

Trabajo de grado

Protocolo de intervención del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Transporte público Rápido San Cristóbal de Medellín durante el segundo semestre de 2021

Ruddy Vanessa Mesa Restrepo ID: 257406

Marian Alejandra Londoño Hernández ID: 264343

Psicología, Facultad de ciencias sociales, Corporación Universitaria minuto de Dios

NRC: 17949 OPCIÓN DE GRADO

Docente: Richard Fernando Giraldo Arcila

AGOSTO 24,2021

Tabla de contenido

Resumen	4
Introducción	6
Fase ver	7
Logo:	7
Misión:	7
Visión:	7
Valores corporativos:	8
Rol del psicólogo dentro de la organización.	9
Figura 1	11
Análisis de la estructura organizacional	12
Descripción del DOFA	13
Tabla 1. DOFA	14
Fase juzgar.....	16
Priorización	16
Marco referencial	22
Marco histórico.....	22
Marco legal.....	25

Marco Teórico	26
Figura 2	32
Marco conceptual	39
Fase hacer	44
Justificación.....	44
Objetivo general	45
Objetivos específicos.....	45
Diseño plan de intervención.....	46
Tabla 2. Cronograma de actividades	46
Fase devolución creativa	55
Análisis de cumplimiento de objetivos	55
Aciertos, dificultades y barreras en el proceso.....	55
Reflexión teórica	56
Conclusiones	61
Referencias	63
Anexos.....	65
Anexo 1.	65

Resumen

Hoy en día las empresas presentan dificultades en relación al clima laboral y muchas veces el desconocimiento o desinterés sobre el Estrés laboral muchas en negación a la importancia que este conlleva, por esto es motivo surge el interés por parte de las organizaciones para idear y crear planes o estrategias para poder darle solución a dicha problemática, realizando inversiones tanto de dinero como de recursos que puedan prevenir y/o disminuir la presencia de dicha problemática organizacional, ya que este afecta otros aspectos tales el índice de rotación de personal, ausentismo y desmotivación laboral, dificultando así el logro de objetivos y ocasionando pérdidas significativas tanto para la empresa como para los colaboradores.

El poder priorizar de manera oportuna esta situación compromete a el área de recursos humanos, en esta caso más específicamente al psicólogo organizacional, al cual le corresponde identificar o indagar las causas o consecuencias que el estrés laboral genera a el clima laboral de la empresa y la actuación por parte de los colaboradores en el mismo; para así poder instaurar un proceso y estrategias en pro del mejoramiento organizacional, a través del fortalecimiento de aspectos como la motivación, sentido de pertenencia, buen clima laboral, habilidades que tengan y desempeñen los colaboradores en el momento de llevar a cabo determinadas labores.

Y es ahí donde nace el protocolo de intervención para poder brindar un fortalecimiento de habilidades a través del conocimiento sobre el estrés, sus causas y consecuencias no solo en el colaborador sino también en la empresa; para que de esta manera se logre entender que el estrés laboral no es una invención de los psicólogos y que sus consecuencias van desde la afectación mental, emocional y física del colaborador; pero también creando daños en el clima organizacional,

aumentando el índice de rotación, ausentismo y en términos más graves consecuencias legales por no realizar el estudio o análisis del riesgo psicosocial presente en la empresa, que en última instancia beneficia la condición de vida laboral de los colaboradores y el de la empresa.

Palabras claves: Clima organizacional, conocimiento, calidad laboral, bienestar, estrés laboral, prevenir y disminuir.

Introducción

Mediante las herramientas que puedan brindar guía, acompañamiento y/o conocimiento sobre el Estrés laboral y sus consecuencias en relación con el clima organizacional dentro de la empresa se busca fortalecer el control de emociones o síntomas del estrés laboral en los colaboradores para poder mitigar este, además del alto índice de rotación y así lograr tener una respuesta positiva a las exigencias de los usuarios y por ende superiores de la organización, por esta razón se evidencia la importancia de estar en el aprendizaje continuo estando así preparados para los requerimientos; utilizando la fortaleza y unión laboral, además de estimular así el compromiso de los colaboradores para mitigar el estrés laboral, mejorar la participación, trabajo en equipo, logro de propósitos organizacionales, disminución del alto índice de rotación y así lograr tener un mejoramiento en el clima organizacional, el cual se busca que sea el adecuado para todos, propiciando así espacios para relacionarse y que esto sea de un impacto positivo en su calidad de vida laboral y por consiguiente las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Fase ver

La empresa Transportes Rápido San Cristobal, se fundó en 1958 como una empresa de transporte de alimentos no perecederos y algunos habitantes de las veredas aledañas del corregimiento San Cristóbal.

Logo:



Misión:

Transportes Rápido San Cristóbal & Cía. S.C.A. es una empresa habilitada por la autoridad de transporte, cuyo objeto social es prestar un servicio esencial de movilidad de pasajeros en el Municipio de Medellín, en los corregimientos de San Cristóbal, San Sebastián de Palmitas y sus zonas aledañas, para dar cumplimiento a su objetivo misional, cuenta con una infraestructura y parque automotor de última generación, siempre comprometida con la responsabilidad social empresarial, ambiental, acatando siempre las normas legales vigentes.

Visión:

Transportes Rápido San Cristóbal en el año 2025 logrará una reestructuración técnica, operativa y administrativa, contando con la implementación de sistemas de información, introduciendo nuevas tecnologías, recaudo tarifario, gestión y control de flota y personal

capacitado. Permitiendo incentivar e incrementar el transporte público como medio de movilidad eficiente y de calidad.

Siendo una empresa perdurable en el tiempo, altamente productiva, líder e integral en el sector.

Valores corporativos:

- Orientación al servicio
- Liderazgo en la política de Transporte
- Corresponsabilidad institucional
- Trabajo en equipo
- Sentido de Pertenencia
- Responsabilidad institucional y ambiental
- Transparencia
- Ética
- Productividad
- Resiliencia
- Seguridad

Rol del psicólogo dentro de la organización.

El rol del psicólogo dentro de la organización es realizar todo el proceso de reclutamiento, selección, asesorías y proyectos en pro de la salud mental.

Teniendo en cuenta que el ambiente laboral exige al psicólogo poseer y contar con las habilidades, aptitudes y conocimientos suficientes para enfrentar los nuevos retos que imponen los grandes cambios organizacionales denotados por la contemporaneidad, por ende, se hace inminente que este profesional los afronte con responsabilidad y compromiso (Orozco, López, Zuleta et al., 2013, p. 412).

Se puede inferir que el principal rol del psicólogo es identificar el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones, frente a las funciones que realiza y el entorno en el que se desarrolla, cumpliendo funciones como diagnóstico de problemáticas, intervención a diferentes fenómenos y eventualidades que interfieran con la productividad o clima laboral, gestión y control de comportamiento y a su vez fortalecer competencias que favorezcan positivamente la organización.

La satisfacción de los colaboradores es significativa, al igual que incidir con estrategias y herramientas en la motivación, orientado al liderazgo, sentido de pertenencia que empieza desde el proceso de selección asertivo, hasta la inducción y acompañamiento del personal en su crecimiento dentro de la organización, evitando ausentismo, rotación masiva de personal, entre otras situaciones que pueden afectar la calidad de producción dentro de la

compañía, ya que se entiende desde este ámbito la importancia de la calidad de vida laboral del colaborador.

Los roles, funciones y tareas más importantes que cumple el Psicólogo dentro de la organización son:

- Selección de personal y análisis de los puestos.
- Recomendar políticas y acciones para compensar la labor.
- Mejorar el ambiente laboral.
- Apoyo para liderar.
- Desarrollo y capacitación.
- Prevención de riesgos laborales.

Figura 1

Organigrama empresa rápido San Cristóbal

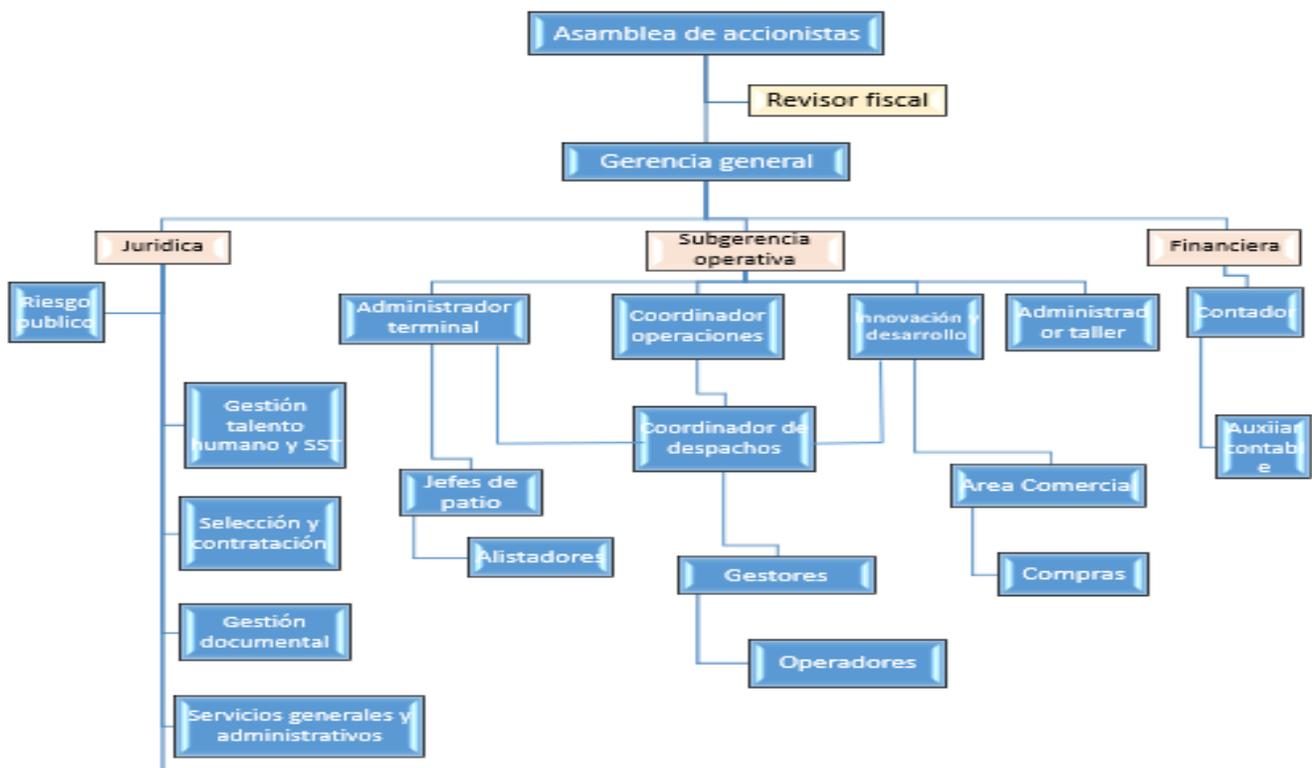


Figura 1. Este es el organigrama de la empresa de transporte Rápido San Cristóbal, el cual permite analizar la estructura organizacional de dicha empresa.

