



Factores generadores de estrés en trabajadoras en una empresa de servicios en Colombia

Claudia Yadelcy Mare Caribana

Maria Camila Villa

Laura Stefania Valencia Ramírez

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Virtual y a Distancia  
Sede Bogotá D.C. - Sede Principal  
Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo  
enero de 2025

Factores generadores de estrés en trabajadoras en una empresa de servicios en Colombia

Claudia Yadelcy Mare Caribana  
Maria Camila Villa  
Laura Stefania Valencia Ramírez

Proyecto Nodo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión  
psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor  
Adrián Marcel García Caicedo  
Maestría en dirección Estratégica con Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Virtual y a Distancia  
Sede Bogotá D.C. - Sede Principal  
Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo  
enero de 2025

## **Resumen**

La investigación busca identificar el estrés en trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia. Se realizó un estudio en el mismo lugar y momento en que ocurre la situación a evaluar, para recopilar información organizada y proyectar soluciones. Con una metodología es post facto, analizando datos retrospectivos mediante un enfoque mixto, enmarcándose en un alcance descriptivo, sin manipulación de variables y con un diseño no experimental de corte transversal. Como instrumento se utilizó el test de estrés laboral de la OMS, adaptado por la OIT y la Alcaldía de Bogotá, además de una caracterización sociodemográfica, los cuales arrojan como resultados que la mayoría de las participantes son adultas con formación técnica o profesional, en cargos auxiliares o administrativos y con estabilidad laboral moderada, logrando identificar un nivel de estrés predominante en la categoría media, posiblemente asociado a la carga laboral y responsabilidades familiares. Llegando a la conclusión de que es importante brindar un conjunto de estrategias y recomendaciones para minimizar el estrés de las trabajadoras.

*Palabras Clave: Carga laboral, niveles de estrés, responsabilidades familiares.*

## Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema .....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación .....	7
Antecedentes.....	9
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo .....	16
Participantes .....	17
Instrumentos .....	18
Fases del trabajo de campo .....	19
Categorización y clasificación .....	19
Capítulo 3. Resultados.....	21
Caracterización de la población objeto de estudio .....	22
Capítulo 4. Disertación .....	30
Discusión.....	30
Conclusión .....	32
Referencias .....	34
Anexos .....	38

### Índice de tablas.

Tabla 1. caracterizacion de mujeres .....	17
Tabla 2. items del test estrès laboral. ....	20
Tabla 3. subtotales test estres laboral. ....	20
Tabla 4. Resultados del test estrés laboral.....	21
Tabla 5. Resultados niveles de estrés. ....	29

### Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Distribución por edad.....	22
Ilustración 2. Distribución por estado civil. ....	23
Ilustración 3. distribución por nivel de estudio. ....	23
Ilustración 4. Distribución por tenencia de vivienda. ....	24
Ilustración 5. Distribución por estrato económico. ....	25
Ilustración 6. Distribución por tipo de cargo. ....	26
Ilustración 7. Distribución por tipo de contrato. ....	26
Ilustración 8. Distribución por periodicidad de pago.....	27
Ilustración 9. Por distribución de personal a cargo. ....	28
Ilustración 10. Distribución por antigüedad en la empresa. ....	28
Ilustración 11. Distribución por horas de trabajo. ....	29
Ilustración 12. Niveles de estres. ....	30

## Capítulo 1. Planteamiento del problema

En el entorno laboral actual, el bienestar emocional y psicológico de los empleados ha cobrado relevancia, por lo que el estrés laboral se ha identificado como un factor que afecta a la salud de los trabajadores, también a la productividad y al ambiente organizacional. Según Restrepo y González (2021), "el estrés laboral afecta de manera significativa el bienestar emocional de los empleados, lo que repercute en su rendimiento y dinámica del equipo de trabajo." López y Vargas (2023) destacan que es fundamental comprender cómo el estrés afecta a las empleadas del sector y productividad organizacional para implementar estrategias que mejoren su bienestar y productividad organizacional en Colombia, donde las condiciones laborales pueden variar según el sector de servicios.

Las empleadas en este sector suelen encontrarse en situaciones que requieren un alto nivel de interacción con los usuarios, lo que puede generar estrés significativo. Martínez y Pineda (2022) mencionan que la necesidad de cumplir con estándares de calidad y satisfacción del cliente, sumada la carga emocional asociada a las diversas demandas de los clientes pueden llevar a un agotamiento tanto físico como mental. Además, el contexto económico y social del país puede exacerbar estos factores ya que, muchas empresas operan en un ambiente de incertidumbre y competitividad; hecho que añade una capa adicional de presión sobre los trabajadores (Cárdenas y Salazar, 2020).

Aunque la atención en torno a la salud mental en el trabajo está en aumento, muchas organizaciones aún carecen de mecanismos adecuados para medir y gestionar los niveles de estrés entre sus colaboradores, anexo a ello la falta de diagnósticos precisos y estrategias efectivas para abordar el estrés laboral tienden a generar un ciclo dañino, en el que el estrés no identificado y no tratado se traduce en un aumento del ausentismo, una menor satisfacción laboral y un incremento en la rotación de personal (González y Ramírez, 2022). Por otro lado, la desinformación sobre el estrés laboral dificulta la implementación de políticas y programas de bienestar que podrían contribuir a mejorar la calidad de vida de las trabajadoras, por lo que estos problemas afectan a las empleadas individualmente y repercuten en la organización comprometiendo su productividad y la capacidad de ofrecer un servicio de calidad (Pérez y Rojas, 2021).

Por lo tanto, es fundamental evaluar y comprender los niveles de estrés en las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia. La evaluación proporcionará una visión más clara del bienestar de las trabajadoras y establecerá una base sólida para desarrollar estrategias que busquen mitigar el estrés laboral, identificando los factores estresantes específicos, el impacto en la salud emocional y en la productividad de la empresa; las organizaciones podrán implementar políticas o programas que promuevan un entorno laboral más saludable, como lo mencionaron (López y Vargas, 2023; Restrepo y González, 2021) ya que, apoyará el bienestar de sus empleados y contribuirá al éxito de la empresa.

De manera que al reconocer y gestionar adecuadamente los niveles de estrés como destacan (González y Ramírez, 2022; Cárdenas y Salazar, 2020) se logra fomentar un ambiente laboral más positivo que beneficie tanto a las trabajadoras como a la organización en su totalidad, motivo por el cual surge la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los Niveles de estrés en trabajadoras en una empresa de servicios en Colombia?

### ***Objetivo general***

Identificar los niveles de estrés en las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

### ***Objetivos específicos***

Caracterizar la población de trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

Determinar los niveles de estrés presentes en las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

Proponer un conjunto de estrategias y recomendaciones para minimizar el estrés de las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

### **Justificación**

Esta investigación se desarrolla con las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia donde surge la siguiente pregunta “¿Cuáles son los Niveles de estrés en trabajadoras en una empresa de servicios en Colombia?” Destacando las implicaciones en diversos aspectos

del bienestar individual y organizacional ya que, el estrés laboral afecta a la salud física y mental de las trabajadoras las cuales pueden generar un ambiente tóxico que repercute negativamente en la calidad de vida.

Un estado emocional deteriorado puede llevar a promover dificultades como ansiedad, depresión y enfermedades físicas, lo que a su vez impacta en la capacidad de las trabajadoras para desempeñar sus funciones de manera efectiva y satisfactoria. (Salazar & Gómez, 2022). Desde la perspectiva organizacional, el estrés afecta directamente a la eficiencia y productividad de las trabajadoras ya que, quienes experimentan altos niveles de estrés sufren más ausentismo, menor satisfacción laboral y disminución en su rendimiento laboral, lo que afecta al desempeño individual, perjudicando la dinámica del equipo de trabajo y los resultados de la empresa (Sánchez & Morales, 2021).

En un entorno competitivo, donde la calidad del servicio es fundamental para mantener a las empleadas motivadas y saludables para asegurar la sostenibilidad del negocio y la capacidad de ofrecer un servicio de calidad, (Torres & Arias, 2023) se basan en el bienestar de su personal. Además, entender y medir los niveles de estrés puede proporcionar información valiosa la cual permita a las organizaciones implementar políticas y prácticas de bienestar adecuadas, pero sin datos precisos las empresas corren el riesgo de adoptar medidas ineficaces que no abordan las verdaderas causas del estrés, lo que podría perpetuar dificultades y generar un ciclo perjudicial (Fernández & Ruiz, 2021). Por lo que, esta investigación busca mejorar la salud y el bienestar de las empleadas.

Asimismo, abordar el estrés laboral es clave para fomentar una cultura organizacional saludable, la cual priorice el bienestar emocional de las empleadas con ello, las empresas pueden fomentar un sentido de pertenencia y lealtad lo que se traduce a largo plazo en una menor rotación de personal y un mayor compromiso con los objetivos organizacionales por lo que, invertir en la salud mental de las empleadas no es solo una acción responsable, sino una estrategia inteligente que puede llevar a un aumento significativo en la satisfacción del cliente y en la rentabilidad de la empresa (Valdés & Pineda, 2020).

En términos generales abordar el estrés laboral en las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia no solo es una cuestión de responsabilidad social, sino una inversión en la

salud, la eficiencia y la sostenibilidad de la organización la implementación de políticas adecuadas y la promoción del bienestar emocional contribuirán a crear un entorno laboral más positivo, beneficiando tanto a las trabajadoras como a la empresa, de esta manera, se establecerá una base sólida para el crecimiento y desarrollo a futuro, alineando los intereses de las trabajadoras con los objetivos estratégicos de la organización.

### Antecedentes

Al explorar la literatura referente al estrés laboral nos damos cuenta de que este ha cobrado relevancia en las últimas décadas, especialmente en contextos donde las condiciones laborales son cambiantes y desafiantes, en Colombia, el sector de servicios ha sido particularmente afectado por factores estresantes que impactan tanto el bienestar de las trabajadoras como la productividad organizacional y la evidencia sugiere que el estrés no solo repercute en la salud física y mental de los trabajadores, sino que también puede desencadenar efectos negativos en el ambiente laboral y en los resultados empresariales.

En este sentido el estudio de Algerias et al. (2020), titulado "Impacto del estrés en el Consultorio Jurídico de la Universidad Externa de Colombia durante la pandemia", analiza cómo la emergencia sanitaria del COVID-19 exacerbó los niveles de estrés en los trabajadores de este consultorio, ubicado en el contexto nacional, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo y cualitativo, con un diseño descriptivo y correlacional, utilizando encuestas y entrevistas para medir los niveles de estrés en una muestra de empleados del consultorio y los resultados mostraron que la crisis sanitaria con el aislamiento social aumentaron significativamente el estrés, especialmente debido a la carga emocional, la falta de apoyo y las dificultades para equilibrar la vida laboral con la personal. En conclusión, subrayan la urgente necesidad de implementar intervenciones efectivas para gestionar el estrés en contextos de crisis, como programas de apoyo emocional y estrategias de afrontamiento, con su aporte principal el cual resalta la importancia de adoptar enfoques organizacionales que promuevan la salud mental de los empleados y el bienestar laboral durante situaciones de alta incertidumbre.

Complementando este análisis el estudio de Argüello y Masmela (2020), titulado "Factores de riesgo psicosocial en el personal docente y administrativo de un colegio", se realizó en un contexto colombiano, abordando los factores que contribuyen al estrés laboral en

el sector educativo, por medio de un enfoque cuantitativo y descriptivo con un diseño descriptivo-correlacional, este estudio aplicó cuestionarios y encuestas a docentes y personal administrativo del colegio para medir los niveles de estrés y los factores psicosociales asociados con resultados, los cuales revelaron que la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social son los principales factores generadores de estrés en los empleados, afectando tanto su salud mental como su rendimiento laboral, concluyendo que la necesidad de reducir la carga de trabajo y promover un entorno de apoyo social para mejorar el bienestar de los empleados, llegan a resaltar la importancia de crear un ambiente laboral saludable como estrategia para disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida laboral en el sector educativo.

