desde sus casas un total de 5 a 6 millones de personas y, con el objeto de regular la situación, el gobierno planeó establecer ciertos lineamientos de trabajo que serán una medida excepcional y transitoria (El Tiempo, 2020). Dentro del plan el gobierno se encuentra a las empresas que suspendieron y continuaron laborando de una manera presencial, (Mintrabajo, 2020). Los trabajadores que deben seguir realizando sus funciones en un contexto de emergencia sanitaria, pueden presentar situaciones de ansiedad y emociones alteradas. Además, las altas demandas a las cuales se enfrentan pueden desencadenar fatiga física y emocional, tensión y estrés.

El COVID-19 y la facilidad de contagio que presenta, obligó a las personas a realizar cambios drásticos y repentinos en sus comportamientos y en la forma de llevar a cabo las tareas diarias. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (2020) destacó que durante el brote del COVID-19, toda la población se encuentra sometida a niveles de estrés elevados, pero especialmente en aquellos que deben aislarse en el hogar. El organismo considera que pueden presentarse diversos peligros psicosociales derivados de la incertidumbre, la futura situación laboral, los cambios en los procesos y en las disposiciones laborales (OIT, 2020).

De acuerdo con la OIT (2020), ante la pandemia las empresas se vieron obligadas a garantizar la salud y la seguridad en el trabajo de sus empleados. En aquellos que se encuentran obligados a trasladarse al lugar del trabajo, el estrés se presenta ante el miedo de contagio y, para aquellos que realizan tareas desde su casa también se pueden presentar situaciones de estrés debido a la imposibilidad de adecuar el espacio al trabajo, problemas de conectividad y el aumento de tareas diarias (OIT, 2020). También la Organización Panamericana de la Salud (2020) advierte que el momento de crisis provocado por el COVID-19 está generando estrés en la población.

En muchas ocasiones las personas que no cuentan con estrategias para afrontar realidades complejas en donde se ve alterada su salud física, mental o la de individuos cercanos, se pueden presentar crisis colaterales, patologías como el estrés, la ansiedad o la depresión dado que ante la adversidad las reacciones psicosociales abrumaron a los individuos y se manifestaría a través de somatizaciones nocivas.

Dentro de la disciplina psicológica se resaltan algunas estrategias de afrontamiento respecto del estrés; Como agentes protectores, se mencionan a la salud mental y a las relaciones

sociales (Montoya Marín, 2016). También, Rosales Fernández (2014) identifica las estrategias de afrontamiento del estrés que dependen de: el estilo atribucional, el apoyo social; el focus de control; la relación entre optimismo y pesimismo; la autoestima; la personalidad resistente y la autoeficacia, al no tener estrategias de afrontamiento ante el estrés puede sufrir malestar, ansiedad, bloqueo y pensamientos de incapacidad, pues las estrategias constituyen herramientas que dan soporte a las dinámicas adversas

Existen diversos estudios que plantean los problemas que desencadena el estrés en los trabajadores, pero al indagar respecto a las condiciones de trabajo de las personas que realizan teletrabajo, la mayor parte de las investigaciones se centran en los beneficios de la metodología (Niño de Guzmán, 2018) (Gamen y Mieth, 2015), siendo la Organización Internacional del Trabajo (2019) el organismo que identifica ciertos factores de riesgo que pueden desencadenar en situaciones de estrés.

Al respecto, se pretende analizar las características particulares del estrés en el contexto de pandemia, identificando los factores de riesgo y las razones por las cuales algunos auxiliares logísticos se sienten amenazados, específicamente en una empresa de la ciudad de Medellín. Emerge entonces la inquietud de conocer la experiencia de estrés junto con sus estrategias de afrontamiento en una empresa del área Retail donde se despidió el 20% de su personal y siguieron trabajando presencialmente un 80% dentro de la población, durante la primera etapa de la pandemia en el 2020.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento hacia el estrés en diez trabajadores de una empresa medellinense que no sometió a sus trabajadores al aislamiento obligatorio por el COVID 19 en su primera etapa?

1.3 Justificación

La Organización Panamericana de la Salud (2020) advierte que la crisis generada por el Covid-19 ha generado estrés y ansiedad en la población, según se muestra una investigación realizada en el norte de España (2020) e se analizan los niveles de estrés y ansiedad por la llegada del virus, dando como resultado el deterioro en la salud mental de la población.

Como se menciona anteriormente el COVID-19 ha dejado secuelas de estrés, ansiedad y deterioro en la salud mental de gran parte de la población, el estrés es causado por estar más expuestos, por tener que salir de sus hogares, para cumplir con sus obligaciones y salir al mundo laboral en medio del creciente brote. Pero también por otras causas como la estabilidad laboral, la incertidumbre frente a la crisis económica que se ha empezado a afrontar, la incapacidad de poder cumplir con las obligaciones ante un panorama de crisis. Todas estas inquietudes, que son una realidad y que pasan por el pensamiento de los individuos desembocan en factores emocionales (Muñoz, Molina, Ochoa, Sánchez, Esquivel, 2020).

Por lo anterior, la presente investigación se justifica ante la necesidad de reconocer aquellas estrategias de afrontamiento que presentan los trabajadores en el contexto de la ciudad de Medellín. Se trata de una investigación de corto alcance en tanto su unidad de análisis se circunscribe a una sola empresa y a un grupo de trabajo no mayor a diez integrantes, sin

embargo, se hace necesario empezar a poner en evidencia, cuáles son las secuelas de la salud mental que ha dejado la crisis por el Coronavirus ya que permiten la antesala para reconocer emergentes maneras de tratamiento.

La investigación se justifica ante la necesidad de aplicar la psicología a los escenarios reales, aquellos conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de la carrera, toman relevancia en el presente documento que permite establecer el aporte de los nacientes profesionales a las diferentes problemáticas cotidianas con las que se enfrentan los individuos en el contexto colombiano. Asimismo, permite poner en evidencia disquisiciones laborales, que conjugadas con el fenómeno de la pandemia se convierten en un nicho problematizador que genera afectaciones a la salud mental de los colombianos, lo que a su vez repercute en la calidad de vida de los mismos.

Desde el punto de vista de las competencias teóricas la investigación permite la apertura a una problemática ya establecida como lo es la del estrés laboral, sin embargo permite tener en cuenta dimensiones globales como la pandemia, y esto a su vez genera insumos para futuros contextos próximos de orden mundial en donde ante un evento todos los países y los habitantes de la tierra encuentran condiciones complejas de vida y requieren de estrategias de afrontamiento para asimilar problemáticas ya sea de tipo social, ambiental, económico y biológico.

Desde la dimensión metodológica la investigación si bien no genera ningún tipo de investigación si permite la posibilidad de una mirada mixta de la ocurrencia del fenómeno, dado que integra los grupos focales. Gracias a ello la unidad de análisis en la que se permite dilucidar con mayor detalle cómo se presenta el estrés laboral y cuáles son aquellas estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar las estrategias de afrontamiento en situación de estrés en trabajadores de una empresa Medellinense, que no sometió a sus colaboradores al aislamiento obligatorio por COVID -19.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir los eventos de estrés laboral más frecuentes de los auxiliares durante el evento de pandemia y confinamiento por COVID-19.
- Establecer los mecanismos de afrontamiento a nivel individual y colectivo que incidieron en el manejo del estrés laboral y el estrés por el evento pandémico de los trabajadores.
- Determinar la efectividad percibida en las estrategias de afrontamiento de los auxiliares para mitigar los efectos del estrés laboral que no estuvieron sometidos al aislamiento obligatorio.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

La pesquisa bibliográfica se llevó a cabo en el repositorio dispuesto por la UNIMINUTO en donde se encuentran diferentes bases de datos, como Scielo, Dialnet y Redalyc. Los criterios para la búsqueda se llevaron a cabo mediante palabras clave, dichas palabras fueron: estrés, estrés laboral, estrategias de afrontamiento, COVID 19, políticas públicas y salud laboral.

Se presentaron algunas investigaciones que se han realizado que pretenden una contextualización sobre las categorías (no) que se sugirieron establecer en el marco conceptual, tales son, el estrés, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento ante el estrés. También se tuvo en cuenta para la revisión, las formas de afrontamiento que se llevaron a cabo respecto del coronavirus con objeto de mitigar las problemáticas a nivel de la salud mental.

La primera investigación reseñada fue la realizada por Monterroso, Dávila, Mejía, Contreras, Mercado y Flores (2020) Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID 19 en médicos generales colombianos. Allí se planteó la problemática que generó la epidemia del COVID 19 en el sector de la salud, específicamente en los médicos generales quienes enfrentaron de manera directa el virus, con altas probabilidades de ser contagiados. El objetivo de la investigación consistió en determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID 19, también en estimar la asociación de acuerdo con el ente territorial donde trabajaban. Se sirvió de una metodología transversal que exploró los síntomas y percepciones en el marco de la pandemia. Los médicos que estuvieron de acuerdo en participar en la investigación llenaron un

formulario virtual con preguntas generales sobre el COVID 19. Mediante este cuestionario midieron la Escala Para el Trastorno de Ansiedad Generalizada; dentro de los hallazgos ante la participación de 531 médicos generales, tan sólo un tercio de la población investigada presentó síntomas leves de estrés laboral y ansiedad, mientras que un 6% presentaron síntomas fuertes de estrés laboral, se registraron síntomas de ansiedad en un 72% y 31.7% presentaron síntomas de miedo hacia el COVID 19. Durante la discusión se puede reconocer que los factores psicosociales y psicosomáticos asociados al miedo son el común denominador de los síntomas de ansiedad y estrés laboral en contextos de pandemia.

La segunda investigación consultada fue la realizada por Rico, Barreto, Mendoza, Pulido y Durán (2020) Políticas públicas para el afrontamiento adaptativo del COVID 19: Nueva normalidad en Colombia (2020). Dicha investigación a través de dos estudios longitudinales de corte cuantitativo exploró algunas dimensiones sociodemográficas y psicosociales para una muestra de 2.722 colombianos respecto de medidas gubernamentales, afrontamiento de la situación económica individual y clima socioemocional, todo esto con el propósito de identificar las limitaciones y plantear lineamientos de políticas públicas que permitieran estrategias adaptativas a la nueva normalidad. Los resultados fueron concomitantes con la teoría ya que se destaca la necesidad de articular políticas con estrategias que permitan canalizar tanto la ansiedad como el estrés; tratando de dejar de lado actitudes individualistas y generando más confianza social. También sugirieron medidas especiales para grupos con afectación diferencial asociadas a situaciones socioeconómicas y del género principalmente.

La siguiente investigación es la de Caballero y Campo (2020) Problemas de salud mental en la sociedad: un acercamiento desde el impacto del COVID 19 y de la cuarentena. Lo primero

que realizaron en la investigación fue una contextualización de lo ocurrido por la propagación del virus y declaración de emergencia sanitaria a nivel mundial. Ante el aislamiento generalizado se aumentan las posibilidades de generar respuestas estresantes que pueden repercutir en problemas mentales o la recurrencia de trastornos mentales preexistentes. De esta manera, la crisis vivida por emergencia sanitaria puede desencadenar en estrés emocional que a su vez puede repercutir en consecuencias neurobiológicas incrementando así las posibilidades de exacerbar enfermedades concomitantes.

Los tres factores que mayoritariamente se pueden presentar en esta situación son el trastorno de ansiedad, la depresión y el estrés agudo. Luego del análisis de las posibles consecuencias psicológicas que trae consigo tanto el virus como el aislamiento, se resalta la necesidad de una atención integral por parte del sistema de salud colombiano, ya que se trata de un derecho, por esto las intervenciones deben ser tanto preventivas como en el momento y posterior al momento de algún contagio o contagio de familiares.

Otra investigación es la de Martínez (2020) Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID 19: Instrumentos para su evaluación. El artículo inicia dando un panorama general sobre las implicaciones que tienen las enfermedades relacionadas con el trabajo, asimismo establece que el estrés laboral ocasionó el 30 % de las bajas en España en el año 2019 reduciendo la productividad. La autora señala que el COVID 19 permitió generar una alerta respecto de los riesgos psicosociales de riesgo que afectan la salud en el trabajo y por ello se hace necesario la creación de planes que prevengan con eficacia y adapten a los individuos a situaciones cambiantes. El objetivo del trabajo consistió en identificar herramientas, dimensiones, fiabilidad, validez, que sirvan de referentes; mediante un análisis descriptivo y la

revisión documental. Se plantearon algunos instrumentos de medición, de alta confiabilidad para la detección de factores psicosociales. Dentro de las conclusiones se resalta que a pesar de concebirse el estrés laboral como un problema de salud pública que trae consigo elevados costos, no se le ha prestado la suficiente atención ni desde los empleados ni los empleadores, pues los empleados callan, no mencionan sus problemáticas y las empresas tan solo implantan medidas cuando se devienen sanciones legales

La siguiente investigación fue la de Cirami, Córdoba, Ferrari (2020) Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia del COVID 19. En esta investigación tuvo como objetivo la descripción de la forma en que los profesionales de la salud llevan a cabo sus estrategias para el afrontamiento del estrés, también evaluó la relación entre dichos enfrentamientos y los niveles de estrés percibidos. Tales resultados permiten la discusión respecto de las estrategias tanto de prevención como de intervención para el escenario ocasionado por la pandemia. Contó con una muestra de 150 sujetos que se desempeñan como profesionales en el ámbito de la salud. Los instrumentos utilizados fueron el EEP, el COPE-28, la subescala de sintomatología del CEMTAL y un cuestionario sociodemográfico. Se obtuvieron tres modos de afrontamiento: 1) de Evitación, 2) de Aproximación y 3) Emocional. También, se hallaron correlaciones positivas entre el Afrontamiento de Evitación con el estrés percibido y la sintomatología. En cuanto a las conclusiones se resalta la importancia de la promoción de las estrategias de afrontamiento a través de intervenciones psicoeducativas que provean de herramientas de desarrollo y aprendizaje a los trabajadores. También se resalta la necesidad de un acompañamiento que permita a los trabajadores establecer su punto de vista frente a las

actividades que desempeñan, esto cambiaría favorablemente la perspectiva que tienen los trabajadores tanto de sus actividades diarias como de la empresa.

La última investigación es la de Roldan y Díaz (2020) Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. En dicha investigación el objetivo consistió en determinar las estrategias de afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero de la Ciudad de Manta. La muestra fue constituida por 31 docentes, a nivel metodológico se trató de una investigación deductivo-inductivo estadística. Se utilizó como instrumento el test de estrés laboral, que permitió dar cuenta en qué grado de estrés se encontraban los docentes; la muestra se dividió en el 42% de hombres y el 58% de mujeres.

Dentro de los resultados más relevantes se consideró que el 35.5 % de los docentes presentan estrés laboral leve, el 29% presentan estrés laboral medio y el 25.8% presentan estrés laboral alto. Existe una diferencia de estrategias de afrontamiento a nivel de género, ya que las mujeres emplean la focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva, mientras que los hombres utilizan la técnica de expresión abierta y la evitación del problema. En cuanto a las conclusiones de la investigación se resalta que el género predominante entre los docentes es el femenino, encargado de la trasmisión del conocimiento, es decir sobrelleva toda la carga laboral, además de ello la vida personal y familiar denota mucha más carga, por lo que termina trabajando el triple.

En lo que confiere al estrés laboral, los docentes presentan niveles leves, medios y altos, lo que genera una preocupación respecto de la salud mental, pues el teletrabajo y la capacitación

para los medios digitales ha conferido en un aumento en la carga laboral, agotamiento que desencadena en el estrés.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Estrés

El estrés se ha convertido en una de las enfermedades de finales del siglo XX y todo lo que lleva corrido del siglo XXI. Las causas responden a las lógicas actuales de la globalización que han propiciado escenarios complejos que estimulan las preocupaciones y aumentan los niveles de ansiedad en los individuos quienes remisos a una condición social, política, económica y cultural, responden fisiológicamente ante la demanda y a los factores sociales estresores generando así afectaciones a nivel de salud mental y en muchas ocasiones de salud física.

Sadin (2002) permite una definición del estrés desde un enfoque social, a este respecto señala que las condiciones sociales, estas entendidas como aquellas formas de relación subjetiva y participativa de los individuos pueden llegar a ser a su vez tanto el origen como las consecuencias de las experiencias estresantes. Dentro de las definiciones médicas que se dieron al estrés hacia la segunda década de los años cincuenta se resalta la condición fisiológica de elevación de los niveles de cortisol como reacción a estímulos específicos denominados estresores:

Inicialmente el estrés se desarrolla como concepto novedoso y relevante en el ámbito de la Medicina a partir de los trabajos pioneros de Selye (1936, 1960, 1974). Este autor identificó la respuesta del estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas,

fundamentalmente hormonales; concretamente, definió la respuesta del estrés en términos de activación del eje hipotálamo-hipófiso-córticosuprarrenal, con elevación de la secreción de corticoides (cortisol, etc.), y del eje simpático-médulo-suprarrenal, como reacción a estímulos inespecíficos (estresores). Si se mantiene esta activación, se produce el síndrome del estrés, el cual se caracteriza por hiperplasia de la corteza suprarrenal, involución del timo y aparición de úlceras de estómago. Mientras que el estrés consiste en la suma de los cambios inespecíficos que tienen lugar en todo momento en el organismo, el síndrome general de adaptación (expresión del estrés a través del tiempo) se refiere a todos los cambios inespecíficos que se desarrollan a través del tiempo durante una exposición continua a un alarmígeno (Selye, 1960; véase Sandín, 1995,2001). (Sadin, 2002, p.143)

Sin embargo existen otros postulados que hacen referencia al concepto de homeostasis que indica que los cuerpos tienden a buscar un equilibrio interno; por esto, ante las amenazas de tipo social, el organismo reacciona generando una acción que permita equilibrar las condiciones a nivel del individuo. No obstante, algunos estudios mencionados por Sadin (2002) han concluido que ante la incapacidad del cuerpo humano de reaccionar a situaciones sociales estresantes de manera satisfactoria se presentan importantes complicaciones a nivel de salud física, como problemas cardiovasculares, hipertensión, úlcera, dolores vasculares entre otros.

Gómez y Escobar (2002) permiten una aproximación un tanto más etimológica e histórica respecto del estrés. Señalan que la palabra proviene del latín *stringere*, que significa oprimir, apretar o atar. Hacia el siglo XVII la palabra expresaba el sufrimiento, la privación o las calamidades que tenían las personas, para el siglo XVIII, la palabra se relaciona con el vocablo inglés *strain* que hace alusión a la tensión, a comprimir y constreñir. Ya para los primeros años

del siglo XX, se introdujo el término por primera vez en el contexto de la fisiología, haciendo referencia a condiciones tanto internas como externas a través de las cuales los organismos responden mediante la activación de los sistemas nerviosos simpáticos para preservar el equilibrio interno.

Duval, González y Rabia (2010) plantean que desde el mundo de las neurociencias el estrés denota tres modos principales de control; el primero establece que el estrés se encuentra controlado en sus componentes emocionales, fisiológicos y conductuales, a través de hormonas que liberan la corticotropina; el segundo que hace referencia a la reacción del hipotálamo-hipofisocorticosuprarrenal al estrés está modulado en su intensidad y su duración por el feedback de los glucocorticoides al nivel del hipocampo; la tercera tiene que ver con la reciprocidad de interacciones entre el sistema inmunitario y el sistema nerviosos central. Desde la perspectiva fisiológica y neurológica, el estrés puede ser definido como un estímulo puntual ya sea agresivo o no que se percibe como amenaza para la homeostasis, el estrés activa un conjunto de reacciones con respuestas tanto conductuales como fisiológicas que permiten al organismo responder de la manera más adaptativa posible.