Análisis de la estructura organizacional

Es un organigrama vertical que configura la estructura organizativa a partir de las funciones.

Parte de un líder y, posteriormente, se divide en áreas o departamentos.

Se ordena según las capacidades de cada empleado con el objetivo de que todas las áreas funcionen bajo el enfoque global de la empresa y evitar inconvenientes que afecten a la productividad.

La empresa Rápido San Cristóbal está diseñada por una estructura simple; ya que según el organigrama se puede evidenciar la simplicidad de esta; además cuando se analiza los seis componentes de la estructura organizacional, empezando por la especialización del trabajo se denota que las tareas específicas realizadas por los colaboradores tienden a ser repetitivas, ya que la mayoría del personal son los conductores y sus funciones son todos los días establecidas con una hora de salida con la misma cantidad de viajes y tiempo demarcado, pero también en la parte administrativa se subdividen los trabajos y cargos desde la parte gerencial hasta la operativa definiendo así las tareas y funciones específicas para cada cargo.

En la departamentalización se denota que es baja; ya que el cargo de más relevancia es el de los gestores o despachadores, los cuales tienen a su cargo más de 140 personas, ya que la empresa solo está dividida en tres áreas (administrativa, operativa y gerencial).

En cuanto a la cadena de mando es muy corta la línea de actividad, ya que su extensión del control es muy básica, pues inicia con un gerente y termina con un operador, lo cual hace que la extensión de esta sea algo menos eficiente ya que no es muy amplia ni profunda,

generando así una centralización exagerada donde una sola persona toma el control y autoridad en las decisiones.

Cuando se habla de formalización se iniciara por explicar el proceso de los conductores, los cuales diariamente se les asigna una ruta de viaje con un número de salidas delimitadas por una hora, la cual se les entrega de manera física en una tarjeta de viaje; para lo cual tienen cierto tiempo para realizar un recorrido desde el punto de inicio con varias estaciones y tiempo demarcado hasta el final, lo cual oscila en unos cuarenta y cinco minutos de viaje normal y con variables de tiempo por circunstancias ajenas y externas.

Descripción del DOFA

Una vez conocida la historia de la empresa y otros elementos, el equipo de exploradores comenzó a indagar con los administradores y colaboradores, donde la psicóloga Martha Nelly Restrepo ya había efectuado un análisis a través de un estudio de riesgos psicosociales; donde la problemática que se le da prioridad es el estrés laboral; desde el cual las estudiantes Ruddy Vanessa Mesa Restrepo y Marian Alejandra Londoño Hernández enfocarán su trabajo de grado y el objetivo a alcanzar será diseñar un protocolo de intervención del estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte público Rápido San Cristóbal de Medellín durante el segundo semestre de 2021.

- Factores negativos:
 - ✓ La competitividad entre los mismos colaboradores a causa de la economía

- ✓ Horarios laborales extensos
- ✓ La presión por los retrasos en los viajes
- ✓ Alta rotación de personal
- ✓ Falta de compañerismo o empatía

Tabla 1. DOFA

Elaboración propia

Tabla de DOFA donde se trabajan las fortalezas y debilidades dentro de la organización.

DOFA	FORTALEZAS INTERNAS	DEBILIDADES INTERNAS
	1 Apoyo económico como: préstamos a través de nómina. 2 Comedor-Cafetería interna 3 Mesa de ping-pong 4 Implementos deportivos 5 Buena estructura física-WIFI	1 Horarios extensos 2 Presión laboral 3 Falta de compañerismo 4 Competitividad 5 Falta de comunicación



	<p>6 la empresa permite espacios de capacitación tanto de personal interno como externo a la compañía</p> <p>AMENAZAS EXTERNAS</p> <p>1.Robos</p> <p>2.Problemas de parejas</p> <p>3.PQRS de los usuarios</p> <p>4.Accidentes de transito</p>	<p>OPORTUNIDADES EXTERNAS</p> <p>1 Capacitaciones por parte de ARL SURA</p> <p>2 Eventos de promoción y salud</p> <p>3 Campañas sobre beneficios por parte de la caja de compensación Comfama</p> <p>4 Gestionar convenios con entidades privadas de salud</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>5 Exigencia del SG-SST y acompañamiento en el mismo</p> <p>6 Alianzas con ONG de artes</p> <p>7 Trabajos de grado.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fase juzgar

Priorización

La razón por la que se elige el tema de Estrés laboral sobre estas otras problemáticas es que todas en conjunto son factores detonantes de este y además como se menciona en el principio de este trabajo la psicóloga Martha Nelly Restrepo ya había realizado un análisis y diagnóstico, donde se da prioridad a el Estrés para así poder dar solución de manera conjunta a las demás problemáticas.

Teniendo en cuenta los factores que generan el estrés en las personas tienen características que se derivan o son propias del ambiente de trabajo las cuales son percibidas de forma inadecuada, pues el abuso de trabajo, tales como las condiciones laborales inadecuadas que involucran jornadas laborales extensas, sistemas de evaluación de rendimiento injusto, carencia de capacidades para el puesto, etc.

A su vez se les brinda una atención a las malas relaciones interpersonales, ya sea a través de la intimidación, acoso y violencia, o por parte de los superiores con una supervisión inadecuada o que no proporciona apoyo, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Por último, la cultura institucional que comprende la mala comunicación y liderazgo inadecuado, conflicto de intereses familiares contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo, problemas familiares y dificultades laborales (Leka, 2004, como se citó en Orrego, Zapata y Gómez, 2012, p. 15)

Es importante mencionar que hay otros autores que hablan de los factores que generan el estrés, confirmando o añadiendo con el tiempo más factores.

Pues a través del tiempo se ha visto un crecimiento en las empresas productoras de distintas clases en la cuales surge la importancia por temas como el estrés laboral, el cual surge de acuerdo a situaciones que se presentan dentro de las organizaciones, tales como:

- Las condiciones en que se desempeña cada colaborador
- Los problemas al que se enfrentan al cumplir con su rol dentro de la compañía
- Sobrecarga laboral

- Malas condiciones del trabajo
- Inseguridad en el trabajo
- Falta de control en el trabajo (Seijas y Solano, 2019)

Según Bolaño (2017) El estrés laboral está relacionado con la disminución de la productividad de las empresas y una decadencia del bienestar de aquellos que la padecen, lo cual se convierte en un motivo de falta o disminución del sentido de pertenecía laboral en aquellos casos que suelen clasificarse como graves, por lo que es oportuno identificar para así poder conocer el estrés y dar así un correcto manejo de la situación (p. 14)

El estrés surge cuando la persona enfrenta o reconoce una situación amenazante, cuya intensidad sobrepasa sus propios límites o herramientas de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar.

Donde el sujeto de manera automática realiza dos procesos: una valoración cognitiva del acontecimiento y un proceso de afrontamiento para dicha situación.

Según Bolaño (2017), el estrés laboral se manifiesta cuando las exigencias del contexto sobrepasan la capacidad percibida por la persona para realizar o enfrentar en un estado bajo de control, lo cual se manifiesta de diversas maneras, teniendo en cuenta lo que se mencionó anteriormente los síntomas más comunes suelen estar relacionados con la irritabilidad, depresión, y por ende acompañados del agotamiento físico y/o mental.

El tipo de estrés va depender también la capacidad de Resiliencia lo cual genera una manera de cómo se recibe y se interpretan los acontecimientos.

Es decir, una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe.

Asimismo, Mansilla y Favieres (2016), decían que toda persona requería de niveles moderados de estrés para así poder responder favorablemente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino así mismo frente a las exigencias del entorno. De igual manera los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés. Esto lleva a poder realizar la diferencia entre eustrés o estrés positivo (nivel adecuado de motivación para poder realizar las actividades necesarias en nuestra vida diaria) lo cual trabaja como mecanismo de protección del organismo y distrés o estrés negativo (nivel de activación del organismo desmedido o inapropiado del requerimiento por parte de la situación) que provoca alteraciones en la persona.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede inferir que la empresa de transporte público San Cristóbal de Medellín está ubicada en el distrés o también llamado estrés negativo.

Autores como Oblitas (2004) se refieren a diferentes concepciones teóricas y como estas entienden el término estrés. Este autor explica que los enfoques fisiológicos y bioquímicos se centran en las respuestas orgánicas que se generan en la persona cuando se enfrenta a una situación percibida como amenazante. Por su parte, los enfoques psicosociales hacen énfasis en factores externos; es decir, en los estímulos y eventos productores de estrés. Por su lado, los enfoques con una orientación cognitiva subrayan que el estrés surge a partir de la evaluación cognitiva que la persona realiza tomando en cuenta tanto aspectos internos como aquellos propios del ambiente.

