

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO COMO PREVENCIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL, PARA POTENCIAR LAS HABILIDADES PSICOEMOCIONALES EN LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DOMICILIARIA EN VALLEDUPAR.**

**AUTORAS**

**MARIA LAURA MENDOZA BELTRAN**

**MARIA ISABEL PUMAREJO PRASCA**

**ASESORA**

**MAYTE ZUBILLAGA PAÉZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**VELLEDUPAR – CESAR**

**2021**

## AGRADECIMIENTOS

Sin duda fue un gran reto lograr nuestros objetivos con la pandemia del covid-19, la falta de tiempo de la población por su función laboral, las prácticas profesionales, entre otros factores que interrumpían el desarrollo de este proyecto. Sin embargo, nada de eso fue impedimento para continuar con nuestros propósitos, como compañeras nos llenamos de fe y persistimos en lograr lo que quisimos. Es por esto que primeramente nuestra gratitud es con Dios, que nos impulsa cada día a ser sobresalientes como profesionales pero también como personas, de igual manera agradecemos infinitamente a nuestra asesora la doctora Mayte Zubillaga Páez, que con su cariño, entrega y pasión por la educación nos enseñó y nos guió para lograr resultados positivos en este proyecto, también damos gracias a nuestros padres y hermanas que siempre estuvieron ahí dando esa palabra de aliento y ánimo para encontrar soluciones cuando se presentaban inconvenientes en avanzar y por último y no menos importante, agradecemos a nuestra universidad La Fundación Universitaria del Areandina Sede Valledupar de la cual nos sentimos extremadamente orgullosas por ser egresadas de tan maravillosa universidad, que siempre se preocupa por el bienestar de cada uno de los estudiantes y que fue la encargada de brindarnos todo el conocimiento que necesitamos para alcanzar un impacto en la sociedad con nuestros proyectos y en futuros empleos.

**TABLA DE CONTENIDO**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| AGRADECIMIENTOS.....            | 2  |
| TABLA DE CONTENIDO .....        | 3  |
| INTRODUCCIÓN.....               | 5  |
| RESUMEN .....                   | 6  |
| Abstract .....                  | 7  |
| MARCO DE REFERENCIA.....        | 8  |
| Antecedentes.....               | 8  |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 13 |
| Formulación Del Problema.....   | 14 |
| JUSTIFICACIÓN.....              | 15 |
| OBJETIVOS.....                  | 18 |
| Generales.....                  | 18 |
| Específicos.....                | 18 |
| POBLACIÓN.....                  | 19 |
| MARCO METODOLÓGICO.....         | 19 |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....     | 19 |
| Alcance.....                    | 19 |
| Tipo De Investigación.....      | 20 |
| MARCO TEÓRICO.....              | 20 |
| MARCO CONCEPTUAL.....           | 23 |
| EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO.....   | 33 |
| Evaluación.....                 | 33 |
| Diagnostico.....                | 34 |

|  |     |
|--|-----|
| INTERVENCIÓN.....  | 35  |
| Sesión I: Conociendo El Estrés Laboral.....              | 39  |
| Sesión II: Como Controlar Los Síntomas.....              | 42  |
| Sesión III: Modificando Los Pensamientos.....            | 44  |
| Sesión IV: Que Son Las Estrategias De Afrontamiento..... | 51  |
| Sesión V: Realización Del Post Test.....                 | 59  |
| ANALISIS DE RESULTADOS PRE TEST Y POS TEST.....          | 60  |
| RESULTADOS FINALES.....                                  | 104 |
| DISCUSIÓN.....   | 106 |
| CONCLUSIÓN.....  | 109 |
| ANEXOS.....  | 111 |
| CRONOGRAMA.....  | 114 |
| BIBLIOGRAFÍAS.....                                       | 118 |

## INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación es identificar las variables derivadas del estrés que afectan el rendimiento laboral de los empleados de una empresa domiciliaria en la ciudad de Valledupar, Cesar. Teniendo en cuenta que el Estrés Laboral es un fenómeno de gran interés para ser estudiado, por los efectos negativos que genera en la salud mental y física de las personas, en el rendimiento en las entidades y organizaciones y en los posibles accidentes que pueden sufrir los trabajadores por no conocer estrategias de afrontamiento ante el Estrés. Considerado importante en la Legislación Colombiana como Enfermedad Laboral (República de Colombia 2009), derivada de trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo, trabajos con efectos psicosociales, entre otros.

Los trabajadores de una empresa domiciliaria no solo enfrentan estrés laboral por la función que allí desempeñan normalmente, sino por la alta carga de domicilios que por causa de la Pandemia que se está viviendo actualmente han aumentado, ya que las personas y entidades se adaptaron a no acercarse a los lugares como se solía hacer, sino que solicitan los servicios de esta empresa reconocida en Valledupar. Cabe resaltar que la mayoría de estos trabajadores se dedicaban a otras labores con otro tipo de funciones ya que son bachilleres, técnicos y tecnólogos, por lo tanto, el cambio de actividad se suma a padecer Estrés Laboral.

Por lo antes mencionado se ha decidido realizar un proyecto de investigación, para ahondar en la problemática y conocer que otros factores están causando en los trabajadores estrés, también de manera virtual a través de la aplicación de un instrumento psicológico que mide el estrés laboral se conocerá cuál de las variables está afectada por cada uno de los trabajadores participantes en la investigación; Con el fin de entregar estrategias que permitan fortalecer sus habilidades psicoemocionales y mantener las que hasta el momento han podido adquirir.

## RESUMEN

La carga laboral que puede tener un trabajador de empresa domiciliaria varía dependiendo si es reconocida en la ciudad y demandan muchos servicios diarios de lunes a domingo. En este caso se decidió trabajar con una empresa que no solo es reconocida, sino que tiene muchos clientes que solicitan más de 5 servicios al día. Los trabajadores se identifican en las calles por el color y logo del chaleco y la canasta. El exceso de velocidad y la falta de cumplimiento ante las normas de tránsito fue lo que llevó a realizar la siguiente investigación a esta entidad, con el fin de identificar los niveles de estrés laboral que manejan estas personas a diario. Se conto con una muestra representativa conformada por 14 trabajadores, 11 hombres y 3 mujeres comprendidos entre edades de 27 a 43 años de sexo masculino y femenino. Con nivel académico bachiller, técnicos y tecnólogos, ubicados en estratos 1, 2 y 3. El estado civil en el cual se encuentran actualmente es: solteros, unión libre y casados.

Para este estudio se aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión. Basado en los resultados se puede interpretar que el 80% de los trabajadores de la Empresa Domiciliaria están en riesgo de tener los síntomas Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales del Estrés. Ya que los indicadores se inclinaron en muy alto, alto y medio en cuanto a las respuestas. Ante estos resultados se realizó una intervención para psico educar con aquellas estrategias de afrontamiento a los trabajadores que permitan fortalecer las habilidades psicoemocionales, para el manejo equilibrado del estrés.

**Palabras claves:** Estrés Laboral, Habilidades Psicoemocionales, Trabajadores Domiciliarios, Estrategias de Afrontamiento.

## ABSTRACT

The work load that can have a home business worker varies depending on whether it is recognized in the city and demand many daily services from Monday to Sunday. In this case it was decided to work with a company that is not only recognized, but has many clients who request more than 5 services a day. Workers identify themselves in the streets by the color and logo of the vest and basket. The excess of speed and the lack of compliance with the traffic rules led us to carry out the following research to this entity, in order to identify the levels of work stress that these people handle on a daily basis.

There was a representative sample of 14 workers, 11 men and 3 women between the ages of 27 and 43, male and female. With academic level baccalaureate, technicians and technologists, located in strata 1, 2 and 3. The marital status in which they are currently is: single, free union and married. For this study, the Stress Assessment Questionnaire - third version was applied. Based on the results it can be interpreted that 80% of workers in the Home Business are at risk of having the Physiological, Social and Work Behavior, Intellectual and Psychoemotional symptoms of Stress. Because the indicators were tilted very high, high and medium in terms of responses. Given these results, an intervention was carried out to educate psycho with those coping strategies to workers that allow strengthening psychoemotional skills, for the balanced management of stress.

**Keywords:** Work Stress, Psycho-emotional Skills, Home Workers, Coping Strategies.

## **1. MARCO DE REFERENCIA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

Roldan Paredes, Carmen Margarita (2020), en su tesis realizo una investigación sobre estrés y competencias laborales de los colaboradores de la empresa Gloria Arte y Moda EIRL, La Victoria. Su objetivo fue establecer la relación y las competencias laborales, la productividad, cansancio emocional y el liderazgo de los trabajadores. El método de estudio fue una investigación aplicada no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 45 trabajadores siendo la muestra censal, utilizaron con instrumento de recolección de datos un cuestionario conformado por 7 ítems para la variable estrés y 12 ítems para la variable competencias laborales con escala tipo Likert para medir ambas variables de estudio. Como resultado se encontró que en la Empresa Gloria Arte y Moda acerca del desempeño laboral el 26,76% manifestó que algunas veces se logra un buen desempeño, el 24,4% indicó que siempre hay un buen desempeño y el 13,33% respondió casi nunca, el 2,22% casi nunca. En cuanto a la productividad un 46,67% indicó que algunas veces se consigue una productividad alta y buenos resultados, un 26,67% manifestó que casi nunca se logra una buena productividad, el 17,78% indicó que nunca hay una buena productividad y un 8,89% que casi siempre se consigue una buena productividad. En cuanto al Liderazgo un 40,00% indicó que casi siempre se trabaja con un liderazgo que orienta a buenos resultados, un 37,78% manifestó que algunas veces se trabaja con un buen liderazgo, el 15,56% indicó que casi nunca se trabaja con un buen liderazgo, el 4,44% respondió que siempre y un 2,22% que nunca se emplea un estilo de liderazgo correcto. Y por último en cuanto al cansancio emocional un 40,00% indicó que algunas veces a los trabajadores se le nota un cansancio emocional, un 24,44% que casi nunca se observa un cansancio emocional y el 17,78% nunca y casi siempre a los trabajadores se le nota un cansancio emocional.



Maricela Monserrte G, Arias Gerardo A. Panchana Coello (2018), en su trabajo de investigación plantearon determinar el estrés laboral en los empleados de una institución financiera. El objetivo fue caracterizar el proceso diagnóstico de riesgo psicosocial con énfasis en el estrés laboral. La metodología implementada fue de tipo cualitativa, inductiva, exploratoria, descriptiva y narrativa. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario factores psicosociales diseñado por INSHT, el que posee el coeficiente Cronbach, entrevista en 40 minutos, la población que abordo en la entidad fue 435 miembros distribuidos a nivel departamental los cuales desarrollan diferentes tipos de actividades 53% mujeres y 47% hombres. En la modalidad de contrato 116,29% representa código de trabajo, el 62,16% contrato de servicio ocasional, el 73,18% libre nombramiento y remoción y el 145,37% nombramiento permanente. Para realizar el análisis de resultados se estableció distribuir actividades por medio de roles, los que buscaban cubrir todos los puntos de información que se levantaron a lo largo de las fases y se desarrollaron matrices para tabular dicha información que serían compartidas por quienes pertenecían a esta institución, esto con el fin de que aquellos que forman parte de este proceso afiancen aún más el sentido de pertenencia. Se percibe muy relevante los aportes de Arizabaleta y Rodríguez respecto a los procesos diagnósticos, este es un medio y no un fin, la institución financiera buscaba describir que riesgos se presentaban en su organización y comprender la dinámica organizacional, Se caracterizó adecuadamente el proceso diagnóstico desde su fase inicial con la demanda, hasta su fase final con la presentación del proyecto, cumpliendo con las exigencias de ambas partes, reflejando su complacencia por las actividades realizadas, el énfasis en el estrés como riesgo psicosocial permitirá comprender que aspectos detonan o predisponen a que se presenten estas situaciones. Se recomienda Actualizar periódicamente los aspectos conceptuales del proceso diagnóstico en instituciones financieras, Relacionar el conocimiento sobre factores psicosociales con un proceso diagnóstico y reforzar los pasos que debe cumplir cada uno, implementar

programas semestrales sobre procesos diagnósticos no solo de riesgos laborales, sino de diversos temas, esto a través de inducciones que busquen desarrollar habilidades para dichos procesos de prácticas, Mantener una planificación constante y seguir aplicando talleres a los estudiantes sobre técnicas como la entrevista a posibles colaboradores en sus prácticas como la realizada en la cámara de Gesell, Seguir con la planificación anticipada de procesos, el realizar esto permite tener más tiempo para que los estudiantes ubiquen aspectos teórico conceptuales en una realidad práctica.

Bach. Lizbeth, Catherine Chávez (2016), en su Tesis de investigación el Estrés Laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. propone determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño del trabajador, para entender como un bajo desempeño puede afectar a la productividad de la empresa. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, el diseño de investigación es no experimental, transversal y observacional. La población la conforman 32 trabajadores administrativos y operativos. La técnica que se utilizo fue una encuesta y el instrumento un cuestionario ingresado a una base de datos utilizando el paquete estadístico SPSS 15.0 El análisis de la información se realizará utilizando técnicas estadísticas como el coeficiente de correlación de Spearman, la prueba Chi cuadrado, asimismo se hará el uso de tablas de frecuencias y gráficos para mostrar los resultados obtenidos. para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1. En los resultados se encontró que, en el apoyo ineficaz de los superiores de un total de 32 trabajadores encuestados, 19 trabajadores que corresponden al 59,4% perciben un poco de apoyo ineficaz de parte de sus superiores y/o la empresa, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3,1% siendo el porcentaje más bajo menciona que existe mucho apoyo ineficaz. Con respecto al indicador de la existencia de

una escasa autoridad para tomar decisiones; de un total de 32 trabajadores encuestados, 16 trabajadores que corresponden al 50% perciben un poco de escasa autoridad para tomar decisiones, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3,1% siendo el porcentaje más bajo menciona que existe mucho escasa autoridad. Con respecto al indicador de no saber qué situación deberá enfrentar cada día; de un total de 32 trabajadores encuestados, 20 trabajadores que corresponden al 62,5% mencionan que sienten bastante incertidumbre de no saber que situaciones enfrentaran cada día, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6,3% siendo el porcentaje más bajo. 8 se puede observar que de un total de 32 trabajadores encuestados; 14 trabajadores encuestados correspondientes al 43,8% mencionan que existe un poco con respecto a la falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado; mientras que 2 trabajadores correspondientes a un 6,3% opinan que existe mucha demanda laboral dentro de la empresa. Con respecto a la variable Estrés laboral de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELECTROSUR S.A; en la tabla N° 29 se observa que de un total de 32 trabajadores encuestados; 19 trabajadores representados por el 59,4% percibieron que el estrés laboral es bastante, mientras que por el contrario 6 trabajadores encuestados correspondiente al 18,8% percibieron que hay mucho estrés laboral.

Acosta C. María Belén, Vinueza M. Andrea Soledad (2013), en su trabajo de grado planteo investigar sobre el Estrés laboral en las maestras Parvularias que pertenecen a la Asociación de Centros Infantiles y como afecta este en su desempeño profesional. Los objetivos fueron determinar y diagnosticar los niveles de estrés, además de identificar los efectos en las maestras. La metodología de investigación fue de tipo descriptiva, explicativa y documental con método deductivo e inductivo, bibliográfico y matemático. Se realizo con una población de 42 maestras Parvularias. Los instrumentos utilizados fueron el Test Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Test de Escala para Estrés y una encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes. En las horas

laborales Más de la mitad de las maestras trabajan 40 horas semanales, que da un promedio de 8 horas diarias, mientras menos de la mitad trabaja un promedio de 30 horas semanales que equivalen a 6 horas diarias. En el contrato de acuerdo al tipo de contrato con la institución, la mayoría de las encuestadas poseen un contrato de tipo ocasional, seguido con maestras con nombramiento y por servicios profesionales menos de la mitad y la minoría tienen un contrato indefinido con la institución. En el ejercicio profesional el tiempo que las maestras han ejercido su carrera son los siguientes: un poco más de la mitad se encuentran laborando menos de 5 años, seguidas de las que tienen menos de la mitad que son de 5 a 10 años y de igual manera los de 10 a 20 años y para finalizar la minoría que son de 20 años.

En el entusiasmo e interés la mitad de las encuestadas, nunca han presentado falta de entusiasmo, mientras que casi el total de la otra mitad, a veces lo presenta. En el sentimiento de fatiga el análisis determina que la minoría de las maestras presenta sentimientos de fatiga siempre y que el porcentaje menos de la mitad muestran que nunca lo experimentan y más de la mitad lo siente a veces. En el enojo El resultado que se puede observar es que más de la mitad de las maestras parvularias, nunca se enojan en su actividad laboral; mientras que un poco menos de la otra mitad a veces lo hacen y la frecuencia “Siempre” tiene un porcentaje cero. En la concentración las maestras parvularias a veces presentan dificultad de concentración y que un poco menos de la otra mitad, no lo presentan. En sentimiento de depresión los últimos meses los resultados que ha arrojado esta investigación han sido que la mayoría de las maestras parvularias no han experimentado depresión en los últimos meses, mientras que el resto de las encuestadas si lo han experimentado, no existe una diferencia tan grande entre ambos grupos.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es una problemática que se vivencia en las organizaciones desde hace un largo tiempo, sin embargo, actualmente atravesamos por una pandemia a nivel mundial, que sin duda ha afectado el trabajo de diferentes empresas debido al incremento de los niveles de estrés en los trabajadores como consecuencia de no conocer las estrategias de afrontamiento para disminuirlo.