Además, el estudio de Barragán Tovar y Álzate Flórez (2020), titulado "El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial" el cual se enmarca en el contexto colombiano, abordando la importancia de un enfoque integral que contemple tanto la salud mental como las condiciones laborales en la prevención y la gestión del estrés, por medio de una revisión cualitativa de la literatura existente sobre el estrés laboral; los autores identificaron que factores como la carga laboral excesiva, la falta de control sobre las tareas y la ausencia de apoyo social son fundamentales en la aparición de estrés en los trabajadores, cuyos resultados resaltan la relación directa entre el estrés y la disminución del rendimiento y la productividad laboral poniendo de manifiesto la necesidad de crear ambientes laborales más saludables. En conclusión, subrayan que, para mitigar los efectos negativos del estrés, es esencial implementar políticas que no solo se enfoquen en la salud mental de los trabajadores, sino que también mejoren las condiciones laborales en general, promoviendo un entorno que favorezca el bienestar y la productividad, llamando a un enfoque integral en la gestión del estrés laboral, que combine estrategias organizacionales y de salud mental para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Esta interrelación se complementa con la exploración de Bernal (2018), titulada "*Los riesgos psicosociales y su relación con el estrés laboral en trabajadores colombianos*", el cuál aborda cómo los factores psicosociales, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social y las jornadas laborales extensas, están directamente vinculados con altos niveles de estrés laboral, lo que afecta la salud física y mental de los trabajadores, reduciendo su rendimiento, en esta

exploración utilizaron un enfoque cuantitativo y cualitativo con un diseño descriptivo-correlacional, llevando a cabo herramientas como cuestionarios y entrevistas, logrando identificar una relación significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés, de tal manera muestran que, los trabajadores con altos niveles de estrés experimentan problemas de salud, ausentismo y disminución en su productividad, por lo que subrayan la necesidad urgente de políticas laborales que mitiguen estos riesgos, favoreciendo entornos de trabajo con apoyo social, una carga laboral equilibrada y un adecuado balance entre la vida personal y profesional, así mismo aportan una base importante para que las empresas promuevan políticas de salud laboral centradas en la prevención de factores de riesgo psicosocial, mejorando el bienestar y la productividad laboral.

En este orden de ideas el estudio de Bustos (2022), titulado "Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A., Universidad Minuto de Dios", se localiza en Colombia y se centra en los trabajadores del municipio de la Estrella Antioquia, concentrándose en un enfoque cuantitativo, con un diseño cuasi-experimental de tipo correlacional, enmarcado en la línea de Innovaciones Sociales y Productivas, el cual se articula con la sub-línea de Gestión del Talento Humano y sus resultados revelaron que, aunque los niveles de estrés en los trabajadores en su mayoría son bajos, las personas del área administrativa con un nivel de formación medio-alto tienden a presentar un estrés de nivel intermedio, con un clima organizacional igualmente asociado a estrés moderado teniendo en cuenta que los trabajadores prefieren enfoques como el afrontamiento activo, la planificación la aceptación y la reevaluación positiva y finalmente, las correlaciones estadísticas significativas entre variables incluyeron género y afrontamiento activo, escolaridad - estrés, y reevaluación positiva – estrés.

El estudio anterior destaca la importancia de las estrategias de afrontamiento activas y cómo el entorno laboral relacionado con el nivel educativo puede influir en los niveles de estrés laboral de los trabajadores, necesidad la cual es reforzada por la investigación Campiño y Muñoz (2020), titulada "Relación entre satisfacción y estrés laborales en docentes de bachillerato de una institución educativa pública de la ciudad de Pereira" la cual se llevó a cabo en la Universidad Católica de Pereira, en el contexto de Colombia, esta investigación es de

enfoque cuantitativo y se centra en una muestra de 70 docentes de bachillerato, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, aunque debido a la pandemia, solo participaron 32 docentes, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario para la Evaluación del Estrés - Tercera Versión y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Tendiendo como alcance de investigación el descriptivo-correlacional con un diseño transversal, los resultados muestran que en términos de satisfacción laboral, los docentes presentan un nivel de insatisfacción parcial y alta en general, aunque en las dimensiones de comunicación y relaciones humanas la satisfacción es regular (media), hallazgos los cuales sugieren que aunque existen ciertos aspectos positivos en las relaciones laborales, la mayoría de los docentes experimentan niveles de insatisfacción que pueden estar relacionados con el estrés laboral.

Por su parte claros y Fandiño (2022) realizaron un estudio titulado "Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA" localizado en Bogotá Colombia, el cual se desarrolló en la Universidad ECCI. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, centrándose en identificar cómo el estrés laboral influye en la ejecución de las tareas y en el desempeño general de los empleados en la empresa, para ello utilizaron un paradigma empírico-analítico cuantitativo, aplicando dos instrumentos: el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia y una evaluación de desempeño a través de Google Forms, diseñada para valorar 16 factores del desempeño. La muestra estuvo compuesta por 40 empleados de la empresa, excluyendo al Gerente General, de los cuales el 73% eran hombres y el 27% mujeres, con 77.5% de personal operativo, 12.5% en cargos de jefatura y 10% en el área administrativa, estos resultados indicaron que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula, por lo que el estudio sugiere que los niveles de estrés no afectan de manera significativa la realización de las actividades laborales ni la consecución de los objetivos corporativos en esta empresa.

Esta necesidad de intervención es aún más evidente en el ámbito de la salud, donde el estudio realizado por Carillo-García et al. (2018), titulado "Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo", se llevó a cabo en un Hospital General Universitario de España. El objetivo de la

investigación fue analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería utilizando el modelo demanda-control-apoyo de Karasek, tratándose de un estudio observacional de corte transversal, con una muestra de 38 profesionales de enfermería, con una tasa de participación del 90,47%. Para evaluar los estresores laborales, se utilizó el Job Content Questionnaire (JCQ), adaptado para enfermería hospitalaria, donde los resultados mostraron que los profesionales percibían un nivel moderado de estresores laborales, destacando un déficit de apoyo social por parte de los superiores, especialmente en el grupo adscrito a la dirección de enfermería y las medias obtenidas para las dimensiones evaluadas fueron: apoyo social ( $2,59 \pm 0,47$ ), demandas psicológicas ( $3,26 \pm 0,47$ ) y control sobre el trabajo ( $2,87 \pm 0,40$ ). Ninguna de las dimensiones se asoció significativamente con variables sociolaborales como sexo, edad, turno o tipo de vinculación al hospital. En conclusión, el estudio identifica la falta de apoyo social como un factor crítico que contribuye al estrés laboral, sugiriendo que esta área debe ser abordada para mejorar el bienestar del personal de enfermería.

En respuesta a estos desafíos, el estudio de Camacho (2020) titulado "Estrategias para combatir el cansancio, la desmotivación y el estrés en el Trabajo: Promoviendo el bienestar emocional en el entorno laboral", abordando el problema del estrés laboral, nacional e internacional, dada su relevancia universal, mediante una metodología cualitativa y cuantitativa, con un enfoque descriptivo y exploratorio, identificaron los factores que provocan el estrés y se implementaron medidas para reducirlo, como la mejora de la comunicación interna y el trabajo en equipo.

Según Forbes (2022), "Colombia se posiciona como el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica", lo que resalta la urgencia de implementar políticas efectivas para abordar esta problemática a nivel nacional e internacional. El estudio cuantitativo y diseño descriptivo, comparó el estrés en Colombia con otros países de la región, utilizando encuestas y datos estadísticos sobre salud laboral, lo que arrojó altos niveles de estrés por factores como la sobrecarga de trabajo, falta de apoyo emocional y la incertidumbre laboral, lo que afecta su salud mental, física y su productividad, de aquí nace la necesidad urgente de políticas de bienestar laboral para mitigar los efectos del estrés y mejorar la calidad de vida de los

empleados y el rendimiento organizacional. Este panorama alarmante se ve reflejado en el estudio de Herrera et al. (2021) titulado "Estrés Laboral: Influencia en el bienestar físico y psicológico", el cual se llevó a cabo en la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), en el programa de psicología, con un enfoque en el personal de enfermería del E.S.E. Hospital Regional de San Gil, ubicado en San Gil Colombia, tratándose de una investigación proyectiva y de corte transversal, con una muestra de 108 auxiliares de enfermería y el "Cuestionario para la Evaluación del Estrés - Tercera Versión". Los síntomas más comunes son el dolor de espalda, cabeza o tensión muscular, con un 72.9% de los participantes experimentando estos problemas "a veces", y un 64.3% de los encuestados reportando cansancio o desgano. El estudio también identificó que, el consumo de alcohol, café o cigarrillo fue un factor asociado al estrés, en cuanto a los factores fisiológicos, se observó que los problemas relacionados con la función de los órganos genitales fueron los menos comunes y finalmente, sugieren que el horario de trabajo extenso podría estar influyendo en los altos niveles de estrés, concluyendo que el hospital debería ofrecer servicios de psicología para el apoyo del personal.

En este contexto el estrés laboral que se genera en las empresas industriales representa problemáticas significativas en la salud mental y el bienestar de las trabajadoras, Alvis y Castaño (2022) realizaron un estudio titulado "Principales factores generadores del burnout en la población trabajadora de Colombia", el cual fue desarrollado en la Universidad Minuto de Dios y se trata de una monografía de compilación con un enfoque cualitativo, teniendo como objetivo analizar, relacionar y seleccionar premisas clave de fuentes bibliográficas confiables para construir un análisis crítico sobre los factores generadores del burnout en la población trabajadora colombiana. Utilizando como instrumento fichas RIA con el fin de recolectar la información, logrando identificar tres factores comunes que contribuyen al burnout en Colombia: la carga laboral por los horarios extensos, la pérdida de espacios personales y familiares debido a las exigencias laborales y la sensación de estrés constante y prolongado, por último, sugieren que es importante abordar el equilibrio entre trabajo y vida personal con el fin de mitigar el riesgo de burnout en los empleados.

Por otra parte, Asprilla (2020) se centró en el Estrés laboral en los trabajadores de la compañía Cencosud Jumbo de la ciudad de Valledupar", se llevó a cabo en la Fundación

Universitaria del Área Andina y utilizó una metodología cualitativa descriptiva, para la recolección de datos, se aplicó la Evaluación del Estrés-Tercera versión de Villalobos, tomando una muestra de 60 colaboradores seleccionados de una población total de 120 trabajadores. Esta investigación permitió conocer los cambios en el comportamiento de los trabajadores relacionados con la emergencia sanitaria por COVID-19, identificando cómo la situación se convirtió en un factor estresante. Además, se determinó que las estrategias de afrontamiento implementadas fueron herramientas efectivas para gestionar las demandas que los empleados consideraban excesivas y desbordantes en relación con sus recursos, contribuyendo a la disminución de los niveles de estrés Laboral. En línea con Arce et al. (2021) quien mediante su estudio titulado "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" examina la conexión entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de una fundación que atiende a niños con discapacidad en el Atlántico, Colombia. Este es un estudio descriptivo correlacional realizado con una muestra de 35 trabajadores del centro de rehabilitación, en el cual se aplicaron cuestionarios sobre el nivel de estrés y los factores de riesgo psicosociales intralaborales, basados en instrumentos del Ministerio de Protección Social de Colombia y la Universidad Javeriana mostrando como resultado que el 31,4% de los trabajadores presentaba un alto nivel de estrés laboral, además, se identificó una relación positiva entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y el nivel de estrés laboral, llegando a la conclusión de que un mayor nivel de riesgo psicosocial intralaboral aumenta el estrés en los trabajadores, sugiriendo que una intervención desde el programa de salud laboral podría ser crucial para reducir tanto los factores de riesgo como el nivel de estrés en los trabajadores del centro.

Adicionalmente, Barrera et al. (2022) presentaron una investigación titulada "Propuesta para la identificación de los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés en la Cruz Roja Colombiana Seccional Barrancabermeja" es de tipo descriptivo-exploratorio con un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, y fue realizada en una muestra de 25 funcionarios de la Cruz Roja Seccional Barrancabermeja, para medir los factores de riesgo psicosocial, se utilizó el instrumento de medición del riesgo psicosocial. Los resultados indican que el nivel de

estrés en los colaboradores de la Cruz Roja es bajo, con una distribución de actividades laborales equilibrada y tras la aplicación de los instrumentos, no se observó un riesgo marcado de estrés ni fatiga laboral, en conclusión no existen altos niveles de estrés en los trabajadores de esta sede, lo que podría sugerir un entorno laboral relativamente saludable, razón por la cual dejan una propuesta de un plan de intervención que podría seguirse para mantener o incluso mejorar el bienestar laboral en esta institución. Los estudios demuestran que el estrés afecta negativamente la salud física y mental de los trabajadores, la productividad y la calidad del servicio, por lo que es esencial implementar intervenciones proactivas y enfoques integrales que incluyan programas de bienestar y habilidades de afrontamiento, dado que Colombia presenta los niveles más altos de estrés laboral en Latinoamérica, y desarrollar estrategias para abordar síntomas y causas del estrés, priorizando la salud mental de los trabajadores, para fomentar un entorno donde puedan prosperar.

## Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

Esta investigación se lleva a cabo en el campo, es decir, en el mismo lugar y momento en que ocurre la situación a evaluar, con el objetivo de recopilar información de manera organizada y pertinente al tema de interés, con una finalidad proyectiva centrada en la elaboración de propuestas o planes de acción para ofrecer soluciones a problemas o necesidades identificadas empíricamente, Según Hurtado (2010), este tipo de investigación busca generar soluciones mediante un proceso que incluye explorar, describir, comparar, predecir y sugerir cambios, pero sin ejecutar dichas propuestas.

Además, se trata de una investigación post facto utilizada para estudiar eventos o fenómenos que ya han ocurrido, basándose en la recopilación de datos retrospectivos, como registros históricos, encuestas o entrevistas, para analizar los factores que pudieron haber influido en los resultados, utilizando un enfoque mixto, el cual combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado, en la cual se recopilan datos cualitativos a través de entrevistas y grupos focales para explorar en profundidad las experiencias de los participantes y datos cuantitativos mediante encuestas y análisis estadísticos para identificar patrones generalizables (Creswell & Plano Clark, 2018).

Enmarcándose en un alcance descriptivo ya que, su objetivo es identificar las características de grupos o situaciones a través de la recolección de datos, sin manipular las variables ni establecer relaciones de causa y efecto (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Aunque puede sugerir predicciones, estas solo son posibles si se cuenta con una base teórica sólida y antecedentes claros, generalmente se trabaja con una sola variable, pero también es posible incluir dos variables sin que estas sean correlacionales.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron como instrumentos de recolección de datos el formato denominado Test de estrés laboral, desarrollado por la organización mundial de la Salud, adoptado por la organización internacional del trabajo y nuevamente adaptado en Colombia por la Alcaldía de Bogotá distrito capital y la caracterización sociodemográfica.

El diseño empleado es no experimental ya que se observan y analizan los datos tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación de las variables (Gay, Mills & Airasian, 2012). Este enfoque permite obtener una comprensión más profunda y validada del tema investigado, enmarcándose en un corte trasversal ya que este se basa en la recolección de datos en un único momento, similar a capturar una imagen estática, como una fotografía o radiografía, que luego se analiza y describe en el estudio.

Estos enfoques pueden tener objetivos exploratorios, descriptivos o correlacionales. Según Manterola, Quiroz, Salazar y García (2019), la principal característica de este tipo de estudios es que se realizan en un solo instante, lo que implica que no se realiza un seguimiento posterior.

### Participantes

Para esta investigación se consideró a 12 mujeres trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia seleccionadas por el método no probabilístico porque se trabaja con el 100% de la población.

*Tabla 1. caracterizacion de mujeres*

Área funcional de trabajo	Administrativo	Operativo
Operaciones		2
Finanzas		2

Informática y Telecomunicaciones	1	
Recursos Humanos	1	
		1
Servicio al Cliente		2
Mercadeo y venta	1	2
<b>Total, empleados</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

Nota: La tabla muestra cuantas trabajadoras se encuentran en cada área de trabajo.

### Instrumentos

Para la recolección de datos se realizó la caracterización sociodemográfica, que facilita la comprensión de la estructura y las dinámicas de una comunidad.

Según Émile Durkheim (1895), las características sociodemográficas son clave para entender las estructuras sociales y culturales de una sociedad, ya que influyen en las normas, valores y conductas de los individuos, Durkheim sostenía que los "hechos sociales", como las instituciones, la religión, el estado civil y otras variables demográficas, determinan cómo las personas interactúan y se organizan en la sociedad y las características sociodemográficas no solo conforman la estructura social, sino que también son esenciales para la cohesión y el funcionamiento de la sociedad. En este caso se usó para Caracterizar a las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

Asimismo, se aplicó el Test estrés laboral basado en el cuestionario de problemas psicosomáticos (CPP), de Hock (1988), adaptado al español por García y colaboradores (1993), el cual tiene como objetivo evaluar la frecuencia de los síntomas psicosomáticos relacionados con el estrés laboral durante los últimos tres meses, tales como insomnio, dolores de cabeza, molestias estomacales, cansancio extremo, entre otros.

El cuestionario se compone de 12 ítems, en los cuales los participantes deben marcar con una "X" la frecuencia con la que han experimentado cada síntoma, utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Nunca" y 6 "Muy frecuente". Antes de iniciar con el test se les explica a los participantes el propósito de la prueba destacando la importancia de responder con sinceridad sobre su experiencia personal en el entorno laboral, se garantiza la confidencialidad de sus respuestas, indicándoles que es de manera individual y que no existen respuestas

correctas o incorrectas la duración es de 10 a 15 minutos. Al finalizarse, se analizaron los datos recolectados para identificar los síntomas más frecuentes y determinar el estrés en las trabajadoras para proponer estrategias y recomendaciones para reducir el estrés laboral.

#### Fases del trabajo de campo

**Objetivo 1.** Caracterizar la población de trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

Fase de Planificación y Preparación: Se define la población objetivo y se clasifica mediante una encuesta sociodemográfica, para recopilar información relevante sobre aspectos demográficos y laborales de las trabajadoras.

Fase de Recolección de Datos: A través de la aplicación de la encuesta sociodemográfica, se tabula la información para analizar y evaluar.

**Objetivo 2.** Determinar los niveles de estrés presentes en las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

Fase de planificación y preparación: en una breve reunión se socializa la aplicación del test estrés laboral, que permitirá evaluar los niveles de estrés experimentados por las trabajadoras.

Fase de recolección de datos: mediante el test estrés laboral, se recogen los datos necesarios para determinar el nivel estrés de las trabajadoras.

**Objetivo 3.** Proponer un conjunto de estrategias y recomendaciones para reducir el estrés de las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia.

Fase de Planificación y Preparación: Se buscará la información pertinente para brindar estrategias y recomendaciones útiles para reducir el estrés de las trabajadoras.

Fase de recolección de datos: La información obtenida se analizará para desarrollar una cartilla en la cual se plasme la información recolectada.

#### Categorización y clasificación

A continuación, hay una tabla con síntomas asociados al estrés, que se pueden clasificar en una escala de 1 a 6, donde 1 representa un nivel bajo y 6 un nivel frecuente de manifestación. El propósito es evaluar el grado de intensidad de cada síntoma experimentado por las trabajadoras, permitiendo obtener un perfil de los efectos del estrés en su bienestar físico y emocional.

Tabla 2. ítems del test estrés laboral.

a. Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5	6
b. Jaqueca y dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6
c. Indigestión y molestias estomacales	1	2	3	4	5	6
d. Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5	6
e. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5	6
f. Disminución de interés sexual	1	2	3	4	5	6
g. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5	6
h. Disminución de apetito	1	2	3	4	5	6
i. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	1	2	3	4	5	6
j. Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo	1	2	3	4	5	6
k. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	1	2	3	4	5	6
l. Tendencias sudar o palpitaciones	1	2	3	4	5	6
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

Nota: Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (CPP) de Hock (1988, adaptado al español por García y cols, 1993)

Para cada trabajadora, se sumarán las puntuaciones correspondientes a cada síntoma y se obtendrá un subtotal para cada conjunto de respuestas, lo cual permitirá conocer el nivel de estrés asociado con cada síntoma evaluado. Y para finalizar se suman todos los subtotales de los síntomas evaluados, este puntaje global reflejará el nivel general de estrés experimentado por la trabajadora, permitiendo identificar la necesidad de intervenciones o estrategias de manejo del estrés.

Tabla 3. subtotales test estrés laboral.

PUNTAJE	NIVEL DE ESTRÉS	INTERPRETACIÓN
12–24	SIN ESTRÉS	No existe síntoma alguno de estrés. Tiene un buen equilibrio, continúe así y difunda entre los demás sus estrategias de afrontamiento.
25–36	ESTRÉS LEVE	Se encuentra en fase de alarma, trate de identificar el o los factores que le causan estrés para poder ocuparse de ellos de manera preventiva.
37–48	ESTRÉS MEDIO	Haga conciencia de la situación en la que se encuentra y trate de ubicar qué puede modificar, ya que, si la situación estresante se

prolonga, puede romper su equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agote su resistencia

49–60	ESTRÉS ALTO	Se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias en su salud. Consulte orientación psicológica y mantenga apoyo social de personas cercanas.
61–72	ESTRÉS GRAVE	Requiere atención inmediata. Por esta razón es importante asistir a consulta médica y psicoterapéutica pronta para verificar preventivamente el estado de salud y dar inicio a un proceso de aprendizaje psicoterapéutico de herramientas y técnicas para el manejo del estrés, la ansiedad y los síntomas producidos.

Nota: Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (CPP) de Hock (1988, adaptado al español por García y cols,1993)

Tabla 4. Resultados del test estrés laboral.

Participante	Preguntas (subtotales)												Puntuación (totales)	Interpretación
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l		
M1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	6	3	27	ESTRÉS LEVE
M2	6	5	5	4	2	3	1	5	2	2	4	3	42	ESTRÉS MEDIO
M3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	SIN ESTRÉS
M4	4	4	5	3	4	2	1	4	2	3	4	6	42	ESTRÉS MEDIO
M5	6	3	5	3	2	6	1	4	2	5	4	2	43	ESTRÉS MEDIO
M6	3	4	2	5	1	5	2	6	3	3	6	4	44	ESTRÉS MEDIO
M7	3	3	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	31	ESTRÉS LEVE
M8	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	6	48	ESTRÉS MEDIO
M9	5	3	5	5	1	5	1	3	3	4	3	2	40	ESTRÉS MEDIO
M10	3	3	2	4	1	2	1	3	3	4	5	1	32	ESTRÉS LEVE
M11	4	3	4	5	4	3	5	5	4	6	6	6	55	ESTRÉS ALTO
M12	1	4	2	5	1	2	2	3	2	3	5	2	32	ESTRÉS LEVE

Nota: La tabla muestra el nivel de estrés al que se encuentran expuestas las trabajadoras.

### Capítulo 3. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la propuesta *¿Cuáles son los niveles de estrés en trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia?*, para la cual se implementaron las siguientes estrategias de recolección de información: formulario sociodemográfico para identificar las características de la población y el test de estrés laboral

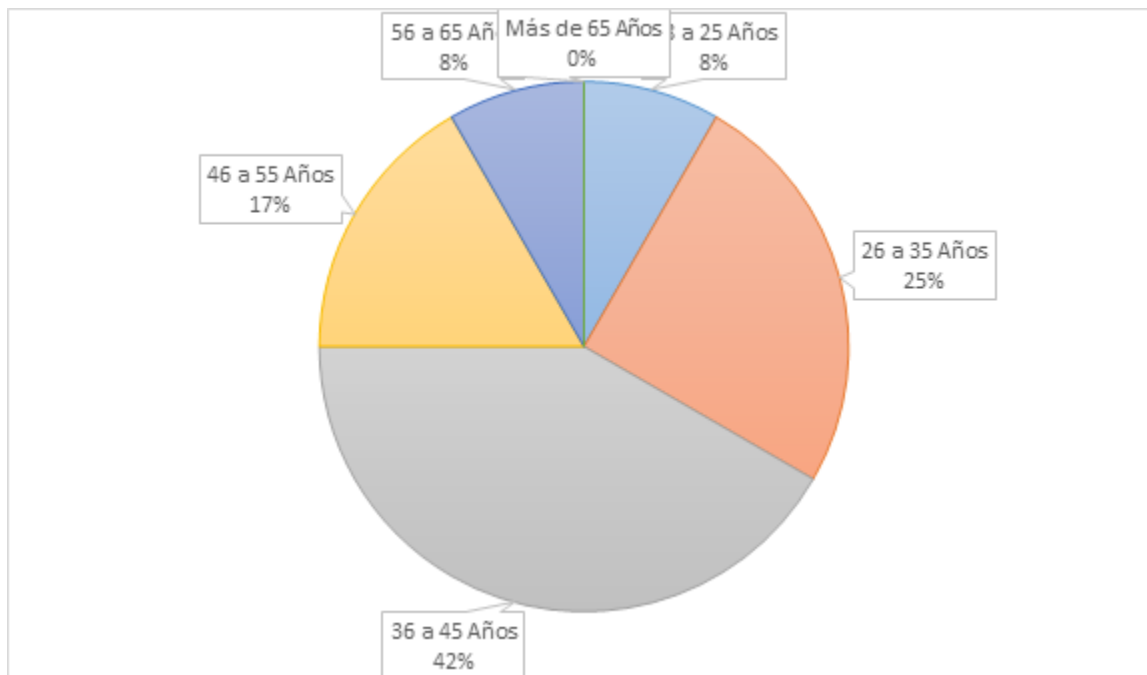
para evaluar los niveles de estrés en las trabajadoras, acompañados de una revisión documental e investigación bibliográfica para sustentar teóricamente el estudio.