Según Ruiz (2018), habla sobre el estrés laboral como uno de los inconvenientes más reiterativos de salud mental y física en las empresas u organizaciones, lo cual genera una

desestabilización directamente al trabajador manifestándose a través del estímulo estresante, agrediendo a las personas de forma negativa hasta debilitarse en su totalidad.

Conozcamos el estrés como un espacio donde cuyas situaciones donde se exponen las personas son agobiantes, manifestando o creando un período de alarma, seguido de una etapa de resistencia y finalmente, generando el agotamiento del trabajador.

Para otros autores el estrés laboral es algo más que un riesgo para la empresa, mencionan que en la actualidad se ha hablado que es prácticamente una enfermedad “mortal” si no es tratada a tiempo, la cual viene acompañada de complicaciones de la salud a los trabajadores como ya se ha mencionado en anteriores párrafos y también perjudica a los procesos de las organizaciones, en este caso a la empresa de transporte público Rápido San Cristóbal de Medellín (Sánchez- Trejos y Palomeque, 2021).

También hay otros autores con teorías del estudio de estrés que manifiestan que aparte de ser una enfermedad también es un hecho cultural, como lo menciona Ramírez (2019):

Las distintas teorías acerca del estudio del estrés consideran que, además de ser una enfermedad, también es un hecho cultural por lo que simboliza y expresa. Por otro lado, el estrés como metáfora utilizada para mostrar una noción que lo ubicara de una manera más relativa, es decir, lo asemejara a aspectos significativos de vida. Por lo que concebir una idea partiendo de otra igual, permite abarcar el lado más inexplicable de la enfermedad, y dar razón y coherencia al origen de las cosas y del comportamiento humano (p. 6)

Otra definición importante es la que da el autor Patlán (2019) donde afirma que “El estrés en el trabajo producto de la interacción entre el individuo y el ambiente laboral, dado por circunstancias de trabajo pesadas, de tal manera que excede y acabe con sus propios recursos, dañando su integridad y salud” (p. 5).

También es importante resaltar que el estrés laboral es el resultado de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintas causas que afectan a la salud mental y física.

Cuando se habla de estrés laboral se puede referir como a una desigualdad entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerles frente. El problema real y central sería que el cuerpo humano tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento o desgaste no solo físicamente sino mentalmente. Esto crea una amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, donde no solo se ve afectado él mismo, sino también a sus relaciones familiares y por ende emocionales (Muñoz, 2017).

También se decidió priorizar esta problemática antes que las demás, porque el estrés laboral, también está ligado a desarrollar otro tipo de enfermedades como las enfermedades cardiovasculares, enfermedades de salud mental y fisiológicas, por lo que esto perjudica las conductas, afecto y como se ha mencionado en otros párrafos las emociones del ser humano, lo cual es algo contraproducente para el colaborador por qué eso ocasiona que su salud, se desgaste, logrando un bajo rendimiento al realizar sus actividades laborales diarias, presentando algunos factores de riesgos como lo son las alteraciones físicas y psíquicas en la persona que desarrolla la enfermedad y debido a las actividades que desempeñen en el transcurso de la vida laboral.

Teniendo en cuenta todo esto es de gran importancia resaltar que el estrés laboral es algo muy negativo para una empresa por los motivos que ya se han mencionado anteriormente, está produce enfermedades procedentes de la presión que ocasionan la deserción y abandono del puesto de trabajo y llevando así a la afectación de los procesos dentro de las empresas por la falta y ausencia de personal. También se debe tener en cuenta que si una persona comienza a mostrar síntomas de estrés es una gran alarma ya que esto genera factores de riesgo por falta de concentración y esto conlleva a tener accidentes laborales (Becerra, Quintanilla, Vásquez y Restrepo, 2018).

Según Fraile, Tejero & López (2020), es importante reiterar que el estrés laboral es considerado como un factor negativo al interior de las empresas, por el gran detonante de que genera amenazas en muchos aspectos, además de que perjudica la salud y por ende el desempeño en el lugar de trabajo de los empleados.

Marco referencial

Marco histórico

La palabra estrés viene de la palabra griega stringere, y significa ‘provocar tensión’, se utilizó por primera vez en el siglo XIV, el término estrés (stress) aparece en ese siglo para expresar dureza, tensión, adversidad o aplicación.

Desde el principio que se habló de este término fue en la física de metales, según la revista psicólogos de Madrid se explica que es:

Donde se aplica para referirse a la modificación que experimenta un cuerpo ‘elástico’ cuando actúa sobre él una fuerza externa. Lo cual nos indica que en el fenómeno del estrés hay al menos dos ‘momentos’ o ‘actores’; por una parte, una exigencia generada desde el ‘exterior’ (el ‘estresor’, estímulo o agente del estrés) que, por otra parte, produce una respuesta, una adaptación o una modificación en el receptor determinada en función de su ‘resistencia’ (segundo actor).

El Dr. Hans Selye es considerado el padre del estrés pues en el año 1935 lo definió como:
La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores.

El doctor Oscar Eduardo Slipak hace referencia en la revista ALCMEON que Hans Selye llega a esta definición luego de experimentar para descubrir una nueva hormona sexual donde inyecta extractos a ratas para observar los cambios que no pudieran pertenecer a las hormonas ya existentes.

Por otro lado, como lo menciona Selye (1935):

Son los estresores: los cuales son las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza o dificultad.

Selye fue quien generó inicialmente un modelo biológico del estrés, concibiéndolo como un sistema de fases dividiéndola en tres fases en la respuesta fisiológica al estrés que son componentes del Síndrome General de Adaptación:

Fase 1 (reacción de alarma): indica que, en la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica en realidad disminuye un poco, mientras el organismo reúne sus fuerzas para la resistencia. Esta etapa se caracteriza por una baja resistencia ante los agentes productores de tensión.

Fase 2 (resistencia): depende mucho de la fuerza y la capacidad del individuo. Esta etapa se caracteriza por manifestaciones clínicas (físicas) y mentales.

Fase 3 (agotamiento): es la incapacidad de afrontar la tensión (estresor) por más tiempo, ocurre un desbalance homeostático (equilibrio interno) y fisiológico en el cuerpo, el organismo colapsa y cede ante la enfermedad. Como resultado del estrés continuo durante esta etapa, pueden surgir una variedad de enfermedades psicosomáticas, tales como: hipertensión, ataque al corazón, apoplejía o derrame cerebral, úlceras, trastornos gastrointestinales, asma, cáncer, migraña, alteraciones dermatológicas, entre otras condiciones. (p. 19-21)

Actualmente como lo menciona la Revista Cubana de Medicina General Integral (2014):

El estrés se considera como el proceso o reflejo que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento complejo en el cual se encuentra como amenazante o desbordante de sus recursos.

También hay estudios que muestran una relación entre el estrés y enfermedades como la hipertensión arterial, aterosclerosis, osteoporosis, diabetes, inmunosupresión, ansiedad, depresión e incluso en el desarrollo de algunos tipos de cáncer.

Actualmente el estrés es un factor predominante en la sociedad, la cual se ha visto afectada notoriamente, ya que según María López (2020):

El estrés es considerado la enfermedad del siglo XXI, según los expertos, que lo atribuyen al estilo de vida tan frenético de la actualidad y que provoca bajada de defensas, acné, presión arterial, depresión e incluso pérdida de memoria. (Revista Infosalus)

Después de que Hans Selye trajera la definición del estrés, varias disciplinas se incorporaron en el estudio del estrés, por lo tanto, actualmente hay varios tipos de estrés, sus características y propuestas de tratamientos.

Marco legal

La Resolución 2646 de 2008 obliga a todas las empresas en Colombia a realizar una valoración anual del riesgo psicosocial al que se enfrentan los trabajadores durante la ejecución de sus funciones, para lo cual deberán “establecer disposiciones y definir responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional”.

Donde se entiende que los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

En el artículo 21, de la Resolución 2646 de 2008, se indica que el no cumplimiento de lo preceptuado en esa norma, se sancionará con multas de hasta 500 Salarios Mínimos Legales Vigentes para las empresas y de hasta 1.000 Salarios Mínimo Legales Vigentes SMLV para las ARL, además de las sanciones contempladas en el Decreto 472 de 2015, que van desde multas hasta el cierre temporal o definitivo de la empresa.

Marco Teórico

Walter Cannon fue quien habló indirectamente del estrés, aunque no uso ese término, habló del término homeostasis para referirse al proceso fisiológico que tiene estable las funciones de un organismo y descubrió la influencia de los factores emocionales en la secreción de adrenalina, luego de esto desarrollo el concepto de lucha o huida, con esto se concluye que para Cannon el estrés es todo estímulo capaz de provocar una reacción de huida (Carlos Guillen, Rocio Guil y Jose Miguel Mestre, *s.f*)

El primero que acuñó el término de estrés fue Hans Selye. La palabra estrés se puede definir como una respuesta del organismo ante cualquier exigencia externa a la que se encuentra sometido, a lo que se le llama estresor a lo que está generando esa respuesta del organismo.

Este autor manifiesta que el estrés consta de 3 etapas para medir el grado de gravedad, las cuales son: Reacción de alarma, resistencia y agotamiento.

Burke y Richardson (1991) analizaron las diferencias marcadas por el sexo en la valoración del estrés ocupacional y la satisfacción laboral entre médicos. Identificaron estresores específicos del ambiente laboral como la sobrecarga de trabajo, el excesivo tiempo de dedicación,

conflictos entre el trabajo y la vida personal, confrontaciones con pacientes problemáticos, con situaciones de muerte y presiones económicas.

Hallaron una relación inversa entre dichos estresores y la satisfacción laboral, así como diferencias significativas en cuanto al sexo, en el ámbito de variables sociodemográficas y situacionales.

Luego Lazarus (1966) define al estrés como una amenaza para el individuo y maneja una perspectiva cognitivo-conductual e interactiva. Para el la respuesta del estrés tiene tres procesos que son: la evaluación primaria que es el proceso de sentir una situación o circunstancia amenazante y esta tiene dos factores la cognición y la emoción. La evaluación secundaria es el proceso del individuo de analizar y observar que se debe hacer frente a esa amenaza, el cómo responder ante ello. Por último, está el afrontamiento que es el actuar, el realizar dicha respuesta.