2.2.2 Estrés laboral

El estrés laboral se suma a todo un cúmulo de enfermedades asociadas al trabajo, la mayoría de estas son enfermedades físicas, sin embargo durante los últimos años se les ha prestado una mayor atención a todas aquellas problemáticas de la salud mental, pues como ya se ha expresado en otro momento de la presente investigación, se trata de un asunto de grandes proporciones que viene generando impacto negativo en la población mundial.

De hecho, ante la emergencia sanitaria de la salud mental, donde cabe la patología del estrés en el marco laboral, se han movilizado diferentes acciones legales con objeto de generar políticas públicas que regulen las condiciones laborales, que conduzcan a las empresas y los empresarios a trabajar por la comunidad a manera de agradecimiento por los beneficios que esto reciben de la misma (Fernández, Siegrist, Hernández, 2003):

La importancia real de la vida laboral activa para la salud de las personas supera con mucho la consideración que actualmente tiene para la higiene y la medicina del trabajo. Esto resulta, por un lado, del hecho que las enfermedades profesionales reconocidas o los trastornos habitualmente relacionados con el trabajo representan sólo una parte mínima en el amplio espectro de enfermedades que en realidad están influidas o motivadas por la vida laboral activa. (p.1)

Dentro de las consideraciones para poder hablar sobre estrés en el ámbito laboral, los autores destacan una serie de fenómenos que han movilizad el trabajo de un escenario a otro, tales son: los progresos técnicos, la automatización e incorporación de la tecnología de la información, las condiciones macroeconómicas globales, el incremento de los turnos en el trabajo, ; ante este cambio se presenta la necesidad de establecer mucho más control, a pesar de haber disminuido la actividad física, se considera que se presentan muchas más situaciones de estrés (Fernández, Siegrist, Hernández,2003).

Por esto, el estrés es el resultado de una transacción entre unas características específicas de situación (situaciones) y las reacciones humanas ante estas situaciones (véase más adelante). Estrechamente unido al primer malentendido surge el segundo, a saber: el que supone que no se puede definir el estrés de manera general, sino que cada persona

reacciona en cada caso de manera diferente. En otras palabras, que el estrés significa algo distinto para cada persona. Si esto fuera así, el tema no podría ser asunto de análisis científico. (p.2)

La mayoría de las veces se trata de estresores externos, que provienen de condiciones o situaciones cercanas, pero también se pueden presentar situaciones de estrés por condiciones internas. Los estresores hacen alusión a exigencias en las que los individuos se deben enfrentar a manera de superación o resolución de problema, cuando se trata de situaciones nuevas, se intenta una evaluación del reto, pues se pretende determinar si existe la posibilidad de dominar esta nueva situación (Fernández, Siegrist, Hernández, 2003).

Esto ha conducido a pensar que tanto la medición del estrés laboral como su impacto a nivel psicosocial requieren de esfuerzos tanto académicos como políticos. Díaz (2011) menciona la resolución 2646 que permite establecer los parámetros de riesgo psicosocial en el trabajo, pues desde el Ministerio de protección se han movilizad o esfuerzos en función de que las empresas asuman responsabilidades destinando tanto recursos humanos como económicos para evaluación, intervención, prevención y monitoreo de posibles riesgos psicosociales ya que es responsabilidad del empleador velar por la salud tanto física como mental de sus empleados según los literales a y c del Artículo 91 del Decreto-Ley 1295 de 1994.

Por su parte Arias (2012) plantea una relación entre los sucesos vitales y el estrés laboral, ya que permiten predecir el grado de estrés. Los sucesos vitales se entienden como sucesos relevantes en la vida de las personas, aunque existen diferencias entre los sucesos vitales y los sucesos cotidianos, pues los primeros encuentran mayor relación con elevados niveles de estrés por su naturaleza traumatizantes. Se trata entonces de acontecimientos que aparecen en algún

momento de la vida de las personas y afectan la salud física y mental de quien los vive, en la mayoría de los casos responden a cambios evolutivos, transiciones de un momento a otro de la vida (Arias, 2011). Se puede resaltar que los sucesos vitales más relevantes del escenario empresarial son cambios de hábitos de alimentación, cambios en las condiciones de vida, cambios en el estatus económico, cambios en los hábitos del sueño; sin embargo se presenta divergencias en tanto el rango en la empresa y el rol que desempeña, lo que permite establecer que si bien los sucesos vitales pueden ser factores para el estrés laboral, existe muchas variables para poder contemplar una respuesta común satisfactoria (Arias, 2011).

López y Campo (2002) plantean las consecuencias problemáticas del estrés laboral tanto para la salud de los trabajadores como para la competitividad de las empresas; a nivel individual los factores que inciden para generar estrés se relacionan con afectaciones a los proyectos de vida, la estabilidad laboral, los cambios en el trabajo, dificultad para relacionarse con los compañeros, presión de los mandos superiores. Mientras que a nivel empresarial, las consecuencias de que los trabajadores se encuentren con altos niveles de estrés pueden desencadenar un clima laboral inadecuado, baja productividad, rotación permanente del personal, comunicación negativa.

Por otro lado Posada (2011) reconoce que existen otras causas que si bien no se relacionan directamente con lo laboral si presentan una relación indirecta y conducen a generación de estrés como los tiempos prolongados de permanencia en el recorrido hacia el trabajo y viceversa, violencia en la zona donde queda el lugar de trabajo, los conflictos sociales, económicos y políticos que se presentan en los países del tercer mundo como Colombia, las normatividades relacionadas con la salud y la pensión, los tipos de contratos entre otros.

Peiro y Rodríguez (2008) establecen que los cambios que se perciben a nivel macro debido a fenómenos como la globalización, desencadenan afectaciones en la salud mental y física de los contextos laborales, a este respecto señalan diferentes expresiones de cambio como:

Los cambios en las empresas, Junto con los producidos por las nuevas tecnologías, los mercados, los sistemas de valores y los cambios demográficos de la fuerza laboral están introduciendo importantes transformaciones en las actividades laborales. El trabajo mental y el trabajo emocional, la flexibilidad laboral, las interacciones sociales más frecuentes y complejas con una gran cantidad de gente (compañeros, proveedores, clientes, etc.), el trabajo a distancia (teletrabajo), los nuevos sistemas de dirección que buscan aumentar la eficiencia y las nuevas relaciones entre empleados y empleadores son algunas de las características que moldean las nuevas formas de actividad laboral, los sistemas de trabajo y los mercados laborales. (p.68)

Se puede reconocer entonces que los cambios a nivel macro de los últimos años, a pesar de que en muchas ocasiones resulten positivos y favorezcan a desempeños más asertivos, son otra causa de estrés y por esto durante el siglo XXI como se ha mencionado la salud mental se convirtió en una de las principales problemáticas que debe ser afrontada a nivel interdisciplinar, pues se presenta en múltiples contextos y obedece a múltiples causas.

Osorio y Cárdenas (2017) establecen una estrecha relación entre el estrés laboral y los factores psicosociales de riesgo, que no son otra cosa sino la alta probabilidad de afectación de manera importante la salud de los trabajadores y el desempeño del mismo en el escenario laboral. Las autoras se permiten una aproximación a la definición de estrés laboral incluyendo las variables que en este inciden; dentro de sus señalamientos que responden a una pesquisa

bibliográfica de más de 80 artículos se permiten establecer que la tensión del estrés no puede solamente entenderse como el resultado de aspectos del ambiente de trabajo, sino de los efectos conjuntos de la demanda de trabajo y de libertades en toma de decisiones del trabajador frente a esas demandas.

Esto evidencia que Karasek ya hace una distinción entre estrés como estado interno de la persona y la tensión laboral como el resultado de la interacción entre demandas y control del trabajador, que acorde con lo encontrado en Selye (1960) se comprende además, que el estrés es un estado del organismo que se hace manifiesto por un síndrome, el Síndrome General de Adaptación (SGA), que se compone de las fases de alarma (el alarmógeno o agente que interrumpe el funcionamiento estable del organismo), adaptación y resistencia (el organismo trata de volver a su estado de equilibrio normal) y agotamiento (se da cuando la fase de adaptación y resistencia se ven superadas por la acción del alarmógeno). (Osorio y Cárdenas, 2017, p.86)

Finalmente Atalaya (2001) reconoce que el estrés laboral también desencadena en problemas físicos, a este respecto se menciona la gastritis que a la postre se puede volver crónica y desencadenar en una úlcera gástrica, también algunas enfermedades degenerativas del corazón, los riñones y los vasos sanguíneos.

2.2.3 Estrategias de afrontamiento

Estudios descriptivos y correlacionales han permitido avances para reconocer cuáles son aquellas estrategias de afrontamiento que se llevan a cabo en los escenarios laborales para confrontar situaciones de la salud mental, dentro de las que se destacan el estrés. París y Omar

(2009) establecen que para enfrentar el estrés los individuos acuden a estrategias cognitivas y comportamentales que permiten la mediatización de las relaciones entre la percepción del estrés y la adaptación somática y psicológica.

Dentro de los planteamientos teóricos París y Omar (2009) resaltan que Lazarus y Folkman (1984) dimensionan dos tipos de funciones principales del afrontamiento que generalmente coexisten. El manejo del suceso y la regulación de la respuesta emocional que pueda llegar a generar el evento. De manera que el primero se encuentra dirigido a la definición de problema y la resolución por medio de la búsqueda de soluciones alternativas; por otro lado, el segundo, que también se conoce como afrontamiento paliativo, se encuentra condicionado a disminuir el grado de trastorno emocional pues modifica la percepción de la situación pero no la modifica objetivamente, se utiliza para regular las propias emociones pero realmente no conduce a cambios sustanciales de la situación (París, Omar, 2009). A fin de cuentas estos dos tipos se terminaron denominando dentro de la teoría como afrontamiento focalizado en el problema y focalizado en la emoción.

Martínez, Piquera E Ingles (s.f) establecen una relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento dado que la inteligencia emocional en su dimensión de habilidades de percibir, regular las emociones, juegan un papel preponderante a la hora de darle solución a una situación problema. En cuanto a las estrategias emocionales se plantean la definición:

El “esfuerzo” cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son

evaluadas como algo que excede los recursos de la persona, es lo que se ha acordado denominar estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984). (p.5)

Asimismo reconocen que estas estrategias de afrontamiento pueden presentar variaciones en respuesta al estrés en lo que respecta al género, pues estudios dan cuenta que desde los inicios de la adolescencia hasta la adultez, las mujeres pueden llegar a experimentar sensaciones negativas a un nivel superior que los hombres, algo que también encuentra una estrecha relación con lo cultural, pues durante ese intervalo de tiempo se presentan algunas presiones sociales hacia el género femenino que pueden resultar en factores estresores.

A nivel psicológico se resaltan factores como el bajo autoconcepto, mayores niveles de ansiedad social y depresión. Por otro lado, en diferentes investigaciones se ha sustentado que las mujeres pueden llegar a experimentar ciertas habilidades sociales respecto de los hombres, tales son la empatía, el asertividad y la conducta psicosocial (Martínez et al, s.f)

En primer lugar, es preciso señalar que los estudios que relacionan la IEP con las estrategias de afrontamiento al estrés y la capacidad de autorregulación emocional indican que existen una serie de factores que influyen en la adecuada elección de las estrategias de afrontamiento del estrés y que están interrelacionados con la IE (Kruger, 2009). Algunos de estos factores identificados son los siguientes: las creencias de autoeficacia (Bélanger et al, 2007; Chan, 2008), el uso de las emociones positivas y las redes de apoyo social (Chan, 2006; Chuang, 2007; Montes-Berges y Augusto, 2007). Este último aspecto es considerado una estrategia activa y apropiada en las relaciones sociales y en la resolución de problemas. Así, los estudios que relacionan las distintas dimensiones de la IEP y los tipos de estrategias de afrontamiento (dirigidas hacia la tarea de manera reflexiva-lógica o hacia la emoción: ira, tristeza, etc.) sugieren

que las personas con niveles altos en IE utilizan estrategias de afrontamiento basadas en la aceptación y la participación en actividades con el resto de iguales (Chan, 2003), son más propensas a adoptar estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión, evaluación de la situación y destacan por sus habilidades sociales/interpersonales, habilidades de organización y gestión del tiempo (Pau et al., 2004) (Martínez et al, s,f, p.8)

Si bien en lo planteado por el autor no se establece que se remita a los contextos laborales, se puede considerar que la generalización que se hace allí frente a las Inteligencia Emocional y las estrategias de afrontamiento pueden ser utilizadas para cualquier tipo de contexto. Se resalta entonces la utilización de estrategias asociadas a la aceptación, la reflexión y la evaluación que constituyen un compendio de habilidades sociales que a su vez permite a los individuos a enfrentarse a situaciones de estrés. Por lo tanto, el rol de algunas de las dimensiones de la IEP en las estrategias de afrontamiento al estrés es decisivo para preservar tanto la salud mental como la búsqueda de apoyo social ante una situación de estrés.

Ante situaciones estresantes se puede destacar la claridad emocional ya que permite la regulación del estado de ánimo, ya que esta permite la capacidad para identificar los sentimientos y para expresar, generan bienestar físico, psíquico y pueden ser concebidas como estrategias de afrontamiento de tipo instrumental.

Castaño y León del barco (2010) permiten la distinción entre dos conceptos que podrían parecer lo mismo, a saber los estilos de afrontamiento y las estrategias de afrontamiento. Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales a través de las cuales se les da frente a situaciones, además son los responsables de las preferencias individuales. Mientras

tanto, las estrategias de afrontamiento hacen alusión a los tipos concretos que se utilizan en cada contexto, y pueden ser cambiantes:

Por otro lado, el estudio de los estilos y estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés interpersonal es un área de interés fundamental en la salud mental. Una buena adaptación al medio, en cuanto adecuadas relaciones interpersonales y apoyo social, se considera como un factor básico de salud mental. En este sentido, los estilos y estrategias de afrontamiento de los que dispone la persona y que utiliza de forma habitual, pueden suponer un facilitador, o un obstáculo, para la interacción con los otros, es decir, para relacionarnos de forma efectiva con los demás. Conocer las relaciones entre los estilos interpersonales y las estrategias de afrontamiento que utiliza la persona ante situaciones de estrés sería un primer paso. (Castaño, León del Barco, 2010, p. 246)

Martínez, Reyes, García, González (2006) reconocen la importancia de las estrategias de afrontamiento en relación con diferentes estados de ánimo que se presentan durante el estrés. En muchas ocasiones depende de la actitud que tienen los individuos en el contexto laboral para que las estrategias de afrontamiento resulten acertadas, por ende tanto el optimismo como el pesimismo disposicional, son variables que inciden en la eficacia de las estrategias, asimismo encuentran incidencia en la enfermedad o salud mental. Con el ánimo de contextualizar tanto sobre el optimismo así como el pesimismo disposicional, resulta efectiva las definiciones de Martínez et al (2006). El optimismo disposicional hace alusión a las expectativas positivas y generalizadas que se tienen sobre el futuro, se presume así, que el futuro deparará cosas mejores que el presente. Por otro lado, el pesimismo disposicional hace referencia a las negativas posiciones que se tienen tanto en el presente como hacia el futuro, además de ello, diferentes

investigaciones según Martínez et al (2006) han puesto en evidencia que se trata de una problemática tanto de salud física como mental.

Tal como se ha puesto en evidencia las estrategias de afrontamiento encuentran muchas resistencias y depende mucho del contexto del individuo, de sus propias formas de construcción del mundo, de sus relaciones con sus pares, poder determinar cuáles son las estrategias más eficientes para enfrentar el estrés en el contexto laboral. Pues a diferencia del estrés en términos generalizados, el cúmulo de variables que podrían generar no dependen exclusivamente del individuo, sino que se encuentran inmersas en toda una red de roles, tareas, compromisos y formas de relacionamiento que implican otros actores sociales y que repercuten en el comportamiento del individuo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3 Diseño Metodológico

3.1 Enfoque

El presente estudio es cualitativo que en rasgos generales, Hernández, Fernández et al (2014) lo definen como un proceso de investigación que se enmarca en las percepciones y experiencias del sujeto a quien investiga, se trata de indagar por las subjetividades, por los relatos y por eventos que se gestan en la cotidianidad. Algunas de las principales características de este enfoque según los autores son:

No existe un proceso estricto para desarrollar la investigación, se permite un proceso cíclico de ir y volver para complementar información o para cambiar la perspectiva de acuerdo con lo que haya previsto en la realidad social que investiga; así mismo, tiene una lógica inductiva en donde se explora, se registra y luego se hace el análisis a la luz de la teoría, pasando de lo particular a lo general (p.8)

Teniendo en cuenta este enfoque, se aplica para la investigación porque se quieren conocer aspectos subjetivos en los procesos de afrontamiento ante el estrés laboral, un proceso que es común en las organizaciones, pero que presenta particularidades en el sujeto y en el medio, especialmente cuando se trata de un medio que representa un riesgo como el evento pandémico.

De esta manera, la relevancia de este enfoque radica en que permite ahondar en las experiencias de los sujetos, así mismo permite que estos relaten su cotidianidad desde su propia

perspectiva, con esto se quiere conocer emociones, comportamientos, relaciones e interacciones que se dieron bajo la situación de COVID-19 mientras laboraban fuera de sus casas.

3.2 Alcance de investigación

De acuerdo con lo anterior, este proyecto se enmarca en el alcance descriptivo transversal y narrativo. Este alcance es definido por Hernández et al (2014) como “un proceso de registro de lo que se observa en el medio o entorno de la investigación” (p. 92), esto quiere decir que se centra en los detalles y en la descripción de los sucesos como se presentan en las realidades sociales en un tiempo determinado. De esta manera el proyecto es de tipo descriptivo porque lo que se pretende es escuchar cómo conciben los empleados el ambiente laboral durante un tiempo determinado, para así registrar y describir a través del contacto que se tenga con ellos durante la investigación.

3.3 Diseño de la investigación

Por otro lado, el diseño de la investigación es narrativo definido por Blanco (2011) como un proceso interdisciplinar que conecta las formas literarias y oratorias con las ciencias sociales, se trata de una indagación desde el relato oral o escrito, el cual puede otorgar diferentes significaciones de un mismo fenómeno para dar una visión integral y complementaria desde las subjetividades. De esta manera el proyecto hace uso del tipo narrativo porque es a través de la comunicación y el relato propiamente que se obtiene la información, con esto se quiere conocer las experiencias desde su punto de vista ya que los elementos que causan estrés pueden variar en cada persona y pueden estar relacionados con diferentes causas en el ambiente laboral. La

investigación se centra en conocer las percepciones y sentimientos que causan estrés en cada uno, asociado a la vida laboral en un ambiente de incertidumbre por el COVID-19.

3.4 Técnica de investigación

En la recolección de datos cualitativos se usa la técnica de grupos focales que se puede considerar como una entrevista colectiva en donde se esperan conocer experiencias y emociones con respecto al estrés y actividades laborales durante el confinamiento para Hamui y Varela (2013):

Se trata de una técnica que privilegia el habla, y cuyo interés consiste en captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo. Los grupos focales se llevan a cabo en el marco de protocolos de investigación e incluyen una temática específica, preguntas de investigación planteadas, objetivos claros, justificación y lineamientos. De acuerdo al objetivo, se determina la guía de entrevista y la logística para su consecución (elección de los participantes, programación de las sesiones, estrategias para acercarse a ellos e invitarlos, etc.) (p.57).

En este sentido, esta técnica se utiliza en el proyecto porque permitirá conversar con los empleados y proveer temas que permitan una participación para conocer cómo piensan y viven su cotidianidad laboral, se generan preguntas a través de una guía semiestructurada con base en categorías de análisis extraídas del marco teórico y se establece una o dos sesiones con objetivos y el planteamiento de la conversación, de manera que el grupo de entrevistados conozca y del consentimiento para hablar de temas personales. Se plantean estrategias dinámicas para acercarse a ellos y lograr confianza.