Según Flores (2014), el trabajo suele ser parte esencial de la vida, constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración, sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo que genera altos niveles de estrés. Cuando este aparece, pone en peligro la seguridad laboral y disminuye la productividad de la empresa.

Diversos estudios definen el estrés como un patrón de respuestas del organismo frente a exigencias externas donde la situación se ve superior a las habilidades que tiene la persona para afrontarlo, también como un estado con síntomas psicológicos, físicos o sociales donde para la persona es difícil establecer un enlace entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos.

Pasca y Wagner, (2012)

Según la Universidad Católica Boliviana, (2017), El estrés es causado por un estresor, es decir, un estímulo o situación que provoca la respuesta del estrés en la persona. Existen los estresores psicosociales los cuales son situaciones personales y específicas que causan estrés a una persona por el significado que tienen para ellas, como la situación del ambiente laboral y la satisfacción laboral; también estresores biogenéticos, los cuales son situaciones que generalmente disparan la presencia del estrés por su sola presencia.

Los signos del estrés laboral son: el agotamiento, estados de confusión, alteraciones psicosomáticas como cardiopatías, accidentes cerebrovasculares, cuadros respiratorios agudos, ataque de pánico, enfermedades en la piel, escalofríos, estremecimientos, fiebre intermitente,

inflamación de ganglios, dolores articulares. Dentro de los síntomas psicofísicos esta la pérdida de memoria, confusión, perturbaciones visuales, trastorno del sueño, sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, mal humor, desorientación, sentimientos de falta de control, trastornos sexuales. Los signos antes nombrados traerán como consecuencia mayor desgaste en el organismo y si no se tratan a tiempo las personas que padecen el estrés terminaran en un estado peor que no solo los afecta a ellos sino, que afectan a la empresa donde laboran ya que el rendimiento y ambiente laboral va a depender siempre del estado físico y emocional en que se encuentre el trabajador. Además, pueden causar accidentes de tránsito por no tener presente la magnitud del problema al que se enfrentan cada vez que salen a hacer un servicio domiciliario con un nivel de estrés y efectos a nivel físicos y psicológicos.

Por lo expuesto anteriormente, es de gran interés realizar esta investigación donde se pretende responder al interrogante.

## **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo se disminuye el estrés laboral, para lograr potenciar las habilidades psicoemocionales de los trabajadores de una empresa Domiciliaria de Valledupar?

### 3. JUSTIFICACIÓN

El estrés es un fenómeno que se evidencia en las personas y organizaciones acarreado consecuencias importantes que deben ser estudiadas y tratadas, debido a que afectan el bienestar físico y psicológico de los trabajadores y también deteriora la salud de las entidades. Es importante desarrollar el tema de estrés en este tipo de población debido a que estos trabajadores de Servicios de Domicilio se enfrentan cada día a diferentes situaciones de estrés y la mayor parte no conocen las estrategias para afrontarlo, de tal manera que se ve afectado el comportamiento de cada uno por no saber gestionar sus emociones. Frente a esta situación es pertinente implementar un programa de estilos de vida saludable como estrategia para manejar el estrés.

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. Sin duda alguna el personal de las empresas domiciliarias en su gran mayoría manejan altos niveles de estrés puesto que las exigencias de su trabajo ocasionan estos efectos que son extremadamente peligrosos como por ejemplo el manejo en alta velocidad al momento de realizar un servicio de domicilio.

Según La Organización internacional del Trabajo (OIT) resalta en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la organización y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección prematura para evitar los funestos resultados que le acompañan. Considera al estrés como el factor psicológico principal en la generación de accidentes y enfermedades laborales; condiciones que se elevan a 270 millones de accidentes por año, 160 millones de enfermedades no mortales y 2 millones de muertes en el mundo (Chicagui, 2014).

Es necesario resaltar que existen efectos diferentes del estrés laboral en cada persona, puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales dentro y fuera de la empresa. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral, social y familiar, al mismo tiempo puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de alcohol, cigarrillo y drogas. Además, se presentan estados de irritabilidad o angustia, difícil capacidad de concentración y toma de decisiones lógicas, disfruta cada vez menos su empleo por lo tanto no se ve comprometido en su función y eficiencia, trae cansancio y sentimiento de tristeza y en muchas ocasiones llegan los problemas para dormir; de hecho, en algunas personas se desarrollan trastornos digestivos, cardiopatía, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza y en situaciones trágicas, suicidio. Es por ello que se considera supremamente importante diseñar un plan de intervención que promueva la disminución de los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa de domicilios en la ciudad de Valledupar.

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados y esto puede afectar los resultados y la supervivencia de la propia entidad.

Psico educar a los propietarios de empresas y trabajadores ayuda a mejorar el manejo del estrés, por ende, el rendimiento de cada persona, las relaciones interpersonales y la productividad en el trabajo.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud debe velar por la salud mental de los Colombianos por medio de programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento, de ahí que la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social abordó la problemática del estrés exigiendo planes y programas para la identificación, evaluación, prevención e intervención, porque es considerado como un factor de riesgo psicosocial y causante de enfermedades profesionales tales como la tendinitis (Ley 1616, 2013).



Según la OMS (2019), Los riesgos también pueden guardar relación con el contenido del trabajo. Por ejemplo, puede que las tareas asignadas a una persona no se adecúen a sus competencias o que la carga de trabajo sea permanentemente elevada. Así mismo es importante evaluar las aptitudes de cada uno de los trabajadores con el fin de conocer sus habilidades para posterior a ello asignar tareas que se adecuen a la condición en la que se encuentre el trabajador, con el fin de evitar sobrecarga laboral y por supuesto estrés laboral.

En Colombia la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Todo ser humano desea gozar de salud para vivir y trabajar, por tal razón, es de vital importancia llevar a las empresas programas de psicoeducación que ayuden al manejo de las emociones como estrategia de afrontamiento para prevenir el estrés de cada empleado, con el fin de brindarles el acompañamiento profesional requerido y lograr mantener la salud psicológica y física en cada integrante.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

✓ Implementar estrategias de afrontamiento como prevención del estrés laboral, para potenciar las habilidades psicoemocionales en los trabajadores de una empresa Domiciliaria en Valledupar.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

✓ Identificar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de una empresa Domiciliaria en Valledupar, utilizando el Cuestionario para la evaluación del Estrés – tercera versión.

✓ Aplicar las estrategias de afrontamiento del Programa de Prevención en Estrés Laboral Ataraxia, para potenciar las habilidades psicoemocionales de los trabajadores de una empresa Domiciliaria en Valledupar.

✓ Evaluar los alcances de las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, para evidenciar el mejoramiento en las habilidades psicoemocionales de los trabajadores de una empresa domiciliaria en Valledupar.

## **5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La ciudad de Valledupar cuenta con 16 empresas domiciliarias legalmente constituidas, cada una de ellas consta de aproximadamente de 12 hasta 20 empleados. Este proyecto fue realizado en la Empresa Domicilio Carita Feliz en Valledupar la cual está conformada por 15 empleados, 12 hombres 3 mujeres, comprendidos entre edades de 27 a 43 años de sexo masculino y femenino. Con nivel académico bachiller, técnicos y tecnólogos, ubicados en estratos 1, 2 y 3. El estado civil en el cual se encuentran actualmente es: solteros, unión libre y casados. Las viviendas en las cuales están actualmente se clasifican en propia, arrendadas y familiar; un 92,9% que equivale a 13 trabajadores disfrutan de servicios públicos, no tienen ninguna discapacidad física o mental y son colombianos, el 7,1% que equivalen a 2 trabajadores, son extranjeros.

## **6. MARCO METODOLÓGICO**

### **6.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Teniendo en cuenta las líneas de investigación de la Fundación Universitaria del Areandina, dentro de las que componen a la facultad de ciencias jurídicas, sociales y humanísticas, la correspondiente a dicho proyecto de investigación (Monografía) es Potencial Humano, Salud Integral y Calidad de vida.

### **6.2 ALCANCE**

Con esta investigación se pretende analizar el nivel de estrés que manejan los trabajadores de una empresa domiciliaria de la ciudad de Valledupar, mediante el cuestionario para evaluación del estrés, tercera versión de la Pontificia Universidad Javeriana que está compuesta por niveles muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Por lo tanto es un proyecto con alcance explicativo, cualitativo y cuantitativo, puesto que pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se

estudian en esta investigación que busca principalmente analizar la situación actual por la que atraviesa la empresa domiciliaria en cuanto al estrés laboral basados en la aplicación del instrumento y los niveles de estrés que estén manejando, cuya finalidad es luego de analizada la problemática, proponer estrategias de afrontamiento como prevención del estrés laboral para potenciar habilidades psicoemocionales que contribuyan a un mejor desarrollo en el entorno laboral.

### **6.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es un estudio con método descriptivo y enfoque cuantitativo y cualitativo, ya que se describe un fenómeno en este caso el estrés laboral y se busca conocer el nivel de estrés que manejan los trabajadores dentro y fuera de la empresa ante situaciones que se presentan a diario, además, de describir las estrategias de afrontamiento para lograr la salud psicológica y física de cada individuo.

## **7. MARCO TEÓRICO**

Existen tres modelos teóricos predominantes en el desarrollo del **estrés laboral**:

El modelo demandas control de Karasek (1979),

plantea que los niveles de estrés laboral dependerán de la relación de las altas demandas que perciben los trabajadores y el bajo control que tienen para hacerles frente. Estas demandas pueden ser originadas por la sobrecarga de trabajo, la dificultad de la tarea o las presiones temporales, mientras que el control en el trabajo está relacionado con la oportunidad que tiene el individuo de ejercer influencia y control sobre su situación laboral. También, se tiene en cuenta una tercera dimensión, el apoyo social como factor protector de la salud de los trabajadores.

El modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), considera el estrés laboral como un proceso social de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas. Las recompensas serían el salario, el reconocimiento, la promoción y seguridad laboral. Para este modelo las reacciones de estrés son el resultado entre un alto esfuerzo y baja recompensa. Se tienen en cuenta las variables del contexto laboral y las individuales del trabajador.

El modelo de ajuste persona-ambiente de French, Caplan & Harrison (1982), expone que el estrés laboral está relacionado con el rol de los trabajadores y las consecuencias son generadas por un desequilibrio entre las demandas del individuo y los beneficios del puesto de trabajo. Es decir, existe una discrepancia entre las necesidades del individuo y las contraprestaciones recibidas del ambiente o del puesto, y entre las demandas del puesto y las habilidades del individuo para dar respuesta a esas demandas. Este modelo presenta también una visión objetiva y subjetiva del individuo y el ambiente. El individuo objetivo sería el individuo tal y como es, mientras que el individuo subjetivo es como se percibe el mismo y sus atributos. Por lo tanto, el ambiente objetivo serían los eventos y características físicas y sociales que se dan en el entorno con independencia de las percepciones del individuo, mientras que el ambiente subjetivo se refiere a las situaciones y eventos tal como son percibidos e interpretados por el individuo.

De acuerdo con Salovey y Sluyter (1987) resaltan cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales las cuales son: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y autocontrol, las cuales nacen del concepto reconocido de inteligencia emocional de Goleman (1995), quien lo resalta en cinco categorías: autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Goleman, Boyatzis y Mckee (2002), proponen un modelo en el cual resaltan cuatro dominios: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social, y gestión de las relaciones, mas dieciocho competencias más, que permiten aumentar los conocimientos y conceptualizaciones de las habilidades psicoemocionales, que contribuyen a un mejor manejo de las mismas.

Lazaruz y Folkman (1984), citado por Molina (2011), Plantean que las estrategias de afrontamiento son utilizadas como recursos para afrontar el estrés a diferentes demandas laborales, así mismo estos recursos suelen lograr resultados positivos y demostrar eficacia.

Así mismo estos teóricos Lazarus y Folkman plantean en (1986), que el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento. Lazarus define el concepto de *Estrés* refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y el contexto en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

(Lazarus y Folkman, 1986, p.164), habla de un nuevo concepto, el *Afrontamiento Del Estrés*, lo que plantea Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

El modelo de estrategias de afrontamiento de Stone y Cols (1988), consiste en procesos de esfuerzos dirigidos reduciendo, controlando y tolerando las demandas de estrés laboral tanto

internas como externas. Es probable que esos procesos sean utilizados en miles de empresas, con el fin de mejorar el desempeño laboral de cada uno de los empleados que hacen parte de las organizaciones que se interesan por el bienestar del personal.

## **8. MARCO CONCEPTUAL**

Según la 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.

Gutiérrez (2014), define el estrés cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla.

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. Gutiérrez (2014).

Rodríguez, Carvajal y Rivas (2011), exponen que actualmente el estrés laboral responde a un grado de insatisfacción laboral u otras razones como el cambio o rotación en los puestos de trabajo, exceso de labores, clima laboral e incluso enfermedades medicas clínicas relacionadas al cansancio laboral.

El estrés es un estado que afecta a todos los individuos en algún momento de la vida, Para Moadel, Christie, & Powers, (2019), es la forma en que reacciona una persona ante los cambios y exigencias, estos autores aclaran que no siempre es una consecuencia de una

circunstancia negativa, los acontecimientos positivos de la vida también pueden generar estrés, y, por el contrario, los acontecimientos negativos generan una respuesta denominada “distrés”.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

El estrés como respuesta, “es fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, en el cual el estresor puede consistir en un evento extremo o en una situación interna, ambos potencialmente dañinos” (Bittar 2008). Esto quiere decir que el organismo presenta un desequilibrio a nivel psicológico y fisiológico cuando ya el estímulo se ha hecho presente. Y (Benítez 2009), menciona que se incluyen tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Esto hace parte del proceso ya sea, fisiológico o psicológico a raíz del estímulo.

### ***Estrés agudo***

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

*Agonía emocional* una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.



*Problemas musculares* que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.

*Problemas estomacales e intestinales* como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.

*Sobreexcitación* pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

### ***Estrés agudo episódico***

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "mucho energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad.

Otra forma de estrés agudo episódico surge de la preocupación incesante, los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza intensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

### *Estrés crónico*

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Muller (2011), comenta que se verán las principales y más comunes fuentes de estrés en la vida de la mayoría de las personas, las cuales afectan el entorno donde estas se desenvuelven y puede no lograr los objetivos trazados, o no ser llevados de la manera correcta.

Estrés en el trabajo. Cerca del sesenta por ciento de la población adulta pasa por muchas dificultades en el manejo de su estrés en el ámbito laboral. Esto se puede citar como una de las principales fuentes de estrés en la vida de las personas.

Muller (2011) menciona que el estrés laboral implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran varios factores.

- Ser despedido, o perder el trabajo, donde exista un desajuste económico personal, familiar y social.
- Reajuste o reubicación del puesto de trabajo, ya que muchas veces se está acostumbrado a su lugar de trabajo o tienen miedo a enfrentar el nuevo.
- Cambio en los horarios de trabajo o turnos nocturnos, siendo este un factor importante porque la costumbre o la organización del tiempo ya está estipulado.
- Problemas con superiores y colegas por ser parte del entorno en el trabajo y se vuelve muy incómodo laborar con discordias.

- Discriminación en el lugar de trabajo no se sienten parte de la organización e incluso se vuelve muy problemático trabajar con una dificultad de este tipo.
- Acoso sexual siendo este mayormente un inconveniente para las mujeres ya que no se sienten cómodas en su lugar de trabajo, aunque algún hombre no está exento de esta situación.
- Condiciones hostiles de trabajo, ya que para ser productivos se debe tener un clima laboral agradable.
- Problemas con las compensaciones e incentivos monetarios donde este es uno de los mayores generadores de estrés ya que se trabaja en base a un presupuesto y si no se alcanza se sienten amenazados e inclusive llegar a pensar en ser despedidos.
- Trabajos relacionados con constantes viajes estos causan estrés por tanta carga que se sienta al viajar.
- Jubilación, porque se han acostumbrado y se sienten cómodos en el trabajo realizado y ahora se deben de enfrentar a una nueva etapa de su vida, donde deben de dejar lo que se hizo por mucho tiempo.

Actualmente, todas esas situaciones son vividas por muchas personas que laboran en una y otra institución. Con los constantes cambios de la economía y la rápida evolución del entorno empresarial, las personas cada vez encuentran más complicado lograr manejar su estrés laboral.

Robbins (2005) menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los

accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

*Síntomas Fisiológicos:* La mayor parte del interés anterior es cuando el estrés se dirige a la salud del individuo. La razón se debe básicamente al hecho cuando los especialistas en ciencias médicas abordaban la materia. Sus investigaciones concluyeron en que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, aceleraba el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, provocaba jaquecas e inducía ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Hay pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente. Pero, es de la mayor relevancia el hecho cuando los síntomas fisiológicos tienen la menor pertinencia para los estudiantes del comportamiento organizacional.

*Síntomas Psicológicos:* Uno de los síntomas significativos del estrés es la insatisfacción, por ende, si existe estrés laboral esta causa poco interés en el trabajo, por lo tanto, esta respuesta es la más evidente en el momento de existir estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza y por ende reduce su desempeño en la empresa, y se ve afectada donde causa así tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador.