Lazarus (1993) ha planteado la importancia de conceptualizar el estrés como emoción. Este autor señala que este tipo de planteamiento proporciona más información sobre la experiencia de la persona y las potenciales respuestas conductuales ante esas experiencias del propio sujeto. Por el contrario, el análisis de esas experiencias a partir del estrés pone más énfasis en las fuentes o desencadenantes de la experiencia, pero la propia experiencia queda pobremente caracterizada.

De hecho, el modelo formulado por Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. En efecto este autor, distingue cuatro tipos de situaciones

laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto, pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario, un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado, pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés. (Karasek, 1979).

Donald Meichenbaum en 1974 crea un manual de tipo cognitivo conductual llamado “Técnica de inoculación de estrés”, la cual es una técnica muy útil que ayuda a contrarrestar y poder enfrentarse a situaciones que las personas no pueden tenerlas bajo control por lo tanto les causa un alto nivel de estrés. Como lo menciona Benedito y Botella (1991):

El entrenamiento en Inoculación de Estrés, es un tratamiento psicológico orientado a proporcionar a la persona una serie de habilidades de afrontamiento que le permitan abordar de modo más eficaz distintas situaciones estresantes. Inicialmente se distinguen tres fases en el entrenamiento: la fase educativa, la fase de adquisición de habilidades y ensayo, y la fase de aplicación. Lo que pretende el procedimiento es proporcionar al sujeto un marco conceptual que le permita comprender la naturaleza de las reacciones de estrés. A partir del marco conceptual, se ofrecen una serie de habilidades de afrontamiento comportamentales y cognitivas para que el sujeto las ensaye. Finalmente, se le da al sujeto la oportunidad de practicar las habilidades aprendidas mientras se le expone ante distintos estresores.

En la fase educativa, se expone al paciente un modelo explicativo de la respuesta al estrés, que sea comprensible para él. En este modelo, se explican los componentes de la respuesta al estrés: cognitivos (lo que se piensa), fisiológicos (lo que se siente) y motores (lo que se hace). En la segunda fase, se proporcionan al sujeto una variedad de técnicas de afrontamiento que podrá utilizar en cada una de las fases del entrenamiento. Las técnicas incluyen tanto formas de acción directa como cognitivas. Entre las primeras se encuentra el aprendizaje de estrategias como la relajación. En definitiva, en la fase de adquisición de habilidades y ensayo, se entrena a los sujetos en relajación y en auto instrucción y se les comienza a enfrentar progresivamente y en imaginación, a situaciones gradualmente más semejantes a las que motivan sus síntomas en la situación temida, a la que tendrán que hacer frente utilizando las habilidades adquiridas. Cuando el sujeto ha adquirido las habilidades de afrontamiento, se entra en la fase de aplicación del entrenamiento, en la que se prueban y practican las habilidades de enfrentamiento, utilizándolas realmente bajo distintas condiciones de estrés. Tal como el nombre del entrenamiento indica, a los sujetos se les proporcionan unas defensas anticipadas por medio de una serie de habilidades que les van a resultar tremendamente útiles para manejar futuras situaciones estresantes (p.2)

En suma, la inoculación de estrés enseña cómo afrontar una amplia variedad de situaciones estresantes. Permite desarrollar nuevas formas de reaccionar, aprendiendo a relajarse en lugar de responder con la habitual reacción de miedo, o cólera, consiguiendo que se disminuya la tensión y activación fisiológicas, y sustituyendo las antiguas interpretaciones negativas por un

conjunto de pensamientos útiles para afrontar más satisfactoriamente situaciones estresantes (McCkay, Davis y Fanning, 1985, como se citó en Benedito y Botella, 1991, p. 3).

Por su parte, Warr (1987) ha señalado otra característica de los estímulos y situaciones estresantes para las personas que tiene que ver con su cantidad o intensidad. En efecto, en su formulación del modelo vitamínico este autor plantea que determinadas cantidades de ciertos estímulos pueden deteriorar la salud mental de forma análoga a como determinados niveles de ciertas vitaminas perjudican la salud física.

Otras investigaciones de estrés ocupacional las realizó el psicólogo Walter Cannon, en los primeros años del siglo XX; Este autor se enfocó en las relaciones entre las respuestas emocionales y fisiológicas, y su trabajo se considera el primero en el campo de la medicina psicosomática: la relación entre estados psicológicos y enfermedades físicas.

Posteriormente, se incrementaron los estudios del estrés laboral, entre los que se destacan autores tales como Beehr y Newman, Cartwright y Cooper, Jex y Beehr, Khan y Byosiere.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

El estrés puede afectar de forma diferente a cada persona. Pero generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar cada vez más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometido con este, se

sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros.

De igual forma, el estrés laboral amenaza el buen funcionamiento y el cumplimiento de los resultados de la organización. Una organización que no goce de un buen ambiente de trabajo no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo los resultados, sino, en última instancia, la supervivencia de la propia organización, al presentarse aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes.

Plutchik (1980) elaboró un modelo de clasificación de las emociones colocando ocho primarias en un círculo, de tal manera que las menos similares se encuentren en mutua oposición, con lo cual obtiene los siguientes cuatro ejes:

- alegría-tristeza
- disgusto-aceptación
- ira-miedo
- sorpresa-anticipación.

Figura 2

Rueda de las emociones primarias y secundarias – Robert Plutchik

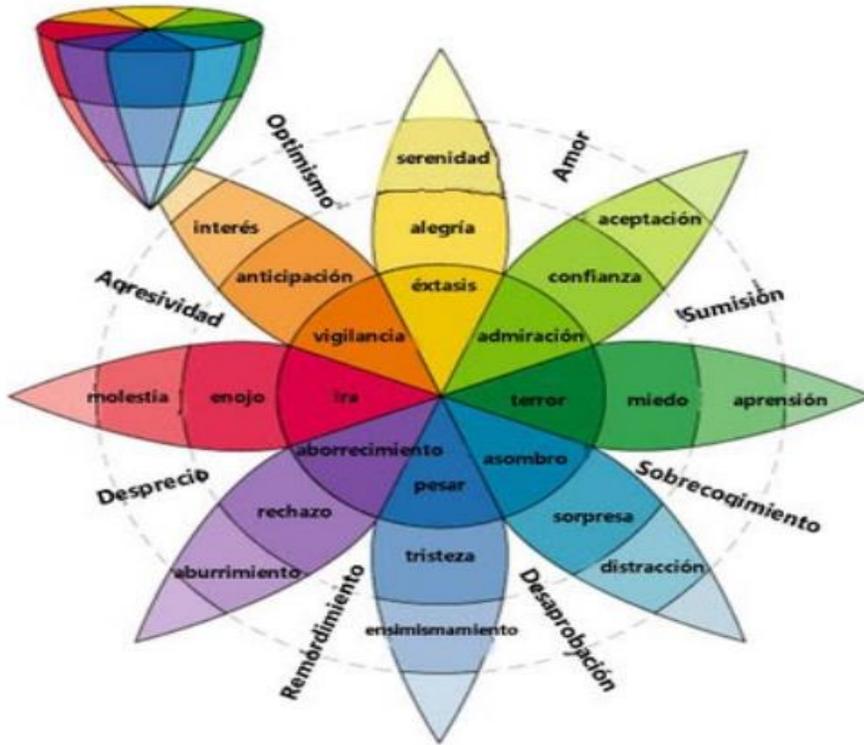


Figura 2. Este es un ejemplo de la rueda de las emociones primarias y secundarias de Robert Plutchik.

En el transcurso del tiempo también ha surgido varias técnicas o también llamadas procesos terapéuticos que sirven para mitigar o reducir el estrés laboral. Como lo es la reestructuración cognitiva perteneciente al autor Albert Ellis, su objetivo principal es lograr que las personas aprendan a cambiar algunos pensamientos erróneos o distorsionados que generan en ellos el estar mal emocionalmente y por ende genera frustración y estrés. Esta habla de pensamientos involuntarios en situaciones del diario vivir del individuo.

García (2017):

La reestructuración cognitiva (RC) es una técnica cognitiva utilizada para identificar y corregir patrones de pensamiento negativo. El objetivo que persigue esta técnica es modificar el modo en el que interpretamos nuestras experiencias, los pensamientos negativos que surgen automáticamente y las valoraciones subjetivas que nos provocan malestar. La función de la reestructuración cognitiva es la de modificar pensamientos irracionales que nos provocan malestar y sustituirlos por otros más racionales para mejorar el estado de ánimo general (p.5)

La reestructuración cognitiva tiene unos fundamentos en los cuales la técnica se basa en un modelo llamado A-B-C, citando nuevamente a García (2017):

Esta técnica se basa en el modelo A-B-C, donde A son las experiencias que tenemos, B son las cogniciones o pensamientos acerca de estas experiencias y C es cómo reaccionamos y cómo nos sentimos con respecto a estas. Por tanto, dependiendo de cómo sea B, las cogniciones, tendremos mejores o peores reacciones. Estas cogniciones son modificables. La forma en la que se estructuran

nuestros pensamientos influye en cómo vemos el mundo, entendemos nuestras experiencias, y por consiguiente, en las emociones que sentimos. El cómo reaccionamos a lo que nos ocurre día a día es lo que determina cómo nos sentimos y cómo actuamos frente a ello (p.7)

Otra técnica que tiene que ver con el control y manejo de los pensamientos es la técnica de detención del pensamiento, pero también tiene por nombre bloqueo o parada de pensamiento, su autor es Bain en la década de 1920, pero que fue adaptada y luego desarrollada por el autor Wolpe a finales de 1950. El fin o el objetivo de esta técnica es el poder detectar y tener auto control para disminuir o evitar pensamientos no adecuados.