Con base en estos análisis, se elaborará una cartilla con estrategias y recomendaciones para disminuir el estrés y prevenir la sobrecarga laboral.

### Caracterización de la población objeto de estudio

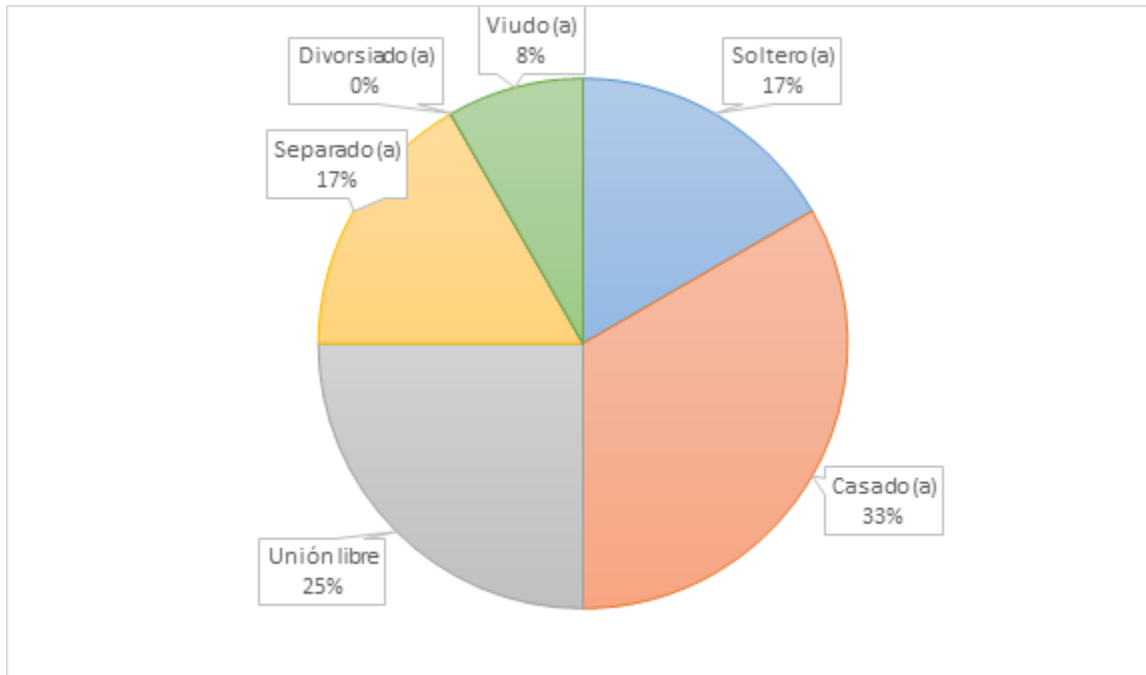
Se describen los datos sociodemográficos evaluados a las trabajadoras, incluyendo variables como edad, estado civil, nivel educativo, tenencia de vivienda, estrato socioeconómico, tipo de cargo, tipo de contrato, personal a cargo, antigüedad en la empresa y horas de trabajo, con el fin de identificar tendencias y particularidades dentro de la población estudiada, proporcionando un panorama detallado sobre sus condiciones sociales y laborales así como, posibles áreas de mejora para la implementación de políticas que favorezcan su bienestar y productividad.

*Ilustración 1. Distribución por edad.*



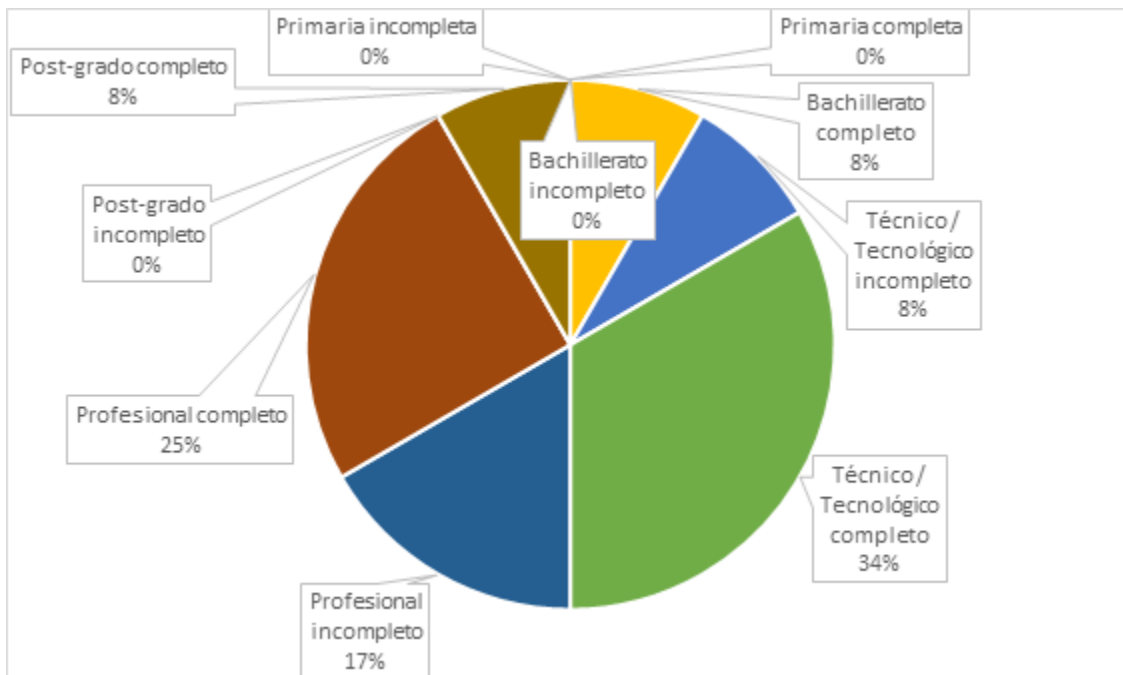
Nota: El gráfico representa que la mayoría de las trabajadoras están en el rango de 36 a 45 años (42%), seguidas por el grupo de 26 a 35 años (25%). Lo cual quiere decir que la población laboral está conformada principalmente por personas en etapas medias de su vida productiva.

Ilustración 2. Distribución por estado civil.



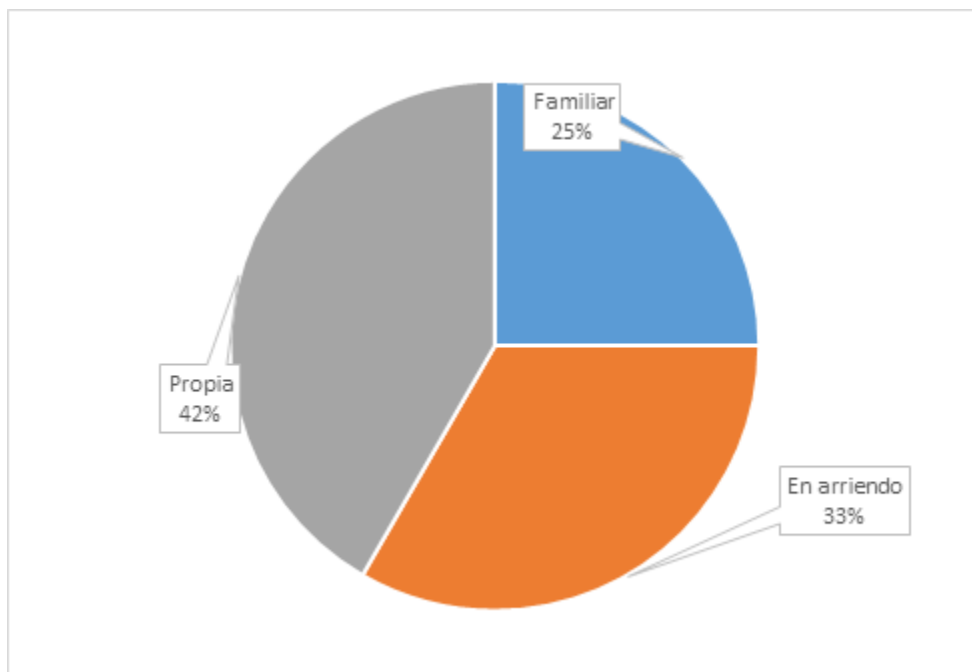
Nota: El grafico representa que, en el estado civil, predominan trabajadoras casadas (33%) y trabajadoras en unión libre (25%), lo que puede influir en las responsabilidades familiares y su dinámica laboral.

Ilustración 3. distribución por nivel de estudio.



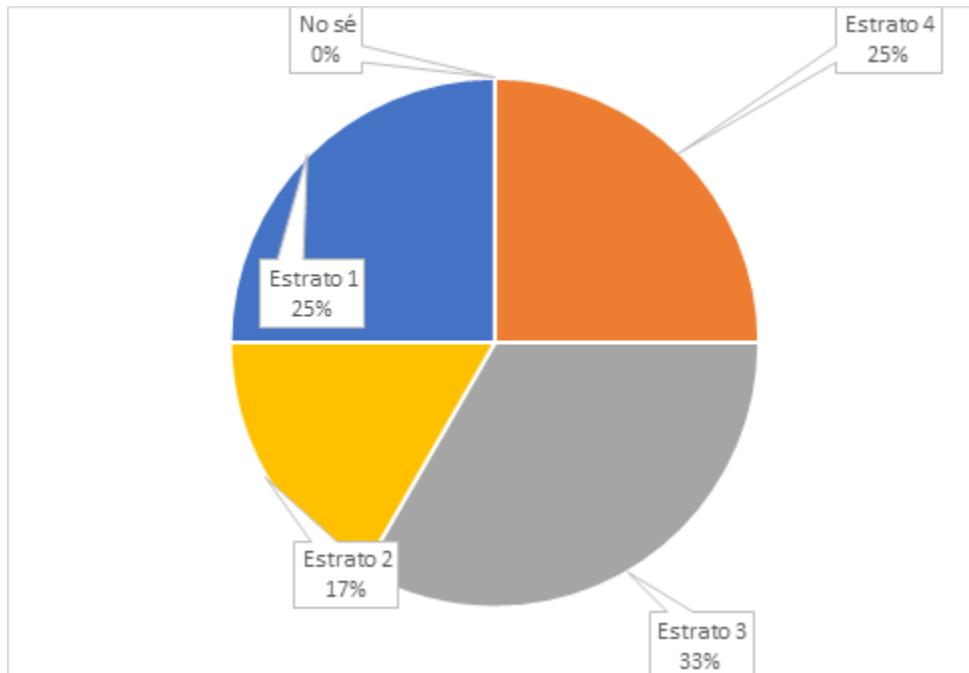
Nota: El grafico representa en cuanto al nivel educativo, la mayoría de las trabajadoras cuenta con formación técnica, tecnológica (34%) o profesional (5%), lo que indica una fuerza laboral con un nivel de preparación adecuado para enfrentar las demandas de sus roles.

Ilustración 4. Distribución por tenencia de vivienda.



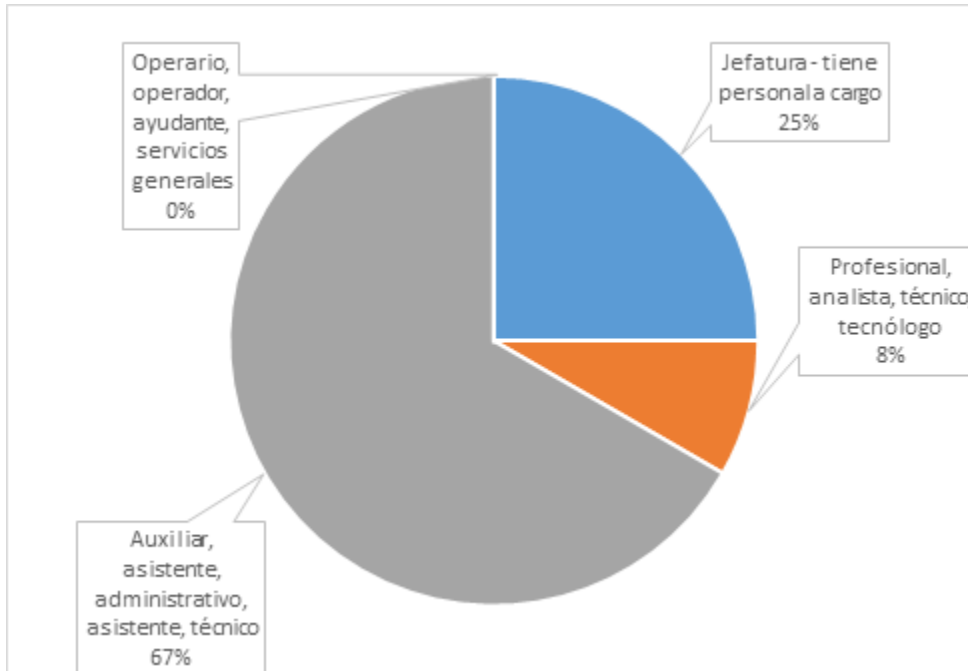
Nota: El gráfico representa que, en relación con la vivienda, el 42% de las trabajadoras son propietarias, mientras que el 33% vive en arriendo, lo cual evidencia una diversidad en las condiciones económicas y de estabilidad habitacional.