Las evidencias indican si las personas ocupan puestos donde les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades del trabajo, aumentan el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, cuanto menos control tienen las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayor es su poca satisfacción y aumenta el estrés. Se necesitan más investigaciones para aclarar la relación, pero las pruebas señalan que al crear variedad, importancia, autonomía, retroalimentación e identidad estas generan estrés y reducen la satisfacción y la participación.

*Síntomas Conductuales:* Sí existe estrés se verá reflejado en las conductas presentadas por el individuo, estas pueden ser los cambios en la productividad, ya que antes de verse afectado por esta situación su desempeño era mayor y ahora disminuye por no sentirse capaz de realizarlo. También su alimentación es inadecuada, incluso inicia con algunas adicciones las cuales no eran presentes, y lo más importante de señalar en este tema son las consecuencias surgidas por estas conductas a la empresa.

### **La Transición A La Edad Adulta: La Adulthood Emergente**

Los investigadores del desarrollo humano afirman que la transición a la vida adulta no depende tanto de factores biológicos como de acontecimientos sociales, los cuales procuran al joven la independencia necesaria para ser adulto. K. Schaie y S. Willis (2003), señalan que son cinco los acontecimientos sociales que marcan el inicio de la vida adulta: La finalización de la formación académica y profesional; el trabajo y la independencia económica; el vivir independiente respecto de los padres; el matrimonio; y tener el primer hijo. Con anterioridad a ellos otros autores (Havighurst, 1952; Bromley, 1966; Erikson, 1973; Riegel, 1975; Levinson, 1977, en G. Craig, 1988), han destacado fenómenos sociales semejantes y las implicaciones en los cambios de roles sociales, con las consiguientes modificaciones en los procesos psicológicos subyacentes: Identidad, autoconcepto, responsabilidad, estabilidad emocional, etc. Indirectamente la edad cronológica y, sobre todo, la edad social son aspectos a tener en cuenta en la delimitación de los inicios de la edad adulta temprana. La identidad personal de los jóvenes y la comunicación con los demás tiene relación con la edad y con el estatus social de la edad. Cómo nos percibimos a nosotros mismos y cómo creemos que nos perciben los demás, tanto los de tu misma edad cronológica como el resto de los adultos, incide en la dinámica interpersonal, en las atribuciones y expectativas sociales y en el bienestar subjetivo. La edad adulta viene pues marcada más por un

estatus que por una edad cronológica concreta. Se diría que el joven de la década de los veinte años será adulto, no estrictamente por su edad cronológica sino cuando sus compañeros, sus padres, sus superiores y otros adultos le consideren y le traten como adulto.

Lo que ocurre es que entre los veinte y los treinta años de edad pueden darse diversos estatus de edad, pues se solapan diferentes colectivos de jóvenes, condicionados en parte por la edad cronológica y en parte por variables sociales con los cuales el joven se identifica: trabajadores, estudiantes, en paro, viviendo con sus padres o por su cuenta, casados o sin pareja, padres, etc. No se trata solamente de una cuestión sociológica, sino que el estatus de edad afecta al yo, al autoconcepto, a la percepción social y a las interacciones sociales.

Las estrategias de afrontamiento se definen como *“aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”* (Lazarus y Folkman, 1991, p.164), citato por Nava (2010).

De acuerdo con Nava (2010), El afrontamiento es un proceso dinámico que involucra la evaluación y reevaluación frecuente de las personas en situaciones demandantes, y su función está en consonancia con las estrategias que los individuos llevan a cabo para la consecución de objetivos específicos.

De modo general, el afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles (Stone y cols.,1988, pág. 183). Consiste, por lo tanto, en un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible (reduciendo, minimizando, tolerando o controlando) las demandas internas y ambientales. En resumen, el afrontamiento quedaría definido como *“aquellos procesos cognitivos y conductuales*

*constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”* (Lazarus y Folkman, 1986, pág. 164).

Normalmente se distinguen dos tipos generales de estrategias (Lazarus y Folkman, 1986):

1. Estrategias de resolución de problemas: son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar.

2. Estrategias de regulación emocional: son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema.

Para Mantilla (2015), Las habilidades psicosociales para la vida son consideradas herramientas útiles para que las personas establezcan relaciones saludables consigo mismas, con las demás y con el entorno, de tal manera que sean favorables a la salud y el bienestar del individuo en todos sus ámbitos. Estas herramientas permiten facilitar las relaciones interpersonales e intrapersonales de los trabajadores de las empresas.

Las habilidades sociales se encuentran relacionadas de alguna manera con las habilidades psicoemocionales que hacen referencia a la capacidad de tener pensamientos y actitudes positivas, a ser resiliente, empático, a poseer una comunicación asertiva, confiar en sí mismo, saber gestionar sus emociones, entre otras. (Guerri, 2021).

Según Daniel Goleman, las habilidades emocionales se basan en cinco competencias emocionales. El autor define la competencia emocional como “la capacidad adquirida basada en la Inteligencia Emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente”. Es decir, serían como habilidades adquiridas en la práctica diaria de nuestras competencias.

Las competencias socioemocionales son aquellas que incluyen no solo el desarrollo de procesos cognitivos o mentales sino también áreas afectivas como la conciencia y gestión emocional, de relacionamiento con otros y de proyección hacia la sociedad. Así, les permiten a las personas conocerse mejor a sí mismas, manejar sus emociones, trazarse metas y avanzar hacia ellas, construir mejores relaciones con los demás, tomar decisiones responsables en su vida, disminuir la agresión y aumentar la satisfacción con su vida. El desarrollo de estas competencias es fundamental para lograr una salud mental positiva, tal y como es definida por la Organización Mundial de la Salud “Estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Según Saarni (2000), la competencia emocional es directamente proporcional con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en los contextos sociales, lo cual podemos llamar “habilidades psicoemocionales”. Del mismo modo, Saarni responde a la autoeficacia como las capacidades que posee un individuo para lograr los objetivos propuestos, sin embargo, para que exista esa autoeficacia es importante conocer las propias emociones y tener la habilidad de regularlas en pro de los resultados que el individuo desee.

Desde esta perspectiva toma relevancia la importancia del contexto. El espacio y el tiempo son condicionantes de la competencia emocional. Todos podemos experimentar incompetencia emocional en un momento dado y en un espacio determinado, dado que no nos sentimos preparados para esa situación.



## 9. EVALUACION Y DIAGNOSTICO

### 9.1 EVALUACIÓN

#### INSTRUMENTO APLICADO

Según el cuestionario para la Evaluación del Estrés – tercera versión en su interpretación cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

**Muy bajo:** ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

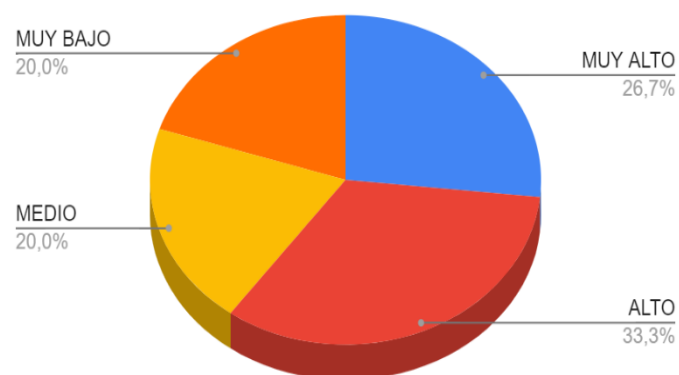
**Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

**Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Muy alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

## 9.2 DIAGNOSTICO



Basado en la gráfica general podemos interpretar que el 80% de los trabajadores de la Empresa Domiciliaria están en riesgo de tener los síntomas Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales del Estrés.

También se puede evidenciar el nivel de intensidad que presentan cada trabajador en cada ítem a través de las clasificaciones de las respuestas dadas, se puede observar en la pag. 55-98.

## **10. INTERVENCIÓN**

### **10.1 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN EN ESTRÉS LABORAL ATARAXIA.**

#### **ATARAXIA**

“Detén el estrés, empieza a vivir”

Ataraxia es una palabra que proviene del griego ataraxia que significa imperturbable y con un buen equilibrio interior, para esto es importante detener el estrés para comenzar a vivir.

El programa de prevención de estrés laboral, trabaja con la población de empleados que se desempeñan como Mensajeros en la Empresa Domicilio Carita Feliz, el propósito es entrenarlos para el uso de herramientas como lo son las estrategias de afrontamiento, técnicas de relajación y autorregulación de emociones.

#### **Producto básico**

Ataraxia, es un programa que brinda:

- Confiabilidad puesto que está diseñado por profesionales entrenados en el área de la Psicología Clínica, en consecuencia, la intervención ha sido estructurada para contribuir en la mejora de la salud mental, bienestar subjetivo y adaptación del personal.
- Rentabilidad debido a que el programa de prevención evita la aparición de los efectos negativos del estrés laboral sobre la organización que implican pérdidas económicas, como los son el absentismo laboral, las incapacidades, afectaciones a nivel de productividad y rendimiento.
- Formación no solo para los Mensajeros, sino que también para los dueños de empresa, con el objetivo de que puedan liderar, inclusive replicar actividades de relajación y prevención para el estrés laboral a nivel grupal.

- Eficiencia dado que ofrece talleres psicoeducativos, que incluyen material de apoyo visual para facilitar la aprehensión de nuevas informaciones.

### **Producto real**

El programa está constituido por dos fases:

#### **Fase 1: Diagnostico**

En esta fase evaluara cuales son las variables que tienen mayor impacto sobre los empleados y que pueden desencadenar estrés laboral, para trabajar sobre ellas.

#### **Fase 2 de Intervención:**

Consta de cuatro sesiones, que se desarrollan en el periodo de un mes, cada sesión una vez por semana con un tiempo de 90 minutos que se darán en el siguiente orden:

*Primera sesión:* Se da a conocer en que consiste el estrés laboral.

*Segunda sesión:* Entrenamiento en la autorregulación de emociones.

*Tercera sesión:* Entrenamiento en técnicas de relajación individual y a nivel grupal.

*Cuarta sesión:* Uso de estrategias de afrontamiento.

### **FASE DIAGNÓSTICA**

El objetivo del cuestionario es identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.

Tiempo de aplicación: 7 minutos promedio

Instrumento: Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés – Tercera Versión.

**Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés – Tercera Versión.**

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
3. Problemas respiratorios.
4. Dolor de cabeza.
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.
7. Cambios fuertes del apetito.
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).
9. Dificultad en las relaciones familiares.
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.
12. Sensación de aislamiento y desinterés.
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.
17. Cansancio, tedio o desgano.

18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.
19. Deseo de no asistir al trabajo.
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.
21. Dificultad para tomar decisiones.
22. Deseo de cambiar de empleo.
23. Sentimiento de soledad y miedo.
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada"
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

### **RESPUESTAS TIPO LIKERT**

Los trabajadores respondieron el cuestionario, los cuales se dividen de la siguiente manera basado en las respuestas.

Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca

### **FASE DE INTERVENCIÓN**

Sesión I: Conociendo el estrés laboral

Sesión II: Cómo controlar los síntomas del Estrés Laboral

Sesión III: Modificando los pensamientos, para disminuir la aparición de emociones negativas.

Sesión IV: Que son las estrategias de afrontamiento y como utilizarlas a mi favor

## 10.2 SESIÓN I: CONOCIENDO EL ESTRÉS LABORAL

### ¿Qué es el Estrés?

Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan a la persona para responder acontecimientos que implican demandas fuertes para el individuo.

### Causas

Internas:

- Emociones negativas
- Hábitos de vida inadecuados
- Tendencia a la perfección o exigencia
- competitividad

Externas:

- Ambientes inadecuados
- Problemas familiares o económico
- Cambios inesperados
- Demandas del contexto

Estar sometidos durante largos periodos de tiempo genera:

Síntomas físicos, emocionales, pensamientos y conductas desadaptativas

### Etapas

Alarma: percatarse de algo que causa estrés

Resistencia: la persona afronta la situación con poco éxito

Agotamiento: se generan síntomas como fatiga, falta de sueño e irritabilidad.

### **¿Cuáles son los síntomas y Signos del estrés laboral?**

Ante esa situación de desequilibrio, se produce el proceso de activación del cuerpo típico del estrés que se convierte en un problema cuando se prolonga el tiempo. En este caso, los sentimientos y emociones negativos terminan superando y dominando a los positivos y pueden desencadenar signos fisiológicos y alteraciones de conducta.

**Fisiológicos:** dolores de cabeza y espalda, tensión muscular, problemas digestivos y cardíacos, alteraciones psicosomáticas como cardiopatías, accidentes cerebrovasculares, cuadros respiratorios agudos, ataque de pánico, enfermedades en la piel, escalofríos, estremecimientos, fiebre intermitente, inflamación de ganglios, dolores articulares, trastornos sexuales.

**Psicoemocionales:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, sentimiento de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y sensación de soledad, trastorno del sueño, sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, mal humor.

**Intelectuales:** incapacidad para tomar decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes o pérdida de memoria, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales, confusión, perturbaciones visuales, desorientación, desconcentración.

### **Comportamiento Social y Laboral:**

**Social:** predisposición a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, comer, beber o fumar en exceso, falta de apetito, excitabilidad, conductas impulsivas, alteraciones en el habla, risas nerviosas, incapacidad de descansar y temblores, dificultades en las relaciones interpersonales.



**En el trabajo:** absentismo, relaciones laborales pobres, altas tasas de cambio de trabajo, mal clima en la organización, antagonismo con el trabajo, falta de satisfacción con el desempeño del empleo y mala productividad, sensación de sobrecarga laboral, irritabilidad, cansancio extremo.

### **¿Cómo podemos identificar los síntomas de estrés laboral?**

Para poder identificar los síntomas de estrés laboral es necesario conocer la fuente que lo causa. Realizando una pausa en las actividades laborales con el fin de autoanalizar que actividades está realizando mal en su trabajo, cual ha sido el trato que ha recibido durante el día de las personas con las cuales se ha comunicado, que situaciones negativas ha presenciado y qué está provocando ello en su salud física y mental. Algunas de esas actividades y situaciones deficientes pueden ser:

- ✓ Desconcentración a la hora de entregar un pedido/domicilio, es decir, no entregar lo que se le solicitó; y recibir en respuesta un insulto por parte del cliente
- ✓ conductas inadecuadas durante el manejo de su medio de transporte, por ejemplo, violación a las señales de tránsito; como consecuencia mal trato verbal de personas que se vieron en peligro de accidente.
- ✓ Demasiada carga de trabajo o sufrir malestar por no tener una ocupación en el momento que lo desea.
- ✓ Entregas de trabajos incumplidas, ejemplo: no entregar los pedidos al tiempo requerido.
- ✓ Ausencia de reconocimiento por el trabajo bien hecho. Pensar en soledad  
¿Por qué no me reconocieron el rendimiento que tuve en esta semana?
- ✓ No tener la oportunidad de expresar la opinión propia, es decir, reprimir lo que tanto quería decir en medio de una situación que no le agradó.

- ✓ Demasiada responsabilidad, es decir, adquirir más pedidos de los que puede realizar en el tiempo que tiene y por tal razón ir en una velocidad inadecuada y entregar las cosas en mal estado, como consecuencia no recibir el pago y le hacen devolución del pedido o no lo aceptan.
- ✓ Enemistad entre los compañeros por prejuicios, es decir, haber iniciado el día con una discusión y sin pedir disculpas finalmente.

### **10.3 SESIÓN II: COMO CONTROLAR LOS SINTOMAS**

A continuación, daremos a conocer pasos para controlar los síntomas del estrés según el Instituto Americano del Estrés (2020).

#### **Paso 1:** identificar tus sentimientos

El estrés suele confundirse con la ansiedad y la depresión, por ejemplo. También es muy común que las personas estén estresadas sin saberlo. Como el estrés laboral provoca síntomas físicos (dolor de estómago, por ejemplo), las personas suelen atribuirlo a otros factores ("seguramente algo le cayó mal al estómago").

#### **Paso 2:** identifica al factor estresante

En este paso ya estás consciente de que estás experimentando estrés.

El siguiente paso es saber la causa del estrés. El estrés, a diferencia de la ansiedad, siempre tiene un origen externo. ¿Cuáles son las causas del estrés laboral?

Por eso, el primer paso para combatir el estrés en el trabajo es identificarlo y reconocerlo. ¿Por qué? Porque reconocerlo te permite controlarlo. Investigaciones demuestran que, al reconocer

nuestras emociones, algo que se conoce como "nombrar sentimientos", puede ayudar a disminuir los sentimientos negativos.

Para determinar los factores estresantes, primero debes identificar las situaciones que te provocan los síntomas de estrés que mencionamos anteriormente (por ejemplo, taquicardia, sudoración, tensión muscular). En el instante en el que estés experimentando estos síntomas, deja lo que estás haciendo y analiza tu entorno.

¿Notas algo en particular en el ambiente que haya desencadenado el estrés?

Puede ser algún colega prepotente que entró a invadir tu espacio, distrayéndote de tu trabajo; o tal vez un proyecto que te da miedo empezar. Lo que sea, toma nota de ese factor estresante. Llevar un diario de los factores estresantes es muy útil para determinar los temas recurrentes.