De igual manera, como lo menciona Ruiz (2019):

La técnica de detención del pensamiento consiste en interrumpir los pensamientos rumiativos a través de una palabra asociada. En otras palabras, y según Wolpe, se entrena a la persona para que acabe excluyendo cualquier pensamiento rumiativo (indeseable o improductivo) incluso antes de su formulación. Todo ello conduce a reducir la cadena de pensamientos que se acompañan de emociones negativas; así, las emociones negativas quedan “cortadas” antes de que puedan surgir. La técnica de detención del pensamiento es un tipo de ejercicio que se aplica cuando se tienen pensamientos rumiativos (rumiación), es decir, cuando le damos vueltas a las cosas sin llegar a sacar conclusiones, solo repasando detalladamente lo que nos preocupa de forma totalmente disfuncional (ya que no obtenemos soluciones, solo “pensamos” en una especie de círculo vicioso. En otras palabras,

los pensamientos rumiativos son pensamientos no deseados que se repiten continuamente en nuestra cabeza y que llevan a sensaciones desagradables; llegan incluso a afectar nuestro estado anímico (p.6)

También se ha visto la importancia del tema del asertividad con respecto al estrés, a las situaciones que lo generan, el cómo reaccionar ante ellas de una manera asertiva e identificar las conductas erróneas, esto ha ayudado mucho en el proceso de técnicas para disminuir el estrés y en este caso se aplica para el estrés laboral. La autora que se citara en este trabajo con referencia a la asertividad es Olga Castanyer su libro fue publicado en el año 1996, pero esta autora aplica la asertividad unida a la auto estima, como habilidad del amor y respeto por uno mismo, de ahí se desprende lo mismo hacia los demás.

Henao (2010) también habla sobre:

El tema de las llamadas “habilidades sociales”, con su derivado, la asertividad, está cada vez más a la orden del día, hasta estar convirtiéndose, sobre todo en el mundo empresarial, en una “moda”. Parece como si, de pronto, a todo el mundo se le hubiera ocurrido que posee pocas habilidades sociales y quisiera mejorarlas; y también parece que, si no se desarrollan al máximo estas habilidades, nunca conseguiremos vender correctamente un producto o tener éxito en nuestra profesión (p.11)

Hay cuatro típicas maneras erróneas de responder a una situación que genere un alto nivel de estrés y que se derivan de un problema de asertividad, como lo señala Henao (2010):

Estas son cuatro de las típicas formas erróneas de responder que podría esgrimir un problema de asertividad:

1. Bloqueo Conducta: ninguna, “quedarse paralizado”. Pensamiento: a veces, no hay un pensamiento claro, la persona tiene “la mente en blanco”. Otras, la persona se va enviando auto mensajes ansiógenos y repetitivos: “tengo que decir algo”, “esto cada vez es peor”, “Dios mío, ¿y ahora qué hago?”, etc. Generalmente, esta forma de respuesta causa una gran ansiedad en la persona y es vivida como algo terrible e insuperable.

2. Sobreadaptación Conducta: el sujeto responde según crea que es el deseo del otro. Pensamiento: atención centrada en lo que la otra persona pueda estar esperando: “tengo que sonreírle”, “si le digo mi opinión, se va a enfadar”, “¿querrá que le dé la razón?”. Esta es una de las respuestas más comunes de las personas sumisas.

3. Ansiedad Conducta: tartamudeo, sudor, retorcimiento de manos, movimientos estereotipados, etc. Pensamiento: “me ha pillado”, “¿y ahora qué digo?”, “tengo que justificarme”, etc. La persona se da rápidas instrucciones respecto a cómo comportarse, pero éstas suelen llevar una gran carga de ansiedad. Otras veces, la ansiedad es parte de un bloqueo. En estos casos, la persona no puede pensar nada porque está bloqueada, y generalmente, tampoco emite otra respuesta encaminada a afrontar la situación.

4. Agresividad Conducta: elevación de la voz, portazos, insultos, etc.
Pensamiento: “ya no aguanto más”, “esto es insoportable”, “tengo que decirle algo como sea”, “a ver si se cree que soy idiota”. Esta conducta, a veces, sigue a la de ansiedad. La persona se siente tan ansiosa, que tiene necesidad de estallar, con la idea, además, de tener que salir airoso de la situación (p. 35)

Luego de lo expuesto en los párrafos anteriores, “las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar a un acuerdo” (Henao, 2010, p. 36).

Y en continuación con Henao (2010) el cual afirma que:

La persona asertiva: 1. Sabe decir “no” o mostrar su postura hacia algo

1.1. Manifiesta su propia postura ante un tema, petición, demanda

1.2. Expresa un razonamiento para explicar/justificar su postura, sentimientos, petición

1.3. Expresa comprensión hacia las posturas, sentimientos, demandas del otro

2. Sabe pedir favores y reaccionar ante un ataque

2.1. Expresa la presencia de un problema que le parezca debe ser modificado (cuando lo haya)

2.2. Sabe pedir cuando es necesario

2.3. Pide clarificaciones si hay algo que no tenga claro

3. Sabe expresar sentimientos

3.1. Expresa gratitud, afecto, admiración...

3.2. Expresa insatisfacción, dolor, desconcierto (p. 38)

Se debe aclarar que nadie nace siendo asertivo, sino que estas conductas se aprenden, son hábitos o patrones de conductas, así lo menciona Henao (2010):

Si la persona no es asertiva es por dos opciones, No existe una “personalidad innata” asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, es decir, por lo que nos han transmitido como modelos de comportamiento y como dispensadores de premios y castigos nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc. Ocurre a veces, que la persona no asertiva no da con la solución a su problema, porque la busca sin salirse de su patrón de conducta y pensamiento (p. 50)

Una causa es que efectivamente la persona identifica cual es la conducta adecuada para dada situación, pero su nivel de ansiedad y estrés está tan elevado que opta por emitirla, respecto a esto Henao (2010) afirma que:

La persona con problemas de asertividad ha tenido experiencias altamente aversivas (de hecho, o por lo que ha interpretado) que han quedado unidas a situaciones concretas. En Psicología se denomina a este fenómeno “condicionamiento” o “generalización”. Dichas experiencias pueden haber sido objetivamente ansiógenas, como en el caso de un inmigrante al que se discrimina, o subjetivas, es decir, nacidas en la mente de la persona. Si la persona tiende a generalizar a otras situaciones, pronto todas sus respuestas asertivas sufrirán con esta ansiedad; si no, por lo menos las que se parezcan o tengan algo que ver con la situación inicial suscitarán reacciones de ansiedad (p. 52)

Henao (2010) habla de que “existen una serie de suposiciones tradicionales que a primera vista parecen “normales”, pero que, recibidas de forma autoritaria e insistente, pueden hacer mucho daño a la persona, haciéndola sentirse inferior a los demás y sin capacidad para cambiar” (p.53).

Marco conceptual

- **Estrés:** El estrés es una reacción fisiológica del organismo que se genera por una respuesta automática ante condiciones externas, percibidas por la persona como amenazantes o demandantes. Esto activa ciertos mecanismos de defensa que en algunas ocasiones pueden perturbar el equilibrio físico y emocional de una persona.
- **Estrés laboral:** Llamamos estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

- **Patologías:** La patología es el fundamento científico de la medicina, y tiene como fin entender la vida en su estado anormal.
- **Estresores:** Son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.
- **Sobrecarga laboral:** Es una de las notas características del estrés laboral producida por el agotamiento físico del individuo configurándose el mismo como un factor de riesgo psicosocial que el trabajador termina afectando su salud de manera muy grave, impidiéndole continuar con sus actividades laborales.
- **Ausentismo:** Es la ausencia de un empleado de su puesto de trabajo durante las horas que corresponden a su jornada laboral, independientemente de la razón.
- **Absentismo:** Se refiere a la ausencia o abandono del puesto de trabajo y a los deberes aparejados al mismo. Se trata de un incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo que conlleva miles de euros en pérdidas a las empresas cada año.
- **Alto índice de rotación:** Es el porcentaje total de colaboradores que abandonan una organización en un periodo de tiempo determinado. Y este es un dato que te debe interesar para evitar gastos exorbitantes en tu negocio, ya que las vacantes que quedan sin cubrir, deberán tener un reemplazo.

- **Fisiológicas:** Es un adjetivo que indica que algo es perteneciente o relativo a la Fisiología. Esta palabra indica, por lo tanto, que algo está relacionado con el funcionamiento biológico de los seres vivos
- **Emociones:** Son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante.
- **Psicosomática:** Es un concepto del psicoanálisis que se refiere a una lesión orgánica que se considera de origen psicológico. Es un síntoma físico que se supone producto de un padecimiento mental.
- **Colaboradores:** Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Bienestar:** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.
- **Calidad laboral:** Es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental; por lo tanto, el significado de calidad de vida.
- **Psicosocial:** Se refiere a la conducta humana y su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales. El ser humano y su comportamiento en un contexto social es objeto de estudio de la psicología individual y de la sociología.
- **Asertividad:** Se define como la habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente

a otra persona. Las personas que poseen esta cualidad expresan de manera directa y adecuada sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos.

- **Cognitivo:** Es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido y características subjetivas que permiten valorar la información.

- **Condicionamiento:** Es un procedimiento que consiste en establecer ciertas condiciones de control de estímulos. En sentido amplio significa la asociación de patrones bastante específicos de comportamiento en presencia de estímulos bien definidos.

- **Conducta:** Indica el actuar de un sujeto u animal frente a determinados estímulos externos o internos.

En psicología, la conducta humana refleja todo lo que hacemos, decimos y pensamos e indica esencialmente una acción.

- **Ansiedad:** Es una respuesta emocional que se presenta en el sujeto ante situaciones que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosas, aunque en realidad no se pueden valorar como tal, esta manera de reaccionar de forma no adaptativa, hace que la ansiedad sea nociva porque es excesiva y frecuente.