En este caso, para complementar la investigación y para dar validez y confiabilidad a esta técnica, se genera una bitácora o diario de campo que permitirá que el grupo de estudiantes investigadores plasmen sus observaciones del lenguaje verbal y no verbal y hagan análisis en tiempo real de la situación.

3.5 Análisis de la información

El análisis de la información se hace a través de categorías que se abstraen del marco teórico del proyecto de investigación y hacen parte del proceso de interpretación, de acuerdo con Díaz (2018) se trata de “verificar la presencia de temas, palabras o de conceptos en un contenido y su sentido dentro de un texto en un contexto”. En este sentido desde el marco teórico se generan los conceptos que se han desarrollado en la disciplina para aplicarlos a una realidad concreta y así hacer un cotejo sobre estos preceptos y lo que se observa en la vida cotidiana.

Las categorías son definidas por Romero (2005) como: “La palabra categoría, se refiere en general a un concepto que abarca elementos o aspectos con características comunes o que se relacionan entre sí. Las categorías son empleadas para establecer clasificaciones” (p. 113). De acuerdo con lo anterior, se seleccionan diez categorías basadas en los conceptos de: Estrés, estrés en el ámbito laboral y las estrategias de afrontamiento. Cada categoría se aborda de acuerdo con los autores hallados y con subcategorías que son aspectos emocionales, diagnósticos o síntomas relacionados con las tres categorías

Se plantea un análisis de categorías con triangulación: “La triangulación se realiza una vez planteadas las dimensiones del análisis: se procede a integrar las fuentes bibliográficas (temáticas, teóricas y metodológicas) y los estudios previos relacionados con los testimonios

clasificados” (Hamui y Varela, 2013, p.59). De esta manera se crean categorías de análisis que se remiten al marco teórico y que permiten hacer comparativos y complementos con los resultados que se arroja en la realidad social estudiada.

El instrumento que se utiliza en este proyecto es una matriz de análisis categorial que es un esquema que contiene las categorías, las subcategorías y las respuestas del sujeto, es una matriz de categorización deductiva que según Romero (2005) es el proceso de recolección concreta de datos que se refieren a las categorías definidas. En este caso se hace la matriz para ingresar la información de cada sujeto referente a cada categoría y subcategoría

Tabla 1
Matriz de categorización

Categoría	Definición	Subcategoría	Sujeto 1
Estrés	Duval, González y Rabia (2010) plantean que desde el mundo de las neurociencias el estrés denota tres modos principales de control; el primero establece que el estrés se encuentra controlado en sus componentes emocionales, fisiológicos y conductuales, a través de hormonas que liberan la corticotropina; el segundo que hace referencia a la reacción del hipotálamo-hipofisocorticosuprarrenal al estrés está modulado en su intensidad y su	Síntomas <ul style="list-style-type: none">● Ansiedad● Fatiga● Problema de sueño	

duración por el feedback de los glucocorticoides al nivel del hipocampo; la tercera tiene que ver con la reciprocidad de interacciones entre el sistema inmunitario y el sistema nervioso central. Desde la perspectiva fisiológica y neurológica, el estrés puede ser definido como un estímulo puntual ya sea agresivo o no que se percibe como amenaza para la homeostasis, el estrés activa un conjunto de reacciones con respuestas tanto conductuales como fisiológicas que permiten al organismo responder de la manera más adaptativa posible.

Estrés laboral El estrés laboral se suma a todo un cúmulo de enfermedades asociadas al trabajo, la mayoría de estas son enfermedades físicas, sin embargo durante los últimos años se les ha prestado una mayor atención a todas aquellas problemáticas de la salud mental, pues como ya se ha expresado en otro momento de la presente investigación, se trata de un asunto de grandes proporciones que

Causas

- Inestabilidad laboral
- Cambios en el cargo
- Presión jefes

Consecuencias

- Accidentes de trabajo
- Consumo de drogas

viene generando impacto negativo en
la población mundial

- Ansiedad
- Alteraciones en el habla
- Síntomas extrapiramidales

Síntomas

- Baja productividad
 - Mal ambiente laboral
 - Comunicación negativa
 - Apatía
 - Depresión
 - Irritabilidad
 - Sensación de soledad
-

Estrategias de afrontamiento	Paris y Omar (2009) establecen que para enfrentar el estrés los individuos acuden a estrategias cognitivas y comportamentales que permiten la mediatización de las relaciones entre la percepción del estrés y la adaptación somática y psicológica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Regulación de emociones ● Búsqueda de soluciones ● Gestión del tiempo
------------------------------	--	---

Fuente Elaboración propia (2021)

3.6 Procedimientos

A continuación se presentan los procedimientos para cada objetivo específico donde se describe el paso a paso para lograr la investigación y cumplir con el objetivo general.

Tabla 2
Procedimientos del proyecto de investigación

Objetivos	Proceso	Técnicas y actividades
Describir los eventos de estrés laboral más frecuentes de los auxiliares durante el evento de pandemia y confinamiento por COVID-19	Proceso de recolección de información Se utiliza la técnica de grupos focales para conocer qué eventos generan estrés en el desarrollo de las labores dentro de la organización, cuáles en las dimensiones individuales y cuales a nivel colectivo.	ACTIVIDAD: Fase 1 diagnóstico de las causas y síntomas de estrés general y laboral en los auxiliares. Sesión de grupo focal con la aplicación de preguntas sobre el estrés y el estrés laboral. Con esta información se hace un análisis de las causas y síntomas en común asociados al evento pandémico. Se hace

		<p>uso de la matriz categorial y se hace una interpretación de la categoría en general y las subcategorías en particular a través de un texto tipo ensayo que introduce los relatos con el análisis propio y el uso de citas para soportar los resultados</p>
<p>Establecer los mecanismos de afrontamiento a nivel individual y colectivo que incidieron en el manejo del estrés laboral y el estrés por el evento pandémico de los auxiliares logísticos</p>	<p>Proceso de recolección de información y análisis categorial</p> <p>Se utiliza la técnica de grupos focales para conocer los mecanismos de afrontamiento del estrés laboral durante el evento pandémico, se analizan las relaciones entre la ejecución de las actividades laborales y la tensión por la pandemia</p>	<p>ACTIVIDAD: Fase 2</p> <p>conocimiento de las estrategias de afrontamiento.</p> <p>Sesión de grupo focal para conocer aspectos que causan el estrés laboral y las formas en que los auxiliares afrontan el estrés, se hacen preguntas sobre las estrategias para mitigar eventos de estrés.</p> <p>Posteriormente las respuestas se integran a la matriz categorial con categorías y subcategorías para hacer un análisis de las palabras clave o frases en común que demuestran estrategias de afrontamiento a nivel individual y colectivo. El análisis se hace tipo ensayo presentando algunos relatos, haciendo un análisis propio y</p>

		citando autores que soportan esta realidad de los trabajadores.
--	--	---

Determinar la efectividad percibida en las estrategias de afrontamiento de los auxiliares para mitigar los efectos del estrés laboral que no estuvieron sometidos al aislamiento obligatorio.	<p>Proceso de análisis de la información</p> <p>Se hace uso de la matriz categorial para analizar si los colaboradores perciben efectividad en las estrategias de afrontamiento</p>	<p>ACTIVIDAD: Fase 3 análisis de las estrategias de afrontamiento</p> <p>Se utiliza la matriz categorial con las respuestas en general para determinar los síntomas de estrés, las estrategias que se usan para mitigar los síntomas y se analiza a través de los relatos si los colaboradores sí perciben efectividad en dichas estrategias.</p> <p>Es un proceso de análisis con triangulación presentando relatos, análisis propio desde la observación durante el grupo focal y la teoría consultada para el proyecto para dar soporte a la investigación.</p>
---	---	--

3.7 Población y muestra

Dentro de este proyecto, la población la conforma los empleados actuales de una empresa de logística de la ciudad de Medellín. Se hace una muestra no probabilística por conveniencia a 10 auxiliares logísticos que laboraron durante el confinamiento por la pandemia de COVID-19.

Los criterios de inclusión son:

- Empleados de la empresa seleccionada
- Labores en auxiliar de logística
- Cumplimiento del horario laboral durante el confinamiento
- Residentes de la ciudad de Medellín

3.8 Instrumento

A continuación se presentan las preguntas del grupo focal a través de una guía semiestructurada que da cuenta de las categorías y subcategorías provenientes del marco teórico que es el derrotero de este proyecto de grado.

Tabla 3
Instrumento grupo focal

Grupo focal
1. Preguntas para introducir el tema
<ul style="list-style-type: none">● ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?● ¿Siempre ha trabajado en el cargo en el que labora actualmente?● ¿Está conforme con su vida laboral?

-
- ¿La empresa realiza actividades para el bienestar de los empleados?

2. Preguntas sobre el estrés general

- ¿Ha sufrido de estrés en los últimos meses?
- ¿Qué eventos le han causado estrés?
- ¿Ha sufrido de ansiedad en los últimos meses y que la ha causado?
- ¿Se siente frecuentemente cansado y siente fatiga para hacer actividades cotidianas? Relate en qué momentos se le presenta y cómo se siente
- ¿Ha tenido problemas para dormir? ¿Con qué frecuencia? ¿Qué siente cuando no puede dormir?

3. Preguntas sobre el estrés laboral

- ¿Su trabajo lo ha hecho sentir estresado? ¿En qué circunstancias?
- ¿Se ha sentido estresado en los últimos meses?
- ¿Considera que la pandemia ha influido en que usted sienta estrés mientras labora?
- ¿Considera que la inestabilidad laboral puede ser una causa de estrés? ¿En qué momento siente usted que se puede presentar la inestabilidad laboral?
- ¿Cómo puede influir la pandemia en su inestabilidad laboral y se siente presionado ante esta situación?
- ¿Qué siente cuando la empresa le exige cambiar actividades o le propone un nuevo cargo?
- ¿Qué siente cuando el jefe o mandos superiores lo presionan?
- ¿Reconoce lo que siente cuando le dicen que tiene baja productividad?
- ¿Cree que la baja productividad puede ser causada por el estrés? Relate en qué momento le ha sucedido esto
- ¿Durante la pandemia ha sentido baja productividad y cree que se asocia a este evento o a otra circunstancia? Relate qué piensa
- ¿Durante los últimos meses ha sentido que el ambiente laboral cambió? ¿Cómo cambió, qué aspectos negativos ve y qué aspectos positivos?
- ¿Cómo ha sido la comunicación con jefes y compañeros, ha tenido dificultades de comunicación en los últimos días y cómo se siente cuando pasa esto?

4. Preguntas estrategias de afrontamiento

-
- ¿Qué hace cuando se presenta una situación estresante en su día laboral?
 - ¿Cómo logra generar una solución a una situación de estrés?
 - ¿Qué medidas está tomando para evitar estresarse por el evento pandémico mientras labora?
 - ¿Cuáles son las estrategias para evitar la presión de sus jefes?
 - ¿Siente que es importante tener una gestión del tiempo para manejar el estrés?
 - ¿Las soluciones y las emociones que usa para mejorar el estrés han sido efectivas?

Fuente Elaboración propia (2021)

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4. Resultados

A continuación, se exponen los resultados de la presente investigación, la cual se ve sustentada por un proceso de categorización de las subcategorías y categorías expresadas en la matriz correspondiente al anexo 1. Dicha información fue contrastada con cada una de las categorías para llegar a aproximaciones de cada uno de los sujetos entrevistados; de esta forma, dichos conceptos, se pudo llegar a analizar los resultados en la forma de cómo estos, según la teoría, se vieron reflejados en la realidad, considerando la información colectada por cada uno de los sujetos entrevistados durante el trayecto de esta investigación. Los sujetos manifestaron sus vivencias en virtud de su desempeño, conductas, dinámicas y experiencias de trabajo en las distintas áreas o espacios laborales de la empresa la cual laboran, constituyendo información sumamente pertinente para su categorización, constituyendo el centro de contrastación y análisis de este estudio.

Las entrevistas fueron transcritas y posteriormente categorizadas por cada una de ellas, con el fin de dar respuesta al interrogante formulado. La primera categoría se denomina estrés, y la componen las siguientes subcategorías, las cuales se estudian en base a los síntomas que la caracterizan: ansiedad, fatiga y problemas de sueño. La segunda categoría es estrés laboral, dicha categoría está conformada por tres grupos de subcategorías, la primera delimitadas a las causas (inestabilidad laboral, cambios en el cargo, presión de jefes), la siguiente subcategoría delimitadas por las consecuencias (accidentes de trabajo, consumo de drogas, ansiedad, alteraciones en el habla, síntomas extrapiramidales), y una última subcategoría concerniente a los síntomas (baja productividad, mal ambiente laboral, comunicación negativa, apatía, depresión,

irritabilidad, sensación de soledad). La última categoría está delimitada por las estrategias de afrontamiento, las cuales están como subcategorías los siguientes aspectos: regulación de emociones, búsqueda de soluciones y gestión del tiempo.

Para el análisis de la información se utilizó un procedimiento de análisis de las categorías a través de una matriz artesanal, la cual está definida como la deconstrucción de los enunciados los cuales permiten la descomposición del objetivo de estudio (Hurtado y Toro, 1997). Por lo tanto, fue imperante el uso de una matriz categorial donde la categoría debe ser definida en conjunto con la descripción de las subcategorías que la conforman, constituyendo así la descomposición completa de cada categoría y darle sentido lógico y racional al análisis. Para completar dicho análisis, se contrastó cada definición de la subcategoría con lo expuesto por cada unidad de informante.

De esta manera, los datos fueron colectados a través de una entrevista en forma de expresiones verbales, cuyo propósito de análisis fue describir experiencias de cada uno de los sujetos entrevistados, y descubrir conceptos y categorías presentes en función de las interrogantes planteadas como problemas, cuyos resultados respondieron a ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento hacia el estrés en diez trabajadores de una empresa medellinense que no sometió a sus trabajadores al aislamiento obligatorio por el COVID 19 en su primera etapa?.

A partir de tal estructura se muestra, el análisis de resultados, de cada una de las subcategorías y categorías correspondientes delimitadas para esta investigación.

4.1. Categoría Estrés.

4.1.1. Categoría Estrés. Subcategoría ansiedad.

Para Reyes (2005, citado por Ortiz y Armoa, 2020) la ansiedad se puede definir como:

La anticipación temerosa de peligro inminente acompañado de un sentimiento intenso y displacentero en el organismo, o de síntomas físicos ubicados en cualquier región de la geografía corporal. Implicando el presentimiento de que algo grave puede ocurrir.

La sensación consecuente cuando se siente ansiedad es la preocupación, y persistencia excesiva de miedos de forma recurrente cuando esta se manifiesta en forma de trastorno, los cuales pueden desencadenarse en un ataque de pánico. (p.5)

En este sentido, y para enriquecer lo expresado por Reyes (2005), dichos sentimientos de ansiedad pueden interferir con las actividades diarias de las personas, lo que conlleva a un estado que incluso deriva en algo incontrolable y duradero. Entre los síntomas más habituales son sensación de nerviosismo, sensación de peligro, sudoración, temblores, problemas para concentrarse, problemas para conciliar el sueño, debilidad o cansancio. En la tabla 4 se pueden observar la información recabada basada en la contratación de la definición de Reyes (2005) y lo colectado de cada uno de los sujetos.

De los participantes quienes manifestaron eventos de ansiedad expresados, al menos uno respondió afirmativamente que si sufre, o sufrió de dichos eventos de ansiedad producidos por preocupaciones relacionadas a enfermedades respiratorias previas que podrían desencadenar un cuadro enfermizo en caso de contagio por COVID tal como lo expresa el sujeto 5 “De pronto al principio sí, porque yo tenía enfermedades de base”, sin embargo, la categorización también arrojó que otro sujeto, sujeto 4, también manifestaba ansiedad al momento de conciliar el sueño,

“para dormir toda la noche yo doy vueltas y vueltas, dos días a la semana”, lo que para ambos casos se evidencia la sintomatología en base a lo expresado por Reyes (2005).

Sin embargo, al considerarse hechos únicos en dos de los sujetos entrevistados, se interpreta, para propósitos de esta investigación, como no frecuente dicha sintomatología según la información colectada por extensa mayoría de los sujetos en el estudio, por lo que la subcategoría ansiedad no se evidencia en su totalidad. Dichos resultados se pueden encontrar en la tabla 4 a continuación.

Tabla 4

Categoría estrés. Subcategoría ansiedad.

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	No	No se manifestó síntoma
2	No	No se manifestó síntoma
3	No	No se manifestó síntoma
4	No....a veces si me da lidia para dormir, para dormir toda la noche yo doy vueltas y vueltas, dos días a la semana... o será ansiedad porque yo doy vueltas en la cama, me pongo a jugar a chatear.... No digamos cuando tengo un sustico que como se dice eso que digamos como la ansiedad de que llegue el otro día digámosle así	El sujeto manifestó ansiedad, describiendo la sensación de la inminencia ante un suceso futuro vivenciado al momento de conciliar el sueño, generando expectativas para despertar. También se observan algunas manifestaciones de incomodidad física al no poder

		encontrar el cuerpo una posición de descanso idónea.
5	<p>De pronto al principio sí, porque yo tenía enfermedades de base. Yo era, yo soy alérgico y me han dado crisis de asma, entonces yo decía si esto me da a mí no sé cómo me va ... yo decía no sé cómo me va a afectar el sistema respiratorio, será que voy a terminar en UCI, pues entonces no se me inventó un montón de cosas en la cabeza pues que...uno piensa muchas cosas pues para uno porque a cada persona le da diferente, pero cuando uno tenía ese tipo de enfermedades pues uno decía me puede afectar a medias, o me hubiese afectado respiratoriamente. En mi sistema respiratorio yo me decía que si me daba eso me iban a entubar y me iba a dar de todo, pero, a la final no me dio, ya más de un año allí larguito con el virus, entonces no medió. O si me dio fue asintomático pero si, al principio si un poquito de ansiedad</p>	<p>Se manifiesta ansiedad por el temor constante a posibilidad de contagios, ya que el sujeto posee enfermedades respiratorias de base, lo que aumenta la expectativa e incomodidad de estar expuesto a la enfermedad por COVID-19 por miedo a contagiarse lo que, según el sujeto, puede desarrollar gravedad si llegase a padecer sintomatologías asociadas al coronavirus</p>
6	<p>A mí no</p>	<p>No se manifestó síntoma</p>

7	No	No se manifestó síntoma
8	No	No se manifestó síntoma
9	No, porque yo vivo en un lugar muy solo y entonces hay mucha soledad mucho silencio, como que eso a mí no me afectó a mí en nada, y por eso porque yo vivo por acá en envigado no vivo demasiado lejos entonces salir me ayudó también	No se manifestó síntoma
10	No	No se manifestó síntoma

Fuente Elaboración propia (2021)

4.1.2. Categoría Estrés. Subcategoría fatiga.

Desde la teoría, la fatiga se define como un síntoma que suele presentarse como antelación a otros eventos patológicos, por lo que es conceptualizada como una lasitud o cansancio que se exterioriza en las esferas corporales y mentales (Pedraz, 2018).

De lo anterior, se puede decir que la fatiga es una sensación de agotamiento constante, lo que imposibilita el desempeño del individuo en su cotidianidad. Una de las causas más frecuentes es precisamente por el estrés, en la mayoría de los casos experimentada cuando se pasa una situación de vida en la que una persona está sometida a mucha presión, lo que conlleva a dormir menos y falta de conciliación del sueño, impidiendo llegar a etapas del sueño donde se puede asegurar la recuperación física y psíquica (Pedraz, 2018).