### **Paso 3:** enfrenta la causa

Una vez que has determinado la causa del estrés laboral, pregúntate: "¿Cómo puedo eliminar o reducir este factor estresante?"

A veces, cuando sientes estrés en el trabajo, es porque algo no está funcionando como debería. La buena noticia es que tú tienes el poder de mejorarlo. Por ejemplo:

Si la comunicación con tu equipo no es buena, puedes implementar la comunicación asertiva reuniones donde expresas lo que sientes sin violar los derechos de tus compañeros ni faltarles al respeto.

Si has asumido demasiadas responsabilidades, delega tareas en la medida de lo posible y habla con tu manager sobre plantear metas más realistas.

Lo primero es hacer lo que está en nuestras manos para controlar el factor estresante, sin importar cuál sea. Con esto podrías incluso llegar a eliminar por completo la causa del estrés laboral o por lo menos disminuir su efecto.

### **Paso 4:** activa la respuesta de relajación

Muchas veces, los factores que desencadenan el estrés en el trabajo no se pueden modificar. Por ejemplo, imaginemos que la planilla que debes cumplir diario es de 50 domicilios y solo llegas a 40. Como que es una parte esencial de su trabajo, no hay manera de eliminar este factor estresante.

En estos casos, no se puede eliminar la causa del estrés laboral (hacer 50 domicilios) porque forma parte del trabajo (Mensajero). Lo que sí puede controlar es su respuesta ante este factor estresante.

#### **10.4 SESIÓN III: MODIFICANDO LOS PENSAMIENTOS, PARA DISMINUIR LA APARICIÓN DE EMOCIONES NEGATIVAS.**

##### **¿Qué son las emociones?**

Son una respuesta natural que se da cuando las personas perciben estímulos como objetos, personas, lugares, sucesos o recuerdos. Vienen acompañadas de reacciones fisiológicas y pensamientos que organizan nuestra conducta y orientan nuestras acciones.

---

#### **LA FELICIDAD**

---

##### **Características**

La felicidad favorece la aparición de los pensamientos positivos.

---

##### **¿Qué La Causa?**

La causa obtener logros, cumplir metas, desear cosas que traigan bienestar y tener expectativas.

---

##### **Signos Fisiológicos**

Aumento en la frecuencia cardiaca, respiratoria, y segregación de la hormona dopamina.

---

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Proceso Cognitivos Implicados</b> | Facilita la Empatía y la aparición de Conductas Altruistas, la Solución de Problemas, Aprendizaje, Memoria y Creatividad.                                       |
| <b>Función</b>                       | Aumenta la capacidad de disfrutar la vida, genera actitudes positivas, establece nexos con los otros, genera sensación de vigorosidad trascendencia y libertad. |
| <b>Experiencia Subjetiva</b>         | Sensación de autonomía, confianza, sensación de bienestar y placer.   |
| <b>LA IRA</b>                        |   |
| <b>Características</b>               | La ira establece en el organismo una alerta para defenderse.  |
| <b>¿Qué La Causa?</b>                | Generan los acontecimientos que el individuo percibe desagradables, condiciones que generan frustración, la interrupción de propósitos y situaciones injustas   |
| <b>Signos Fisiológicos</b>           | Aumento del ritmo cardiaco y segregación de la hormona adrenalina.  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Proceso Cognitivos Implicados</b> | La Atención, se detiene en los obstáculos que impiden la consecución de objetivos, pérdida del Entendimiento y de la Capacidad para Razonar. |
| <b>Función</b>                       | Eliminación de obstáculos, moviliza para las reacciones de autodefensa o de ataque.  |
| <b>Experiencia Subjetiva</b>         | Sensación de energía, impulsividad, necesidad de actuar de forma inmediata.  |
| <b>EL MIEDO</b>                      |  |
| <b>Características</b>               | El miedo es una emoción intensa que genera inquietud y malestar.   |
| <b>¿Qué La Causa?</b>                | Situaciones peligrosas, novedosas, misteriosas, anticipación al dolor o pérdida de sustento.   |
| <b>Signos Fisiológicos</b>           | Aumento del ritmo cardiaco e incremento de la presión sanguínea, segrega la hormona del cortisol.  |
| <b>Proceso Cognitivos Implicados</b> | Valoración de amenaza, la atención se focaliza de manera selectiva en el estímulo temido.  |

---

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Función</b>                       | Facilita respuestas rápidas, huida ante situaciones peligrosas, moviliza gran cantidad de energía.   |
| <b>Experiencia Subjetiva</b>         | Preocupación, recelo, desasosiego, malestar y sensación de pérdida de control.   |
| <b>TRISTEZA</b>                      |  |
| <b>Características</b>               | La tristeza promueve el aislamiento físico y psicológico, focaliza la atención en las situaciones negativas, se nota a simple vista porque las acciones lo demuestran. |
| <b>¿Qué La Causa?</b>                | Pérdidas, fracasos, ausencia de predicción, ausencia de actividades placenteras, dolor crónico, ruptura en las relaciones interpersonales.                             |
| <b>Signos Fisiológicos</b>           | Aumento del ritmo cardiaco e incremento de la presión sanguínea.   |
| <b>Proceso Cognitivos Implicados</b> | Sentimiento de pérdida o daño, depresión, evaluación negativa de los acontecimientos, falta de concentración, de atención,   |

---

---

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | incapacidad para la toma de decisiones,<br>perdida de pensamiento reflexivo.                             |
| <b>Función</b>                       | Acercamiento por parte de otras personas,<br>disminución de las actividades, desinterés ante<br>la vida. |
| <b>Experiencia Subjetiva</b>         | Desanimado, melancolía, desaliento y pérdida<br>de energía.  |
| <b>SORPRESA</b>                      |  |
| <b>Características</b>               | La Sorpresa es una emoción neutra que se<br>produce por situaciones novedosas y extrañas.                |
| <b>¿Qué La Causa?</b>                | Interrupción de actividades por situación<br>novedosa, o aumento brusco de algún<br>estimulo.            |
| <b>Signos Fisiológicos</b>           | Aumento del ritmo cardiaco e incremento<br>momentáneo de actividad neuronal.                             |
| <b>Proceso Cognitivos Implicados</b> | Incremento de la Atención y capacidad de<br>memoria.   |

---



|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Función</b>               | Facilita procesos Atencionales y la conducta propia, para las situaciones novedosas. |
| <b>Experiencia Subjetiva</b> | Mente en blanco y sensación de incertidumbre,  |

### **Tipos de Pensamiento**

Pensamientos adaptativos: pensamientos realistas que desencadenarán emociones adecuadas a la situación.

Pensamientos neutros: no inciden en nuestro estado emocional ni en nuestro comportamiento.

Pensamientos no adaptativos: Pensamientos que distorsionan la realidad desencadenando emociones inadecuadas a la situación.

### **¿Qué son las distorsiones cognitivas?**

Son maneras erróneas de interpretar la información que nos proporciona la realidad, y mal interpretación de lo que ocurre alrededor.

Tipos de Distorsiones:

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Personalización</b>             | Sentirse responsable de los acontecimientos en los que apenas se ha participado. |
| <b>Abstracción Selectiva</b>       | Centrar la atención en aspectos negativos e inadecuados.                         |
| <b>Sobre Generalización</b>        | Ocurrió una vez, ocurrirá muchas veces.  |
| <b>Maximización o Minimización</b> | Magnificar o minimizar los errores propios y el éxito de los demás.              |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Pensamiento Polarizado</b>  | Valorar acontecimientos de forma extrema sin tener en cuenta intermedios.                                 |
| <b>Racionamiento Emocional</b> | Suposición de que las emociones que se experimentan reflejan como son las cosas.                          |
| <b>Debería, Tengo que</b>      | Son creencias rígidas, de cómo deberían ser las personas o el individuo.                                  |
| <b>Inferencia Arbitraria</b>   | Da por hechas determinadas suposiciones, aunque no exista evidencia, adivinando el futuro o pensamientos. |
| <b>Etiquetación</b>            | Descripciones pobres, para dar lugar hechos o cualidades de forma errónea.                                |

## **10.5 SESIÓN IV: QUE SON LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y COMO UTILIZARLAS A MI FAVOR**

Cualquier programa de afrontamiento o gestión del estrés ha de tener en cuenta todas las variables implicadas en la experiencia del estrés, ya que se trata de un fenómeno multidimensional: estresores, las características de la personalidad del sujeto (nivel de autoestima, percepción de controlabilidad y autoeficacia, “dureza emocional”, etc.), las evaluaciones estresantes y negativas (cogniciones) realizadas por el sujeto, los déficits de estrategias de afrontamiento, la activación fisiológica y el malestar emocional.

El afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro estrategias fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo (reestructuración cognitiva), la

resolución de problemas y el ensayo de habilidades (Smith, 2002). Adicionalmente, disponemos de otra serie de técnicas complementarias como, por ejemplo, el manejo efectivo del tiempo.

La relajación desempeña un papel esencial, tanto en sí misma, como en el funcionamiento y efectividad de las demás estrategias. Cientos de estudios han demostrado el hecho de que la relajación tiene un efecto preventivo y terapéutico considerable (Goleman, 2003; Lehrer, Carr, Sargunraj y Woolfolk R.L., 1994; Smith, 1999).

Las estrategias de afrontamiento son utilizadas para prevenir, disminuir y/o controlar los síntomas de estrés que se presenten no solo en el contexto laboral, sino que también en la vida diaria. Es por esto que se implementaron diferentes estrategias que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa domiciliaria. De acuerdo con Macías y Orozco (2013). Las estrategias de afrontamiento se definen como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes. Aunque la puesta en marcha de estas no siempre garantiza el éxito, sirven para generar, evitar o disminuir conflictos en los seres humanos, atribuyéndoles beneficios personales y contribuyendo a su fortalecimiento. Las estrategias de afrontamiento a utilizar son las siguientes:

Hábitos de vida saludable que según Sánchez y De Luna (2015), definen los hábitos de vida saludable como el conjunto de pautas y hábitos comportamentales cotidianos de una persona, que mantenidos en el tiempo pueden constituirse en dimensiones de riesgo o de seguridad dependiendo de su naturaleza. Cuando se implementan buenos hábitos en la vida diaria, es más factible que una persona al momento de vivir un episodio estresante, pueda controlarlo o afrontarlos de la mejor manera, debido a que función fisiológica y psicología se encontraran preparadas para manejar los síntomas de estrés.

**ESTRATEGIAS PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL, AMUTEO KAREAGA, ALBERTO (2004). REVISTA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES.**

**GENERALES**

**Desarrollo de un buen estado físico:** El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés, pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

La práctica de ejercicio suele ser una de las debilidades encontradas en los estilos de vida de estas poblaciones, a pesar del conocimiento sobre su relevancia frente a la prevención de las enfermedades cardiovasculares.

**Dieta adecuada:** El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

**Apoyo social:** Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos pueden resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

**La distracción y el buen humor:** Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

## **TÉCNICAS COGNITIVAS**

Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

**Reorganización cognitiva:** Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Si la forma de comportarnos y la forma en que sentimos depende de la forma en que percibimos una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada. Es decir, esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

**Detención del pensamiento:** La acción de esta técnica está dirigida a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales (ansiedad) es decir, que no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo. Consiste en lo siguiente: cuando aparece una cadena de pensamientos repetitivos negativos intentar evitarlos mediante su interrupción (golpeando la mesa o vocalizando la expresión "basta", por ejemplo) y sustituir esos pensamientos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación. "La

lógica de esta técnica se basa en el hecho de que un estímulo suficientemente potente atraerá la atención sobre él haciendo que se deje de prestar atención a los pensamientos que se están desarrollando" (Peiró y Salvador, 1993).

## **TÉCNICAS FISIOLÓGICAS**

Es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el individuo, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación. Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

**Técnicas de relajación física:** Las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión. "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo" (Peiró y Salvador, 1993).

**Técnicas de control de respiración:** "Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo" (Labrador, 1992). Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de

una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etc).

### **RESPIRACIÓN PROFUNDA**

Se trata de un ejercicio útil para la reducción del nivel de activación general. Las indicaciones son las siguientes:

- Sentarse cómodamente, colocar la mano izquierda sobre el abdomen y la derecha sobre la izquierda.
- Imaginar una bolsa vacía dentro del abdomen, debajo de donde apoyan las manos.
- Comenzar a respirar y notar cómo se va llenando de aire la bolsa y cómo la onda asciende hasta los hombros. Inspirar durante 3-5 segundos.
- Mantener la respiración. Repetirse interiormente “mi cuerpo está relajado”
- Exhalar el aire despacio, al mismo tiempo que uno mismo se da indicaciones o sugerencias de relajación.

El entrenamiento mediante este ejercicio consiste, en general, en realizar 4 o 5 ejercicios de respiración seguidos y repetir los ejercicios entre diez y quince veces al día, por la mañana, tarde, noche, y especialmente en situaciones estresantes.

**Técnicas de relajación mental (meditación):** La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan

concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

## **TÉCNICAS CONDUCTUALES**

**Entrenamiento asertivo:** Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro. La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de Role Playing.

**Entrenamiento en habilidades sociales:** Consiste en la enseñanza de conductas que tienen más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. Este entrenamiento al igual que el anterior se realiza a través de prácticas de Role Playing. Estas técnicas constituyen una buena forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas, la posterior escenificación y dramatización de situaciones reales, y, por último, su ejecución habitual en la realidad.

**Técnica de solución de problemas:** Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia, que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. Esta técnica desarrollada por D'Zurilla y Golcifried (1971), consta de varios pasos:



- Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa.

Esta descripción ha de realizarse en unos términos que impliquen conductas propias para resolver ese problema.

- Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista; hay que evitar responder impulsivamente al problema.

- Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problema y que vamos a realizar.

- Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.

- Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario volver a anteriores pasos.

**Técnicas de autocontrol:** El objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta (circunstancias que anteceden a su conducta y circunstancias consecuentes a esa conducta). "Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en situaciones de estrés y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas" (Labrador, 1992).

**Alternativas para un mejor empleo del tiempo:** Determinar objetivos y prioridades

Tomar decisiones qué hacer y qué no hacer, Determinar tiempos productivos y de ocio.

## **No Consumir Tabaco, alcohol y otras drogas**

La Organización Mundial de la Salud, con respecto al consumo de las drogas legales (alcohol y tabaco), asegura que el consumo de alcohol ocupa el tercer lugar entre los principales factores de riesgo de mala salud en el mundo, causando más de 60 enfermedades, trastornos y lesiones (cáncer de esófago, cirrosis, homicidios.) y está entre los cinco factores de riesgo de accidentes. En 2004 murieron 2,5 millones de personas por el uso nocivo del alcohol de las cuales 250.000 fueron jóvenes entre 15 y 29 años. Diversos estudios en España han demostrado que el alcohol está implicado en al menos la mitad de los accidentes de tráfico que se dan en la población española mayor de edad.

En relación al tabaco, es consumido aproximadamente por 650 millones de personas en el mundo; uno de cada diez adultos muere por su causa, produciendo cinco millones de muertes al año. Diferentes estudios han identificado la influencia de los estilos de vida como factores protectores o como factores de riesgo frente a la salud y a la enfermedad. Encontrándose como los factores protectores: la participación en deportes, buena apreciación de sí mismos y tener amigos que no fumen, sobre todo su mejor amigo, también es un factor de protección tener padres que no fumen y poseer un buen conocimiento acerca de lo perjudicial que es para la salud consumir tabaco. En cuanto a los factores de riesgo más importantes nos encontramos la baja autoestima, falta de actividad deportiva, alta concurrencia a fiestas y tener amigos que fumen sobre todo su mejor amigo y padres.