- **Hábitos:** Conducta o comportamiento que se repite de un modo regular y que no supone un esfuerzo. Todo aquello que comenzamos a realizar, al inicio, nos supone cierto esfuerzo, ya sea mental o físico.

- **Patrones:** Es una forma constante que de pensar, sentir, reaccionar físicamente y actuar en determinada situación.

Un patrón de comportamiento puede ser constructivo o destructivo, y tiene cuatro componentes: Pensamientos creencia e ideas, emociones, sentimientos, estados de ánimo e imágenes.

- **Cultura:** Conjunto de conocimientos e ideas no especializados adquiridos gracias al desarrollo de las facultades intelectuales, mediante la lectura, el estudio, el trabajo, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época, etc.

- **Interpersonal:** Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

- **Sobre adaptación:** Es un mecanismo de defensa contra el miedo al rechazo: implica un sobreesfuerzo para agradar a los demás, para realizar los sueños ajenos, para cumplir con «el ideal de perfección que se espera de mí».

- **Bloqueo:** Es el resultado de un trastorno de la ansiedad. Consiste en quedarse en blanco, no poder pensar con claridad, no ser capaz de tomar decisiones, sentirse 'atascado'. Como todo trastorno derivado de la ansiedad, puede ser momentáneo o crónico.

Fase hacer

Justificación

La propuesta que se desarrollara estará enfocada en impactar de manera positiva el estrés y sus causas en los colaboradores, a través de estrategias organizacionales que pretenden que los colaboradores se sientan no solo a gusto en la organización, sino que su salud tanto física como mental se encuentre bien y así tener un impacto de una manera adecuada a el clima laboral.

Melgosa (1995) señala que, debido a las alteraciones que el estrés provoca en la persona, se puede entender este concepto como: “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas”.

En cuanto a la tradición psicosocial del estudio del estrés, en esta se da énfasis a las reacciones psicológicas y conductuales de las personas ante las situaciones estresantes que éstas enfrentan en su ambiente.

También Melgosa (1995) se refiere a este tema de las respuestas al estrés, las cuales sitúa en tres grandes categorías: cognitivas, emotivas y conductuales.

El estrés con frecuencia viene acompañado de emociones como exaltación, depresión o ira, de una intensidad variable dependiendo de la situación. Cuando esto ocurre, lo más apropiado es expresar esas emociones, lo que ayuda a superar el estrés. Las emociones no expresadas o reprimidas, sean positivas o negativas, generalmente producen estrés. En cuanto a las respuestas de conducta, se mencionan algunas como: aumento en el empleo de medicamentos, tics nerviosos,

distracción, proclividad a los accidentes, comer en exceso o falta de apetito, dormir demasiado o insomnio, aumento en el consumo de alcohol o drogas, impulsividad y agresividad.

Según Daniel Rojas Castañeda escritor de la revista virtual ASUNTOS: LEGALES; El 21 de abril de 2020 en Colombia, según el informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés.

Objetivo general

Diseñar un protocolo de intervención del estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte público Rápido San Cristóbal de Medellín durante el segundo semestre de 2021.

Objetivos específicos

- Analizar los resultados de la encuesta de estrés laboral aplicado por la empresa a los colaboradores.
- Priorizar las principales causas del estrés laboral en los colaboradores
- Plantear estrategias de intervención para las causas de estrés laboral que más afectan a los colaboradores de la empresa.

Diseño plan de intervención

Tabla 2. Cronograma de actividades

Elaboración propia

Tabla del cronograma de las actividades propuestas para efectuar en la compañía.

Nombre del proyecto de intervención: PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTE PÚBLICO RAPIDO SAN CRISTÓBAL DE MEDELLÍN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Objetivo General del proyecto: Diseñar un protocolo de intervención del estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte público Rápido San Cristóbal de Medellín

<u>Actividades</u>	<u>Metodología</u>	<u>Responsable</u>	<u>Recursos</u>	<u>Metas</u>	<u>Indicador</u>	<u>Medio de verificación</u>	<u>Cronograma por semanas</u>
1. Analizar los resultados de la encuesta sobre estrés laboral.	Se solicita autorización a la psicóloga Martha Nelly Restrepo para poder tomar los resultados de la encuesta realizada por ella para conocer las causas de estrés en la organización, luego se	Estudiantes de psicología Ruddy Vanessa Mesa Restrepo- Marian Alejandra Londoño Hernández	Computador (DRIVE) y los resultados administrados por la psicóloga Martha Nelly Restrepo	Conocer aquellas falencias en cuanto al estrés para, así poder crear un plan de trabajo en pro de mejora de estas.	100 % realizo la encuesta	Resultados estadísticos a través de los diagramas de porcentajes (Anexo 1)	13 de agosto al 31 de agosto



	comienza el análisis de cada una de las preguntas con sus respectivas respuestas.						
2. Torneo de ping-pong	Se abre inscripciones, se explica la manera de participar y el premio a obtener.	Coordina dor de Recursos humanos, parte gerencial y estudiantes de psicología Ruddy Vanessa Mesa Restrepo y Marian Alejandra Londoño Hernández	\$ 600.000 por parte de la administración, mesa de ping pong con todos los elementos.	Lograr una integración entre los trabajadores y limar aquellas asperezas existentes.	95% participo no solo como jugador, sino también como público a través del registro de asistencia	Encuesta virtual sobre calificación de dicha actividad	01 de septiembre al 30 de septiembre



<p>3. Capacitación sobre trabajo en equipo</p>	<p>Se citan a el auditorio grupos de a 15 personas cada uno</p>	<p>Psicólogo a Martha Nelly Restrepo y las estudiantes</p>	<p>Personal operativo y de mantenimiento, Auditorio, TV y computador</p>	<p>Obtener un adecuado trabajo en equipo logrando erradicar la competitividad entre cada uno de ellos</p>	<p>98% asistió a la capacitación a través del registro de asistencia</p>	<p>Encuesta sobre la percepción del trabajo en equipo</p>	<p>01 de octubre al 8 de octubre</p>
<p>4. Capacitación sobre liderazgo</p>	<p>durante una hora y se realiza una actividad evaluativa de manera lúdica</p>	<p>Ruddy Vanessa Mesa Restrepo- Marian Alejandra Londoño Hernández</p>	<p>Personal directivo, Auditorio, TV y computador</p>	<p>Concientiz ar sobre la diferencia entre un jefe y líder; para lograr una mejor empatía entre los superiores y operadores</p>	<p>98% asistió a la capacitación a través del registro de asistencia</p>	<p>Evaluación de comprensión de conceptos</p>	<p>11 de octubre al 15 de octubre</p>



<p>5. Capacitación sobre comunicación</p>			<p>Todo el personal de la compañía, Auditorio, TV y computador</p>	<p>Mejorar la comunicación dentro de la organización como principal dimensión de un buen clima laboral</p>	<p>98% asistió a la capacitación a través del registro de asistencia</p>	<p>Encuesta de evaluación sobre la mejora o no de la comunicación</p>	<p>19 de octubre al 25 de octubre</p>
<p>6. Crear bienestar (Pausas activas)</p>	<p>Enviar Podcast por medio del grupo de WhatsApp y dar una práctica presencial por parte de la fisioterapeuta</p>	<p>Psicólogo a Martha Nelly Restrepo, Coordinador Juan Diego Ortiz, Psicóloga Paula y Marisella por parte de la ARL SURA y las estudiantes</p>	<p>Grupo de WhatsApp, afiches sobre pausas activas por parte de la ARL SURA y visita por parte de la fisioterapeuta</p>	<p>Generar conocimiento sobre una adecuada pausa activa y su debió ergonómia</p>	<p>100% del personal a través del registro de asistencia</p>	<p>Campañas de salud donde se evalué las mejoras</p>	<p>26 de octubre al 1 de noviembre</p>



		Ruddy Vanessa Mesa Restrepo- Marian Alejandra Londoño Hernández					
7. Técnica de manejo de pensamientos (STOP, BASTA, PARA)	Se citan para capacitación a través de un video explicativo sobre técnicas para el manejo adecuado del pensamiento.	Psicólogo a Martha Nelly Restrepo, Coordinador Juan Diego Ortiz y las estudiantes Ruddy Vanessa Mesa Restrepo- Marian Alejandra Londoño Hernández.	Auditorio principal, TV y PC para la presentación; además de hojas en blanco y lápiz.	Dar fortalecimiento e instrucciones para un adecuado manejo de los pensamientos.	90% del personal capacitado a través del registro de asistencia	Encuestas sobre la comprensión del tema abordado y anexos.	1 al 10 de diciembre



<p>8. Campañas de sensibilización sobre amor propio</p>	<p>Se instala un espejo con el nombre de "ESTE SOY YO", además se les da una reflexión sobre la importancia del amor propio y su autopercepción.</p>	<p>Psicólogo a Martha Nelly Restrepo, Coordinador Juan Diego Ortiz, Psicóloga Paula y Marisella por parte de la ARL SURA y las estudiantes Ruddy Vanessa Mesa Restrepo- Marian Alejandra Londoño</p>	<p>\$170.000 para la elaboración del espejo e impresiones con frases en pro del amor propio.</p>	<p>Lograr crear ese proceso de consciencia y que se logre crear una responsabilidad a través del amor propio y así también tener un sentido de pertenencia por lo que realizan.</p>	<p>100% del personal a través del registro de asistencia</p>	<p>Se realiza una evaluación de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente donde se evaluará la realización de esta actividad.</p>	<p>16 de noviembre al 22 de noviembre</p>
----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------



<p>9.Día de la familia</p>	<p>Se habla con la caja de compensación COMFAMA para poder organizar una salida a un día de sol en uno de los parques donde puedan asistir con su grupo familiar; dividiendo en tres grupos todo el personal para que no se pare el servicio.</p>	<p>Coordina dor de Recursos humanos, caja de compensación, parte gerencial y estudiantes de psicología Ruddy Vanessa Mesa Restrepo y Marian Alejandra Londoño Hernández</p>	<p>Recursos económicos y el medio de transporte.</p>	<p>Poder crear un espacio interactivo entre los colaboradores y sus familias; ya que por el horario de trabajo se han generado discordias entre las familias.</p>	<p>100% del personal a través del registro de asistencia</p>	<p>Se realiza una encuesta de satisfacción en cuanto a la actividad.</p>	<p>Domingo 28 de noviembre, Domingo 5 y 12 de diciembre.</p>
<p>10. Almuerzo rápido TRSC</p>	<p>Se organiza con la parte directiva para poder organizar en tres domingos un</p>	<p>Hernández</p>	<p>Recursos económicos y las instalaciones de la empresa.</p>	<p>Integrar todo el personal en una actividad distinta a la de</p>	<p>100% del personal a través del</p>	<p>Se realiza una encuesta de satisfacción en</p>	<p>Domingo 7, 14 y 21 de noviembre.</p>



	almuerzo entre todos los colaboradores, pero dividiendo en tres grupos todo el personal para que no se pare el servicio.			trabajar y que así puedan hablar más desde un ámbito de persona que de un compañero.	registro de asistencia	cuanto a la actividad.	
11.Bin go	Se organizan las inscripciones para poder sacar el total de las tablas y jugadores		Tablas de bingo y recursos económicos para el premio.		90% del personal capacitado a través del registro de asistencia	Anexos	Domingo 7, 14 y 21 de noviembre.