Ilustración 5. Distribución por estrato económico.



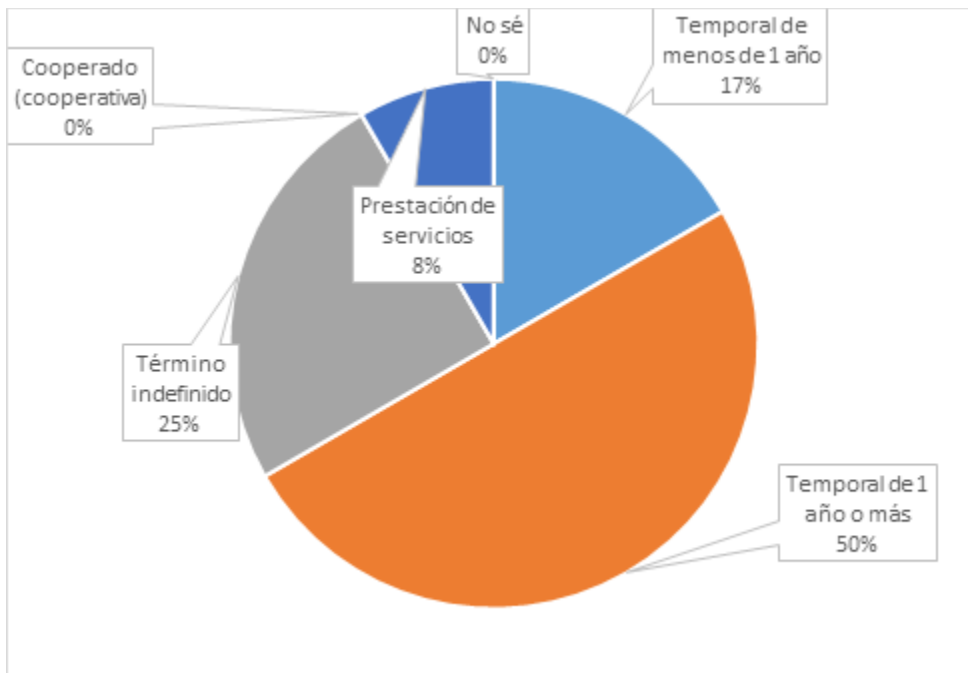
El gráfico representa que el análisis por estrato socioeconómico muestra que los estratos 3 (33%), 4 (25%) concentran a la mayoría de las trabajadoras, lo que sugiere una ubicación mayoritaria en niveles medios de ingresos.

Ilustración 6. Distribución por tipo de cargo.



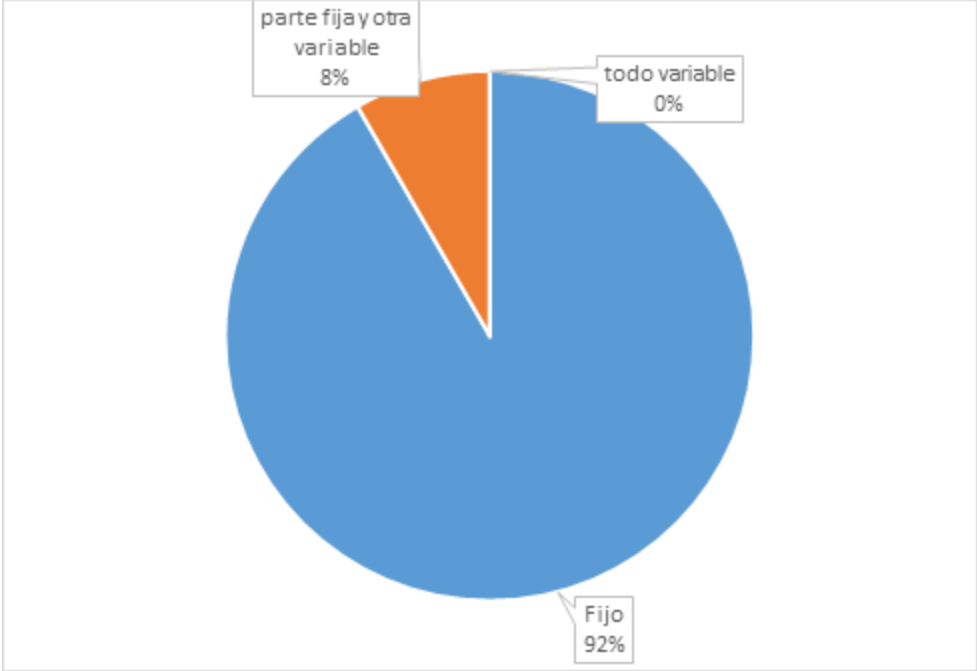
Nota: El gráfico representa sobre los tipos de cargo, el 67% desempeña funciones auxiliares o administrativas, mientras que un 25% ocupa posiciones de jefatura. Esto refleja una estructura laboral en la que predominan roles operativos.

Ilustración 7. Distribución por tipo de contrato.



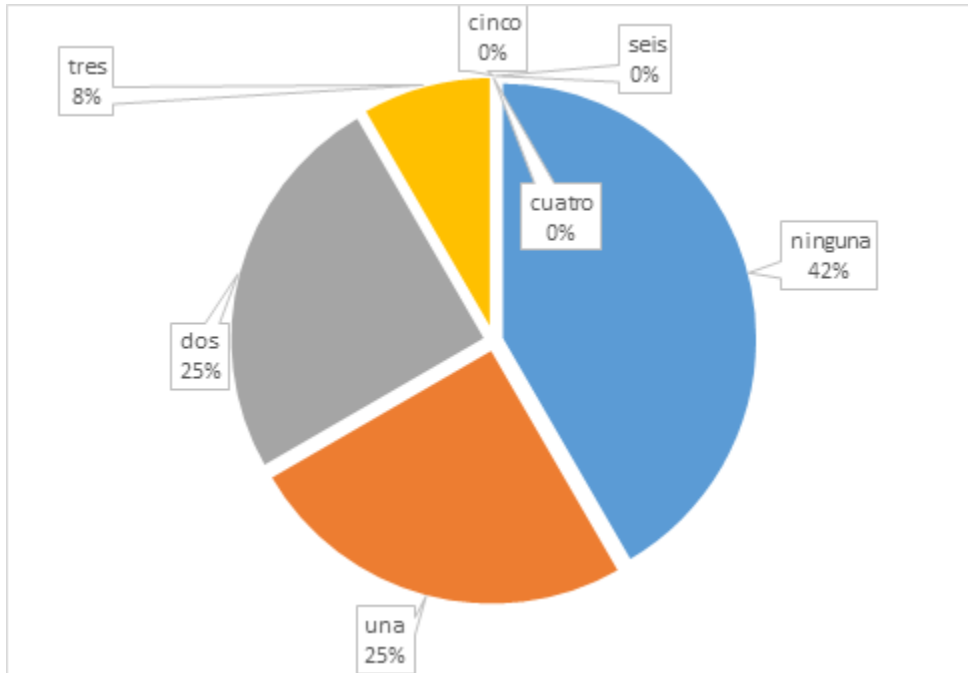
Nota: El grafico representa que, en términos de contratación, el 50% tiene contratos temporales de más de un año, mientras que un 25% cuenta con contratos a término indefinido, evidenciando cierta estabilidad laboral para un grupo importante.

Ilustración 8. Distribución por periodicidad de pago.



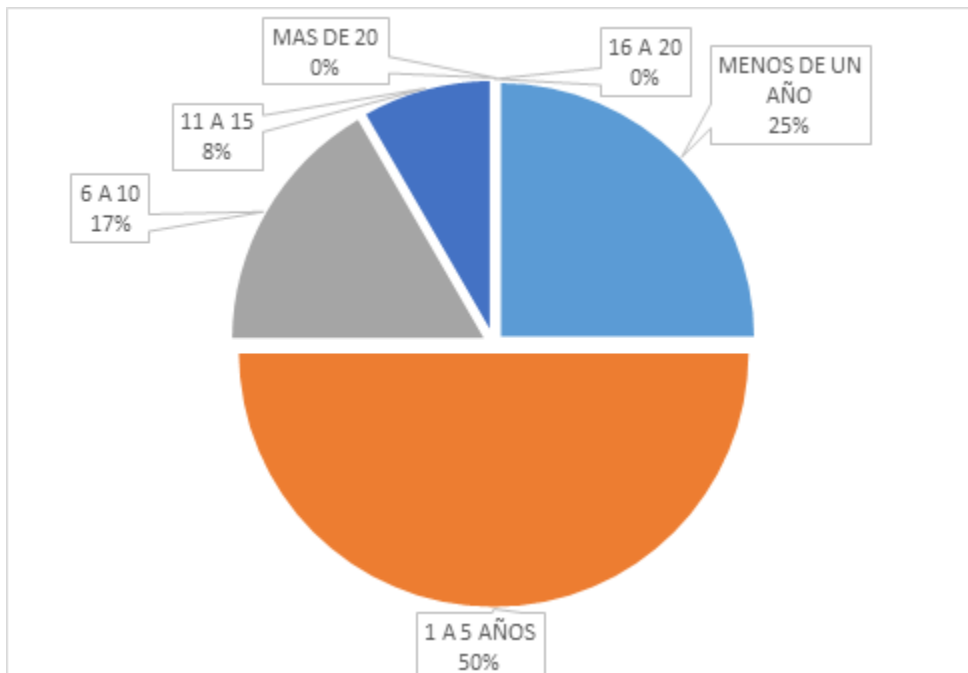
Nota: El grafico representa que, el 92% de las trabajadoras reciben un pago fijo (diario, semanal, quincenal o mensual), el 8% tienen una combinación de pago fijo y variable.

Ilustración 9. Por distribución de personal a cargo.



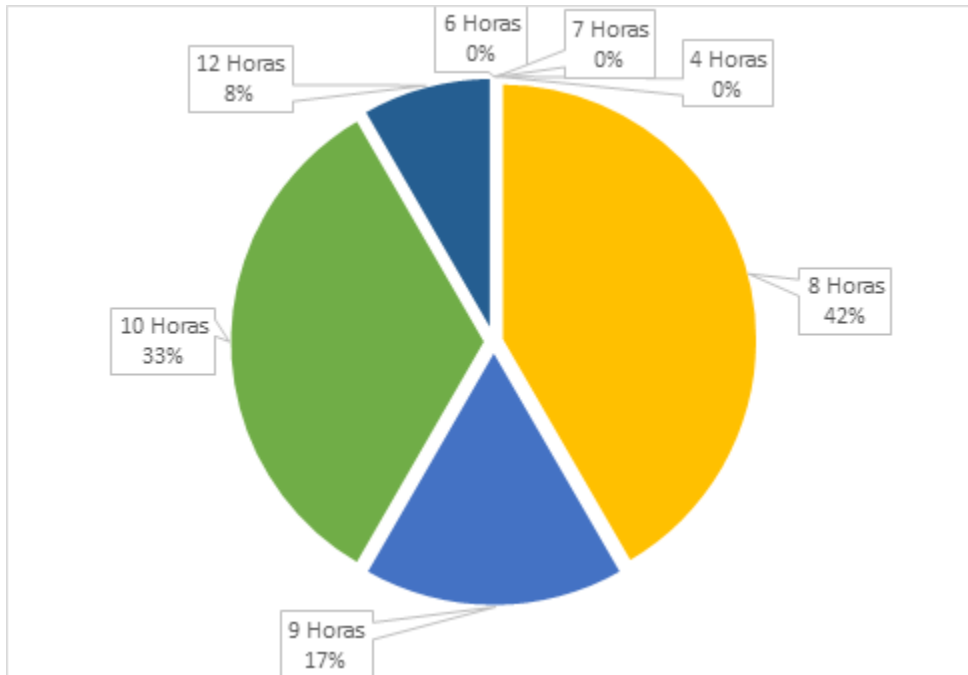
Nota: El grafico representa que la mayoría de las trabajadoras tienen un porcentaje significativo (50%) entre una y dos personas bajo su responsabilidad lo que podría incidir en la carga laboral y personal.