### **10.6 SESIÓN V: Realización del post-test.**

Según el cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión en su interpretación cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

**Muy bajo:** ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

**Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

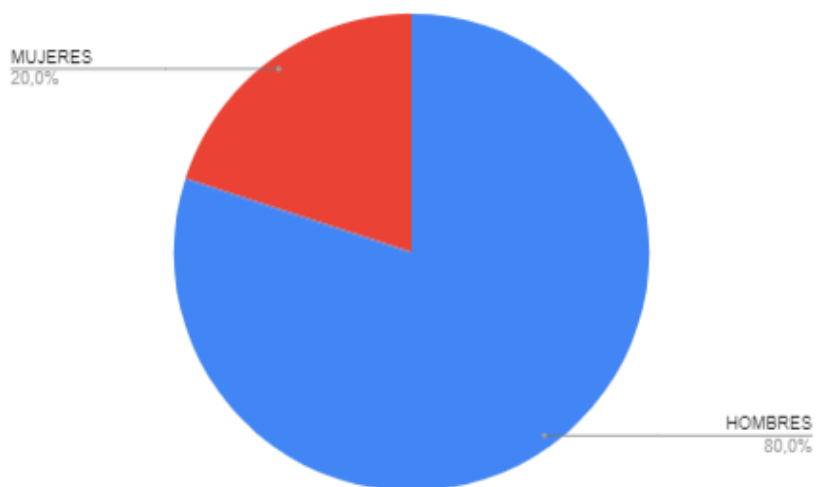
**Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Muy alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

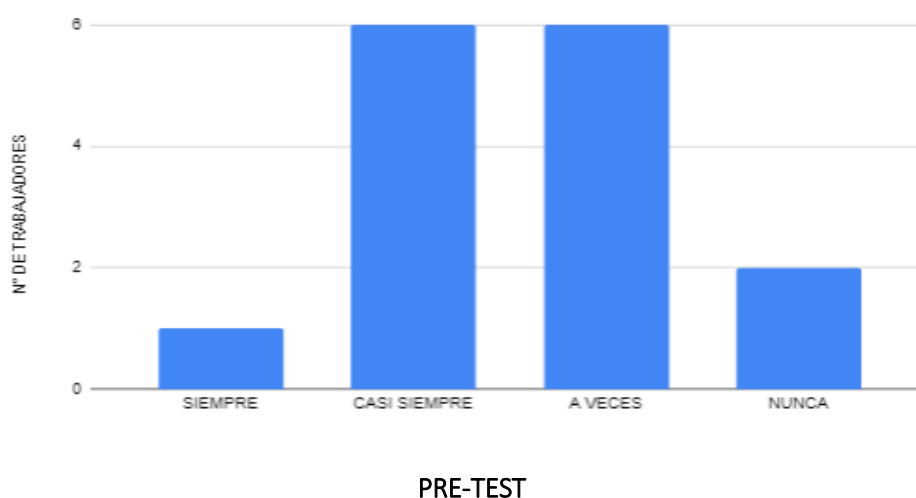
## 11. ANALISIS DE RESULTADOS PRE-TEST Y POS-TEST

*Grafico 1. Representación de la población.*

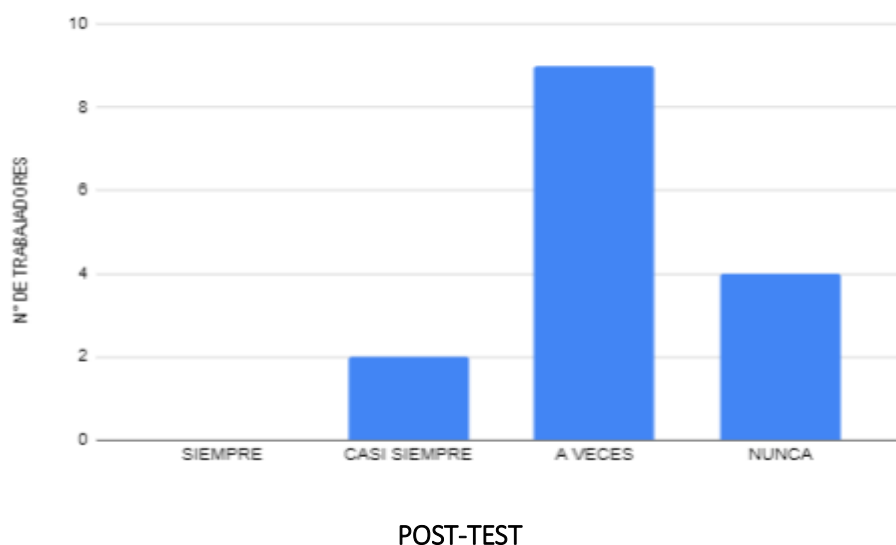


## ITEMS CORRESPONDIENTES A CATEGORIAS DE SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS

Gráfico 2. P1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.



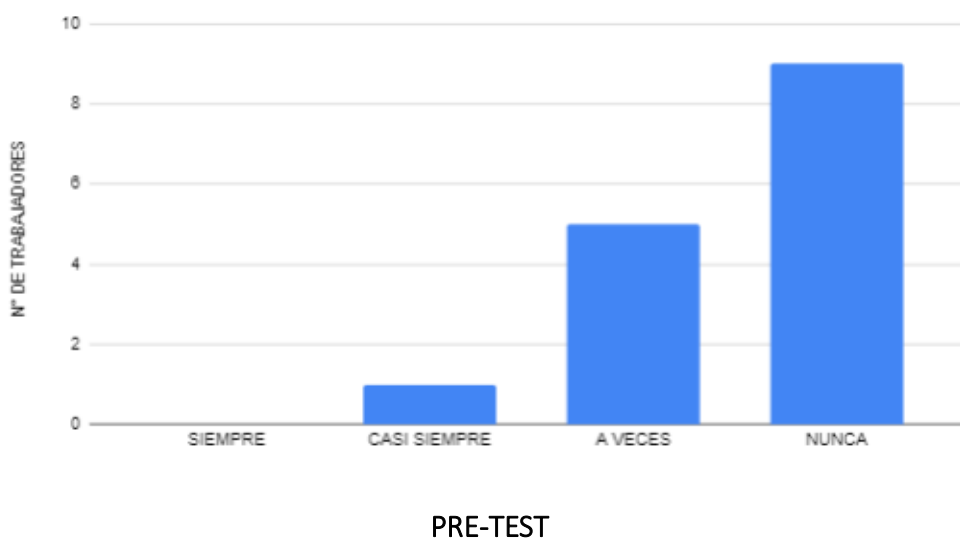
La grafica en el Pre-Test muestra que 1 sola persona siempre ha presentado este síntoma fisiológico, 6 trabajadores casi siempre presentan dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, y 6 trabajadores a veces, por otro lado, existen 2 personas que nunca han tenido este síntoma mientras realizan sus funciones en la empresa domiciliaria.



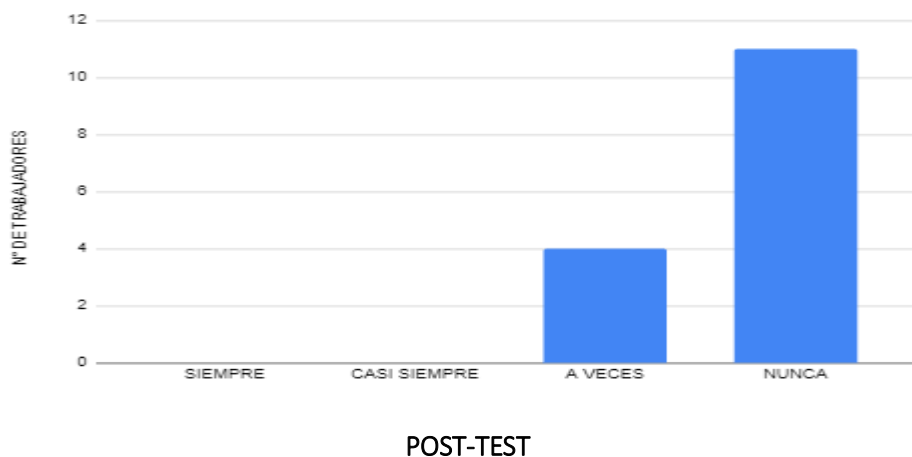
En el resultado del Pos-Test se puede evidenciar que ninguna persona ha presentado este síntoma fisiológico en respuesta como siempre, 2 trabajadores casi siempre presentan el síntoma, 9 personas a veces lo han presentado y 4 trabajadores no han vuelto a presentar el síntoma.

Al revisar los resultados se puede interpretar que después de la intervención realizada a los trabajadores de una Empresa Domiciliaria en Valledupar, disminuyeron los síntomas fisiológicos de dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. La respuesta siempre, disminuyó de 2 a 0 personas. La respuesta casi siempre, disminuyó de 6 a 2 personas, en la respuesta a veces aumento de 6 a 8 y en la respuesta nunca aumento de 2 a 4. Quiere decir que aumentaron el número de personas que disminuyeron los síntomas con las estrategias de afrontamiento brindadas.

*Grafico 3. P2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.*



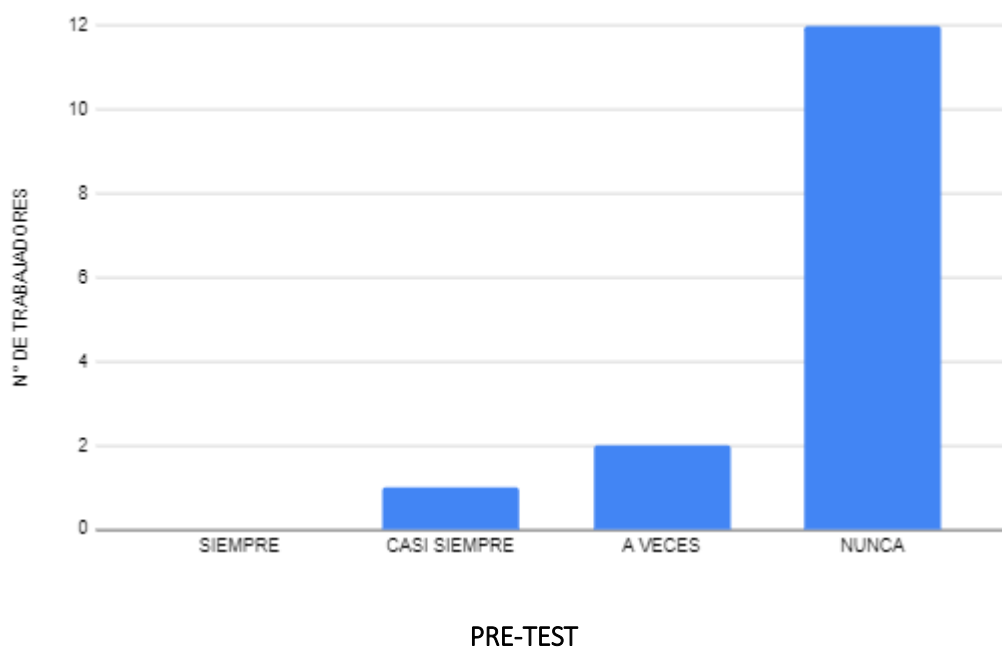
Esta grafica representa el número de personas que respondieron ante la presentación del síntoma en sus vidas, en la respuesta siempre, ninguna persona está presentando Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. En casi siempre, 1 persona, a veces, 5 trabajadores están presentando el síntoma y 9 personas nunca, ha sentido este síntoma fisiológico.



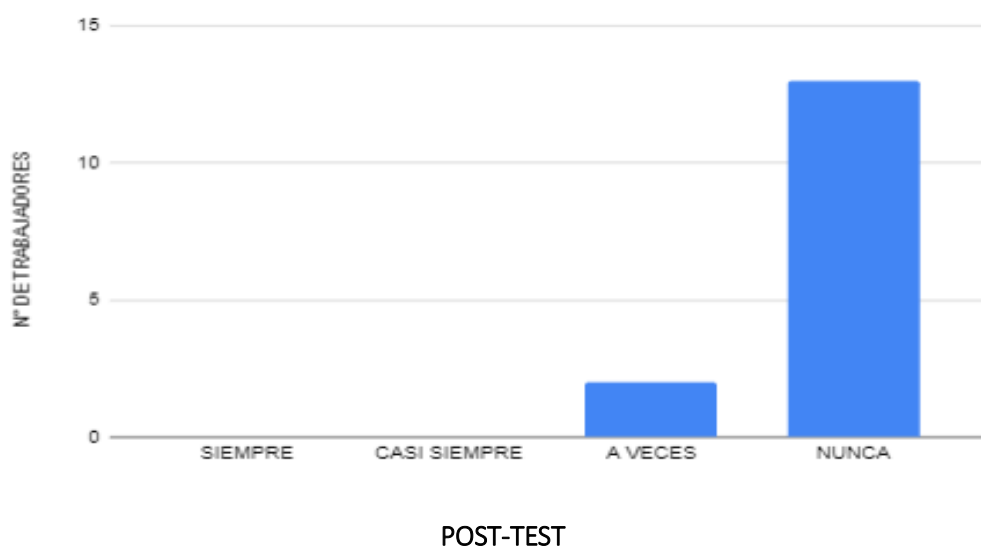
En esta gráfica se puede observar que en respuesta a siempre y casi siempre no existen personas que presenten el síntoma, por otro lado 4 personas a veces, presentan Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. Y 11 personas nunca han presentado ese síntoma en sus funciones laborales.

Comparando las gráficas en Pre-Test y Post-Test la respuesta casi siempre disminuyó de 1 a 0, en respuesta a veces aumentó de 4 a 5 y aumento de 9 a 11 trabajadores que nunca han vuelto a presentar este síntoma en su función laboral.

*Grafico 4. P3. Problemas respiratorios.*



La grafica muestra en cuanto a problemas respiratorios 0 personas respondieron en respuesta a siempre, 1 persona en casi siempre, 2 personas en a veces y 12 personas nunca ha sentido este síntoma fisiológico.

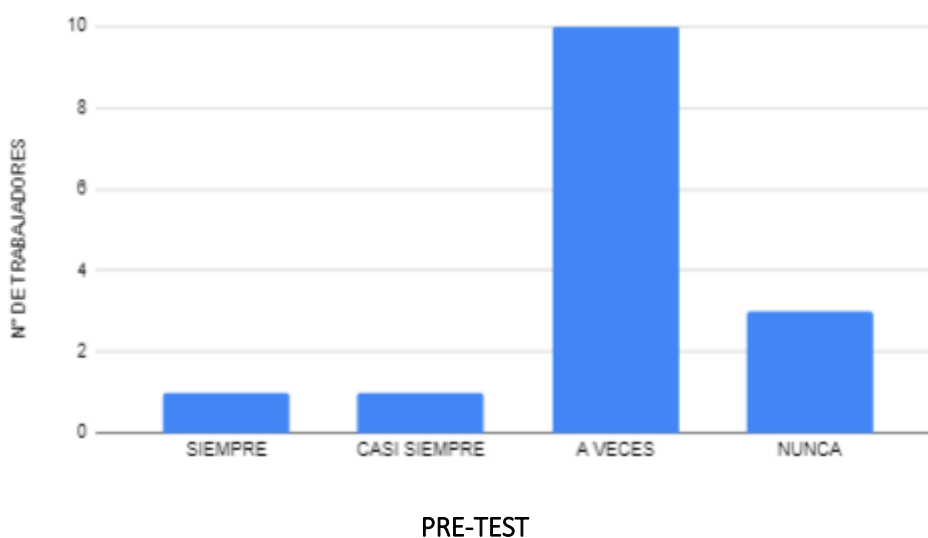




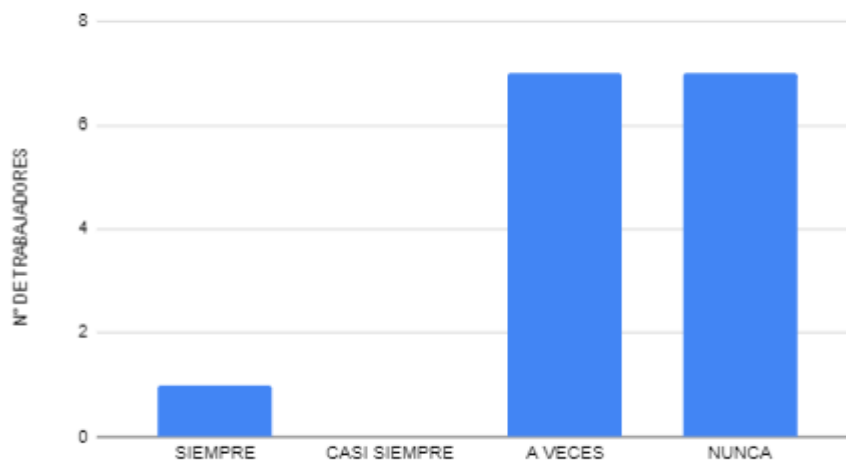
Se puede observar que en respuesta a siempre y casi siempre no hay trabajadores que presenten el síntoma de problemas respiratorios, en respuesta a veces 2 personas y 13 personas nunca volvieron a sentir el síntoma fisiológico.

Al comprar los resultados de las gráficas de Pre-Test y Post-Test se puede evidenciar que disminuyo el síntoma ya que en respuesta a siempre y casi siempre no hay personas, en la respuesta a veces, disminuyo de 2 a 1, y aumentaron de 12 a 13 el número de trabajadores que nunca han vuelto a sentir problemas para respirar en sus funciones laborales.

*Grafico 5. P4. Dolor de cabeza.*



Observando la gráfica podemos concluir que 1 persona siempre presenta dolor de cabeza en su área laboral, en respuesta a casi siempre 1 trabajador, 10 personas a veces presentan el síntoma y 3 nunca han presentado dolor de cabeza.

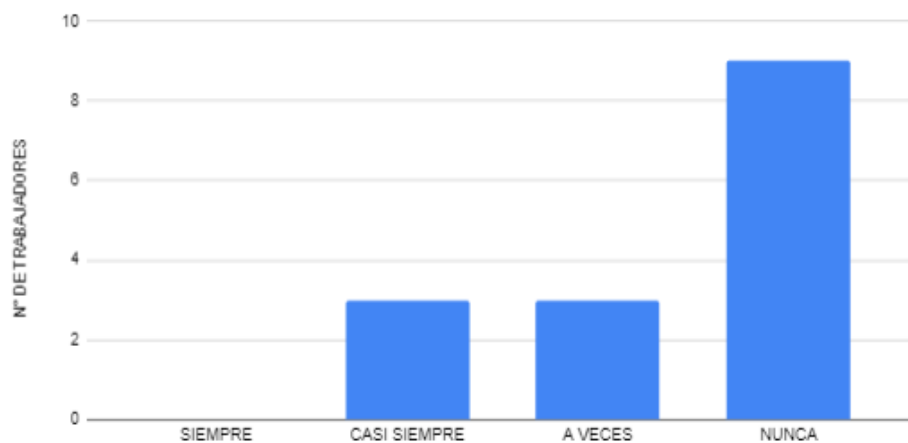


#### POST-TEST

En esta grafica se evidencia que 1 persona siempre ha presentado dolor de cabeza, en respuesta a casi siempre no hay trabajadores, 7 trabajadores a veces presentan el síntoma y 7 personas nunca han sentido dolor de cabeza mientras laboran.