12.Cap acitación sobre el conocimiento de emociones según Robert Plutchik	Se les genera un ambiente lúdico en el auditorio principal donde a través de un corto video se les explica las diferentes emociones y su grado según Robert Plutchik		Auditorio principal, TV y PC para la presentación; además de hojas en blanco y lápiz.	Crear un conocimiento adecuado sobre las emociones, para así tener un control sobre ellas más inteligente y por ende mejorar las relaciones interpersonales	90%	Anexos y evaluación sobre la comprensión del tema expuesto	Del 13 al 23 de diciembre
---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------------------------------------------------------------	------------------------------



13. Asertividad desde Olga Castanyer	Se reunirá por grupos de 10 personas en el auditorio de la oficina principal, para explicarles las fases en que se trabajará la técnica. Después se les brindaran una hoja y lápiz para cada uno donde plasmaran de manera consciente cada uno de los pasos explicados por medio de la capacitación.		Auditorio principal, TV y PC para la presentación; además de hojas en blanco y lápiz.	Concientizarlos sobre la importancia de las creencias que tienen sobre sí mismo y los pensamientos irracionales; para así poder crear pensamientos o creencias que sean acordes a lo esperado.	90% del personal a través del registro de asistencia	Encuestas sobre la comprensión del tema abordado y anexos.	Del 1 al 10 de diciembre
-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	--------------------------



<p>14.Act</p> <p>ividades de relajación muscular (Edmund Jacobson)</p>	<p>Se organizará el espacio en el área del gimnasio con colchonetas y por</p>	<p>Psicólogo a Martha Nelly Restrepo, fisioterapeuta por parte de la ARL</p>		<p>Enseñarles pautas positivas en cuanto a la</p>	<p>87%</p>	<p>Encuestas de satisfacción</p>	
<p>15.Act</p> <p>ividades sobre la técnica de respiración</p>	<p>grupos de 12 personas se les empezará a dar los pasos para la relajación muscular y</p>	<p>SURA y las estudiantes Ruddy Vanessa Mesa Restrepo-</p>	<p>Gimnasio y colchonetas</p>	<p>relajación muscular y técnicas de respiración para un control en emociones</p>	<p>del personal a través del registro de asistencia</p>	<p>frente a la experiencia obtenida durante el ejercicio</p>	<p>Del 10 al 28 de enero</p>
<p>16.</p> <p>Técnica de inoculación de estrés (Donald Meichenbaum)</p>	<p>las técnicas de respiración.</p>	<p>Marian Alejandra Londoño Hernández</p>					



16.1 Técnica de inoculación de estrés (Donald Meichenbaum)							
16.2 Técnica de inoculación de estrés (Donald Meichenbaum)							

Fase devolución creativa

Análisis de cumplimiento de objetivos

Según el análisis realizado por las estudiantes Ruddy Vanessa Mesa Restrepo y Marian Alejandra Londoño Hernández acompañadas de la psicóloga Martha Nelly Restrepo se logra tener una percepción muy alta con un mismo nivel de interés positivo todo enfocado en la atención de que cada actividad arroje el resultado esperado; pues se logra entender que el Estrés es la enfermedad del siglo XXI, pero que tristemente no se le brinda una oportuna atención y como se vio durante todo el proceso de elaboración de este trabajo su manera de manifestarse es muy amplia y sus consecuencias tienden a ser en su mayoría de afectación negativa.

En las actividades que se han logrado llevar a cabo se ve que el índice de impacto ha sido más del 70% del esperado, pues entre el personal administrativo y operativo se ha evidenciado la apropiación y conocimiento sobre que es el estrés, su importancia y algunas pautas para mitigarlo; además de las otras problemáticas que se les dio atención ya que se llegó a la conclusión que estas eran factores detonantes del estrés laboral.

Aciertos, dificultades y barreras en el proceso

A pesar de las dificultades por el ritmo de trabajo que se maneja en el gremio de transporte público, donde los horarios son de domingo a domingo con una intensidad que supera las ocho horas laborales y donde no se puede generar un stop de manera continua a la labor; se logró crear el espacio para las capacitaciones, actividades y entre otras con un gran apoyo por parte

de la administración y además un interés de parte de los colaboradores todo en manera positiva para el desarrollo de cada una.

Reflexión teórica

Durante todo el proceso de desarrollo el protocolo de intervención en la empresa de Transportes Rápido San Cristóbal, se logró evidenciar el déficit de desconocimiento o desinterés que hay por parte no solo de las altas gerencias, sino también por los mismos colaboradores quienes por el desconocimiento no logran atender los llamados que el estrés laboral genera en su cuerpo, actitudes y relaciones interpersonales no solo en el ámbito organizacional sino también externo.

Como se presentó en la priorización de la problemática de Estrés laboral, donde la cultura institucional comprende la mala comunicación y liderazgo inadecuado, conflicto de intereses familiares contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo, problemas familiares y dificultades laborales (Leka, 2004, como se citó en Orrego, Zapata y Gómez, 2012, p. 15)

Según Seijas y Solano (2019), Hablan sobre el Estrés laboral y como este a través del tiempo ha tenido un crecimiento en las empresas productoras de distintas clases en la cuales se ve la importancia o interés por este, el cual surge de acuerdo a situaciones que se presentan dentro de las organizaciones, tales como:

- Las condiciones en que se desempeña cada colaborador

- Los problemas al que se enfrentan al cumplir con su rol dentro de la compañía
- Sobrecarga laboral
- Malas condiciones del trabajo
- Inseguridad en el trabajo
- Falta de control en el trabajo

La empresa de Transportes Rápido San Cristóbal es una empresa familiar que va en crecimiento y desarrollo continuo rigiéndose a las exigencias que el mercado hace hoy en día para el transporte masivo público; pero en la cual se tienen muchas falencias aun y donde el recurso humano es el más afectado pues está en su afán de crecer y ser una de las mejores empresas se enfoca solo en el rendimiento económico y físico (tales como herramientas y tecnología), dejando a un lado el bienestar de sus colaboradores lo cual se ve reflejado en el alto índice de rotación y ausentismo laboral.

Donde las causas más relevantes de estrés laboral son:

- Falta de comunicación (42,9%)
- Excesiva responsabilidad en el trabajo y relaciones problemáticas ambas con un 22,2%
- Condiciones laborales insatisfactorias (12,7%)

Lo que se evidencio durante la encuesta realizada por la Psicóloga Martha Nelly Restrepo de la empresa. (Ver Anexo 1).

Cuando no se le da importancia a el Estrés laboral se comienzan a generar diversas consecuencias Melgosa (1995) señala que, debido a las alteraciones que el estrés provoca en la persona, se puede entender este concepto como: “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas”; para lo cual se refiere a este tema de las respuestas al estrés, las cuales sitúa en tres grandes categorías: cognitivas, emotivas y conductuales.

El estrés con frecuencia viene acompañado de emociones como exaltación, depresión o ira, de una intensidad variable dependiendo de la situación. Cuando esto ocurre, lo más apropiado es expresar esas emociones, lo que ayuda a superar el estrés. Las emociones no expresadas o reprimidas, sean positivas o negativas, generalmente producen estrés. En cuanto a las respuestas de conducta, se mencionan algunas como: aumento en el empleo de medicamentos, tics nerviosos, distracción, proclividad a los accidentes, comer en exceso o falta de apetito, dormir demasiado o insomnio, aumento en el consumo de alcohol o drogas, impulsividad y agresividad.

Donde el referente teórico en el que se basó este trabajo fue acorde a la problemática que se buscó intervenir mediante el protocolo de intervención y donde en compañía de la parte gerencial se logró crear un plan de trabajo que se efectivo y tenga un alcance de más del 85% en los colaboradores desde una claridad sobre que es el Estrés laboral, sus causas y consecuencias como el poder darle una adecuado manejo o control a este.

Con el paso del tiempo también han surgido varias maneras o también llamados procesos terapéuticos que sirven para mitigar el estrés laboral. Como es la reestructuración cognitiva perteneciente al autor Albert Ellis, donde su objetivo principal es lograr que las personas

aprendan a cambiar algunos pensamientos erróneos o distorsionados que generan en ellos el estar mal emocionalmente, lo cuales por ende generan frustración y estrés.

La reestructuración cognitiva tiene unos fundamentos en los cuales la técnica se basa en un modelo llamado A-B-C, citando nuevamente a García (2017):

Esta técnica se basa en el modelo A-B-C, donde A son las experiencias que tenemos, B son las cogniciones o pensamientos acerca de estas experiencias y C es cómo reaccionamos y cómo nos sentimos con respecto a estas. Por tanto, dependiendo de cómo sea B, las cogniciones, tendremos mejores o peores reacciones. Estas cogniciones son modificables. La forma en la que se estructuran nuestros pensamientos influye en cómo vemos el mundo, entendemos nuestras experiencias, por consiguiente, en las emociones que sentimos.