Los sujetos en su mayoría describen sintomatología de fatiga por múltiples causas, entre las que se puede mencionar: mal dormir, acumulación de cansancio por falta de etapas de sueño

reparador, acumulación de trabajo, relaciones personales en momentos cuando hay que atender las necesidades y exigencias del cliente, o por lo exacerbado de los cambios de horarios, incluso de atender requerimientos operativos con mayor esfuerzo producto de recortes en el personal, produciendo una sobrecarga de trabajo. Esto puede ser evidenciado a través de lo recolectado por el sujeto 4 “a mi si desde el punto de vista porque de ser 8 o 9 ahora solo habemos 3, o sea es mucho sobrestres, sobretrabajo”; el sujeto 5 expresa “la fatiga es muy constante de pronto por los horarios”, mientras que el sujeto 6 y 7 respectivamente, describen “La verdad sí. Bueno es que se acumula todo” “A veces cuando se acumula mucho trabajo”. De esta forma se evidencia lo expresado por Pedraz (2018), para la presencia de fatiga en el grupo entrevistado. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 5.

Tabla 5
Categoría estrés. Subcategoría fatiga.

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	No	No se manifestó síntoma
2	No	No se manifestó síntoma
3	Yo si a veces por hacer ejercicios por ejemplo porque el cuerpo muy poco hace entonces hoy troto o camino y se siente mejor y uno sigue el ritmo de uno	El aporte realizado por el sujeto no describió una sintomatología de fatiga según lo expresado por el autor
4	a mi si desde el punto de vista porque de ser 8 o 9 ahora solo habemos 3, o sea es mucho sobrestres sobretrabajo entonces corre pa aquí y corre pa allá para terminar y dejar	Si bien, el sujeto manifestó eventos en el que su cuerpo reacciona a factores externos asociados a su dinámica de trabajo, que puede que sea cansancio,

	todo listo porque no le va a dar el tiempo, más que todo por ese lado	lo que se relacionan dichos eventos a un síntoma de fatiga, las cuales se señalan son producidos por dinámicas de trabajo un tanto extenuantes.
5	A veces si... la fatiga es muy constante de pronto por los horarios. Es muy constante que usted una semana cierra o una semana abre, pues entonces a veces hoy cerrás al otro día madrugás, entonces el sueño es como, como que, tengo un sueño permanente me acuesto a tal hora y me levanto a tal hora, pues no, es muy inestable, eso sí me desestabiliza a mí un poquito.	El sujeto manifestó cansancio provocado por el no descanso, describiendo eventos patológicos desestabilizantes, como falta de sueño, que puedan indicar fatiga en el organismo
6	La verdad sí. bueno es que se acumula todo, por ejemplo en el cargo que me toca a mí, no solo es cajear, empacar, sino también lidiar con el temperamento del cliente cuando tiene afán , que en caso tal que no le tenga la devuelta , entiende es más que todo lidiar con los clientes, ese es el pan de cada día, entonces si uno se estresa, uno a veces con el turno que me toca cerrar y mañana	El sujeto estuvo expuesto a otro tipo de condiciones externos provocados por su entorno por lo tanto manifiesta, posiblemente, cansancio provocado por estrés. Manifestó fatiga.

	<p>madrugar entonces no voy a dormir nada, voy a estar el doble de cansada bueno yo como estaba en droguería yo sentí como tanto estrés porque a mi antes yo no tuve tanta atención al cliente sino que más bien en telemercadeo, entonces por ese lado era solo recibir las llamadas o llamar a los clientes, o sea como yo lo viví fue un tanto estresante</p>	
7	<p>A veces cuando se acumula mucho trabajo</p>	<p>El sujeto manifestó fatiga. Describe consecuencias de otro tipo de factores, como la acumulación de trabajo.</p>
8	<p>Te digo porqué, porque a mí una vez no me tocó mi turno, yo soy una de las personas que entraba a las 7 am y era la noche y todavía trabajando , en el transcurso del día normalmente nos daban una hora y eso no era suficiente porque usted llegaba a su casa dormía tres horas se levantaba y luego otra vez se levantaba a trabajar, entonces obviamente tengo ese cansancio acumulado</p>	<p>El sujeto manifiesta fatiga. Describe consecuencias de otro tipo de factores. Posible agotamiento por tantas horas de trabajo, en consecuencia afecta sus estados de sueño.</p>
9	<p>No</p>	<p>No se manifestó síntoma</p>

10

No

No se manifestó síntoma

Fuente Elaboración propia (2021)

4.1.3. Categoría Estrés. Subcategoría problema de sueño.

El sueño es uno de los indicadores del estado de salud y bienestar de una persona, por lo que, dormir lo suficiente permite al organismo realizar sus funciones básicas de manera eficaz. Los problemas de falta de sueño se relacionan con dificultades como falta de concentración, cansancio e irritabilidad, disminuyendo el rendimiento de las personas. Es por ello que es necesario conciliarlo por varias horas, en tal sentido pueda facilitar la manifestación de conductas satisfactorias en las actividades que se realiza de manera cotidiana (Ortiz y Armoa, 2020).

El sueño es un proceso inconsciente en el que el cerebro permanece activo. Por lo que no conciliar el sueño afecta de forma recurrente la salud mental, pensamientos, cotidianidad y salud física de la persona que lo padece. Entre las causas que producen dichos problemas, desde el punto de vista psíquico y psicológico son: enfermedades mentales, depresión, ansiedad, horarios irregulares de trabajo, entre otros. A continuación la información analizada de la matriz de categorización contrastado con lo que aporta Ortiz y Armoa (2020).

Con respecto a los problemas del sueño, cinco de los sujetos manifiestan síntomas de tener problemas con el sueño, describiendo dichas patologías con excesivo tiempo para tratar de conciliar el sueño, o en algunos casos concibiendo el sueño de manera consciente, pero desarrollando pensamientos de la cotidianidad, como estar en el trabajo, durante el tiempo de descanso.

Dicha sintomatología puede estar evidenciada según las experiencias en base a lo expresado por el sujeto 4 “A veces si me da lidia para dormir, para dormir toda la noche yo doy vueltas y vueltas, dos días a la semana”, relacionándolos con otros episodios como el que describe el sujeto 6 “no mucho pero si me da mucho insomnio de levantarme. Siento que estoy acostada y la mente se pone a pensar. Yo no he tenido esos episodios eso sería decirle hasta mentiras”-

Los sujetos 7 y 8 describen eventos en el sueño que simulan como si estuviesen trabajando, incluso al momento de conciliar el sueño, en los siguientes datos, “Sí. Hay veces que uno está descansando y sueña que está trabajando y uno no puede dormir” “Sí. También siento que durmiendo estoy atendiendo a los clientes”, y eso, según los sujetos, ha disminuido un poco las etapas de descanso, en el que muchos de ellos, no duermen lo suficiente, lo que impide con su productividad en base a las exigencias de estar despierto para hacer sus labores diarias. Aunque no se evidencia irritabilidad, falta de concentración o disminución de la productividad diaria, en al menos la mayor parte de los entrevistados, se infiere presente esta subcategoría en dicha investigación según lo expresado por Ortiz y Armoa (2020). Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 6

Tabla 6
Categoría estrés. Subcategoría problema de sueño.

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	No	No se manifestó síntoma
2	No	No se manifestó síntoma
3	No	No se manifestó síntoma
4	A veces si me da lidia para dormir, para dormir toda la noche yo doy vueltas y vueltas	El sujeto manifestó síntoma de problema de sueño ya que describe

	vueltas, dos días a la semana... o será ansiedad porque yo doy vueltas en la cama, me pongo a jugar a chatear.... No digamos cuando tengo un sustico que como se dice eso que digamos como la ansiedad de que llegue el otro día digámosle así	situaciones que le impide conciliarlo de manera efectiva, sin lograr su descanso físico para que el organismo responda con mayor efectividad durante su productividad en las actividades diarias
5	Tengo un sueño permanente me acuesto a tal hora y me levanto a tal hora, pues no, es muy inestable, eso sí me desestabiliza a mí un poquito. No soy yo, no funcionó bien, es decir, funciono pero no soy tan hábil para las cosas que tengo que hacer, reacciono diferente ante un problema o una dificultad que pase en el trabajo	El sujeto presenta problemas para dormir afectando directamente a su productividad, provocando conductas asociadas a su dinámica de trabajo que dificultan su accionar en las tareas que se le asigna
6	Si. No mucho pero si me da mucho insomnio de levantarme. Siento que estoy acostada y la mente se pone a pensar. Yo no he tenido esos episodios eso sería decirle hasta mentiras, la verdad es que yo tengo que poner la alarma hasta dos y tres veces antes....La verdad sí. bueno es que se acumula todo, por ejemplo en el cargo que me toca a mí, no solo es cajear, empacar,	El sujeto manifestó altos niveles de cansancio asociados a su dinámica de trabajo y falta de concentración al momento de conciliar al sueño, por lo que se da por evidenciado el síntoma en el sujeto

	<p>sino también lidiar con el temperamento del cliente cuando tiene afán , que en caso tal que no le tenga la devuelta , entiende es más que todo lidiar con los clientes, ese es el pan de cada día, entonces si uno se estresa, uno a veces con el turno que me toca cerrar y mañana madrugar entonces no voy a dormir nada, voy a estar el doble de cansada</p>	
7	<p>Sí. Hay veces que uno está descansando y sueña que está trabajando y uno no puede dormir. A mí me pasaba que yo me acostaba a dormir por ejemplo a las 7 pm y entonces pasaba la noche pensando en que ya me tenía que ir a trabajar y me empezaba a insomnizar</p>	<p>Se describe falta de concentración al momento de dormir, evidenciando el síntoma en el sujeto</p>
8	<p>Sí. También siento que durmiendo estoy atendiendo a los clientes. a mí me pasa similar, yo pongo la alarma desde las 4 am y me levanto desde las 3 am y no logro conciliar el sueño, y cuando concilio el sueño, ya es hora de levantarme.....Te digo porqué, porque a mí una vez no me tocó mi</p>	<p>El sujeto manifestó el síntoma, como consecuencia de la falta de concentración y simulando en sus pensamientos que está en su dinámica de trabajo, lo que desencadena en un mal dormir, y su organismo no se recupera la suficiente por la reducción</p>

	turno, yo soy una de las personas que entraba a las 7 am y era la noche y todavía trabajando , en el transcurso del día normalmente nos daban una hora y eso no era suficiente porque usted llegaba a su casa dormía tres horas se levantaba y luego otra vez se levantaba a trabajar, entonces obviamente tengo ese cansancio acumulado	de horas efectivas de sueño. También se asocia dicha sintomatología por cansancio producto de las extensas jornadas de trabajo.
9	No	No se manifestó síntoma
10	No	No se manifestó síntoma

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2. Categoría Estrés Laboral.

4.2.1. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: inestabilidad laboral

La inestabilidad laboral está definida por (Montaña, Soto y Vargas, 2020), como una causa que se presenta como una situación de malestar que origina estrés, la cual repercute en su entorno de trabajo, afectando a su círculo de relaciones personales.

Dicha causa puede estar delimitada por diferentes circunstancias, entre las que se menciona inestabilidad en todos los aspectos de su vida, búsqueda de un trabajo en el que se acomode al perfil de la persona o poca remuneración, lo cual desemboca en desmotivación (Montaña et al, 2020).

Muchos de las experiencias colectadas recogen datos que están relacionados con la manifestación expresada de malestar produciendo inestabilidad laboral como producto de los cambios y rotaciones de empleo provocados en situación pandémica. Estos estuvieron delimitados por preocupación por cambios administrativos, recortes en el personal, falta de certidumbre y confianza en la continuidad del empleo, tal como así está descrito por el sujeto 4 “pero uno escuchaba van a haber muchos cambios, van a sacar gente, van a cerrar cajas que bueno total uno se estresa porque uno dice listo a mí me pueden cancelar el contrato”, lo cual se relaciona con lo expresado por el sujeto 6 “, y le tocara a uno decir por la pandemia se va a recortar personal”, el sujeto 9, aunque no evidenció dicha causa manifestó “Yo no porque en ese momento se necesitaba mucho personal, yo no pensé mucho en eso, pero si pensé”.

También se evidenciaron experiencias relacionadas a la certidumbre en la continuidad del empleo, tal y como lo expresa el sujeto 5 “que tan viable para la empresa mantenernos en la casa y seguirnos pagando pues todo el tiempo en la casa.....será que en un momento dado nos van a terminar el contrato”, y el sujeto 8 “yo tenía que encerrar entonces empieza la pandemia y estamos en el aire sin saber a dónde nos van a trasladar a donde nos van a pasar la carta, para donde vamos, qué va a pasar con nosotros”.

En contraste, hubo experiencias que no describieron estos síntomas, según lo expresado por Montaña et al. (2020), lo cual fue expresado por el sujeto 10 cuando dice “pasa que los jóvenes son muy nerviosos pues están en el momento en el que no sabe cómo sobrellevar, pues nosotros tenemos la forma de controlar momentos”, no evidenciando la inestabilidad laboral para esta experiencia.

Por todo lo anteriormente descrito, se puede decir que se interpreta malestar resultante por la sensación de inestabilidad laboral producida por los cambios que se hicieron en la empresa desde

el punto de vista laboral, por lo que se presenta esta subcategoría en la mayoría de los sujetos entrevistados, tal y como la define Montaña et al. (2020), siendo causa presente como manifestación de estrés laboral. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 7.

Tabla 7

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: inestabilidad laboral

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Si. En esta compañía no me puedo estresar porque lo que tiene la compañía es la estabilidad entonces no vamos a tener inestabilidad laboral	No se manifestó ninguna situación de malestar
2	No	No se manifestó causa
3	Si. Porque aquí hubo recorte de personal y siempre hay alguien decía que van a cambiar muchas cosas van a sacar mucha gente, van a haber cambios, que producto de la pandemia no se hicieron porque me imagino que aun seguirán allí...Si porque las ventas no van a hacer las mismas, entonces muchas cosas entonces uno de un momento a otro vuela, por eso es que uno dice que, o sea, por las ventas y las cosas	Se manifestó malestar generando estrés por los recortes en el personal derivados de la pandemia
4	no, y lo que él dice es verdad, por ejemplo cuando empezó la pandemia y todo mucha	Se manifestó malestar debido a los cambios que se iban a generar en

<p>gente salió, mucha gente saliendo, pero uno escuchaba van a haber muchos cambios, van a sacar gente, van a cerrar cajas que bueno total uno se estresa porque uno dice listo a mí me pueden cancelar el contrato, sino que a pesar de eso yo si sentí miedo pero a la vez como que ahí porque nosotros tenemos contrato indefinido, entonces uno dice, bueno se van justo por los temporales es más fácil diría yo, pero igual sentía miedo porque dijeron que van a haber muchos cambios, entonces uno decía ay Dios mío que voy a hacer, uno sin trabajo, se desespera, pero bueno yo si sentía miedo pero aún estoy, gracias a Dios....Si porque las ventas no van a hacer las mismas, entonces muchas cosas entonces uno de un momento a otro vuela, por eso es que uno dice que, ósea, por las ventas y las cosas</p>	<p>cuanto a los recortes como consecuencia de la pandemia</p>
<p>5 Si. Al principio cuando nos teníamos que confinar en las casas y entonces uno se decía hasta cuándo va a durar, que tan viable para la empresa mantenernos en la</p>	<p>Se manifestó malestar porque se pensaba en cómo la empresa iba a continuar manteniendo los pagos del</p>

	<p>casa y seguimos pagando pues todo el tiempo en la casa.....será que en un momento dado nos van a terminar el contrato, cierto uno pensaba, y todo el mundo estaba en las mismas, entonces, uno decía en caso de que eso pase qué voy a hacer... cómo voy a cumplir con las obligaciones que tengo... si al principio nos decía que viniéramos a trabajar según lo que nos dijera el gobierno</p>	<p>personal por lo que se pensaba en recortes</p>
6	<p>Yo sí porque a veces le llegaba mucha presión de que hasta aquí le llegó el trabajo que uno tenía , y le tocara a uno decir por la pandemia se va a recortar personal / eso si le daba a uno como miedo</p>	<p>Se manifestó inestabilidad laboral motivado a recortes por pandemia</p>
7	<p>eso sí le daba a uno como miedo</p>	<p>Se manifestó incomodidad y miedo que genera inestabilidad laboral</p>
8	<p>yo más todavía, porque yo tenía que encerrar entonces empieza la pandemia y estamos en el aire sin saber a dónde nos van a trasladar a donde nos van a pasar la carta, para donde vamos, qué va a pasar con nosotros, doble problema ahí</p>	<p>Se manifestó inestabilidad laboral por desconocimiento de los procesos administrativos que fueron modificados producto de la pandemia</p>

9	Yo no porque en ese momento se necesitaba mucho personal, yo no pensé mucho en eso, pero si penséhay que ser muy realistas y todo se acaba	Se presentó un poco de inestabilidad laboral, por falta de certeza en el empleo.
10	yo no, pero es que yo quedé solo, todos se fueron....Si sabe que pasa que los jóvenes son muy nerviosos pues están en el momento en el que no sabe cómo sobrellevar, pues nosotros tenemos la forma de controlar momentos difíciles, pasar por la muerte de la mamá, pasar por tantas cosas, pero uno tiene que salir adelante, uno tiene que luchar muy duro, pero son cosas que van llegando y uno tiene que ser aceptando	No se evidenció la causa de inestabilidad laboral

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.2. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: Cambios en el rango

El cambio en el rango se refiere a las dinámicas cambiantes que se observan en los fenómenos sociales y económicos, en el que los trabajadores deben asumir dichos cambios, los cuales se presentan en su mayoría con dificultad, difícilmente superable, pudiendo llevar esa situación al padecimiento de estrés (Cuartas y Mazo, 2018).

Cuartas y Mazo (2018), también exponen que es algo muy normal a lo largo de la vida laboral de las personas quienes hacen vida laboral en un entorno de trabajo, y estarían delimitadas a nuevas funciones, puestos que obedezcan a ascensos internos o traslados de sedes. También se describen aquí situaciones inherentes no solo al cambio de cargo como tal, sino también a las dinámicas de cargas horarias, que por lo general tienden a ser más altas.

De la información colectada al menos uno de los sujetos, el sujeto 3, manifestó desagrado al experimentar situaciones de cambios de cargo o relevos en otras áreas de trabajo no contemplados en su contrato. Esto lo manifiesta dicho sujeto en lo siguiente “Si a veces los de caja a veces nos dicen para ir a surtir a ir a ayudar a los muchachos...por lo general no me gusta, y cuando lo hago es porque me piden el favor o me nace porque igual uno sabe que ellos tienen o muchos o muy poquitos, pero no es que a nosotros nos agrada la verdad o por lo menos a mí no”.

En contraste, los sujetos 4, 5, 6 y 7, no manifiestan dicha causa, ya que los cambios en las dinámicas de trabajo es parte de las funciones que dichos empleados ejercen, en algunos no se muestran incapacitados ni molestos en hacer dichos cambios. Así lo expresa el sujeto 4 cuando dice que “mi contrato dice operario multifuncional, o sea es lo que me pongan a hacer”, de la misma forma el sujeto 5 “al principio yo tengo contrato de cajero desde que empecé, sino que como era, tenía experiencia en logístico, en la tienda que empecé me pusieron de logístico...pero de todas formas empecé de cajero”.

En concordancia con lo anterior, el sujeto 6 expresa “no ponga problemas porque lo que va es a colaborar por cierto tiempo, pero ya después que lo ponen a uno allí ah bueno, es lo que me están poniendo a hacer, ya como mi trabajo”, lo compartido por el sujeto 7 “porque yo estaba aburrida iba a ascender y aprender cosas nuevas”.