Ilustración 10. Distribución por antigüedad en la empresa.



Nota: El grafico representa que, en cuanto a la antigüedad, el 50% de las trabajadoras tiene entre 1 y 5 años en la empresa, reflejando una población con experiencia intermedia dentro de la organización.

Ilustración 11. Distribución por horas de trabajo.



El gráfico representa que, con respecto a las horas laborales, el 42% trabaja jornadas de 8 horas, aunque se observan jornadas extendidas en el 50% de los casos, lo que podría generar implicaciones en la calidad de vida y productividad.

Por lo anterior podemos concluir que la población de trabajadoras de la empresa se caracteriza por ser mayoritariamente adulta, con formación técnica o profesional y se desempeñan en cargos auxiliares o administrativos. La mayoría vive en estratos socioeconómicos medios, poseen viviendas propias o arrendadas y cuentan con una estabilidad laboral moderada, con una mezcla de contratos temporales e indefinidos. Sin embargo, la carga laboral y las responsabilidades familiares podrían influir en su desempeño y bienestar.

### Determinación de los niveles de estrés presentes en las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia

Se describen los datos obtenidos mediante el test de estrés laboral para identificar los niveles de estrés presentes en las trabajadoras y analizar los factores asociados que puedan afectar su bienestar y desempeño laboral.

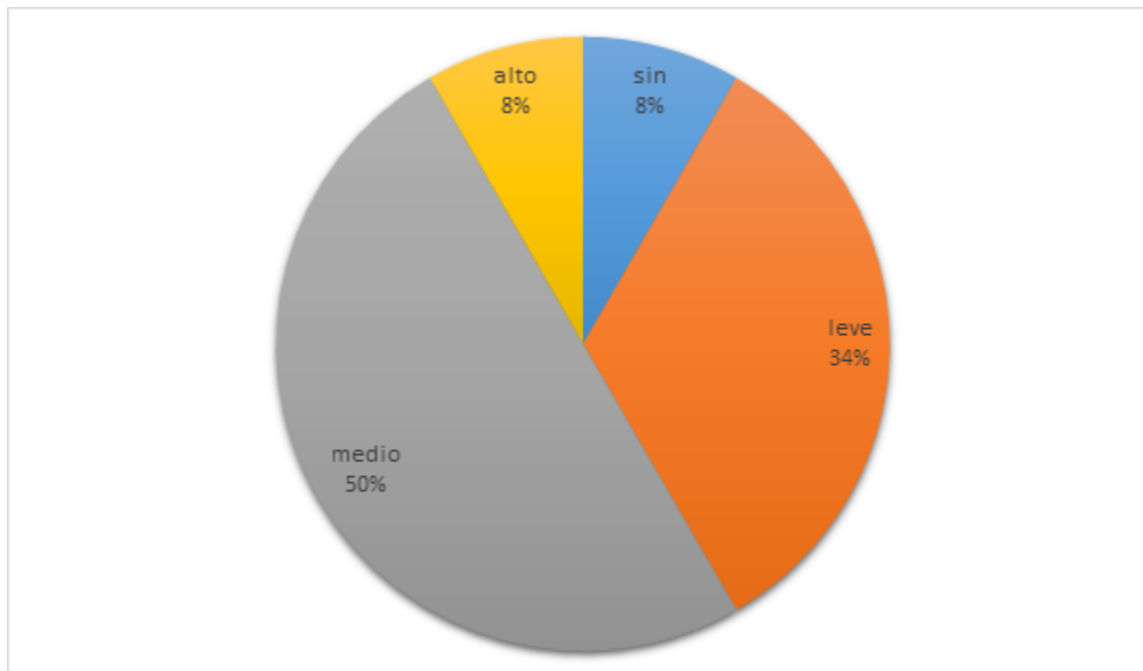
Tabla 5. Resultados niveles de estrés.

Nivel de estrés	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
SIN ESTRÉS	1	8,33 %

ESTRÉS LEVE	4	3,33 %
ESTRÉS MEDIO	6	50 %
ESTRÉS ALTO	1	8.33 %

Nota: La tabla muestra el nivel de estrés de las trabajadoras.

Ilustración 12. Niveles de estrés.



Nota: El gráfico representa que la mayoría de las trabajadoras enfrentan algún grado de estrés, siendo el nivel medio el más común entre ellas.

### Propuesta de estrategias y recomendaciones para reducir el estrés de las trabajadoras de una empresa de servicios en Colombia

Para cumplir con este objetivo, se presentará una cartilla que documenta una serie de estrategias, pautas y recomendaciones diseñadas para reducir el estrés de manera efectiva, **ver anexo 1.**

## Capítulo 4. Disertación

### Discusión

Dando respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los Niveles de estrés en trabajadoras en una empresa de servicios en Colombia? se encontró que la mayoría de las trabajadoras son adultas, con formación técnica o profesional y desempeñan cargos auxiliares o administrativos, siendo la mayoría de estrato socioeconómico medio, contando con una

estabilidad laboral moderada, en una combinación de contratos temporales e indefinidos y se identificó un nivel de estrés predominante en la categoría media, probablemente vinculado a la carga laboral y las responsabilidades familiares.

Estos hallazgos coinciden con estudios previos que subrayan la importancia de la responsabilidad organizacional en el bienestar psicológico de los empleados (Algerias et al., 2020). Quien no se equivocó en abrir el debate sobre la responsabilidad organizacional en la promoción del bienestar psicológico de sus trabajadores y resalta la necesidad de estrategias efectivas, como programas de apoyo emocional y herramientas de afrontamiento, para reducir el impacto del estrés. Por su parte, Argüello y Masmela (2020) identifican la carga de trabajo y la falta de apoyo social como factores clave del estrés, aunque su enfoque podría ser limitado al no considerar factores contextuales más amplios, como la estabilidad laboral, mientras que, Barragán Tovar y Álzate Flórez (2020) destacan la necesidad de un enfoque integral, aunque su dependencia de estudios cualitativos limita la aplicabilidad de sus hallazgos y no consideran la diversidad de sectores ni diferencias culturales en la experiencia del estrés.

En cambio, Bernal (2018) propone soluciones concretas, como la evaluación de riesgos psicosociales, la redistribución equitativa de cargas laborales y la implementación de horarios flexibles, en línea con el objetivo del presente estudio busca mejorar la productividad y bienestar laboral de las trabajadoras, ante esta situación Bustos (2022) enfatiza la importancia de talleres y recursos organizacionales para fortalecer el manejo del estrés y el apoyo social, destacando las estrategias de afrontamiento como un ente clave en la reducción frente al estrés.

En los resultados se evidencia que el estrés experimentado por las trabajadoras, relacionado con la carga laboral y las responsabilidades familiares, coinciden con lo planteado por Campiño y Muñoz (2020), quienes destacan que el estrés y la insatisfacción laboral están estrechamente relacionados, resaltando la comunicación efectiva como un factor clave para mejorar el bienestar laboral. Sin embargo, Claro y Fandiño (2022) encontraron que el estrés no afecta directamente el desempeño laboral, lo que sugiere que su impacto puede depender del sector y el tipo de trabajo.

Por otro lado, Carrillo-García et al. (2018) y Camacho (2020) coinciden en la importancia del apoyo social y las relaciones laborales en la gestión del estrés, además Camacho, propone mejorar la comunicación interna y fomentar el trabajo en equipo para mitigar el estrés y fortalecer la motivación y el rendimiento laboral.

Ahora bien, el estudio analiza factores individuales y organizacionales en contraste con el estudio de Forbes (2022), que se enfoca en políticas integrales a nivel global, pero destacan la importancia de gestionar el estrés laboral. Así mismo, Alvis y Castaño (2022) abordan el burnout a nivel general en Colombia, destacando tres factores claves: horarios extensos, pérdida de espacios personales y estrés, aunque, su estudio es general, ambos coinciden en que la carga laboral y el desequilibrio entre la vida laboral y personal son fuentes de estrés.

Otro aspecto relevante es que Asprilla (2020) y Arce et al. (2021) amplían el estudio del estrés laboral en trabajadoras al destacar la influencia de factores externos como las crisis sanitarias y los riesgos psicosociales intralaborales, además de la carga laboral y las responsabilidades familiares que afectan el bienestar de las trabajadoras. Finalmente, los hallazgos del presente estudio difieren de los de Barrera et al. (2022) quien identifica un entorno laboral saludable en la Cruz Roja, con una distribución equilibrada de actividades y bajo estrés, mientras que el presente estudio evidencia un estrés moderado en las trabajadoras, lo que se sugiere la necesidad de una mejor gestión de las condiciones laborales e implementación de estrategias para reducir el impacto del estrés en distintos contextos.

### Conclusión

De acuerdo a los objetivos planeados se llegó a la conclusión de que la caracterización de las trabajadoras en una empresa de servicios en Colombia, evidenciando que la mayoría se encuentra en edades productivas medias, con formación técnica o profesional, y desempeñando principalmente funciones auxiliares o administrativas. Además, presentan una estabilidad laboral moderada, con una combinación de contratos temporales e indefinidos, aunque factores como la carga laboral, las responsabilidades familiares y las jornadas extendidas podrían afectar su bienestar y desempeño.

En cuanto a la determinación de los niveles de estrés, los resultados reflejan que la mayoría de las trabajadoras experimenta algún grado de estrés, predominando el nivel medio, mientras que solo una minoría no presenta síntomas, lo que resalta la importancia de abordar esta problemática de manera estructurada.

Finalmente, con el objetivo de proponer estrategias y recomendaciones para reducir el estrés, se elaboró una cartilla con pautas enfocadas en mejorar el ambiente organizacional y fortalecer el equilibrio entre la vida personal y laboral. Con estas medidas, se busca reducir el estrés, prevenir la sobrecarga laboral y promover un entorno de trabajo más saludable y productivo, favoreciendo tanto el bienestar de las trabajadoras como su desempeño dentro de la empresa.

## Referencias

- Algerias, E. García, D. Garzón, F. Gonzales, L. Muñoz, M. (2020). EL ESTRÉS LABORAL BAJO UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA EN LOS TRABAJADORES DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD EXTERNA DE COLOMBIA. Institución universitaria politécnico gran colombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2609/Proyecto%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvis, C. Castaño, D. (2022). PRINCIPALES FACTORES GENERADORES DEL BURNOUT EN LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE COLOMBIA. Universidad Minuto De Dios. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17327/1/MONOGRAFIA%20-%20ENTREGA%20FINAL.pdf>
- Arce, R. Rubio, K. Cuadro, H. Fonseca, R. León, M. Rodríguez, P. (2021). 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. Scielo. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Arguello, N. Masmela, M. (2020). Factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la aparición de Sintomatología asociada al estrés laboral en el personal docente, administrativo y directivo del colegio la inmaculada. Corporación Universitaria Unitec. <https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/644/FactoRiesgPsicosStreslaboralColegLaInmaculada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asprilla, S. (2020). STRESS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA CENCOSUD JUMBO DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR. Fundación Universitaria del área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5183>
- Barragán Tovar, J., & Álzate Flórez, A. F. (2020). EL ESTRÉS LABORAL COMO UN FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES COLOMBIANOS: UN ESCOPING REVIEW (p. 6). Universidad Cooperativa De Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9eb97b37-110f-4efb-8922-a373a70a8840/content>

- Barrera, K. Gonzales, S. Navarro, V. (2022). Propuesta para la identificación de los factores de riesgos psicosociales y el factor de estrés en la Cruz Roja Colombiana seccional Barrancabermeja. Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2570/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, H. (2018). RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL. Fundación universitaria los libertadores. [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1763/bernal\\_hosbert\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1763/bernal_hosbert_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustos, J. Cardona, A. Carona, C. (2022). Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S. A. Universidad Minuto De Dios. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/17736>
- Camacho, R. (2020, 11 de marzo). Como combatir el cansancio, la desmotivación y el estrés en el trabajo. *Psicológicamente*. <https://psicologiymente.com/coach/como-combatir-cansancio-desmotivacion-estres-trabajo>
- Campiño, A. Muñoz, V. (2020). Relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa Pública de la ciudad de Pereira. Universidad Católica De Pereira. <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6278>
- Cárdenas, T., & Salazar, M. (2020). *El estrés laboral en el sector servicios en Colombia: Retos y oportunidades*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(2), 115-126.
- Carillo-García, C., Rios-Risquez, M. I., Escudero-Fernández, L., & Martínez-Roche, M. E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global* 17(2), 304-324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>