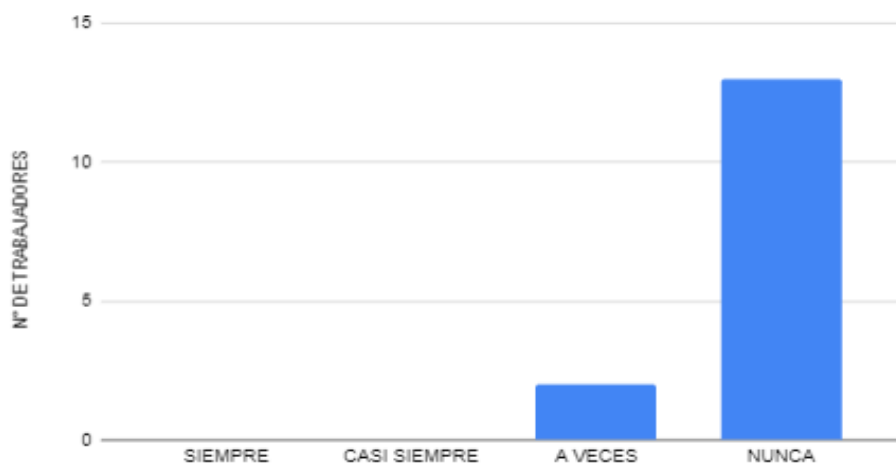
Después de la intervención se aplicó el Post-Test a esta población, donde las gráficas al ser comparadas indican que hubo una disminución del síntoma en los trabajadores, ya que en casi siempre disminuyo de 1 a 0, a veces aumento de 7 a 10 y en respuesta a nunca aumento de 3 a 7 personas que después de recibir las estrategias de afrontamiento al estrés laboral no han vuelto a padecer el síntoma.

*Grafico 6. P5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.*



#### PRE-TEST

A través del resultado de la gráfica se puede evidenciar que no hay personas que siempre hayan tenido Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. En respuesta a casi siempre y a veces 3 trabajadores por cada respuesta presentan el síntoma, y 9 trabajadores nunca lo han tenido.



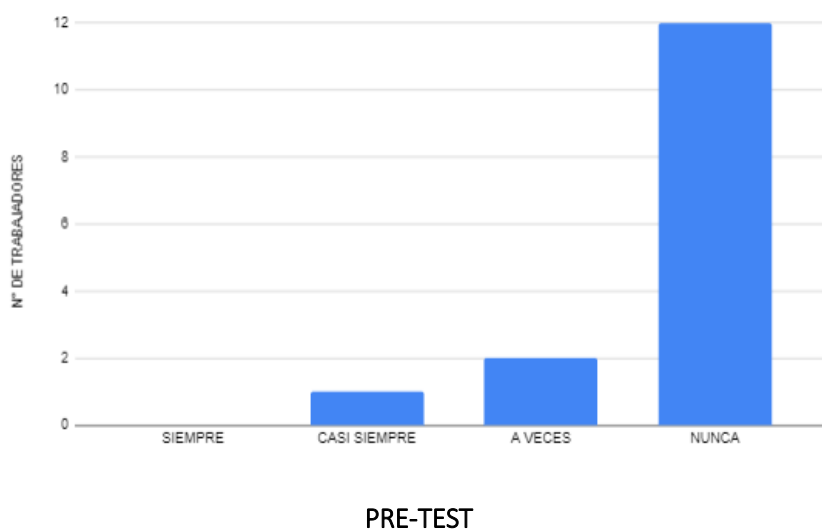
#### POST-TEST

Se puede evidenciar en esta grafica que en respuesta a siempre y casi siempre no existen trabajadores que presenten Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la

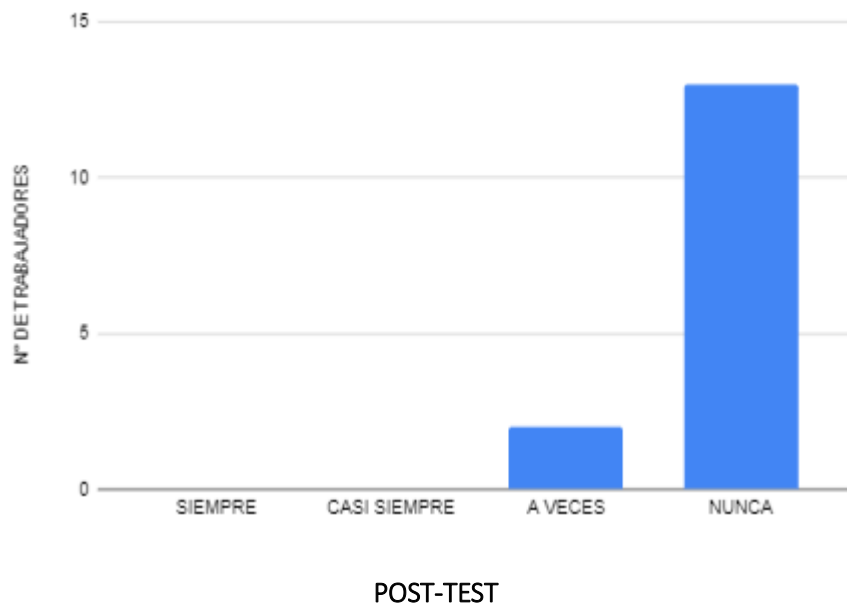
noche, 2 personas a veces los presentan y 13 personas nunca ha presentado los síntomas después de la intervención.

Al comparar los resultados del Pre-Test y Post-Test se puede afirmar que en respuesta a casi siempre disminuyo de 3 a 0, en respuesta a veces disminuyo de 3 a 1 y de 9 aumento a 13 trabajadores que nunca han vuelto a sentir dolor de cabeza mientras realizan sus funciones laborales.

*Grafico 7. P6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.*



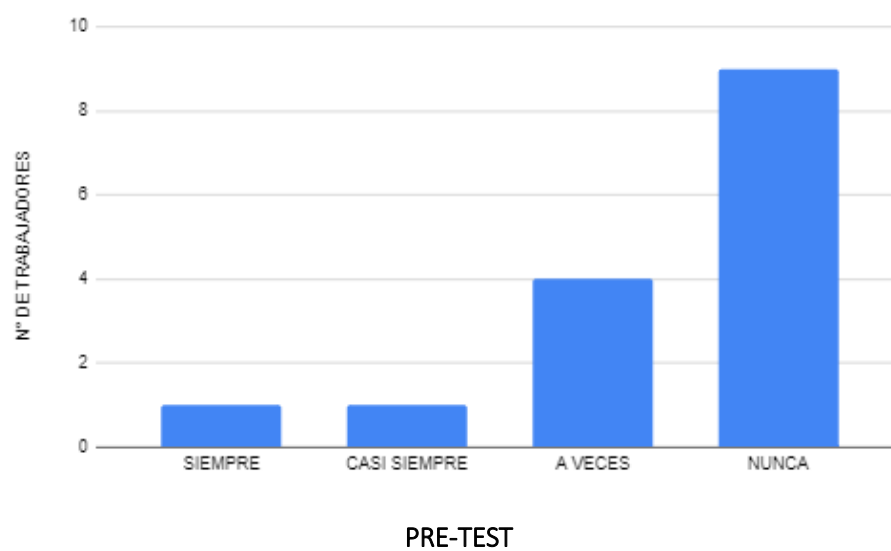
Se puede observar en el resultado de la gráfica que no existe ningún trabajador en respuesta a siempre que presente Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos. 1 persona casi siempre presenta, 2 personas a veces presentan y 12 trabajadores nunca han presentado este síntoma fisiológico.



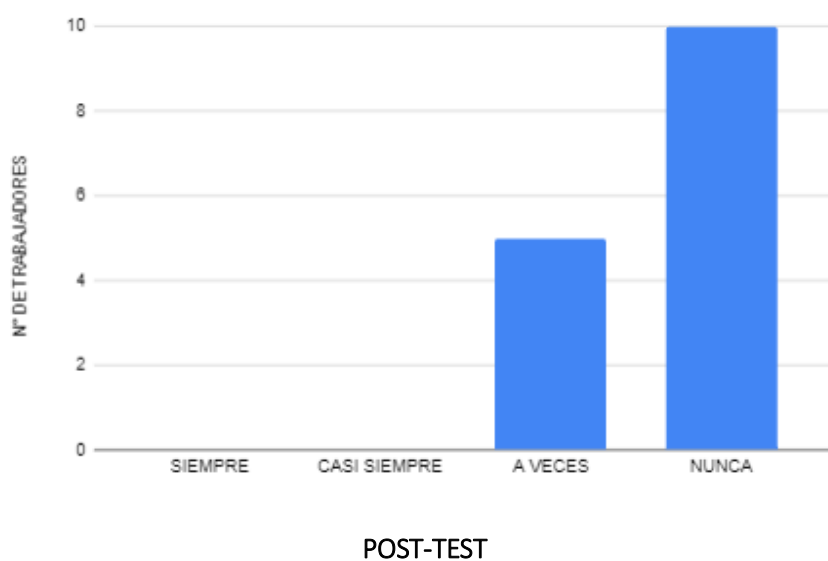
A través de lo planteado en la gráfica se puede observar que en respuesta como siempre y casi siempre hay 0 trabajadores, 2 trabajadores a veces presentan Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos. Y 13 trabajadores nunca han tenido este síntoma fisiológico mientras cumplen con sus labores.

Comparando las dos gráficas se puede evidenciar que hubo una disminución del síntoma ya que en respuesta a casi siempre disminuyó de 1 a 0, en a veces disminuyó de 2 a 1 y aumentó de 12 a 13 personas que nunca han sentido este síntoma.

Gráfico 8. P7. Cambios fuertes del apetito.



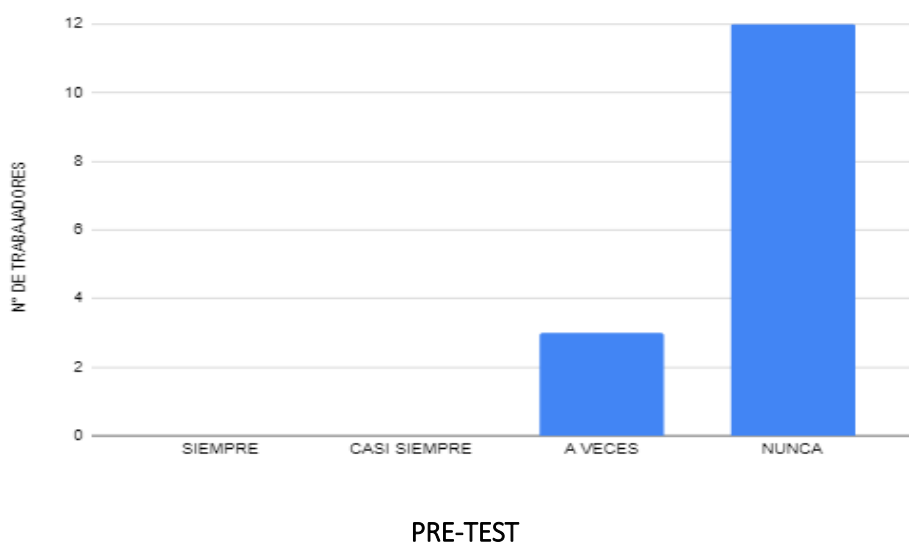
La gráfica arroja los siguientes resultados, en cuanto a la respuesta siempre y casi siempre 1 persona por respuesta presenta Cambios fuertes del apetito. 4 personas a veces lo presentan y 9 personas nunca han tenido este síntoma fisiológico.



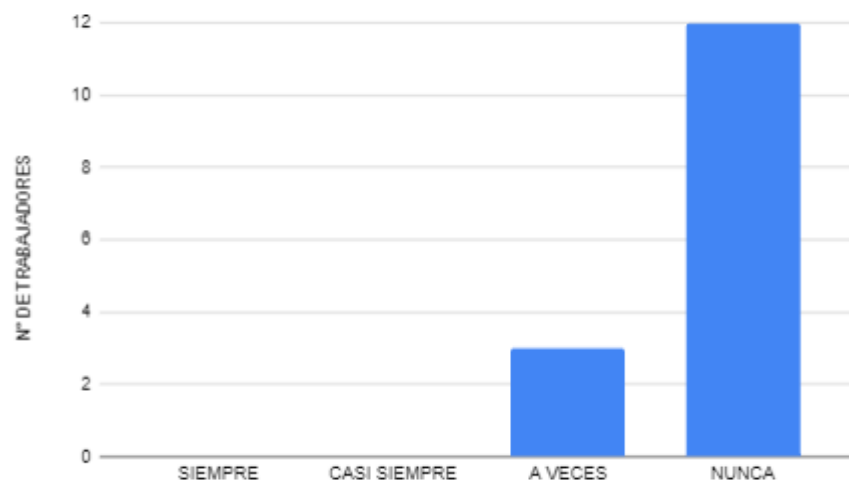
Se puede evidenciar en la gráfica que en respuesta a siempre y casi siempre no hay personas que hayan presentado Cambios fuertes del apetito, 5 personas a veces lo presentan y 10 personas nunca ha presentado este síntoma.

Al comparar las gráficas de Pre-Test y Post-Test se puede observar la disminución que presentaron los trabajadores en cuanto al síntoma, ya que en respuesta a siempre y casi siempre disminuyeron de 1 a 0, 4 aumentaron a 5 donde a veces lo presentan y 9 aumentaron a 10 trabajadores que no han presentado nunca Cambios fuertes del apetito después de la intervención.

*Grafico 9. P8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).*



Según los resultados vistos en la gráfica en respuesta a siempre y casi siempre no hay trabajadores que presenten Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez). 3 personas a veces presentan el síntomas y 12 personas nunca lo han presenciado.



#### POST-TEST

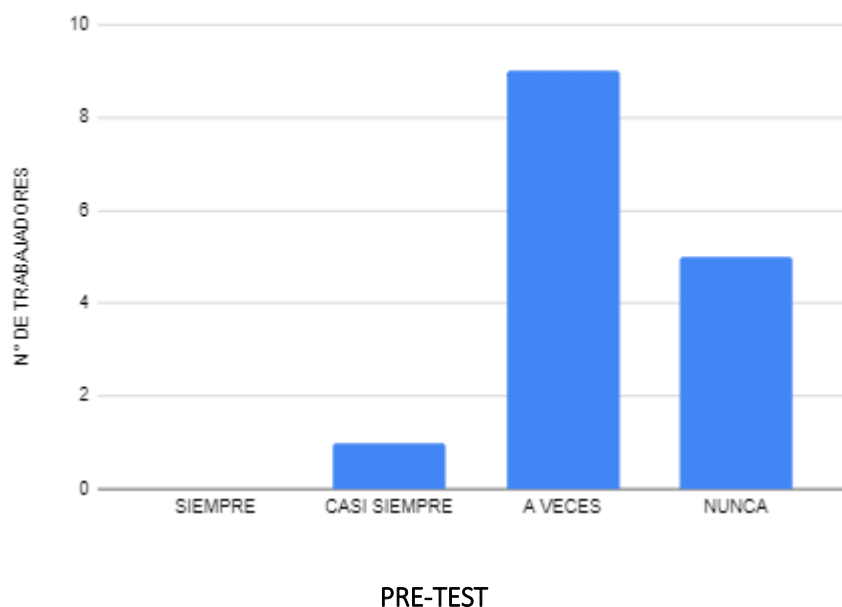
Según la gráfica se puede evidenciar que en respuesta a siempre y casi siempre no hay trabajadores que presenten Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez). 3 personas a veces presentan el síntomas y 12 personas nunca lo han presenciado.

Al observar ambas graficas se puede afirmar que los resultados se mantuvieron iguales antes y después de la intervención.