Para los propósitos de esta investigación, la causa cambios en el cargo como subcategoría de estrés laboral, no se encuentra evidenciada en la mayoría de los sujetos entrevistados. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 8.

Tabla 8

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: cambios en el rango

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	No	No se evidenció
2	No	No se evidenció
3	Si a veces los de caja a veces nos dicen para ir a surtir a ir a ayudar a los muchachos...por lo general no me gusta, y cuando lo hago es porque me piden el favor o me nace porque igual uno sabe que ellos tienen o muchos o muy poquitos , pero no es que a nosotros nos agrada la verdad o por lo menos a mí no	Se manifestó desagrado al ocupar cambios de cargos lo que hace que dicha causa se manifieste en el sujeto
4	por ejemplo en el caso mío mi contrato dice operario multifuncional, o sea es lo que me pongan a hacer	No se manifestó debido a que el sujeto es parte de sus funciones
5	En parte fue decisión mía también porque al principio yo tengo contrato de cajero desde que empecé, sino que como era, tenía experiencia en logístico, en la tienda que	No se manifestó incapacidad para ocupar nuevos cargos, no se manifiesta la causa

	<p>empecé me pusieron de logístico...pero de todas formas empecé de cajero allá por el agotamiento que manejaba siendo logístico, entonces yo dije no quiero ser más logístico y ya de eso el contrato se respetara de ser cajero, entonces manejar un cansancio físico que no me dejaba ser yo, no me dejaba funcionar bien. En cambio, lo mental, como que soy capaz de controlarlo un poquito</p>	
6	<p>Pues en el caso mío era prácticamente que vas a pasar a cajera, no ponga problemas porque lo que va es a colaborar por cierto tiempo, pero ya después que lo ponen a uno allí ah bueno, es lo que me están poniendo a hacer, ya como mi trabajo, yo lo vi así</p>	<p>El sujeto no especifica molestia o desagrado al momento de cambiar de cargo, por lo tanto no se manifiesta dicha causa.</p>
7	<p>En mi caso me animé para una vacante en Rio Negro, ¿Te animas? Y yo estaba aburrida porque yo estaba aburrida iba a ascender y aprender cosas nuevas</p>	<p>El sujeto no manifestó dicha causa</p>
8	<p>El sujeto no menciona nada</p>	<p>No hay datos para analizar</p>
9	<p>El sujeto no menciona nada</p>	<p>No hay datos para analizar</p>
10	<p>El sujeto no menciona nada</p>	<p>No hay datos para analizar</p>

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.3. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: presión en jefes

Según González (2009), el trabajo bajo presión se define como la competencia que se tiene para trabajar bajo condiciones adversas, manteniendo la eficiencia. Es evidente el trabajo de presión en la mayoría de los entornos laborales, y puede ser observado en todos los cargos de trabajo, desde los niveles operativos y administrativos hasta los niveles gerenciales.

Lo anterior se refiere al cumplimiento de indicadores de trabajo, sin tener un personal o equipo de trabajo bajo situaciones estresantes, por lo que la responsabilidad juega un papel importante, ya que es algo que debe desarrollar como actitud cada integrante del equipo de trabajo. Sin embargo, son los jefes los que deben alentar y facilitar las condiciones que garanticen que las dinámicas de trabajo se hagan de forma efectivas y eficientes dentro de un ambiente armonioso y constructivo (González, 2009).

Para analizar esta causa es importante resaltar los resultados obtenidos en la matriz en cuanto al desarrollo de competencias para trabajar bajo presión, según lo expresado por González (2009). La información colectada en amplia mayoría recoge que los sujetos no tienen dichas competencias desarrolladas por lo que es causas de estrés en sus espacios de trabajo. Dichas experiencias pueden ser descritas por el sujeto 2, cuando dice “Desespero, hablando por mí, a mí no hay cosa que me aterra que trabajar bajo presión”, por el sujeto 3 en experiencias como “no me gusta que me digan delante de los clientes o de los compañeros cosas como que hágale, que es que tienen que agilizar, que es que están muy lentos”, lo cual describe situaciones no cómodas de sus jefes delante de los clientes.

En este sentido, el sujeto 6 concuerda cuando dice “Hay veces que no le saben hablar a uno, o como usted lo tiene que hacer”, y el sujeto 7 comparte que “lo hacían sentir a uno como mal, en el caso de que uno acepta que uno es humano y comete errores”. Otras experiencias que describen la incapacidad de trabajar bajo presión de jefes es cuando solicitan mayor productividad de ventas para lograr metas, tal como lo describe el sujeto 8 “en las droguerías me exigen ventas y con eso de la pandemia las ventas se fueron al piso”.

El sujeto 9 tampoco evidenció competencias en manejo de presión laboral, expresando “y en el momento en que la persona está estresada, pues escucharla, no llevarle la contraria, escuchar que es lo que la persona quiere, porque si no hay gente que se pone a discutir entonces uno tiene que saber entender qué es lo que ellos quieren, entonces en esos momentos uno tiene que saber buscar unas formas cómo en el momento suspender el trabajo que está haciendo y atender el requerimiento que se le solicita”.

Por lo anteriormente escrito se infiere que la causa perteneciente a la subcategoría presión de jefes, no se encuentra evidenciada en esta investigación, al no desarrollar competencias que puedan ofrecer respuestas ante estos estímulos en la mayoría de los sujetos entrevistados, por lo que no se describe lo expresado por González (2009), siendo un causante presente en la investigación como agente estresante en los espacios laborales. Dichos resultados se pueden observar en la tabla 9.

Tabla 9

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría causa: presión en jefes

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	No, no siento nada porque estoy capacitado para trabajar bajo presión	Competencia desarrollada en el sujeto
2	Ellos cuando presionan a uno, uno se debe relajar porque si le están llamando la atención es porque un bien de uno y para hacer las cosas bien	Competencia desarrollada en el sujeto. El sujeto aceptó dichas condiciones en base a mejorar los procesos laborales de manera eficiente
3	Desespero, hablando por mí a mí no hay cosa que me aterra que trabajar bajo presión, yo hago mi trabajo bien y me rinde bastante pero no me gusta trabajar bajo presión porque psicológicamente para mí me afecta	El sujeto se vio afectado psicológicamente... por lo tanto se manifiesta una causa de estrés laboral
4	también a mí no me gusta que me digan delante de los clientes o de los compañeros cosas como que hágale, que es que tienen que agilizar, que es que están muy lentos, o sea a mí no me gusta que me digan eso porque si uno sabe que uno hace las cosas	El sujeto evidenció pocas competencias en manejo de presión laboral, por lo que es causante de estrés

	tienen que entender que hay solo dos cajeros o tres, entonces que hagan a la ligera entonces yo me llego a descuadrar , no es por nada pero yo me considero que soy el más ligero de acá	
5	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	Hay veces que no le saben hablar a uno, o como usted lo tiene que hacer ya entonces por más que usted quiera no le alcanza entonces es un estrés muy horrible	El sujeto evidenció pocas competencias en manejo de presión laboral, por lo que es causante de estrés
7	lo hacían sentir a uno como mal, en el caso de que uno acepta que uno es humano y comete errores, entonces ellos nos hacen sentir como que, nosotros no nos equivocamos, nos hace sentir como pequeños prácticamente, uno se estresa se desanima	El sujeto evidenció pocas competencias en manejo de presión laboral, por lo que es causante de estrés
8	bueno en mi caso yo tengo presión también porque a mí en las droguerías me exigen ventas y con eso de la pandemia las ventas se fueron al piso, entonces a uno le dicen ay porqué las ventas tan bajitas, porqué esto y uno le dice oiga es que estamos en época de	El sujeto evidenció pocas competencias en manejo de presión laboral, por lo que es causante de estrés, una de las señales es la exigencia de los niveles de ventas

	<p>pandemia, la gente tiene miedo, uno llama y dicen que van a hacer el pedido y uno a veces piensa como entrar en la mente del cliente para que me compre y yo cumplir la meta</p>	
9	<p>Siempre sucede pero uno lo tiene que saber manejar, a ver, yo he trabajado con mucha gente, y en el momento en que la persona está estresada, pues escucharla, no llevarle la contraria, escuchar que es lo que la persona quiere, porque si no hay gente que se pone a discutir entonces uno tiene que saber entender qué es lo que ellos quieren, entonces en esos momentos uno tiene que saber buscar unas formas cómo en el momento suspender el trabajo que está haciendo y atender el requerimiento que se le solicita</p>	<p>El sujeto evidenció pocas competencias en manejo de presión laboral, por lo que es causante de estrés</p>
10	<p>El sujeto no menciona nada</p>	<p>No hay datos para analizar</p>

4.2.4. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: accidentes de trabajo

El accidente de trabajo se puede definir como el que ocurre en el trabajo y provoca, directa o indirectamente, lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que ocasionan muertes, pérdida total, parcial o permanente de la capacidad de trabajar (Chiavenato, 2011).

Estos accidentes también pueden describirse como daños que sufren los trabajadores durante el desarrollo de sus labores, por consiguiente, el empleador es quien se hace responsable. Los riesgos a lo cual se expone el empleador pueden ser diversos, sin embargo, dichos accidentes pueden ser de distinta naturaleza e índole (Chiavenato, 2011).

De las experiencias colectadas, los sujetos que expresaron algún tipo de miedo o riesgo lo relacionaron a la posibilidad de contagio por COVID-19, al momento de ir al trabajo y cumplir con la jornada laboral. Sin embargo, ninguno manifestó haber sido contagiado por la enfermedad relacionada a la pandemia, por lo que de facto no se considera ningún tipo de accidente de trabajo, según lo expresado por Chiavenato (2011). El riesgo era latente en cada una de las experiencias colectadas, pero ningún sujeto manifestó haber sido contagiado de COVID-19 por cumplir con su trabajo.

Lo anterior puede describirse en lo expresado por los siguientes entrevistados, donde el sujeto 1 comenta “porque de pronto me vaya a contagiar, por el estrés del contacto con la gente con los clientes me estresaba pensando que iba a llegar con el virus a mi casa pensando en mi familia”. En concordancia con la anterior descripción, el sujeto 4 manifestó “miedo de llegar a contagiarme y que usted empezar a toser o si tenía gripe la iba a discriminar”, al igual que el sujeto 5 cuando dice “yo era como el que más me exponía al virus y, yo decía pues yo tengo que ser muy responsable con todo lo que yo haga”.

También no se manifestó dicha categoría en base a la experiencia compartida por el sujeto 8, cuando dice “no uno se estresaba porque la pandemia estaba llegando de que uno tenía el riesgo de contagiarse”

Lo anterior describe la no manifestación de esta consecuencia para efectos de esta investigación. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 10.

Tabla 10
Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: accidentes de trabajo

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Si. Pues en el momento de encontrarme en la pandemia con los picos más altos se maneja el estrés personalmente pensando en eso, porque de pronto me vaya a contagiar, por el estrés del contacto con la gente con los clientes me estresaba pensando que iba a llegar con el virus a mi casa pensando en mi familia, entonces es allí cuando que, uno pensando todo eso se estresa y al estresarse baja la productiva un poco y tiene uno siempre descuidos pero por lo mismo por estar siempre pensando en la salud... de uno y de la familia	Solo se manifestó riesgo de contagio... la consecuencia no se manifiesta
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

4	miedo de llegar a contagiarme y que usted empezar a toser o si tenía gripe la iba a discriminar porque discriminaba mucho a la gente entonces era esa parte pero el resto no	Solo se manifestó riesgo de contagio... la consecuencia no se manifiesta
5	Los primeros meses sí, yo sentí estrés en las dos áreas porque en el área personal porque yo era el único que estaba saliendo, yo soy casado y mi esposa trabajaba en la casa y yo era el único que salía, entonces, yo era como el que más me exponía al virus y, yo decía pues yo tengo que ser muy responsable con todo lo que yo haga porque si no yo le voy a llevar la enfermedad a ella, pues entonces me exponía más y entonces me estresaba mucho de que me fuera dar, pues no sabía cómo iba a reaccionar mi cuerpo, pensaba mucho en eso pues hasta el momento no me ha dado	Solo se manifestó riesgo de contagio... la consecuencia no se manifiesta
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	no uno se estresaba porque la pandemia estaba llegando de que uno tenía el riesgo de contagiarse	Solo se manifestó riesgo de contagio... la consecuencia no se manifiesta

9	Que uno no sirve	No se evidenció la consecuencia
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.5. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: consumo de drogas

Este tipo de consecuencia se puede definir como aquel que implica la presencia de una persona que realiza una acción conductual, pero suponiendo una reacción al organismo ante la ingesta de sustancias químicas, que tiene implicaciones psicológicas, médicas, bioquímicas, sociológicas, culturales, etc. (Pons, 2008).

Para efectos de esta investigación, y en base a lo expresado por Pons (2008), se infiere que la consecuencia consumo de drogas no se encuentra presente como subcategoría, ya que ninguno de los sujetos aportó datos suficientes para analizar dicha información, por lo que se interpreta no presente. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 11.

Tabla 11

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: consumo de drogas

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

8	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.6. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: ansiedad

Para efectos de esta investigación, y en base a que se utilizó la cita de Ortiz y Armoa (2020) en la matriz de categorización, se entenderá esta consecuencia argumentado lo explicado en el apartado 4.1.1. Haciendo evidencia de dicha información en relación a la categoría estrés laboral, por lo que la subcategoría ansiedad no se evidencia en su totalidad. Dichos resultados se pueden encontrar en la tabla 12 a continuación.

Tabla 12
Categoría estrés. Subcategoría ansiedad.

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	No	No se manifiesta síntoma
2	No	No se manifiesta síntoma
3	No	No se manifiesta síntoma
4	No....a veces si me da lidia para dormir, para dormir toda la noche yo doy vueltas y vueltas, dos días a la semana... o será ansiedad porque yo doy vueltas en la cama, me pongo a jugar a chatear.... No digamos cuando tengo un sustico que como se dice	El sujeto manifiesta ansiedad, describiendo la sensación de la inminencia ante un suceso futuro vivenciado al momento de conciliar el sueño, generando expectativas para despertar. También se observan

	eso que digamos como la ansiedad de que llegue el otro día digámosle así	algunas manifestaciones de incomodidad física al no poder encontrar el cuerpo una posición de descanso idónea.
5	De pronto al principio sí, porque yo tenía enfermedades de base. Yo era, yo soy alérgico y me han dado crisis de asma, entonces yo decía si esto me da a mí no sé cómo me va ... yo decía no sé cómo me va a afectar el sistema respiratorio, será que voy a terminar en UCI, pues entonces no se me inventé un montón de cosas en la cabeza pues que...uno piensa muchas cosas pues para uno porque a cada persona le da diferente, pero cuando uno tenía ese tipo de enfermedades pues uno decía me puede afectar a medias, o me hubiese afectado respiratoriamente. En mi sistema respiratorio yo me decía que si me daba eso me iban a entubar y me iba a dar de todo, pero, a la final no me dio, ya más de un año allí larguito con el virus, entonces no	Se manifiesta ansiedad por el temor constante a posibilidad de contagios, ya que el sujeto posee enfermedades respiratorias de base, lo que aumenta la expectativa e incomodidad de estar expuesto a la enfermedad por COVID-19 por miedo a contagiarse lo que, según el sujeto, puede desarrollar gravedad si llegase a padecer sintomatologías asociadas al coronavirus

	medió. O si me dio fue asintomático pero	
	si, al principio si un poquito de ansiedad	
6	A mí no	No se manifiesta síntoma
7	No	No se manifiesta síntoma
8	No	No se manifiesta síntoma
9	No, porque yo vivo en un lugar muy solo y entonces hay mucha soledad mucho silencio, como que eso a mí no me afectó a mí en nada, y por eso porque yo vivo por acá en envigado no vivo demasiado lejos entonces salir me ayudó también	No se manifiesta síntoma
10	No	No se manifiesta síntoma

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.7. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: alteraciones en el habla

Según Cuzcano (2016), una alteración en el habla es una patología la cual está delimitada por un trastorno que involucran a un número de enfermedades con características diversas, los cuales, en algunos casos, persisten a lo largo de la vida, sin embargo, sus síntomas dependerán de una compleja red de factores en las que el paciente interactúa en el transcurso del tiempo. Abarcan desde dificultades ligeras o imperceptibles en la comunicación, hasta retrasos y afectación en etapas del crecimiento humano.

Para efectos de esta investigación, y en base a lo expresado por Cuzcano (2016), se infiere que la consecuencia alteraciones en el habla, no se encuentra presente como subcategoría, ya que

ninguno de los sujetos aportó datos suficientes para analizar dicha información, por lo que se interpreta no presente. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 13.

Tabla 13

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: alteraciones en el habla

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.8. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: síntomas extrapiramidales

Los síntomas extrapiramidales son definidos como efectos secundarios de medicamentos antipsicóticos, causando movimientos y problemas de control muscular en el cuerpo (Mogollón, 2019).

Para efectos de esta investigación, y en base a lo expresado por (Mogollón, 2019).se infiere que la consecuencia síntomas extrapiramidales, no se encuentra presente como subcategoría, ya

que ninguno de los sujetos aportó datos suficientes para analizar dicha información, por lo que se interpreta no presente. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 14.

Tabla 14

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: síntomas extrapiramidales

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.9. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: baja productividad

Según Gallego (2020), Se deriva de los factores de producción de un entorno de trabajo, donde por múltiples condiciones laborales, sociales y económicas, los individuos no logran potenciar y aprovechar de forma eficiente el recurso humano.

Un equipo de trabajo no es productivo cuando no se cumplen los objetivos de producción establecidos, por lo que la empresa, no genera rentabilidad esperada. Es por ello que toda organización cuente con herramientas en la que sus empleados puedan llegar a ser lo más

productivos posibles, lo que se convierte en algo fundamental para la obtención de beneficios, ser referente dentro del mercado como una empresa altamente productiva y poder atraer nuevos talentos que quieran formar parte del equipo de trabajo de la organización (Gallego, 2020).

Según el análisis realizado por los datos obtenidos se puede evidenciar que la baja productividad se encuentra presente como síntoma de estrés laboral. En su mayoría dan como resultados manifestarlo ya que las condiciones laborales no son propicias para aprovechar el recurso humano por múltiples razones, en las que se menciona: miedo a contagios manifestado por el sujeto 1 “uno pensando todo eso se estresa y al estresarse baja la productiva un poco y tiene uno siempre descuidos pero por lo mismo por estar siempre pensando en la salud”, también se encuentra relación con lo anterior por lo compartido con el sujeto 2, cuando describe que “uno quiere dar lo mejor día tras día y si no se puede viene a decirle eso a uno pues”, en concordancia con lo que expone el sujeto 3 “porque es que es más fácil decirle a alguien que falta algo o hay una deficiencia que en vez de decir felicitaciones que trabajo tan bueno que usted hizo”. El sujeto 5 expresa algo similar cuando comparte “me siento, cómo decirlo.... Como que no me están diciendo lo que es”. Lo anterior, infiere falta de valor de potencialidades del empleado, característica determinante en la baja productividad.

También se describen situaciones que evidencian la subcategoría, relacionadas a lo adverso del ambiente, resultando en la baja de productividad, un ejemplo de ello lo comparte el sujeto 4 cuando dice “pero a veces en el manejo del personal a veces uno no puede hacer nada, porque las ventas están bajas, mucha gente está sin trabajo. La pandemia ha afectado la productividad porque ya no vienen el volumen de clientes que venían antes, ya mucha gente, o vienen y se llevan lo más mínimo o que la pandemia”, lo cual relaciona dicha subcategoría no solo a

situaciones relacionadas al ambiente laboral, sino a aquellas amenazas producto de la pandemia en sí.