- Claros, A. Fandiño, C. (2022). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA. Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3026>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). Sage Publications.
- Durkheim, É. (1895). Las reglas del método sociológico. Alianza Editorial.
- Fernández, R., & Ruiz, D. (2021). *Políticas de bienestar y su impacto en el estrés laboral. Revista de Gestión Humana*, 22(3), 200-215.
- Forbes Staff. (2022). Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica. Revista Forbes. <https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>
- García, A., & Hock, E. (1993). Adaptación española del cuestionario de problemas psicosomáticos (CPP).
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. (2012). Educational research: Competencies for analysis and applications (10th ed.). Pearson Education.
- González, M., & Ramírez, J. (2022). *Intervenciones en el lugar de trabajo: Un enfoque basado en datos para mejorar el bienestar de los empleados. Psicología y Salud*, 32(1), 75-88.
- Herrera M, Silva D, Torres G. (2021). Estrés laboral: influencia en el bienestar físico y psicológico. Universidad autónoma de Bucaramanga. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16041/2021\\_Tesis\\_Maria\\_paula\\_Herrera.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16041/2021_Tesis_Maria_paula_Herrera.pdf?sequence=1)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación (7th ed.). McGraw-Hill.
- Hock, M. (1988). Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP).
- Hurtado, L. (2010). Investigación educativa: Un enfoque práctico y reflexivo. Pearson Educación.
- López, A., & Vargas, J. (2023). *Condiciones laborales y estrés: Un análisis del sector servicios en Colombia. Revista Colombiana de Psicología*, 31(1), 67-79.

- Martínez, R., & Pineda, C. (2022). *Efectos del estrés laboral en la productividad y el clima organizacional: Un estudio en el sector servicios en Colombia*. *Psicología y Salud*, 32(1), 45-56.
- Manterola, C., Quiroz, P., Salazar, F., & García, P. (2019). Características de los estudios de corte transversal. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 51(2), 115-123.  
<https://doi.org/10.1016/j.rlp.2019.02.001>
- Pérez, C. A., & Rojas, L. (2021). *Impacto del estrés laboral en la satisfacción y el rendimiento en empresas de servicios en Colombia*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53(1), 21-32.
- Restrepo, A., & González, M. (2021). *El impacto del estrés laboral en el bienestar emocional de los empleados en Colombia*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 139-150.
- Salazar, E., & Gómez, M. (2022). *Impacto del estrés en la salud emocional de los empleados*. *Revista de Psicología Organizacional*, 15(1), 50-65.
- Sánchez, J., & Morales, A. (2021). *Efectos del estrés laboral en la productividad*. *Estudios de Administración Moderna*, 19(4), 289-302.
- Torres, L., & Arias, N. (2023). *Calidad del servicio y bienestar en el trabajo: un enfoque integral*. *Revista de Estudios Sociales*, 10(2), 101-115.
- Valdés, A., & Pineda, R. (2020). *Inversión en bienestar emocional y su retorno en la empresa*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32(2), 134-150.



Claudia Yadelcy Mare Caribana

Laura Stefania Valencia Ramirez

Maria Camila Villa



ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO



# Transformando el Estrés

"El manejo adecuado del estrés no solo nos permite superar dificultades, sino también desarrollarnos como individuos más resilientes y conscientes"  
(Ramos, 2018)



# Contenido

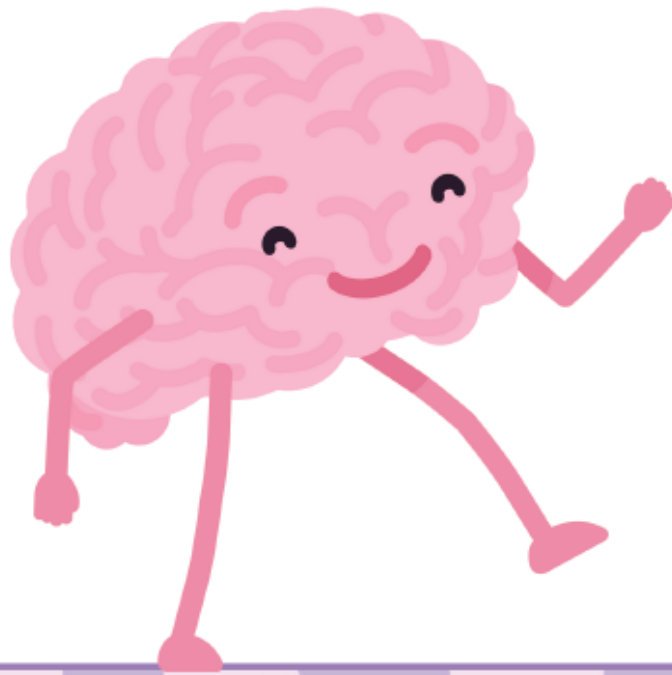


- Introducción.
- Capítulo 1: Afrontando el estrés:
  - Que es el estrés y tipos de estrés.
  - Impacto del estrés en la salud mental y física.
  - Estrategias de afrontamiento:
    - Cognitivas, fisiológicas, conductuales.
- Capítulo 2: Estrés laboral.
  - Influencia de la capacidad de autogestión de los factores individuales y hábitos personales, en la modulación de los efectos nocivos que produce el estrés laboral.
  - Concientización acerca de la importancia de contar con una red de apoyo para potencializar sus capacidades de afrontamiento del estrés
  - Algunas estrategias para lograrlo.
  - causas, síntomas, consecuencias, factores prevención y manejo.
- Capítulo 3: Estrés y burnout: Amenaza silenciosa en el mundo laboral:
  - Factores Influyentes.
  - Síntomas del Estrés Laboral y Burnout.
  - Consecuencias.
  - Prevención y estrategias.
- Capítulo 4: Comprendiendo el estrés:
  - Reconocimiento de problema.
  - Prevención y mitigación.
  - Retención de empleados.
  - Estrategias para mitigar el estrés.
- Capítulo 5: Liderando sin estrés:
  - La influencia del estrés en el liderazgo.
  - situaciones que generan estrés.
- Capítulo 6: Caja de estrategias disminuir el estrés.
- Referencias

# Introducción



Esta cartilla ofrece pautas prácticas para reducir el estrés en el ámbito personal y laboral, promoviendo el bienestar emocional, mejorando la calidad de vida y optimizando el desempeño. Proporciona estrategias efectivas para enfrentar desafíos, manejar el estrés y fomentar un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional (Lazarus + Folkman, 1984; Goleman, 1998).



# Capítulo 1: Afrontando el estrés.

## Que es el estres

El estrés se considera una reacción normal ante situaciones desafiantes.

Sin embargo, cuando este se vuelve persistente o intenso, puede afectar negativamente la salud tanto física como mental (Ramos, 2018).



## Tipos de estrés

Según Ramos (2018), el estrés se clasifica en varias categorías, como:

El estrés agudo: que es de corta duración.

El estrés crónico: que puede tener efectos perjudiciales si persiste.

El eustrés: como estrés positivo ya que motiva a las personas a enfrentar desafíos.

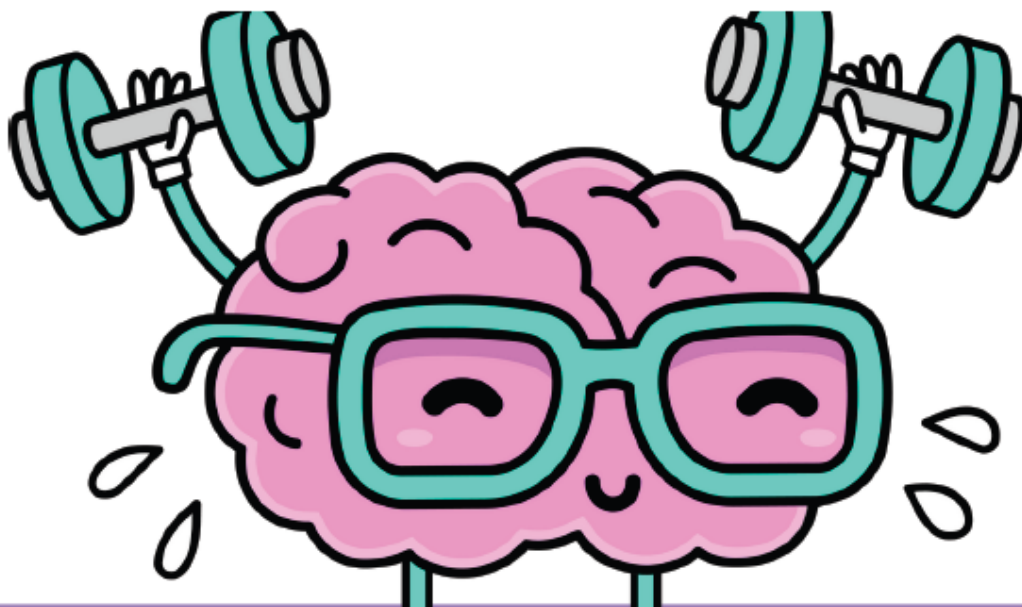
El distress, que genera ansiedad y agotamiento, teniendo un impacto negativo en la salud.



# Impacto del estrés en la salud mental y física

El estrés, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), afecta tanto la salud mental como física, causando trastornos emocionales como ansiedad y depresión, problemas cognitivos como dificultades de concentración. Físicamente, contribuye a enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, problemas digestivos, y debilita el sistema inmunológico.

La OMS recomienda prácticas como técnicas de relajación, ejercicio, descanso adecuado y apoyo social para mitigar estos efectos (Organización Mundial de la Salud [OMS], n.d.).





# ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO



De acuerdo con Ramos (2018), las estrategias de afrontamiento son métodos y recursos que las personas emplean para hacer frente al estrés y los desafíos que surgen en su vida cotidiana. Estas estrategias se agrupan en diferentes categorías, cada una con un enfoque particular para gestionar el estrés de forma efectiva.



## CATEGORIA 1 COGNITIVA

La estrategia cognitiva se refiere a los procesos mentales mediante los cuales una persona modifica la manera en que percibe una situación estresante, con el fin de reducir su impacto emocional, transformando pensamientos negativos en pensamientos más realistas y positivos, lo que facilita el afrontamiento efectivo del problema (Ramos, 2018).

Sam está nerviosa por una presentación importante y teme cometer errores. Su compañera Ema le sugiere cambiar su forma de pensar usando una estrategia cognitiva, que consiste en transformar pensamientos negativos en positivos. En lugar de pensar "voy a cometer un error", Sam se enfoca en "he practicado y puedo hacerlo". Después de aplicar esta estrategia, Sam se siente más tranquila y al concluir su presentación, comprendiendo que no siempre tiene que ser perfecta. Ema le recuerda que cambiar su forma de pensar hizo una gran diferencia en cómo manejó el estrés.

## CATEGORIA 2 FISIOLOGICA

La estrategia fisiológica busca reducir los efectos físicos del estrés mediante técnicas que promueven la relajación y el equilibrio corporal.

Estas prácticas ayudan a restaurar el bienestar físico y mental al reducir la respuesta fisiológica al estrés problema (Ramos, 2018).

Alex, nervioso por una presentación importante, aplica una estrategia fisiológica realizando respiraciones profundas. Inhala y exhala lentamente, lo que le ayuda a reducir su ritmo cardíaco y aliviar la tensión muscular, sintiéndose más calmado y preparado para enfrentar la situación.



## CATEGORIA 3 CONDUCTUAL

Según Ramos (2018), se centran en cambiar o modificar las acciones y comportamientos de una persona para afrontar el estrés de manera más efectiva.

Gaby, abrumada por su carga de trabajo, aplica una estrategia conductual al organizar sus tareas y priorizarlas. Divide las tareas grandes en pasos más pequeños y busca apoyo de un colega experimentado. Esto le permite reducir el estrés y sentir que tiene el control de la situación.



# Capítulo 2: ESTRES LABORAL

(COOPER, 1998).