El cómo reaccionamos a lo que nos ocurre día a día es lo que determina cómo nos sentimos y cómo actuamos frente a ello (p.7)

Cuando se empieza a pensar la manera de poder aplicar esta técnica dentro de la empresa Transportes Rápido San Cristóbal se logra evidenciar que una de las barreras que se atraviesa es el nivel de académico de estudio y el horario laboral tan extenso; pues la mayoría no son bachilleres y sus horarios de trabajo sobrepasan las 10 horas diarias, donde el poder reunirlos para las capacitaciones o actividades parecía casi imposible, pero gracias a la disposición que se tuvo por parte de la administración se logró de la mano con los gestores organizar horarios para las

capacitaciones o actividades que no interrumpieran con la operación del servicio.

Y es ahí donde nos damos cuenta como un adecuado liderazgo permitir tener esa asertividad en cuanto el manejo de la problemática y su eficaz solución.

También se ha visto la importancia del tema de la asertividad con respecto al estrés, a las situaciones que lo generan, el cómo reaccionar ante ellas de una manera asertiva e identificar las conductas erróneas, esto ha ayudado mucho en el proceso de técnicas para disminuir el estrés y en este caso se aplica para el estrés laboral.

Como lo mencionamos en el marco teórico de este trabajo la autora que hace referencia a el tema de la asertividad es Olga Castanyer su libro fue publicado en el año 1996, pero esta autora aplica la asertividad junto con la autoestima, como habilidad del amor y respeto por uno mismo, de ahí se desprende lo mismo hacia los demás.

Henao (2010) habla sobre:

El tema de las llamadas “habilidades sociales”, con su derivado, la asertividad, está cada vez más a la orden del día, hasta estar convirtiéndose, sobre todo en el mundo empresarial, en una “moda”. Parece como si, de pronto, a todo el mundo se le hubiera ocurrido que posee pocas habilidades sociales y quisiera mejorarlas; y también parece que, si no se desarrollan al máximo estas habilidades, nunca conseguiremos vender correctamente un producto o tener éxito en nuestra profesión (p.11).

Para terminar se logra evidenciar la gran acogida que se tuvo por parte de los colaboradores y su interés por participar y entender todo el propósito de dicho protocolo de intervención y aunque muchas actividades solo están plasmadas, se ve también por parte de los administrativos como se despertó esa concientización sobre mirar el bienestar laboral de los empleados y que el no existir dicho bienestar generaba afectaciones no solo en la productividad sino en la estabilidad laboral de la empresa, su imagen frente a los usuarios y el clima organizacional.

Conclusiones

A partir de la encuesta de estrés realizada por la psicóloga Martha Nelly Restrepo se pudo tener un conocimiento más amplio sobre las causas de estrés presentes en la organización y cómo éste se ve reflejado en el clima de la compañía, de esta manera se pudieron identificar aquellas causas más productoras de estrés en la organización y que impactan el clima laboral.

Es importante tener en cuenta el papel de los líderes dentro de la organización, la relevancia de reconocer las competencias de los colaboradores y darle un fortalecimiento continuo a las mismas, ya que con los cambios que se ha venido dando en la actualidad es indispensable capacitar a los colaboradores para asumir nuevos retos, especialmente una organización como TRANSPORTES RAPIDO SAN CRISTOBAL que busca ser reconocida como la mejor empresa de servicio público en Medellín y se identificó la importancia de darle el valor adecuado no solo a las exigencias por parte del mercado para la empresa, sino también la importancia del colaborador para poder cumplir con dichas exigencias de manera efectiva y positiva tanto interna como externa.

Desde el área de bienestar se deben crear y transformar constantemente acciones y estrategias todo en pro de cambios, convirtiendo el estrés en una barrera que no afecte la producción del trabajo tanto a favor de la empresa como del colaborador.

A través de las capacitaciones y actividades de este protocolo donde se instruyen y se fortalecen aspectos de comunicación, trabajo en equipo, clima laboral, esto con el propósito de mitigar el estrés y por ende las consecuencias de este tanto físicas, emocionales y laborales.

Es por esto que el conocimiento que conduce a la regulación del estrés logra influir no solo en el comportamiento de las personas que forman parte del ambiente de trabajo, sino que posteriormente en el desempeño laboral y clima de la organización, permitiendo así un adecuado ambiente laboral cargado de satisfacción para lograr así disminuir considerablemente el alto índice de rotación.

Referencias

Ramírez-Velásquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de antropología*, 55(2), 117-147. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>

Seijas-Solano, D.E. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Salud pública*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

Moreno-Daza, J., Cárdenas Quijano, C., Cárdenas Beltrán, J. M., Nieto Aldana, J.C. y Lopera Sánchez, J. J. (2021). Impacto del entrenamiento en Resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Logos ciencia y tecnología*, 13(1), 96-115. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

Arce Julio, R., Rubio Buchard, K., Cuadro Vizcaíno, H., Fonseca Angulo, R., León García, M. y Rodríguez Barraza, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1). 42-56. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>

Angarita González, E., Ortegón Gómez, M. J. y Niño Serpa, L. I. (2020). *Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio

institucional

UCC.https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18264/7/2020_estres_laboral.pdf

Castanyer, O. (2010). *La Asertividad*. Editorial Desclée De Brouwer.

<https://psicocarilha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>

Jiménez, M. (2015). *La técnica de la inoculación y los efectos en el estrés laboral de los docentes “pensionado americano” international school de Riobamba, período noviembre 2013- abril 2014*[Trabajo de grado, Universidad Nacional De Chimborazo]. Repositorio institucional UNACH.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/324/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0004.pdf>

Muro Ramírez, M. (2004). Entrenamiento en inoculación de estrés: una opción terapéutica. *Revista Científica Villa Clara*, 8(2).

<http://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/1017/1026>

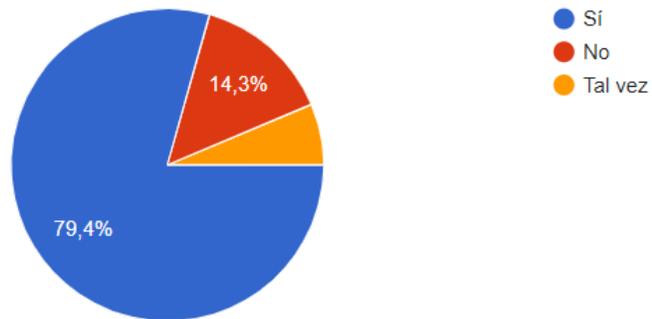
Patlán Pérez, J. (2019). Qué es el estrés laboral y cómo medirlo. *Revista Salud Uninorte*, 35(1). 156-184. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>

Anexos

Anexo 1.

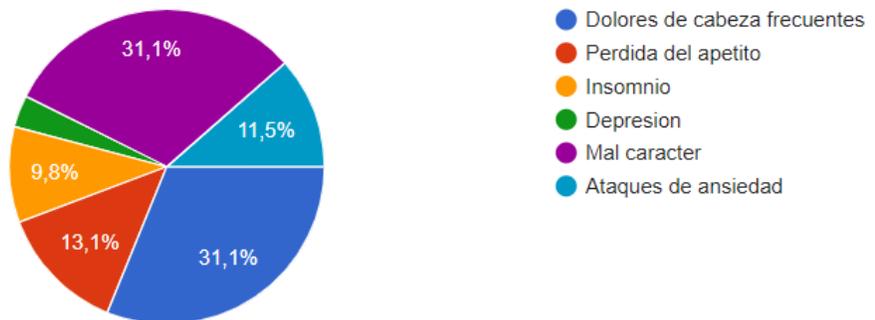
Piensa usted que el estrés es algo común dentro de la empresa?

63 respuestas



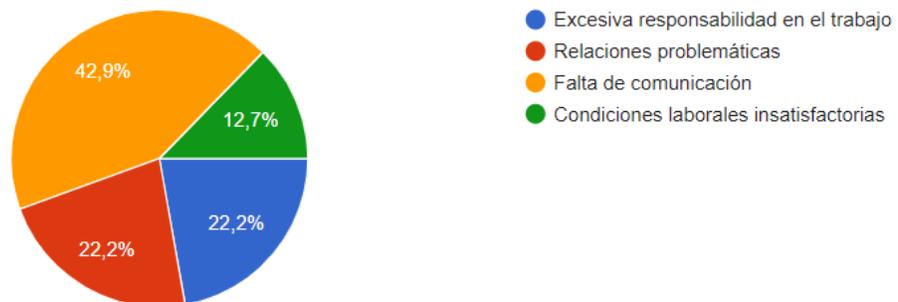
Cuales de estos síntomas ha tenido cuando ha estado estresado?

61 respuestas



Cuál de estas razones de estrés laboral considera que mas le afecta?

63 respuestas



Según lo que logramos analizar en la encuesta realizada por la Psicóloga Martha Nelly Restrepo en el primer periodo del año 2021, se logra evidenciar que el 79.4 % dice sentirse estresado dentro de la empresa donde las principales causas son:

- Falta de comunicación (42,9%)
- Excesiva responsabilidad en el trabajo y relaciones problemáticas ambas con un 22,2%
- Condiciones laborales insatisfactorias (12,7%)

Lo cual les genera afectaciones tales como:

- Dolores de cabeza y mal carácter con un 31,1% cada uno
- Pérdida del apetito 13,1%
- Ataques de ansiedad 11, 5%
- Insomnio 9,8%
- Depresión 3,4%

Según lo visto nos da pautas de que el estrés dentro de la organización se está generando por la mala comunicación y relaciones laborales; lo cual de no prestarse atención conlleva a un mal clima laboral y por ende el alta de rotación de personal que se viene presentando en los conductores.