También se da el caso de situaciones externas por la pandemia pero que no son considerados como síntomas de baja productividad, tal como lo expresa el sujeto 7, cuando dice “No considero que el estrés afecte la productividad porque la mayoría sigue estando sin trabajo”, al igual que el sujeto 8 “la pandemia en cierta manera porque esto lo indica últimamente las ventas y si las ventas bajaron entonces uno se perjudica parece que es así, entonces uno viene viendo eso y dice bueno la venta está bajita y es entonces que van a pedir una cabeza, porque exigen en las ventas”

Por todo lo anterior, se considera la subcategoría presente, según la definición de Gallego (2020). Los resultados de dicho análisis pueden ser observados en la tabla 15.

Tabla 15

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: baja productividad

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Si. Pues en el momento de encontrarme en la pandemia con los picos más altos se maneja el estrés personalmente pensando en eso, porque de pronto me vaya a contagiar, por el estrés del contacto con la gente con los clientes me estresaba pensando que iba a llegar con el virus a mi casa pensando en mi familia, entonces es allí cuando que, uno pensando todo eso se estresa y al estresarse baja la productiva un	Se manifestó el síntoma en base a condiciones laborales sin poder aprovechar el recurso, debido a factores de contagio

	<p>poco y tiene uno siempre descuidos pero por lo mismo por estar siempre pensando en la salud... de uno y de la familia</p>	
2	<p>Si que hay que mejorar. Me siento triste porque uno quiere dar lo mejor día tras día y si no se puede viene a decirle eso a uno pues yo me siento como que ...Esta asociada con la pandemia</p>	<p>Se manifestó el síntoma ya que no se aprovecha la potencialidad del sujeto</p>
3	<p>Yo me siento mal porque es que yo siento que no estoy al ciento por ciento, o sea, me bajo e nota porque es que es más fácil decirle a alguien que falta algo o hay una deficiencia que en vez de decir felicitaciones que trabajo tan bueno que usted hizo. Es más fácil que no está rindiendo a que lo feliciten a unoSi o porque no estamos en el mismo nivel, es decir, por ejemplo si yo registro cinco o seis mercados en un momento y el otro dos o uno, pues ya, pero si todos nos ponemos a agilizar pues podemos dar una buena productividad, pero no todo va a ser así .. la pandemia ha afecta la productividad</p>	<p>Se manifestó el síntoma ya que no se aprovecha la potencialidad del sujeto</p>

-
- totalmente ya se van por lo expés si
trabajaban cinco personas ya solo quedaran
dos o tres trabajando
- 4** hay presión porque uno viene a cumplir un horario, un turno que vienen así sea de largasYo siempre he dicho que regañen en privado y que feliciten en público por lo mismo porque uno viene con cumplir un horario , ya el hecho de que usted saque su responsabilidad ya está...pero es que todo depende de la oportunidad, si es con los clientes, o actividades que no le conciernen pues bien, pero si son ventas, atención al cliente, pero si es en la actividad que uno hace uno da su productividad pero a veces en el manejo del personal a veces uno no puede hacer nada, porque las ventas están bajas, mucha gente está sin trabajo. La pandemia ha afectado la productividad porque ya no vienen el volumen de clientes que venían antes, ya mucha gente, o vienen y se llevan lo mas mínimo o que la pandemia, en ese caso, yo diría que tiene
- Describió entorno adverso que hace manifestar estrés, por lo que se evidencia el síntoma
-

	<p>mucho que ver porque ya la gente no va a tener como que digamos, pues la gente que tenía trabajo ya se perdió el trabajo ya no va a tener</p>	
<p>5</p>	<p>Hablando de mi desempeño, pues, a veces, porque no parte de uno solo sino también de las condiciones que uno como que está trabajando.....me siento, cómo decirlo.... Como que no me están diciendo lo que es, porque yo se lo que hago en mi trabajo, se el esfuerzo que hago para hacer las cosas bien, entonces, uno a veces si se equivoca, y somos hermanos cierto, pero , cuando me lo han dicho me lo tomo como que bien no lo tomo a la defensiva, yo me autoevalúo y veo si tengo una percepción como que uno estaba fallando en algo y trato de corregirlo si es verdad que estoy fallando en algo</p>	<p>El sujeto describió un entorno en el cual no se siente valorado su potencialidad lo que evidencia el síntoma</p>
<p>6</p>	<p>el sujeto no menciona nada</p>	<p>No hay datos para analizar</p>
<p>7</p>	<p>No considero que el estrés afecte la productividad porque la mayoría sigue estando sin trabajo ...la pandemia ha afectado la productividad bastante</p>	<p>Si bien el sujeto describió parte de su entorno no manifiesta para si dicho síntoma</p>

8	y también la pandemia en cierta manera porque esto lo indica últimamente las ventas y si las ventas bajaron entonces uno se perjudica parece que es así, entonces uno viene viendo eso y dice bueno la venta está bajita y es entonces que van a pedir una cabeza, porque exigen en las ventas ...en pandemia se afectó la productividad ya que los primeros meses la gente compraba a diario demasiado como para tener en la casa, pero ya últimamente han bajado mucho mucho las ventas por lo que la gente se quedó sin trabajo, y ya la gente no tiene plata como para estar comprando a diario o cosas innecesarias, ya no	La pandemia se ve como una situación externa que ha bajado la productividad en cuanto a venta, sin embargo, no se manifiesta como síntoma en el sujeto
9	Que uno no sirve ... la pandemia puede que afecte la productividad, Puede ser por el poco personal que hay, entonces el trabajo tiene que repartirse entre todos, y no va a ser igual la productividad	Síntoma manifestado por la descripción muy negativa en cuanto a los niveles de eficiencia laboral
10	tristeza, pues yo quiero superarme en base a lo que están diciendo y no se cómo buscar	Síntoma manifestado

estrategia, en darle más rendimiento...eso

como va como psicológicamente

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.10. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: mal ambiente laboral

Son entornos de trabajo que tienen alta movilidad de rotación en sus empleados, baja productividad, actitudes no constructivas e incumplimiento de objetivos o propósitos, lo que lo define como un ambiente de trabajo insano (Olaz, 2013).

Dichos ambientes son catalogados como tóxicos u hostiles, lo que implica la relación con compañeros de trabajo con niveles bajos de motivación, la mayoría insatisfechos, altamente conflictivos y en trabajos de muy baja calidad (Olaz, 2013).

Los sujetos entrevistados, en su mayoría, manifiestan los elementos que definen un mal ambiente laboral. Según el sujeto 3 comparte que “los jefes que ha habido, porque es que para ser jefe yo creo que se tiene que tener liderazgo”, lo cual se relaciona con causas provocadas por rotación de jefes, lo que hace difícil un proceso de adaptación con los nuevos liderazgos. También se comparten experiencias como la que describe el sujeto 5 en el que describe “... de pronto se estresan porque no están viendo resultados, a ellos también les piden resultados, entonces es como, como que, hay personas que no saben manejar eso”, en concordancia con lo expuesto, la descripción por el sujeto 6 “a nosotros nos exigen que el cliente pida mucho pero como ya no hay clientes”, y por el sujeto 7 “exigen ventas pero yo voy a hacer un sugerido y no encuentro los productos”, todos casos evidenciando mal ambiente laboral por baja productividad en ventas e incumplimientos de metas de trabajo.

También se da el caso de sujetos que no describen el síntoma, tal como lo expresa el sujeto 1, cuando comenta “Sí, pues los negativos es que ya hay mucha gente mucha población que cree que esta pandemia se acabó, que ya la gente no se preocupa por los cuidados que debemos tener, los autocuidados”, otros que no sintieron mal ambiente como el sujeto 2 “No... yo soy el mismo de siempre”.

Por lo anteriormente expuesto se da por evidenciado dicho síntoma en esta investigación, en base a la definición de Olaz (2013), contrastado con las experiencias de los sujetos. Los resultados pueden ser observados en la tabla 16.

Tabla 16
Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: mal ambiente laboral

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Si..pues los negativos es que ya hay mucha gente mucha población que cree que esta pandemia se acabó, que ya la gente no se preocupa por los cuidados que debemos tener, los autocuidados.... Hay que insistir con la gente con el tapabocas.. ya la gente quiere andar como si ya el virus se hubiese ido.. y lo positivo... pues ya nos tienen mejor dicho llegando al tope del rebaño, la vacunación está todo bien y siento que se	Síntoma no descrito

	está llegando a la inmunidad de rebaño ya está cerca	
2	No... yo soy el mismo de siempre....grave...porque uno acá se sentía solo	Síntoma no descrito
3	Para mi Si, en el aspecto de los jefes que ha habido, porque es que para ser jefe yo creo que se tiene que tener liderazgo, no todo tiene que ser gritado, no todo tiene que ser alarmado, entonces como yo soy el jefe entonces yo te mando como te da la gana y te hablo como te de la gana a vos, no. Yo pienso que todos somos seres humanos y todos sentimos	Se evidenció el síntoma por la rotación de jefes que ha habido
4	yo digo que lo del ambiente laboral eso se lo hace cada quien, cierto? Yo también me enteraba con qué personal cierro, entonces no llegaba entonces llegaba a decir aja y cómo abre, y entonces me enteraba de qué administrador estaba y pues ponía la cara	Se describió el síntoma por cuestiones de relevo laboral y las relaciones interpersonales
5	De pronto si, el estrés es general, en todo el área laboral, de la familia, entonces se ha mermado las ventas, estamos en un negocio	Se evidenció por baja productividad en ventas

de ventas entonces las ventas han bajado...

de pronto se estresan porque no están

viendo resultados, a ellos también les piden

resultados, entonces es como, como que,

hay personas que no saben manejar eso, es

un problema que tienen los riesgos por toda

el área, por toda la gente que tiene a cargo,

entonces un compañero que no sepa del

cargo la riega por todas las otras personas,

- 6** Si... a nosotros nos exigen que el cliente pida mucho pero como ya no hay clientes entonces uno como que, y hay clientes que dicen ay no pero como allá no hay nada, de hecho me costó el trabajo.... Se evidenció por baja productividad en generar ventas
- 7** Si...te acordas que también hubo el paro, y con el paro no entró mercancía y que estuvimos quietos resulta que yo tengo muchos agotados, exigen ventas pero yo voy a hacer un sugerido y no encuentro los productos, entonces uno dice cómo también cumplo yo si voy a montar unas cosas que a veces son tan simples y no alcanza Se evidenció por baja productividad en generar ventas e incumplimientos de objetivos de trabajo
-

8	Si... el cliente dice yo no encuentro nada allá el cliente nunca se pone en los zapatos de uno	No se manifestó síntoma
9	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.11. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: comunicación negativa

Se refiere a todos los eventos donde la acción de comunicar o transferir información suele darse de forma agresiva, poco clara, menospreciando la opinión de otros actores en el proceso de dialogo (Bareño, 2021)

De los sujetos entrevistados, quien describe las características definidas por Bareño (2021), es el sujeto 5 que expresa “por donde sea te tenía que ver algún error y por allí se te metía y por allí te hacía la vida imposible y por allí se iba una cosa que daba más.... yo me sentía acosado y presionado por todos lados, por muy bien que usted hacía las cosas para el no había nada bien, todo era mal”, la cual evidencia el síntoma, e incluso se describen conductas negativas de acoso por parte del superior. Sin embargo, al considerarse un hecho único dentro de las unidades de muestra, se considera dicha subcategoría no presente en esta investigación.

En contraste, se encuentran sujetos que no manifiestan dicho síntoma. Dichas experiencias fueron compartidas por el sujeto 1 “La comunicación con los jefes en el tiempo que llevo acá ha sido excelente compañeros jefes y todo”, sujeto 2 “No. Ellos me llamaban y nos sentíamos apoyados uno del otro”, también el sujeto 4 “yo digo que lo del ambiente laboral eso se lo hace cada quien, cierto?”, compartiendo experiencias positivas en su ambiente de trabajo.

El sujeto 3, describió momentos en que sí los tuvo en el pasado un ambiente pesado, pero al momento de aplicar la entrevista no, así lo expresa cuando dice “En estos momentos bien, y al principio de pandemia fue duro porque teníamos unos jefes muy estresante, yo vivía estresado, yo sabía que ese señor le tocaba trabajar entonces yo llegaba mal”. En la tabla 17 se presentan dichos resultados.

Tabla 17
Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: mal ambiente laboral

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	La comunicación con los jefes en el tiempo que llevo acá ha sido excelente compañeros jefes y todo	Síntoma no manifestado
2	No. Ellos me llamaban y nos sentíamos apoyados uno del otro.	Síntoma no manifestado
3	En estos momentos bien, y al principio de pandemia fue duro porque teníamos unos jefes muy estresante, yo vivía estresado, yo sabía que ese señor le tocaba trabajar entonces yo llegaba mal	Síntoma no manifestado en tiempo presente
4	yo digo que lo del ambiente laboral eso se lo hace cada quien, cierto? Yo también me enteraba con qué personal cierro, entonces no llegaba entonces llegaba a decir aja y	Síntoma no manifestado

	cómo abre, y entonces me enteraba de qué administrador estaba y pues ponía la cara	
5	o sea por donde sea te tenía que ver algún error y por allí se te metía y por allí te hacía la vida imposible y por allí se iba una cosa que daba más.... La verdad yo psicológicamente estaba grave, yo a ella le comentaba, ella sabe, yo estaba a punto de hasta una porque yo me sentía acosado y presionado por todos lados, por muy bien que usted hacía las cosas para el no había nada bien, todo era mal. Y desde que ese señor salió de aquí el ambiente laboral cambió totalmente	Se manifestó síntoma por falta de comunicación, describiendo incluso conductas consecuentes negativos como acoso en el trabajador
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.12. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: apatía

Falta de interés producida por la convicción de que no se conseguirá nada favorable para la sobrevivencia o para tratar de llegar a ser más o mejor que otros y que uno mismo (Valdez, 2014 citado por Aguilar et al, 2015).

Para efectos de esta investigación, y en base a lo expresado por (Aguilar et al, 2015).se infiere que el síntoma apatía, no se encuentra presente como subcategoría, ya que ninguno de los sujetos aportó datos suficientes para analizar dicha información, por lo que se interpreta no presente.

Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 18.

Tabla 18
Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: apatía

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.13. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: depresión

Según De Prieto et al, (2020), es una enfermedad severa clínica, lo cual pueden manifestarse con sentirse triste, pérdida de interés en sus actividades, cansancio, falta de sueño, e incluso ideas de muerte. Existen muchas causas los cuales pueden clasificarse en factores genéticos, ambientales, biológicos y psicológicos.

Existen múltiples factores que pueden desencadenar depresión en los empleados dentro de una organización, entre las que se puede mencionar: falta de privacidad, ruido, mala ventilación, temperatura, entre otras; sin embargo, existen otros factores que hoy en día son determinantes para el desarrollo de depresión en el trabajo, tales como: entornos confusos de organización o sumamente autoritarios, actividades de trabajo injustas, descripciones no constructivas de las funciones de trabajo y hostilidad, llegando a generar sentimientos de no pertenecer a la organización o sentimientos de impotencia (De Prieto et al., 2020).

Son muy pocos los sujetos quienes describieron ambientes de trabajo que les desarrolle depresión o sentirse deprimidos, tal es el caso del sujeto 2, que comparte “Me siento triste porque uno quiere dar lo mejor día tras día”, el sujeto 10 también expresó “tristeza, pues yo quiero superarme en base a lo que están diciendo y no se cómo buscar estrategia, en darle más rendimiento” manifestando elementos de la depresión, la tristeza por su desempeño. Algunos de los sujetos manifiesta cansancio pero no se relaciona dicho estado con un cuadro de depresión, según la definición planteada por De Prieto et al. (2020).

En contraste, se analizó información en el que el sujeto manifestó cansancio imposibilitando su desempeño, pero no específica si es producto de agotamiento físico o por depresión, tal como lo comparte el sujeto 5, cuando dice “entonces manejar un cansancio físico que no me dejaba ser yo, no me dejaba funcionar bien”.

Para efectos de esta investigación se infiere que no se evidencia depresión en los sujetos entrevistados en amplia mayoría. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 19.

Tabla 19

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: depresión

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	. Me siento triste porque uno quiere dar lo mejor día tras día y si no se puede viene a decirle eso a uno pues yo me siento como que ...	Se manifestó uno de los elementos característicos de la depresión, la tristeza
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	, entonces manejar un cansancio físico que no me dejaba ser yo, no me dejaba funcionar bien	El sujeto manifestó cansancio imposibilitando su desempeño, pero no específica si es producto de agotamiento físico o por depresión
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	usted llegaba a su casa dormía tres horas se levantaba y luego otra vez se levantaba a trabajar, entonces obviamente tengo ese cansancio acumulado	Se especificó la causa del cansancio, por lo que el síntoma no se encuentra evidenciado
9	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

10	tristeza, pues yo quiero superarme en base a lo que están diciendo y no se cómo buscar estrategia, en darle más rendimiento.	Se evidenció el síntoma producto de su incapacidad para resolver problemas en el ambiente laboral
-----------	--	---

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.14. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: irritabilidad

Es un estado emocional en el que el individuo se caracteriza por poseer un temperamento explosivo y se molesta de forma fácil, conduciendo a reacciones hostiles. Es un modelo de respuesta a estímulos psicológicos, ante una amenaza o frustración (Slater y Rotch, 1969).

Para efectos de esta investigación, y en base a lo expresado por Slater y Rotch (1969), se infiere que el síntoma irritabilidad, no se encuentra presente como subcategoría, ya que ninguno de los sujetos aportó datos suficientes para analizar dicha información, por lo que se interpreta no presente. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 20.

Tabla 20
Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: irritabilidad

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

8	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
10	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.2.15. Categoría Estrés Laboral. Subcategoría síntoma: sensación de soledad

La percepción de soledad , desde el punto de vista teórico, es definida desde ciertos puntos de vistas, lo cual dependerán muchas situaciones y contextos, sin embargo, la sensación de soledad se caracteriza por generar una angustia al desarrollar deseos de compañía al momento de vivir una situación de sufrimiento (Barbenza, 2001).

La aparición de este síntoma en los ambientes laborales perjudica el razonamiento y la acción de decidir de las personas quienes integran el equipo de trabajo. Si se logran habilidades que permitan trascender este síntoma se pueden llegar a desarrollar fuertes conexiones en el trabajo, lo que aumenta el compromiso de cada uno de los empleados, aumentando la calidad y disminuyendo los absentismos (Barbenza, 2001).

De los sujetos quienes hicieron mención de esta subcategoría al menos dos respondieron de manera favorable, indicando que dicha sensación no era un impedimento en su compromiso y productividad en el trabajo, tal como lo expresan el sujeto 9 “No, porque yo vivo en un lugar muy solo y entonces hay mucha soledad mucho silencio, como que eso a mi no me afectó a mi en nada “, y el sujeto 10 “yo no, pero es que yo quedé solo, todos se fueron”; por lo que se interpreta como no presente esta subcategoría en esta investigación. Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 21.

Tabla 21

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría consecuencia: sensación de soledad

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
2	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
3	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
9	No, porque yo vivo en un lugar muy solo y entonces hay mucha soledad mucho silencio, como que eso a mi no me afectó a mi en nada,	No se evidencia el síntoma
10	yo no, pero es que yo quedé solo, todos se fueron	No se evidencia el síntoma

Fuente Elaboración propia (2021)

4.3. Categoría Estrategias de afrontamiento

4.3.1. Categoría Estrategias de afrontamiento. Subcategoría regulación de emociones.

La regulación de las emociones se puede definir como la capacidad para controlar las emociones de manera eficiente y apropiada. Esto supone la toma de forma consciente de

decisiones que busquen relacionar emociones, cognición y comportamiento, aplicando estrategias de afrontamiento, y de esta forma generando emociones positivas. En otras palabras, se refiere a procesos donde las personas ejercen influencia sobre sus emociones, en aspectos de tiempo del cuándo estas se producen y la forma de cómo se experimentan (Gross, 1999).