INFLUENCIA DE LA CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN DE LOS FACTORES INDIVIDUALES Y HÁBITOS PERSONALES, EN LA MODULACIÓN DE LOS EFECTOS NOCIVOS QUE PRODUCE EL ESTRÉS LABORAL?

CONCIENCIAR A LOS TRABAJADORES SOBRE LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON UNA RED DE APOYO EN SU NÚCLEO FAMILIAR Y EN SU GRUPO SOCIAL. PARA ENFRENTAR EL ESTRÉS ES CRUCIAL PARA SU BIENESTAR Y DESEMPEÑO.

CONCIENCIACIÓN ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON UNA RED DE APOYO PARA POTENCIALIZAR SUS CAPACIDADES DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

LA CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN Y LOS HÁBITOS PERSONALES JUEGAN UN PAPEL CRUCIAL EN LA MODULACIÓN DE LOS EFECTOS NOCIVOS DEL ESTRÉS LABORAL.

LA CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN Y LOS HÁBITOS PERSONALES ACTÚAN COMO AMORTIGUADORES FRENTE AL ESTRÉS LABORAL, AL AYUDAR A LAS PERSONAS.

AL IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS SE PUEDE AUMENTAR LA CONCIENCIA SOBRE EL VALOR DE LAS REDES DE APOYO EN LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS, POTENCIANDO ASÍ SU CAPACIDAD DE AFRONTAR EL ESTRÉS DE MANERA MÁS EFECTIVA.

ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA LOGRARLO

ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA LOGRARLO

**Regulación emocional:** Una persona con capacidad de autogestión logra regular sus emociones, lo que le permite manejar situaciones estresantes con mayor calma.  
**Manejo del tiempo:** Un buen manejo del tiempo permite a las personas priorizar tareas, evitar la procrastinación y reducir la sensación de sobrecarga laboral.  
**Establecimiento de límites:** Esto ayuda a prevenir el agotamiento y a asegurar que haya tiempo para el descanso y la recuperación, fundamentales para mitigar los efectos del estrés.

**Capacitaciones:** Organiza sesiones educativas que expliquen cómo las redes de apoyo pueden mejorar la salud mental y reducir el estrés, realiza talleres donde los empleados puedan reflexionar sobre sus propias redes de apoyo y aprender estrategias para fortalecerlas.  
**Cultura organizacional:** Incentiva la creación de redes de apoyo dentro del lugar de trabajo y mostrar la importancia de estas a través de su comportamiento, como demostrar empatía, pedir y ofrecer ayuda y valorar el equilibrio entre la vida laboral y personal.

**Campañas de sensibilización:** Utilizar carteles, folletos y recursos digitales que destaquen el papel de las redes de apoyo en la reducción del estrés y el aumento del bienestar.  
**Programas de bienestar:** Ofrece programas de apoyo que incluyan a los familiares de los empleados, proporciona acceso a líneas de ayuda o consejería donde los empleados puedan recibir apoyo y orientación sobre cómo mejorar sus redes de apoyo.

## CAUSAS

Sobrecarga de trabajo  
Inseguridad laboral  
Conflictos interpersonales  
Falta de control  
Presión de tiempo  
Ambiente de trabajo inadecuado

**Hábitos saludables:** Los hábitos como la alimentación equilibrada, el ejercicio regular y un sueño adecuado son esenciales para mantener el cuerpo en una condición óptima para manejar el estrés.  
**Prácticas de relajación:** Estas prácticas pueden reducir los niveles de estrés y evitar que se acumulen a niveles dañinos.  
**Actitud proactiva:** las personas con alta autogestión buscan activamente soluciones y formas de mejorar su entorno laboral, lo que disminuye la percepción del estrés.

## SINTOMAS

Físicos: Fatiga  
Dolores de cabeza  
Tensión muscular  
Problemas de sueño  
Emocionales: Ansiedad  
Irritabilidad  
Desmotivación  
Conductuales: Ausentismo  
Aislamiento social  
procrastinación  
Consumo de sustancias

## CONSECUENCIAS

Personales: Problemas de salud mental  
Laborales: Reducción de la productividad  
Aumento del ausentismo  
Mayor rotación de personal  
Accidentes laborales

## FACTORES

Características del trabajo:  
Monotonía  
Trabajo a turnos  
Condiciones personales: Problemas familiares  
Salud preexistente  
Organización del trabajo  
Falta de apoyo  
Mala comunicación

## PREVENCIÓN Y MANEJO

A nivel personal: Técnicas de relajación  
Ejercicio físico  
Gestión del tiempo  
Desarrollo de habilidades de afrontamiento  
A nivel organizacional: Mejora de la comunicación  
promoción del bienestar  
Revisión de la carga de trabajo

# Capítulo 3:

## Estrés y Burnout

MANEJA  
SILENCIOSA  
EN EL  
MUNDO  
LABORAL

El estrés laboral y el burnout son problemas críticos que, según Seijas (2020), deterioran la salud de los empleados y disminuyen la eficiencia organizacional, impulsados por sobrecarga laboral, falta de apoyo y entornos adversos.



### Factores Influyentes



### Síntomas del Estrés Laboral y Burnout



### Consecuencias



### Prevención y Estrategias

#### Riesgos psicosociales

#### Acoso laboral

#### Físicos

#### psicológicos

#### A nivel individual

#### A nivel organizacional

#### Bienestar laboral

#### Formación y capacitación

**Jornadas laborales extensas:** El exceso de horas laborales sin descanso adecuado genera fatiga, agotamiento y disminuye la productividad (Seijas, 2020).

**Falta de apoyo organizacional:** La falta de comunicación efectiva, reconocimiento y liderazgo adecuado provoca aislamiento y frustración en los empleados (Torres, 2019).

**Exceso de responsabilidades:** Una carga laboral excesiva puede causar estrés y reducir la calidad del trabajo (Seijas, 2020).

**Aislamiento social:** La exclusión laboral y la falta de participación afectan el bienestar emocional (Torres, 2019).

**Maltrato verbal y psicológico:** Los comentarios despectivos, burlas aumentan la ansiedad y desmotivación en el trabajo (Torres, 2019).

**Fatiga crónica:** Cansancio constante que no mejora con el descanso afecta la concentración (Seijas, 2020).

**Dolores musculares:** Tensión en el cuerpo debido al estrés continuo (OMS, 2020).

**Problemas de sueño:** Dificultades para dormir que causan insomnio o descanso no reparador (Torres, 2019).

**Ansiedad:** Preocupación constante que afecta el desempeño y genera irritabilidad (Seijas, 2020).

**Irritabilidad:** Respuestas emocionales exageradas ante pequeñas dificultades, debido al agotamiento mental (Torres, 2019).

**Depresión:** Falta de interés y desesperanza, lo que reduce la productividad (OMS, 2020).

**Problemas de salud:** El estrés elevado en trabajadores está relacionado con enfermedades como hipertensión, trastornos digestivos y enfermedades cardiovasculares (Seijas, 2020).

**Baja autoestima y motivación:** El burnout suele generar sensación de ineficacia profesional y pérdida de confianza en las propias capacidades (Torres, 2019).

**Reducción de la productividad:** Los empleados afectados por burnout muestran bajo rendimiento y cometen errores frecuentes (OMS, 2020).

**Incremento del ausentismo laboral:** Las ausencias por problemas de salud relacionados con el estrés afectan negativamente la dinámica laboral (Seijas, 2020).

**Talleres de manejo del estrés:** como técnicas de relajación y mindfulness (OMS, 2020).

**Espacios de trabajo seguros y cómodos** para reducir riesgos psicosociales (Seijas, 2020).

**Mejorar la comunicación:** entre equipos y supervisores para fomentar la colaboración (Torres, 2019).

**Campañas:** sobre mobbing y cómo denunciarlo (OMS, 2020).



# Capítulo 4:

## COMPRENDIENDO EL ESTRÉS

Conocer las causas del estrés ayuda que los gerentes puedan desarrollar programas de bienestar y diseñar puestos de trabajo de manera efectiva (Lazarus, R. S. (1984))

Por lo cual es importante entender las causas del estrés permitiendo a los gerentes identificar los problemas específicos que afectan a los empleados, como la carga de trabajo excesiva, la falta de recursos, o el ambiente laboral tóxico Kabat-Zinn, J. (1990)

Reconocimiento de problema

A lo cual llamamos

Por otro lado,

Prevención y mitigación

Identificar estas causas ayuda a prevenir el estrés antes de que se convierta en un problema significativo, permitiendo a los gerentes tomar medidas preventivas Lazarus, R. S., + Folkman, S. (1984)

Al reducir



El estrés laboral y mejorar las condiciones de trabajo, los gerentes pueden aumentar la retención de empleados y reducir la rotación Maslach, C., + Leiter, M. P. (2008)

Retención de empleados

Conocer las causas del estrés laboral

Permite a los gerentes crear un entorno de trabajo que minimice el estrés, promueva el bienestar, y optimice el desempeño organizacional Kabat-Zinn, J. (1990)

Según Lazarus, R. S., + Folkman, S. (1984) las estrategias que se pueden utilizar para mitigar las respuestas del estrés son:

Distribución equitativa del trabajo

Delegar tareas adecuadas

Establecer canales abiertos de comunicación

Implementar programas de salud mental

Evaluar las responsabilidades y carga de trabajo



Al implementar estas estrategias ayuda a las organizaciones a reducir el estrés laboral y mejoran el ambiente del personal así mismo en la productividad y satisfacción de la empresa y el trabajo

# Capítulo 5: Liderando sin estrés



## La influencia del estrés en el liderazgo. Situaciones que generan estrés

Según Daniel Goleman, el estrés afecta negativamente el liderazgo al comprometer la inteligencia emocional del líder, dificultando la toma de decisiones, la gestión de relaciones y la motivación del equipo, lo que reduce su efectividad.

## Situaciones que generan estrés

Un gerente lidera un proyecto con plazos ajustados, enfrenta conflictos en su equipo, lidia con una reestructuración organizacional y múltiples tareas sin apoyo, por lo que genera estrés afectando su desempeño y liderazgo.

Los líderes enfrentan estrés por altas expectativas, conflictos interpersonales, falta de control, sobrecarga de responsabilidades y cambios organizacionales, lo que genera inseguridad, agotamiento e incertidumbre.

Goleman, D. (1998).



# Capítulo 6 CAJA DE ESTRATEGIAS PARA DESMINUIR EL ESTRES



## \* RECOMENDACIONES PARA DISMINUIR EL ESTRES



- Acepta que el sufrimiento hace parte del proceso
  - Se constante, aunque falles
  - Registra tu proceso se constante, aunque falles
- (Duckworth, 2016)

- Comparte tus objetivos con otros
- Establece objetivos realistas
- Date pequeñas recompensas

(Seligman, 2011)



## PAUTAS PARA DISMINUIR EL ESTRES



Duerme mínimo 6 horas diarias

Realizar pausas activas

Aliméntate saludable



(WALKER, 2017).

Pide ayuda cuando sea necesario

Administrar tu tiempo de forma organizada



Mantén una buena comunicación con tus compañeros de trabajo

(GOLEMAN, 1998).

# Referencias

Ramos, P. (2018). Indicadores personales del estrés. En Técnicas de relajación para reducir el estrés en el trabajo (pp. 71-77). ICB Editores.

Ramos, P. (2018). Indicadores personales del estrés. En Técnicas de relajación para reducir el estrés en el trabajo (pp. 79-100). ICB Editores.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). Estrés y salud mental. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/stress>.

Cooper, C. L. (1998). Stress and Health: A Positive Direction. Wiley-Blackwell.

Seijas, D. (2020). Riesgos psicosociales, Estrés Laboral y Síndrome Burnout en Trabajadores Universitarios de una Escuela de bioanálisis. Revista de Salud Pública, 21(1), 102-108.

Torres, A. (2019). Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. Revista Interamericana De Psicología Ocupacional, 38(2), 127-137. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Informe sobre Estrés Laboral y Salud Mental en el Trabajo.

Lazarus, R. S., + Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Springer Publishing Company. Kabat-Zinn, J. (1990). Full Catastrophe Living: Using the Wisdom of Your Body and Mind to Face Stress, Pain, and Illness. Delacorte Press.

Maslach, C., + Leiter, M. P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. Journal of Applied Psychology, 93(3), 498-512.

Goleman, D. (1998). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.

Walker, M. (2017). Why We Sleep: Unlocking the Power of Sleep and Dreams. Scribner.



"El estrés no es simplemente una respuesta al entorno, sino el resultado de cómo una persona evalúa y afronta las demandas que enfrenta."

Lazarus, R. S., + Folkman, S. (1986)