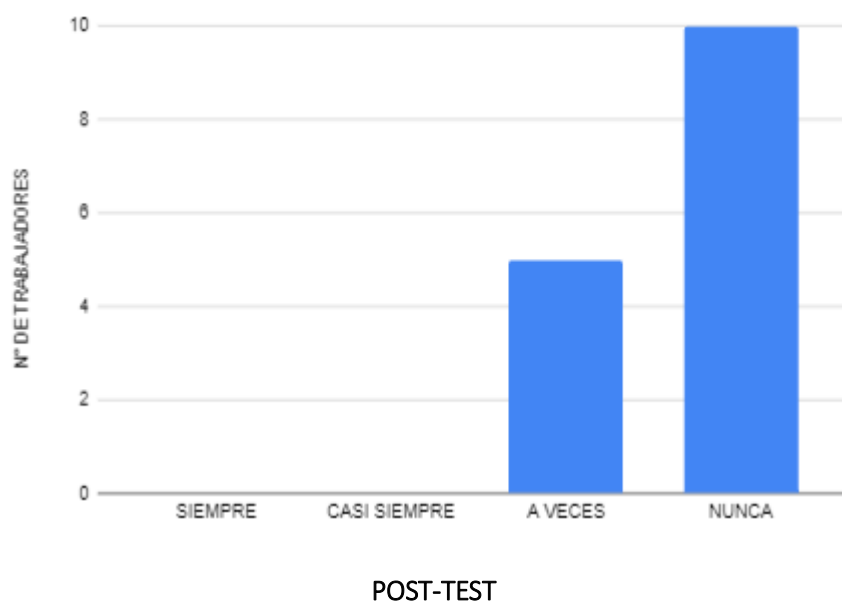


**ITEMS CORRESPONDIENTES A CATEGORIAS DE SÍNTOMAS DE  
COMPORTAMIENTO SOCIAL**

*Grafico 10. P9. Dificultad en las relaciones familiares.*



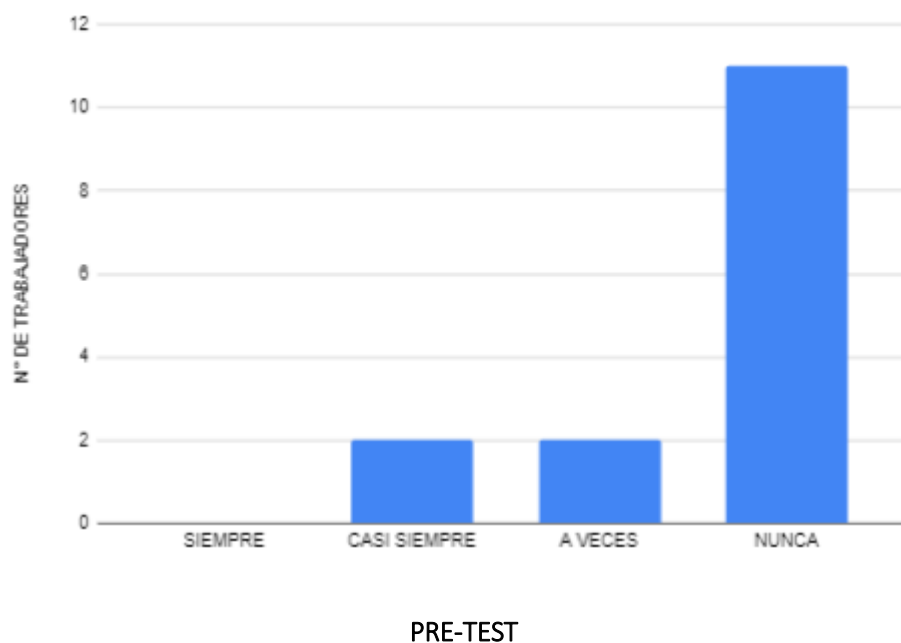
La gráfica muestra que ninguna persona en respuesta a siempre ha presentado Dificultad en las relaciones familiares. 1 persona casi siempre presenta este síntoma, 9 trabajadores a veces lo presentan y 5 nunca han tenido Dificultad en las relaciones familiares.



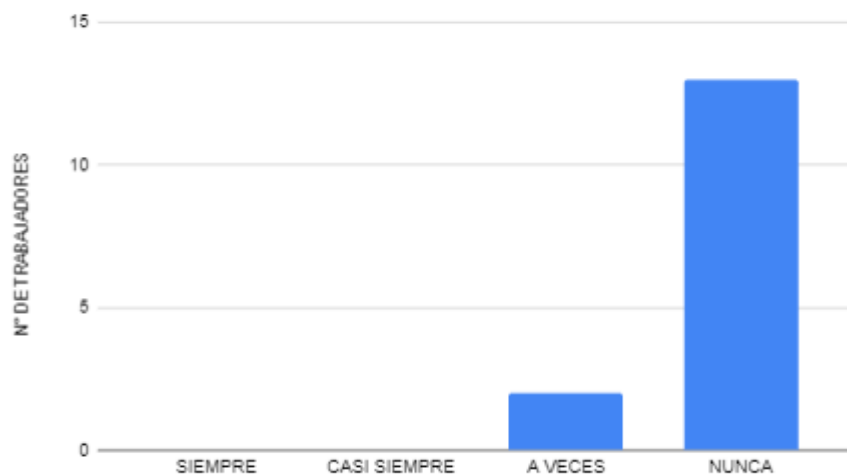
Se evidencia en la gráfica que en respuesta a siempre y casi siempre hay 0 personas que tengan Dificultad en las relaciones familiares, 5 a veces presentan el síntoma y 10 nunca ha presentado estos síntomas de comportamiento social.

Al comparar los resultados de las gráficas Pre-Test y Post-Test se puede evidenciar la disminución del síntoma, ya que en las respuestas siempre y casi siempre el 0 es representativo, la respuesta a veces disminuyó de 9 a 5 y, de 5 aumentaron a 10 personas que nunca presentan Dificultad en las relaciones familiares.

*Gráfico 11. P10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.*



Según la gráfica no hay personas en respuesta siempre que tengan Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. Para las respuestas casi siempre y a veces 2 por cada respuesta presentan el síntoma, y 11 personas nunca han tenido este síntoma de comportamiento social.

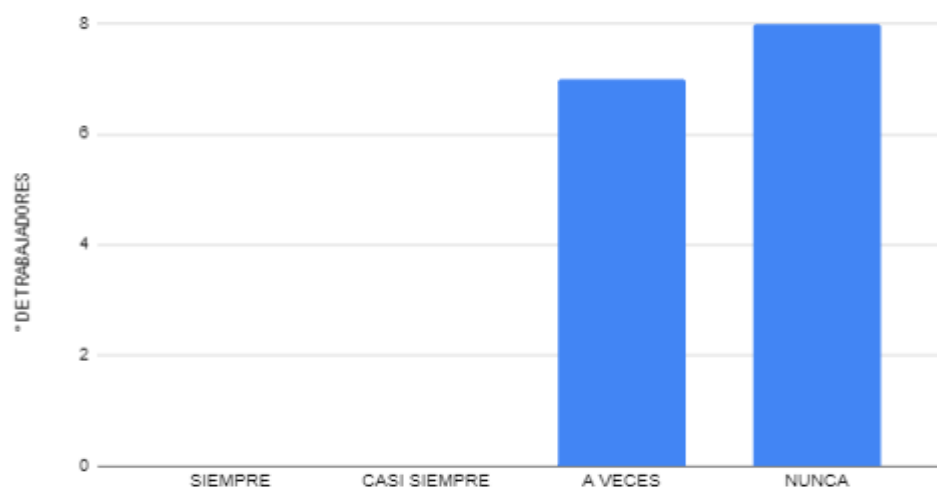


#### POST-TEST

Según la gráfica en las respuestas siempre y casi siempre no hay personas que presenten este síntoma de comportamiento social, 2 trabajadores a veces lo presentan y 13 nunca han tenido Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.

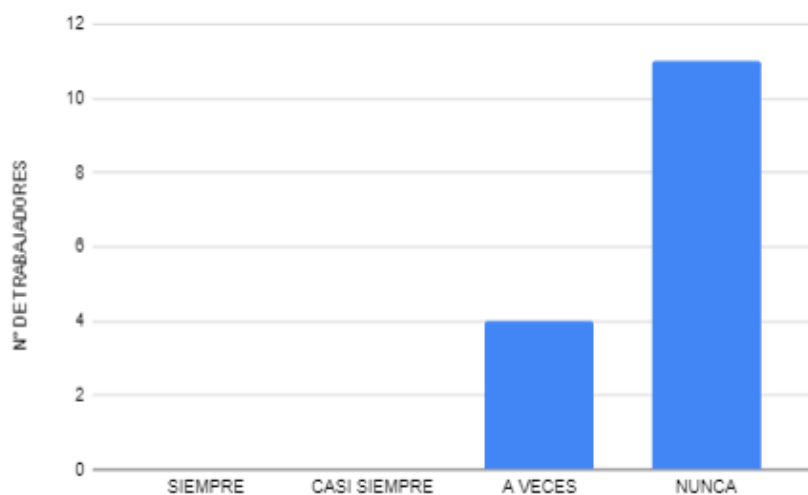
Según el resultado de las gráficas disminuyó el síntoma debido a que en respuesta a casi siempre disminuyó de 2 a 0, en a veces disminuyó de 2 a 1 y, de 11 trabajadores aumentaron a 13 que nunca ha tenido el síntoma después de la intervención psicológica.

Gráfico 12. P11. Dificultad en las relaciones con otras personas.



PRE-TEST

La gráfica muestra que en las respuestas siempre y casi siempre no hubo personas que presentaran Dificultad en las relaciones con otras personas. 7 trabajadores a veces presentan el síntoma y 8 trabajadores nunca lo han presentado.

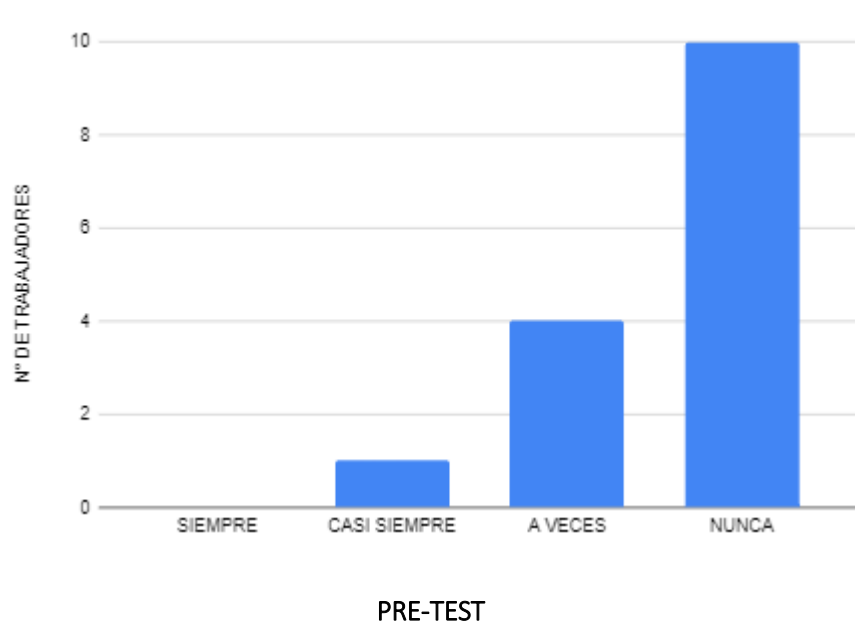


POST-TEST

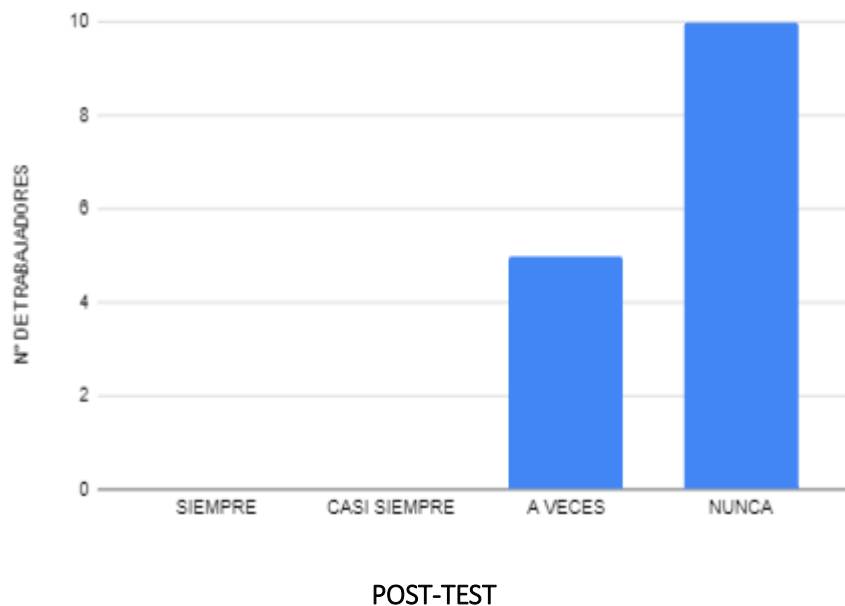
Según los resultados de la gráfica no hay personas que hayan respondido siempre y casi siempre, 4 personas a veces presentaron Dificultad en las relaciones con otras personas y 11 nunca han tenido este síntoma de comportamiento social.

Basado en los resultados de ambas gráficas se puede afirmar que la respuesta a veces disminuyó de 7 a 4 trabajadores en cuanto a presentar el síntoma y de 8 trabajadores aumentado a 11 que nunca han presentado Dificultad en las relaciones con otras personas después de entregar las estrategias de afrontamiento para el estrés.

*Gráfico 13. P12. Sensación de aislamiento y desinterés.*



Se puede evidenciar en la gráfica que no hay personas que siempre hayan tenido Sensación de aislamiento y desinterés. 1 persona casi siempre presenta el síntoma, 4 trabajadores a veces y 10 trabajadores nunca han tenido este síntoma de comportamiento social.

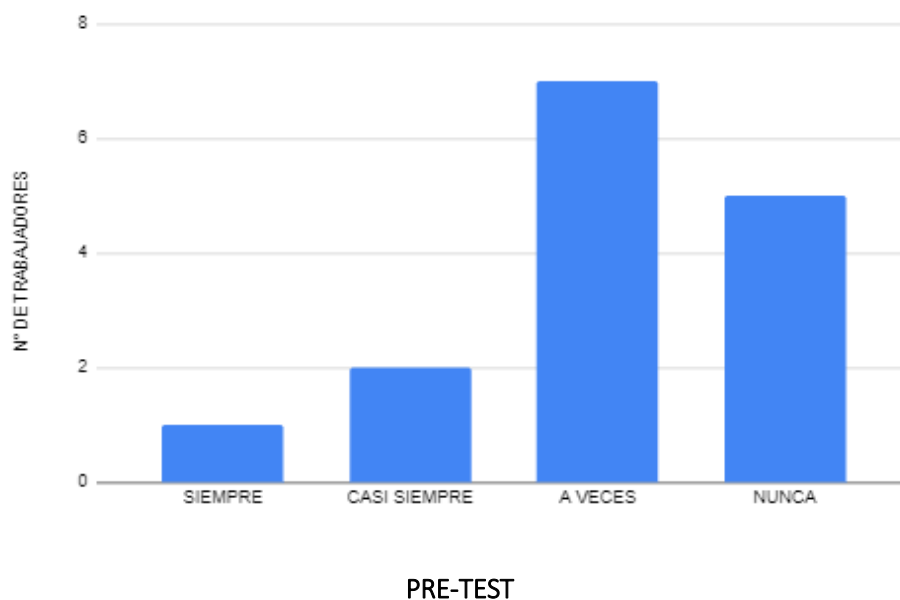


Según los resultados de la gráfica se puede interpretar que en las respuestas siempre y casi siempre los trabajadores no han tenido Sensación de aislamiento y desinterés. 5 a veces si presentan el síntoma y 10 personas nunca han tenido este síntoma de comportamiento social.

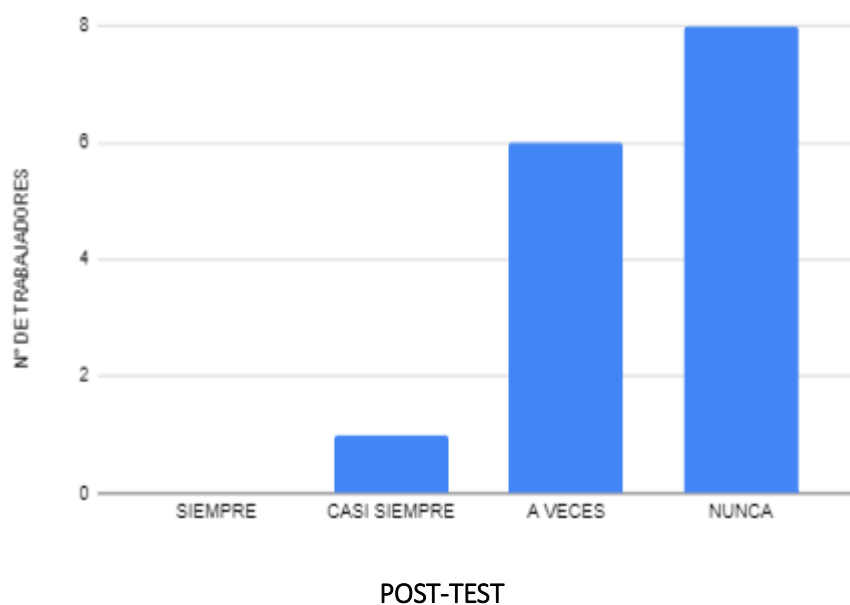
Según la comparación de las gráficas de Pre-Test y Post-Test se puede afirmar que disminuyó el síntoma de Sensación de aislamiento y desinterés en la respuesta casi siempre de 1 a 0, en a veces aumentó de 4 a 5 y se mantuvo en las demás respuestas.

**ITEMS CORRESPONDIENTES A CATEGORIAS DE SÍNTOMAS INTELECTUALES Y  
LABORALES**

Gráfico 14. P13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.