Gross (1999), también aporta que para lograr controlar las emociones es necesaria la adquisición de habilidades que se pueden utilizar para manejar o canalizar las emociones, de lo contrario se pueden llegar a estados desagradables o conductas no deseadas. Estas reacciones se ven claramente evidenciadas a través de indicaciones fisiológicas, aceleración del pulso, sensaciones. Por lo que es necesario regular las emociones con el propósito de que el individuo pueda entender sus propias emociones generando respuestas por parte del cuerpo hacia ellas, de esta forma ayuda a mejorar los problemas emocionales disminuyendo el desgaste psicológico que implica, haciendo frente a las situaciones difíciles que pueden aparecer en la cotidianidad.

En la investigación, esta subcategoría se vio descrita por la mayoría de los sujetos entrevistados. En algunos casos se pudo evidenciar a través de acciones de silencio y alejamiento en pocos minutos, lo cual ayudó a controlar las emociones. Esto último se vio descrito en el sujeto 1 cuando dice “dejo que me releven unos cinco minutos en la puerta, me voy a caminar a una parte donde este solo respiro profundo me calmo tomo algo y cuando ya me sienta que ha bajado el nivel de estrés en mi vuelvo a mi punto de trabajo”, También se describen experiencias de autoregulación a través de la cuenta regresiva de números de forma consciente, manifestado en el sujeto 5 “A mí me toca contar hasta diez”, y el sujeto 7 “cuento hasta diez”.

También se describen acciones en las que se ponen en práctica estrategias de eficiencia, priorizando tareas o atendiendo de manera efectiva al cliente, tal como lo plantea el sujeto 3 “yo las despacho de una porque la verdad yo quiero despachar ligero al cliente” y el sujeto 8 “Hago

lo primero que se debe hacer y luego lo que es tan importante para ese momento”. Otros utilizan mecanismos de descarga emocional a través de la acción de llorar o cualquier otra acción que los ayude, de forma positiva, a controlar sus emociones.

También se consideraron otras experiencias que regularon las emociones en los entrevistados, tal como lo expresa el sujeto 2 “En el caso mio encomendarme a Dios”, el sujeto 4 “Me evaluó si el estrés es mío o de la otra persona hacia a mi. Pues yo veo, como lo dicen como hacen las cosas, pues yo trato de controlarme”, y el sujeto 6 “no yo más bien lloro, trato de mas bien no decir nada, me trago mi rabia pero lloro de la rabia”.

Por todo lo anteriormente descrito se evidencia dicha subcategoría en esta investigación por lo que se apoya en lo que plantea Gross (1999). Dichos resultados pueden ser observados en la tabla 22.

Tabla 22

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría regulación de emociones

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Manejarla en que....(Caso entrar en discusión con un cliente, que eso no se puede llegar) dejo que me releven unos cinco minutos en la puerta, me voy a caminar a una parte donde este solo respiro profundo me calmo tomo algo y cuando ya me sienta que ha bajado el nivel de estrés en mi vuelvo a mi punto de trabajo es como decir hacer una pausa activa	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen las emociones

2	En el caso mio encomendarme a Dios	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen las emociones
3	pues yo aguantarme.....yo las despacho de una porque la verdad yo quiero despachar ligero al cliente y váyase ya, entonces me da como rabia y entonces para salir del afán, me desesperan la verdad	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen su comportamiento basados en la producción laboral de forma eficiente
4	Me evaluó si el estrés es mío o de la otra persona hacia a mi. Pues yo veo, como lo dicen como hacen las cosas, pues yo trato de controlarme mucho porque estoy en un lugar donde se trabaja muchos momentos bajo presión, entonces toca controlarme mucho porque de pronto hay momentos en que uno está muy cansado, hay condiciones laborales como que hay calor, hay mucha música, hay mucho ruido, entonces eso como que lo estresa a uno y entonces a uno como que lo obliga a calmarse a uno y a controlar esa parte, no se a trabajar en esas condiciones sin salirse del lugar, es como es	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen las emociones

5	A mí me toca contar hasta diez y dejar prácticamente que el cliente llegue solo porque gano yo más quedándome callada que igualando la situación con el clienteyo nunca trato mal al cliente o le contesto mal pero si le hablo durito como para que el entienda que lo está haciendo no está bien, que no es culpa mía, que en realidad no haya el producto o que yo no le pueda ayudar en lo que está solicitando, pero a Él no lo digo nada ni lloro delante de Él	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen las emociones
6	no yo más bien lloro, trato de mas bien no decir nada, me trago mi rabia pero lloro de la rabiayo lo llamo a atención al cliente porque a mi pasa eso en los precios que porqué tan caro, ojalá yo pudiera darles descuento a ustedes cada vez que me dicen ¿Ay me lo va a dejar más barato?...lo que pasa es que a veces el cliente dice que nosotras somos quienes nos inventamos los precios.....entonces yo le digo mire yo a usted no le puedo solucionar, el cliente dice	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen las emociones y comportamientos

	que va a superintendencia, y yo le digo	
	bueno cualquier queja vaya a atención al	
	cliente, le pone las quejas o monte un	
	pedido	
7	cuento hasta diez, espero que llegue a mis 15, voy al baño no se me desahogo, grito, pataleo, pero allí si me toca estar calladita contar hasta 10 y seguir	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen las emociones
8	Hago lo primero que se debe hacer y luego lo que es tan importante para ese momento	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen los comportamientos estableciendo prioridades de forma eficiente
9	no así, como dice la señora, como a uno lo mandan entonces uno hace lo que digan, ay que organizarse, entonces lo que no se puede eso se deja para más tarde o pa mañana	Se evidenciaron acciones positivas luego de aplicar estrategias que regulen los comportamientos estableciendo prioridades de forma eficiente
10	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.3.2. Categoría Estrategias de afrontamiento. Subcategoría búsqueda de soluciones.

Según Rojas (2010), la búsqueda de soluciones, es la capacidad del ser humano que tiene para solventar problemas cuando ha aceptado una tarea sin saber cómo realizarla. En ella se implican tres sistemas: Procesamiento de la información, estructura de la tarea, espacios del problema, información presente en los espacios del problema. En dicho proceso intervienen dos acciones, la comprensión y la representación.

La búsqueda de soluciones y la toma de decisiones es totalmente importante como estrategia de afrontamiento, ya que, genera opciones o rutas que permiten hacer cambios en una situación que dé inicio generan incomodidad. Por ello, es importante reconocer los pasos que hay que realizar en la búsqueda de soluciones para la generación de ideas que permitan solventar el problema vivenciado.

De los sujetos entrevistados, al menos dos describieron experiencias cercanas con lo expresado por Rojas (2010). El sujeto 8 describe que “empiezo por lo más difícil, lo que más dificultad me da porque me voy a demorar más”, y el sujeto 9 “comenzar con lo más rápido y atender a los clientes”; ambas experiencias pueden manifestar una acción que se puede interpretar como un esquema mental configurado para solventar problemas laborales de manera eficiente, sin embargo, no se evidencia una sistematización del mismo.

De hecho, se pueden observar acciones reguladoras que no evidencian la búsqueda de soluciones definidas para esta subcategoría, por lo que, para efectos de investigación no es considerada información que evidencie la sistematización de acciones con propósitos regulatorios para la búsqueda de soluciones a problemas encontrados, por lo que no se encuentra esta estrategia presente en esta investigación. Dichos resultados pueden observarse en la tabla 23.

Tabla 23

Categoría Estrés Laboral. Subcategoría búsqueda de soluciones

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Si, muy buenas. Porque el estrés se maneja así respirando profundo	No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas
2	En el momento estar calmado....Para mi sería tomar las cosas con calma porque de si o si hay que hacerlo, o lo haces a las buenas o lo haces a las malas...Las actividades, la música, el salir, me libera el estrés	No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas
3	yo si veo que me voy a estresar me pongo a pensar en una salidita en una musiquita y voy si me entiende? Porque a mi lo que realmente me relaja es la música....el dialogo, que alguien me diga mirá hiciste esto, calmate, haga esto haga eso, porque si soy yo solo pues digo que exploto	No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas
4	Yo he aprendido leyendo y autolibros que uno debe como que autosugestionarse. Yo me autosugestiono, yo cuando estoy muy estresado busco con qué reírme para controlarme, eso causa en mí una sensación	No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas

que me desestresa me baja el miedo, el estrés que tengo el momento.... Me gusta sonreír mucho, entonces yo sonrío y la otra persona cae en ese juego de sonreír, la desarmo si viene estresada, entonces siendo amable con las personas yo pienso que eso fluye, hace que las cosas fluyan entonces no deajo que las cosas me agobien, ni la cantidad de trabajo que tengan entonces eso es lo que hago yo, me autosugestiono, me controlo y sonrío, no me deajo llevar del cansancio ni de la demanda de trabajo que tengo en el momento

- 5** Por ejemplo a mí no me gusta cajear, cuando me dicen que vaya a cajear yo me pongo así como que , pero primero entonces sufro yo mi mal genio allí y ya listo, se que tengo que ir para la caja, vengo agarro mi lapicero y ya, entonces ya con el trato con el cliente ya trato de mantenerme calmada, si alguien viene en la fila se molesta yo le digo señor soy de droguería estoy colaborando aquí... con los jefes,

No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas

También es lo mismo, porque a veces es que nos exigen, pero no ven cómo están las cosas, porque no ven como están las ventas y los clientes casi no vienen, como nosotros vamos a ir de puerta en puerta diciéndole al cliente vengan, pues no.

- 6** Una vez hice eso empecé a atender rápido, que el cliente está muy alzado tiene dos opciones, se sale de las filas, va a las cajas de al lado o se puede ir, pero en la mente, si el cliente quiere alegar que alegue solo, tengo que contar devueltas, tengo que contar cuanto el cliente me da y pues ya nadie más me estresa pero entonces trabajo a mi ritmo ... en cuanto a los jefes, la empresa le produce a usted dependiendo la cantidad que usted le ofrezca a los clientes, es como digo yo cómo quiere que un cliente le compre o que, si el a mi me dice que se va a la competencia porque tienen mayores beneficios, qué me toca decir a mí, bueno señora usted está en su decisión hágalo. Y los jefes no ven eso , ellos dicen que es uno

No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas

	quien no quiere vender quien no quiere producir	
7	no yo también cuando siento que los clientes están estresados es muy estresante pero yo lo que tengo que hacer es ponerme a trabajar y me relajo, y ni atención le pido al cliente, sino lo vuelven loco a uno... con los jefes, pero ya allí uno se graba que uno haga las cosas a su ritmo. Ya viene a exigirme y entonces yo rindo a mi ritmo... el habla en un tono bien fuerte y yo más bien lo que hago es quedarme en silencio	No se evidenciaron sistemas que definen la búsqueda de problemas
8	Yo siempre empiezo por lo más difícil, lo que más dificultad me da porque me voy a demorar más, y así me voy	Se describió muy someramente un proceso para solventar problemas
9	comenzar con lo más rápido y atender a los clientes	Se describió muy someramente un proceso para solventar problemas
10	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

4.3.3. Categoría Estrategias de afrontamiento. Subcategoría gestión del tiempo.

Consiste en determinar los pasos que una persona debe hacer para fijar objetivos, los cuales inciden en las decisiones y actividades que se realicen, priorizando aquellas que necesiten ser resueltas, y fijadas en base a una programación (Crutsinger, 1994).

En este sentido, Crutsinger (1994), agrega que la gestión del tiempo también puede definirse como un instrumento, el cual permite administrar el tiempo de trabajo, evitando en lo posible situaciones que generen problemas o interrupciones que no favorezcan al logro de objetivos de la organización; por lo que resulta sumamente importante gestionar el tiempo en todas las aristas de acciones que las personas realizan, ya que, les permitirá alcanzar logros u objetivos en plazos previamente planificados.

De los sujetos entrevistados al menos el sujeto 1, 8 y 9 manifestaron acciones que evidenciaron la gestión del tiempo en su cotidianidad. Esto se vio reflejado en la matriz a través de las siguientes experiencias, de las que se puede mencionar la compartida por el sujeto 1 “si uno maneja un tiempo, hace su pausa, y luego de manera relajada vuelve a arrancar”, el sujeto 8 “al llegar tengo otras cosas más, entonces tengo esos pendientes y hago las que me están pidiendo acelerar más rápido, hacer todas las actividades”, y el sujeto 9 “es mejor hacer todo terminarlas y le toca lo del día que va a hacer”; las tres situaciones evidencian priorización de actividades en base a metas planteadas para la jornada laboral. Sin embargo, y en vista de la poca descripción de estas acciones en la mayoría de los sujetos, para efectos de esta investigación no se presenta esta subcategoría, según lo descrito por Crutsinger (1994). Dichos resultados pueden ser constatados en la tabla 24.

Tabla 24
Categoría Estrés Laboral. Subcategoría gestión del tiempo

Sujeto	Información colectada	Resultado de la matriz
1	Si. Por lo mismo que dije anteriormente si uno maneja un tiempo, hace su pausa, y luego de manera relajada vuelve a arrancar digamos que desde cero	Se evidenció en base a la priorización de actividades
2	Si yo diría que si...sin embargo a nosotros no los dan, a nosotros los cajeros y creo que a ellos también, pero el hecho es que bueno que uno y sale y como que medio te relajás entonces es la percepción que ha pasado el tiempo y entonces uno es que y uno enloquece, porque ¿15 minutos qué son? Pues nada, 15 minutos se van así a comerse algo y como ya a despegar a	No se evidencia
3	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
4	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
5	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
6	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
7	El sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar
8	Si pero hay momentos en lo que no se puede, porque se presentan otras cosas, por	Se evidenció en base a la priorización de actividades

	ejemplo hay momentos en el que digo yo	
	no voy a hacer esto hoy, pero resulta que al	
	llegar tengo otras cosas más, entonces	
	tengo esos pendientes y hago las que me	
	están pidiendo acelerar más rápido, hacer	
	todas las actividades	
9	/ y otra cosa es como no dejar cosas para el otro día, porque usted deja cosas atrasadas para otro día y es peor, es mejor hacer todo terminarlas y le toca lo del día que va a hacer y ya	Se evidenció en base a la priorización de actividades
10	el sujeto no menciona nada	No hay datos para analizar

Fuente Elaboración propia (2021)

4.4. Discusión de los resultados

. Duval, González y Rabia (2010) plantean que desde el mundo de las neurociencias el estrés denota tres modos principales de control; el primero establece que el estrés se encuentra controlado en sus componentes emocionales, fisiológicos y conductuales, a través de hormonas que liberan la corticotropina; el segundo que hace referencia a la reacción del hipotálamo-hipofisocorticosuprarrenal al estrés está modulado en su intensidad y su duración por el feedback de los glucocorticoides al nivel del hipocampo; la tercera tiene que ver con la reciprocidad de interacciones entre el sistema inmunitario y el sistema nerviosos central. Desde la perspectiva fisiológica y neurológica, el estrés puede ser definido como un estímulo puntual ya sea agresivo

o no que se percibe como amenaza para la homeostasis, el estrés activa un conjunto de reacciones con respuestas tanto conductuales como fisiológicas que permiten al organismo responder de la manera más adaptativa posible.

Enriqueciendo lo expresado por Duval et al. (2010), García y Vélez (2016), comparten que el estrés es una situación en la que el individuo, al ser provocado por un estímulo ya sea ambiental o social, genera un proceso de adaptación o desequilibrio en su propio organismo. También puede definirse como aquellas relaciones del individuo con la situación que se le presenta, la cual a su vez, es valorada como amenazante o grave haciendo que la persona exceda sus máximos recursos y ponga en peligro su propio bienestar.

Avanzando en un campo más a lo cotidiano en las personas que laboran, el estrés está constituido por las respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales del individuo al momento de adaptarse a situaciones percibidas como amenazantes que resultan de interacciones individuales, intralaborales y extralaborales, por lo que se refiere a una variedad de sensaciones y emociones directamente relacionadas con presiones y exigencias a las que se enfrenta un organismo (García y Vélez, 2016).

Según Fierro y Jiménez (1998), el término estrés se reserva para situaciones en las que se demande acción donde se involucren las vías para afrontar dicha sensación, en la cual, el sujeto no posee o conoce los medios suficientes, habilidades o hábitos para poder atenderla. Consiste en la presencia y urgencia de una demanda, ya sea proveniente de forma externa o autoimpuesta, de una actividad a la que se vea determinado, en la que se vea expuesto con disposición de recursos pero de forma insuficiente.

En este sentido, se puede decir que los seres humanos no escapan a estas situaciones en toda su cotidianidad ante cualquier actividad y entorno, la cual puede afectar de manera significativa

la salud sin que el individuo se dé cuenta, afectando pensamientos, cuerpo y comportamiento de manera recurrente. Entre los efectos más recurrentes se pueden mencionar: Dolor de cabeza, tensión muscular, dolor en el pecho, fatiga, cambio en el deseo sexual, malestar en el cuerpo, ansiedad, problemas del sueño, entre otros. En vista de lo que expresa Fierro y Jiménez (1998), se comparte que la frecuencia del estrés dependerá de múltiples factores a lo que se vea expuesto el individuo. Lo expresado por Fierro y Jiménez se hace evidenciar en la tabla 25, donde se describe los síntomas que manifiestan los sujetos entrevistados, y que a su vez, son consecuencias de factores estresores en la cotidianidad de las personas, corroborando en este estudio síntomas como fatiga y problemas para dormir como los más frecuentes en dicho estudio.

Tabla 25
Categoría estrés.

Subcategoría	Información colectada	Resultados encontrados
1	Ansiedad	Sin manifestarse síntoma
2	Fatiga	Síntoma manifestado
3	Problema de sueño	Síntoma manifestado

Fuente Elaboración propia (2021)

Dichos entrevistados no expresaron de forma específica la frecuencia de dichos eventos, sin embargo, quienes contestaron de forma afirmativa, manifestaron que si se encontraban inmersos en situaciones de estrés, en especial por aquellos eventos originados por el cuidado sanitario para evitar contagios, ya sea de forma personal o para evitar contagiar a sus familiares. Muchos también refirieron una de las causas al encierro y confinamiento, y a las relaciones personales, que evidentemente, tenían que limitarse un poco por la norma de la distancia social, por lo que se evidencia lo que expresa Fierro y Jimenez (1998) y García y Vélez (2016), y Duval et al. (2010),

cuando comparten que las situaciones de estrés pueden darse de múltiples formas en la cotidianidad de las personas, por lo que se evidencia frecuencia de dichos acontecimientos producidos por las medidas de bioseguridad.

Según García y Vélez (2016), la relación que existe entre individuo-entorno es otra perspectiva del estrés que considera el equilibrio entre las demandas ambientales y los recursos psicológicos del individuo para hacerles frente. Por lo tanto, si las demandas ambientales sobrepasan los recursos de la persona, se produce una relación estresante; por el contrario, si la proporción de estas demandas es superior, puede producir trauma en el individuo; pero, si los recursos de la persona exceden las demandas de la situación, la ausencia de un mínimo nivel de estrés puede generar un estado de aburrimiento.

Lo anterior delimita lo que para García y Vélez (2016), condicionan la aparición del estrés en el individuo, sin embargo se considera la preexistencia de variables ambientales y personales, cuya interacción influye en la valoración del estímulo estresante. Las variables ambientales se refieren a: demandas o presiones, bien sean explícitas o implícitas, del medio social para que el individuo actúe de un forma socialmente aceptable; las limitaciones en cuanto a lo que las personas pueden hacer o no hacer y el castigo social asociado; la oportunidad, relacionada con la capacidad para reconocer la respuesta correcta en el momento adecuado, y la cultura propia del individuo.

Por su parte, también se pueden delimitar las variables personales, las cuales se refieren a los objetivos personales y a su jerarquización y a las creencias del individuo acerca de sí mismo, del mundo y de sus recursos (García y Vélez, 2016).

Lo recabado en este caso, en cuanto a dichos factores, estuvieron relacionados a consecuencias generadas en pandemia, ya sea por contacto con otras personas, baja afluencia de ventas, la readaptación de los horarios y el temor permanente del contagio.

La información recabada va en concordancia con lo expresado por García y Vélez (2016), evidenciando causantes en las que se relacionan variables personales, de cuidado sanitario, y ambientales como respuesta al comportamiento social y dinámicas de trabajo a las que se vieron sometidos los participantes.

Los hallazgos encontrados en el estudio de esta categoría señalan que son múltiples los factores que producen estrés en las personas, en los cuales se destacan causantes de naturaleza personal asociadas a la posibilidad de ser contagiado y contagiar, entre otras circunstancias de dinámica laboral como consecuencia de las medidas casi que inéditas que surgieron como efecto de la pandemia.

Así mismo, también se evidencia algunas consecuencias producidas por la presencia de estrés en los participantes, lo que deriva en la aparición de eventos de fatiga por mal dormir y cansancio acumulado, conllevando a horas minimizadas en los hábitos de descanso de los participantes, no llegando a conciliar el sueño para la recuperación física del organismo. Por lo que se interpreta lo expresado por Duval et al. (2010), y García y Vélez (2016), en cuanto a la presencia de agentes estresores que afectan la conducta, pensamiento y bienestar de los individuos, afectándolos intrínsecamente por interacciones individuales, intralaborales y extralaborales, derivando en la aparición de fatiga y problemas del sueño en gran parte de los participantes entrevistados.

En cuanto al estrés laboral, las actividades laborales conllevan a otorgarles a las personas mejora en su calidad de vida, sin embargo, es de alta importancia tener conocimiento de que

también, dichos entornos, también pueden ser considerados como estresores en el comportamiento, conducta y pensamiento del ser humano. Son innumerables las consecuencias que pueden surgir si realmente no se toman medidas para afrontar dicho problema. Entre esas consecuencias se pueden mencionar: ansiedad, depresión, irritabilidad, motivación (Villa, 2020).

Son varias las concepciones que se dan para comprender las causas, síntomas y consecuencias del estrés laboral en las organizaciones, sin embargo, en esta investigación se compartirán los resultados basados en las evidencias encontradas en cada una de las subcategorías estudiadas.

Tal es el caso de las consecuencias que genera el estrés laboral. Los resultados no arrojaron manifestación de ninguna de las subcategorías estudiadas, por lo que, para el momento que se aplicó dicha entrevista, no se evidenciaron accidentes de trabajo, ni consumos de drogas por parte de los empleados, no hubo manifestaciones de ansiedad en su mayoría, ni alteraciones del habla ni síntomas extrapiramidales. Dichos resultados se pueden observar en la tabla 26.

Tabla 26
Categoría estrés laboral. Consecuencias

Subcategoría	Información colectada	Resultados encontrados
1	Accidentes de trabajo	No se evidencia
2	Consumo de drogas	No se evidencia
3	Ansiedad	No se evidencia
4	Alteraciones en el habla	No se evidencia
5	Síntomas extra piramidales	No se evidencia

Fuente Elaboración propia (2021)

Al respecto de los síntomas, son muy pocas las que se hacen evidentes en la muestra de entrevistados, haciendo notorias la baja productividad producto de agentes estresores tanto internos como externos, y mal ambiente laboral propiciado en su mayoría por los superiores, relacionado esto último con la disminución de la productividad con respecto a la generación de ventas y obtención de logros por metas propuestas. Dichos resultados pueden observarse en la siguiente tabla 27.

Tabla 27
Categoría estrés laboral. Síntomas

Subcategoría	Información colectada	Resultados encontrados
1	Baja productividad	Se evidencia
2	Mal ambiente laboral	Se evidencia
3	Comunicación negativa	No se evidencia
4	Apatía	No se evidencia
5	Depresión	No se evidencia
6	Irritabilidad	No se evidencia
7	Sensación de soledad	No se evidencia

Fuente Elaboración propia (2021)

Entre las causas que desarrollaron estos síntomas y consecuencias descritos en las tablas 22 y 23, se hace clara y notoria la presencia de pensamientos y situaciones que haya desencadenado sensación de inestabilidad laboral en los empleados entrevistados, siendo la causa más frecuente según la información colectada. Dichos resultados son planteados en la tabla 28.

Tabla 28
Categoría estrés laboral. Causas

Subcategoría	Información colectada	Resultados encontrados
1	Inestabilidad laboral	Se evidencia
2	Cambios en el rango	No se evidencia
3	Presión en jefes	No se evidencia

Fuente Elaboración propia (2021)

Según la definición utilizada por Félix, García y Mercado (2018), El estrés laboral se suma a todo un cúmulo de enfermedades asociadas al trabajo, la mayoría de estas son enfermedades físicas, sin embargo durante los últimos años se les ha prestado una mayor atención a todas aquellas problemáticas de la salud mental, pues como ya se ha expresado en otro momento de la presente investigación, se trata de un asunto de grandes proporciones que viene generando impacto negativo en la población mundial.

Durante la investigación, si bien, los resultados se plantean de forma globalizada en base a las experiencias de los sujetos entrevistados mayoritariamente, no pueden dejarse a un lado que, forman parte de la dinámica de estudio de los problemas que genera el estrés laboral en las personas, tal y como lo expresa Félix et al. (2018). Una de las causas que son demostradas por el autor, proviene de la mirada en la que es percibida cada situación de forma individual, ya que, en esta medida se partirán de experiencias personales para poder comprender la categoría de estudio.

También se hace evidente la naturaleza de los estresores en un ambiente laboral, los cuales son manifestados en tres niveles: individuales, delimitados por aquellas experiencias únicas que

cada sujeto pueda verse expuesto, y allí influyen elementos de carácter cognitivo y conductual (Durán 2010, citado Félix et al., 2018).

Otros de los estresores evidentes en este estudio es lo que se define como factores extra organizacionales, que tiene que ver con todos aquellos elementos externos al ambiente laboral, como: familia, sociedad, e intereses públicos. En este sentido, el riesgo de contagio se definió como un estresor externo, lo cual modificó, no solo la dinámica de trabajo de las organizaciones, sino que provocó cambios en la conducta, accionar y pensar de todas las personas, a fin de disminuir la posibilidad de contagio de forma individual y colectiva para su entorno de socialización próxima como lo es el núcleo familiar.

Dentro de los estresores organizativos se evidenciaron muy pocos concernientes al ambiente físico de trabajo. A manera individual se describieron experiencias en las que la aparición de estresores individuales se hizo evidente concernientes a la sobrecarga de trabajo, cambios de horarios y pocos cambios de roles de trabajo. Desde el punto de vista organizacional se evidenció algunos conflictos inter e intra grupales.

Paris y Omar (2009) establecen que para enfrentar el estrés los individuos acuden a estrategias cognitivas y comportamentales que permiten la mediatización de las relaciones entre la percepción del estrés y la adaptación somática y psicológica.

En concordancia con lo expresado por Paris y Omar (2009), Roque y Molerio (2002) comparten que las tipologías para el afrontamiento de los problemas de estrés se deben ver bajo la perspectiva individual, grupal y organizacional. Aquellas estrategias que se aplican en ambientes laborales no resultan del todo eficaces, ya que, estas dependen de la posibilidad de control del agente estresante, y por ellos las estrategias que se pueden implementar dependerán de situaciones muy particulares en las que los estresores, en la mayoría de las veces, no está en

manos del individuo. Es por ello que el afrontamiento trasciende el aspecto individual y debe verse desde una perspectiva de cooperación, requiriendo la implicación activa de la organización.

Es importante para esta investigación el aporte que realiza Guillen, Guil y Mestre (2010), cuando sugieren que:

“El estrés laboral no se origina siempre en factores externos, en factores organizacionales, sino que puede desencadenarse de las características personales del sujeto, de su vulnerabilidad ante determinados estímulos, que implica que se debe intervenir sobre la persona para modificar las variables, rehabilitando el desempeño del individuo.” (p. 287)

Por lo tanto, es muy importante para esta investigación, que se apliquen medidas que ayuden a afrontar el estrés en el ambiente laboral de la organización inmersos en la gestión de los procesos de selección y asignación de puestos, que ajusten las competencias en las que la persona posee para desempeñarse en un puesto de trabajo, ya que, un alto nivel de estrés está delimitado por las características del individuo y la tarea que ejerce.

En este sentido, el individuo y su equipo de trabajo, deben desarrollar un nivel de afrontamiento del estrés, implementado estrategias que le permitan el control del mismo, de manera que pueda proyectar conductas eficaces frente a cualquier agente estresor, por lo tanto, el uso de estas estrategias de afrontamiento, debería ser el foco de interés de la organización.

Lo expresado por Paris y Omar (2009), Roque y Molerio (2002), y Guillen et al. (2010), sustentan lo que es la percepción del uso de estas estrategias de afrontamiento en el estrés desde el punto de vista organizacional, siendo pertinente su planificación, implementación y evaluación constante viéndolo desde la arista organizacional, grupal e individual. Sin embargo, para efectos

de la investigación, se evidenció, a través del estudio de las subcategorías que descomponen esta categoría que dichas estrategias no son del conocimiento común entre los sujetos entrevistados.

Dichos resultados, así lo demuestran en la tabla 29

Tabla 29
Categoría estrategias de afrontamiento.

Subcategoría	Información colectada	Resultados encontrados
1	Regulación de emociones	Estrategias evidenciadas
2	Búsqueda de soluciones	Estrategias no evidenciadas
3	Gestión del tiempo	Estrategias no evidenciadas

Fuente Elaboración propia (2021)

Tal y como se expresa en la tabla 20, las subcategorías describieron acciones que pueden llamarse regulatorias de las emociones como estrategias de afrontamiento, sin embargo, las experiencias de los sujetos no evidencian acciones que relacionen dichos eventos a procesos sistematizados de búsqueda de soluciones, ni habilidades en el manejo del tiempo; lo cual genera preocupación con el clima de desarrollo de habilidades y competencias en este ámbito, en especial, en tiempos donde la pandemia se ha vuelto un estresor externo sumamente preocupante, representando un estresor que, como lo explican Guillen et al. (2010), no puede ser controlado en su totalidad, afectando los pensamientos y conductas de cada una de las personas que conforman el entorno de trabajo, desde puntos de vista individuales, hasta grupales.

Felix et al. (2018), Comparten que, con la aparición de algunos de estos elementos como puntos de análisis en los entornos de trabajo, ya sea en forma de causas, síntomas o consecuencias, es totalmente pertinente la puesta en marcha de estudios y actividades que revisen constantemente estos aspectos en las organizaciones, por lo que, al mediano o largo plazo, si no

se llegan a tratar pueden ocasionar consecuencias en la salud de los empleados. Es por ello que es importante la identificación de todas estas subcategorías, para rediseñar contextos laborales e implementar actividades que intervengan dichas debilidades.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones

A continuación se comparten las conclusiones más importantes que dan respuesta a la pregunta de investigación formulada y los objetivos específicos que responden a dicha problemática.

Durante el confinamiento producido por el COVID-19, los eventos de estrés más frecuentes por los auxiliares estuvieron evidenciados por experiencias que relatan fatiga en el organismo y problemas con el sueño en los entrevistados. La mayoría expresó que sufrieron de baja productividad precisamente por los efectos externos causados por la pandemia, por lo que se considera a las medidas sanitarias y al riesgo de contagio como elementos estresores en esta investigación. Esto desencadenó en un mal ambiente laboral, ya que los superiores demandaron alta eficiencia, rentabilidad y movilidad de ventas que no dependían estrictamente de la dinámica de trabajo dentro de las funciones de los sujetos entrevistados, sino más bien del flujo de clientes y compras, que evidentemente disminuyó durante un buen tiempo mientras se implementaron las medidas sanitarias.

Las causas más frecuentemente de estrés laboral, fue la que desencadenó pensamientos de incertidumbre, creando inestabilidad en el trabajo, ya que, según lo que compartieron los sujetos, no tenían la certeza de continuar en sus puestos de trabajos por rumores de movilidad o recorte en el personal.

La información recolectada y analizada no evidenció puesta en práctica en la organización de estrategias para afrontar el estrés. Aunque los sujetos no lo describen, se puede

presumir que tampoco dichas estrategias fueron consideradas como parte de las dinámicas que se tenían que desarrollar en competencias y habilidades ante una situación pandémica delicada y con altos niveles de estrés por contagio. Se pudo evidenciar acciones que indican niveles de regulación de las emociones que demuestran afrontamientos a nivel individual, sin embargo, no se presentan habilidades desde el punto de vista colectivo.

Debido a lo anterior también se concluye que, a falta de implementación de las estrategias de afrontamiento, delimitadas en las subcategorías como regulación de las emociones, búsqueda de soluciones y gestión del tiempo, no se puede interpretar la efectividad o no de la implementación de las mismas por los auxiliares, ni por la descripción de estos mismos dentro de su entorno de trabajo, por lo que no puede determinarse dicha efectividad en las estrategias de afrontamiento.

6. Recomendaciones

Una vez formuladas las conclusiones de la investigación, sobre la efectividad de las estrategias de afrontamiento durante el período de confinamiento de la COVID-19, se recomienda lo siguiente:

- Elaborar un esquema de trabajo que, en posteriores investigaciones, profundice acerca de los elementos estresores, de manera que el alcance de la investigación pueda trascender a aspectos visibles o experiencias en el pasado, y que puedan evaluarse aquellas posibles causas, consecuencias y sintomatologías que sean consecuencia de factores externos determinantes, como es un hecho inédito en el mundo moderno como lo es una pandemia.
- Debido a las características presentadas en los resultados en el propósito principal de esta investigación, como lo son las estrategias de afrontamiento, se sugiere como estudio posterior, profundizar en los planes de afrontamiento individual, grupal, organizacional que mitiguen los estresores laborales de índole interna y externa. De manera que no solo se conozcan su implementación, sino que demuestren que, realmente, cualquier organización que sea delimitada como unidad de estudio, tenga dentro de sus planes de actividades de bienestar laboral, la divulgación, conocimiento y observación de dichas estrategias.
- Considerar estudios que aborden los procesos mentales que ayuden a cada uno de los individuos realizar esquemas de acción, los cuales les permita canalizar y afrontar algunas situaciones de estrés comunes en los entornos laborales.
 - Tomar como referencia las entrevistas semiestructuradas para la recolección de información de manera más constructiva, enriquecedora y útil desde el punto de vista

de investigación, esto con el propósito de que no sólo se pueda conocer el fenómeno desde una perspectiva un tanto generalizada, sino que ahonde en particularidades que solo una dinámica de comunicación abierta y confiable pueda lograr.

- Para estudios posteriores considerar dentro de las unidades de información, no solo al personal auxiliar, sino también a los superiores o jefes inmediatos, de manera que se pueda triangular la información recolectada y aumentar la confiabilidad de los resultados al momento de analizarlos y discutirlos.

Referencias

- Aquije Niño de Guzmán, P. (2018). *Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional*. Fundación Universidad de Palermo.
https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Arias Gallego, W. (2012). Estrés laboral desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud pública*, 38(4) 525-535.
https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v38n4/spu04412.pdf
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson Education.
- Blanco, Mercedes. (2011). Investigación narrativa: una forma de generación de conocimientos. *Argumentos (México, D.F.)*, 24(67), 135-156.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952011000300007&lng=es&tlng=es
- Cámeron Llanes, S., Benítez Delvalle, A., Barrios Invernizzi, L., Núñez Samudio, S., Tintel Martínez, V., Tonooka Matsumoto, A., Vega Gill, E., & Velázquez Villasanti, D. (2017). Prevalencia de estrés y satisfacción laboral en trabajadores al volante de Asunción y Gran Asunción, Paraguay, año 2017. *Discover Medicine*, 1(2), 55-60.
- Corteza Ramírez, L (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. *Alcadafe*, 4.
<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
- Díaz Herrera, C. (2018) Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. *Revista General de Información y Documentación* 28 (1), 119-142.
- El Tiempo (mayo 2 de 2020). *Vamos a fijar unos lineamientos claros para el trabajo en casa*. Entrevista a Ángel Custodio Cabrera.
<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/cuarentena-los-planes-del-gobierno-para-proteger-el-trabajo-en-casa-491028>
- Félix, R. García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral revisión genérica desde la teoría. *CULCyT*, 15(64), 31-42.
- Fierro, A. y Jiménez, J. (1998). Eventos estresantes y afrontamiento en el dominio familiar: construcción conceptual y aproximación empírica. *Familia y psicología de la salud*. 1-23.

- García, M. y Vélez, H. (2016). Estrés y afrontamiento en el ámbito laboral. *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuestas de investigación II, 489-516.
- Gamen, F. y Mieth, S. (2015). *Luz y sombras del teletrabajo*. [trabajo de investigación final] Buenos Aires: UADE.
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/5598/Gamen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillén, C., Guil, R. y Mestre, J. (2010). *Psicología del trabajo*.
- Hamui-Sutton, Alicia, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55-60.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009&lng=es&tlng=es.
- Hurtado, I., y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Caracas, Venezuela: Editorial CEC, S.A.
- Maslash, C. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Montoya Marín B, D. (2016). *El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano JIC*.
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3124/Montoya_Marin_Blanca_Doris_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monterrosa-Castro A, Dávila-Ruiz R, Mejía-Mantilla A, Contreras-Saldarriaga J, Mercado-Lara M, Flores-Monterrosa C. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*. 2020;23(2): 195-213. doi: 10.29375/01237047.3890
- Muñoz-Fernández SI, Molina-Valdespino D, Ochoa-Palacios R, et al (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediatr Mex*. 41 (1)127-136.
- OIT. (2019). *OIT. Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*.https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf
- OIT. (2020). *OIT*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- OMS (2020). *Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19*.
<https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>

OPS. (2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de Covid-19.*

<https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smeps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf>

Ortíz, D. y Armoa, C. (2020). Relación entre calidad de sueño e indicadores de ansiedad y depresión. *ScientiAmericana*, 7 (2). 45-56.

Osorio, J. (2016). Estrés Laboral: Estudio de revisión. *Perspectiva, Psicol*, Vol. 13 (1), 81-90.

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

Rincón, R. A. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Lebret*, (6), 351-366.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5983202>

Rodríguez, R., Roque, Y. y Moleiro, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3 (1), 1-19.

Rojas Castañeda, D. (2020). *Los nuevos retos del proyecto de ley del teletrabajo de acuerdo con*

los abogados. <https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/los-nuevos-retos-del-proyecto-de-ley-del-teletrabajo-de-acuerdo-a-los-abogados-3032126>

Romero, C (2005) La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag* 11 (11) 113-118

Rosales Fernández, R. (2014). *Estrés y salud.* ESPAÑA: UNIVERSIDAD DE JAEN.

http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/952/1/TFG_RosalesFern%C3%A1ndez%2CRosaura.pdf

Anexos

Anexo 1

Transcripción textual entrevistas



Documento de
Microsoft Word

Anexo 2

Transcripción organizada por participante



Documento de
Microsoft Word

Anexo 3

Matriz categorial



Hoja de cálculo de
Microsoft Excel

Anexo 4

Datos Estudiantes



Hoja de cálculo de
Microsoft Excel