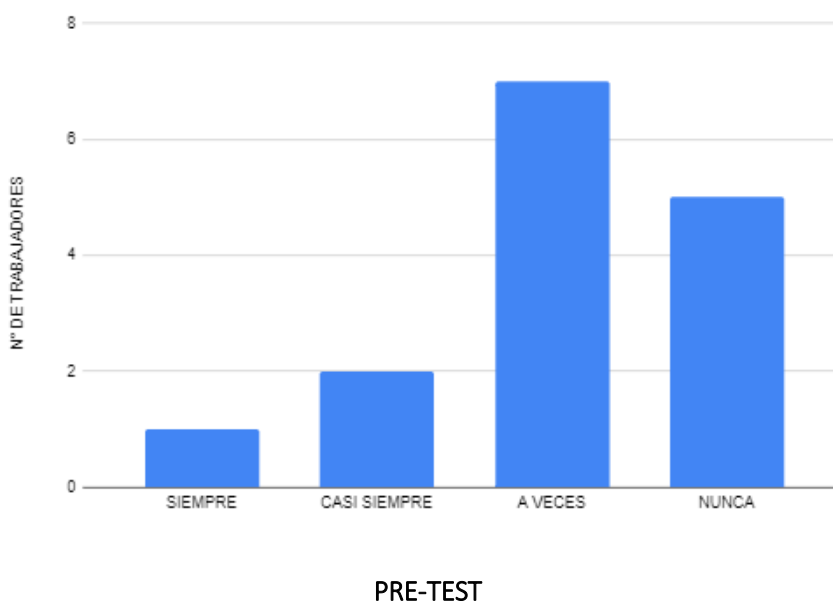
Según los resultados en la gráfica en cuanto a respuesta de siempre 1 persona presenta Sentimiento de sobrecarga de trabajo. 2 personas casi siempre, 7 personas a veces presentan este síntoma intelectual y laboral y 5 personas nunca han tenido el síntoma.



A través de la gráfica se puede evidenciar que no hay personas que tengan siempre Sentimiento de sobrecarga de trabajo. 1 persona casi siempre presenta el síntoma, 6 a veces y 8 personas nunca han presentado Sentimiento de sobrecarga de trabajo en sus funciones diarias.

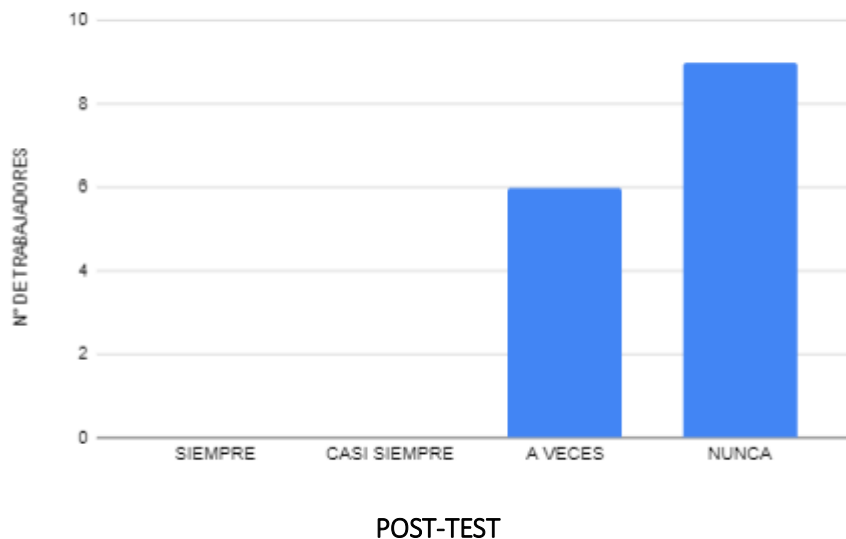
Basado en las respuestas de las gráficas hubo una disminución del síntoma en los trabajadores que respondieron siempre de 1 a 0, en casi siempre disminuyo de 2 a 1, en respuesta a veces de 7 a 6 y, de 5 trabajadores aumentó a 8 que nunca han sentido estos síntomas intelectuales y laborales.

*Grafico 15. P14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.*



Se evidencia en la gráfica que 1 persona siempre tiene Dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes. 2 trabajadores casi siempre, 7 personas a veces presentan el síntoma y, 5 nunca han presentado Dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes en sus funciones diarias.

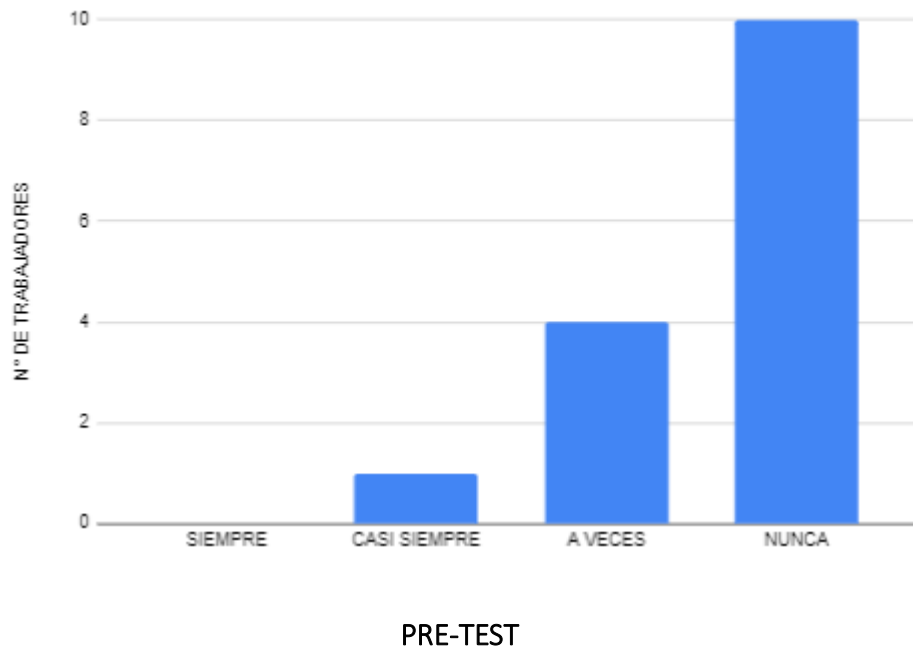




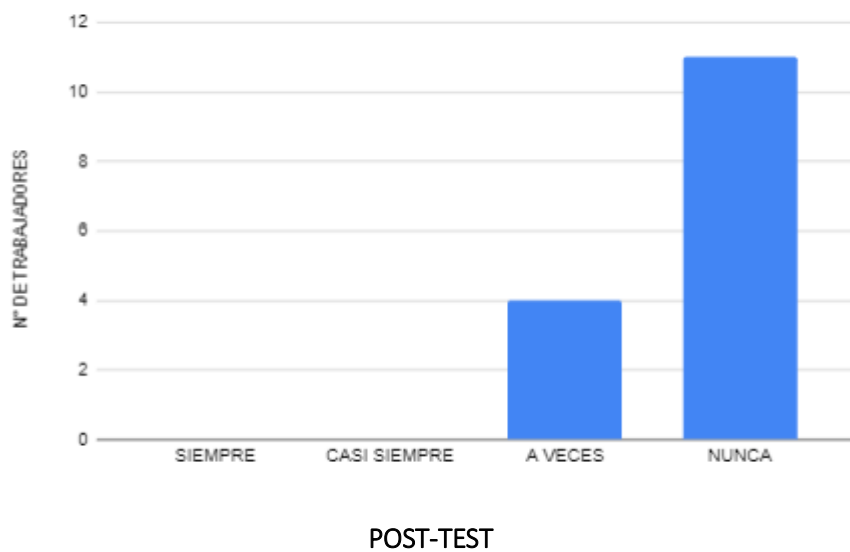
Según la gráfica en las respuestas siempre y casi siempre no hay personas que tengan Dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes en sus funciones diarias. 6 trabajadores a veces presentan el síntoma y 9 trabajadores nunca lo han presentado.

Al comparar los resultados de ambas gráficas se puede observar que han disminuido los síntomas en los trabajadores ya que en siempre disminuyó de 1 a 0, en casi siempre disminuyó de 2 a 0, en a veces de 7 a 6 y, 5 trabajadores aumentaron a 9 que nunca han tenido Dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes, todos estos resultados son producto de la intervención psicológica que se llevó a cabo con todos los trabajadores.

Grafico 16. P15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.



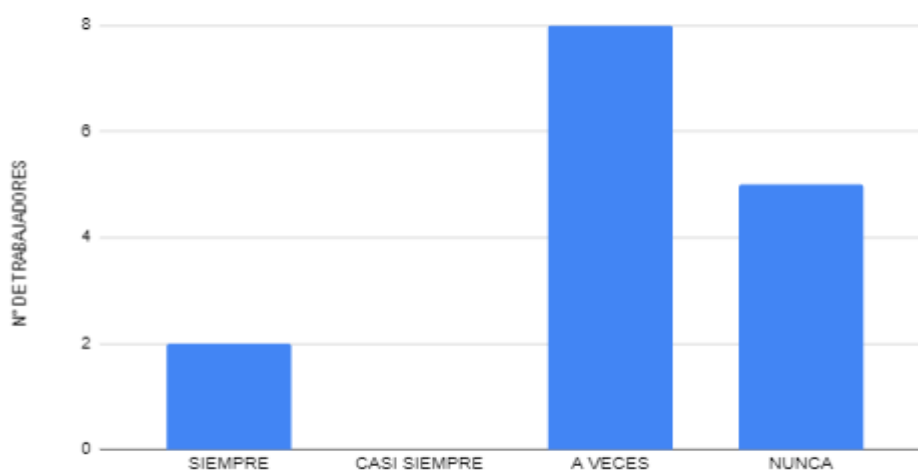
La gráfica muestra que no hay personas que siempre han tenido Aumento en el número de accidentes de trabajo. 1 persona responde que casi siempre, 4 trabajadores a veces y 10 nunca han tenido Aumento en el número de accidentes de trabajo.



Según la gráfica los trabajadores en respuesta a siempre y casi siempre en 0, 4 trabajadores a veces tienen. Aumento en el número de accidentes de trabajo y, 11 nunca han tenido este síntoma.

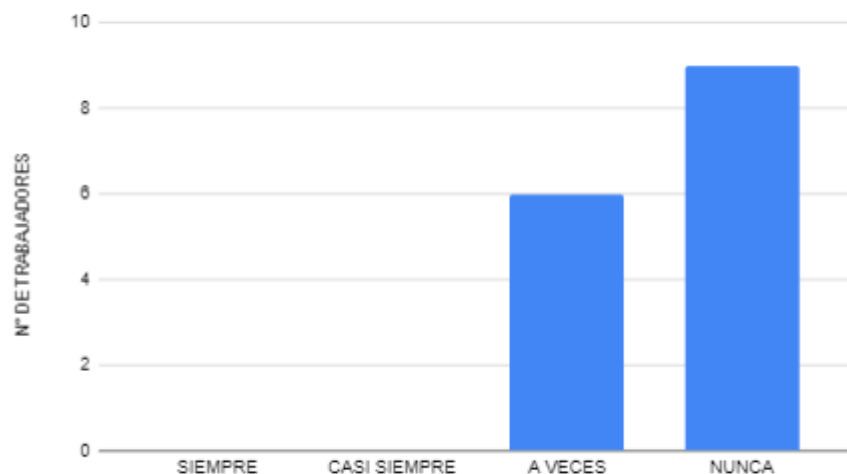
Según el resultado de las gráficas la respuesta casi siempre disminuyó de 1 a 0, la respuesta a veces de mantuvo y, de 10 trabajadores aumento a 11 trabajadores que nunca han tenido Aumento en el número de accidentes de trabajo. Es decir, que después de la intervención si disminuyó el síntoma en los trabajadores.

*Grafico 17. P16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.*



PRE-TEST

Según los resultados de la gráfica se puede evidenciar que en respuesta 2 trabajadores siempre tienen Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. 8 a veces y, 5 nunca han tenido estos síntomas intelectuales y laborales.

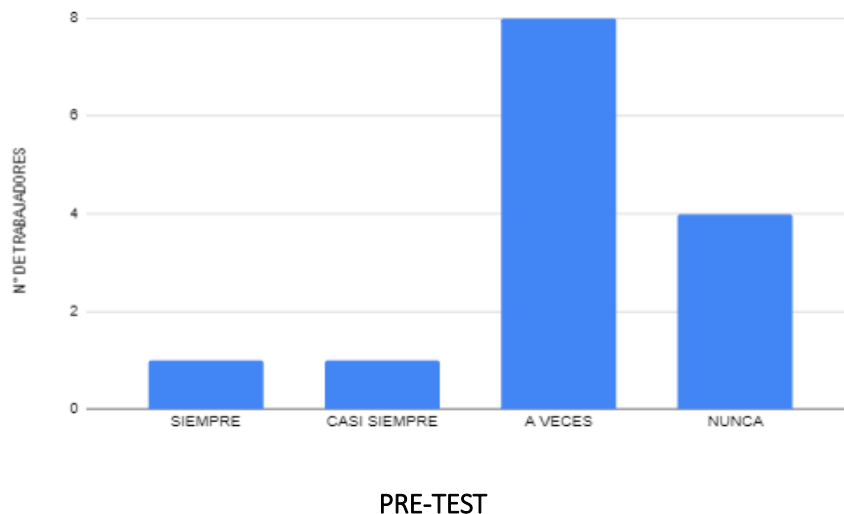


#### POST-TEST

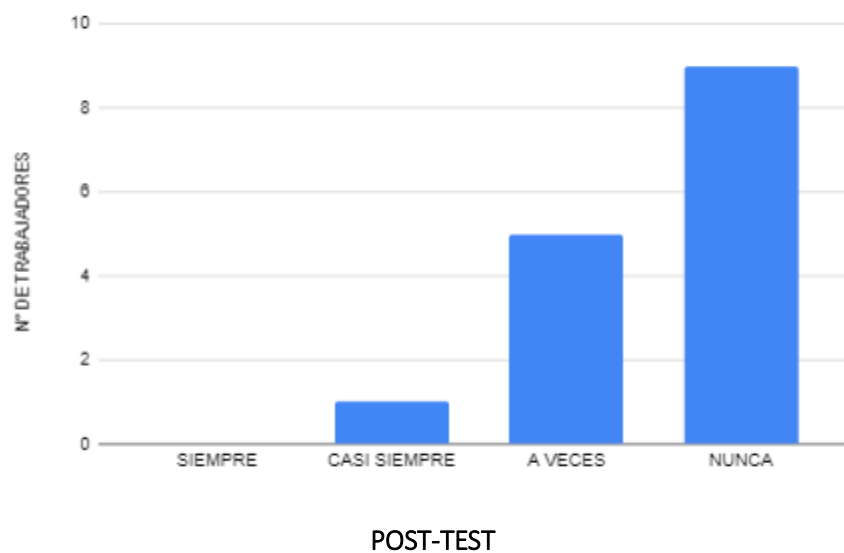
Según la gráfica en respuesta a siempre y casi siempre no hay trabajadores que presenten Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. 6 a veces presentan los síntomas y 9 nunca los han presentado.

Al comparar el resultado de las gráficas se puede observar que en respuesta casi siempre y siempre disminuyeron a 0, a veces disminuyó de 8 a 6 y, de 5 trabajadores aumentaron a 9 que nunca han presentado Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. Quiere decir que la intervención psicológica ha causado efectos positivos en los trabajadores de una empresa domiciliaria en Valledupar.

*Grafico 18. P17. Cansancio, tedio o desgano.*



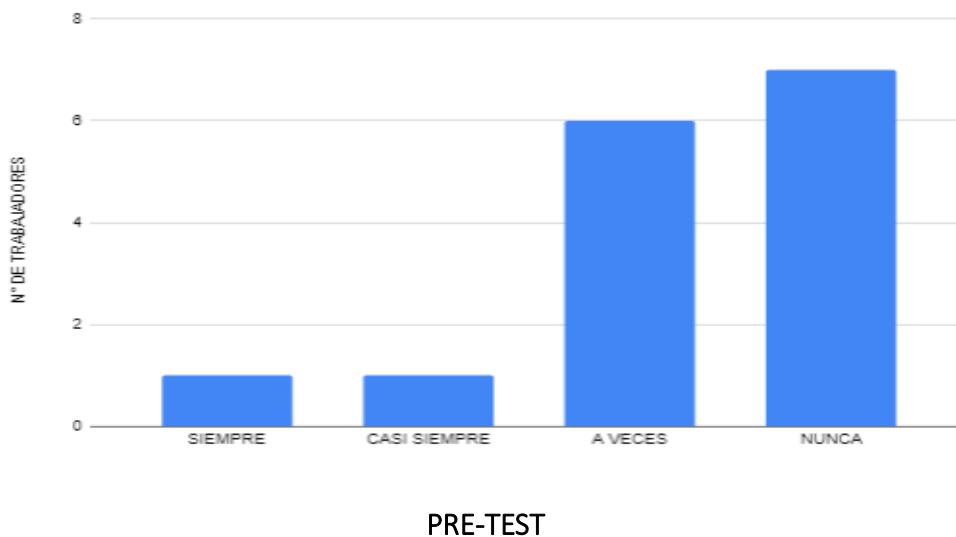
La gráfica muestra que en respuesta a siempre y casi siempre 1 trabajador por cada respuesta presenta Cansancio, tedio o desgano. O personas a veces y, 4 nunca han tenido estos síntomas.



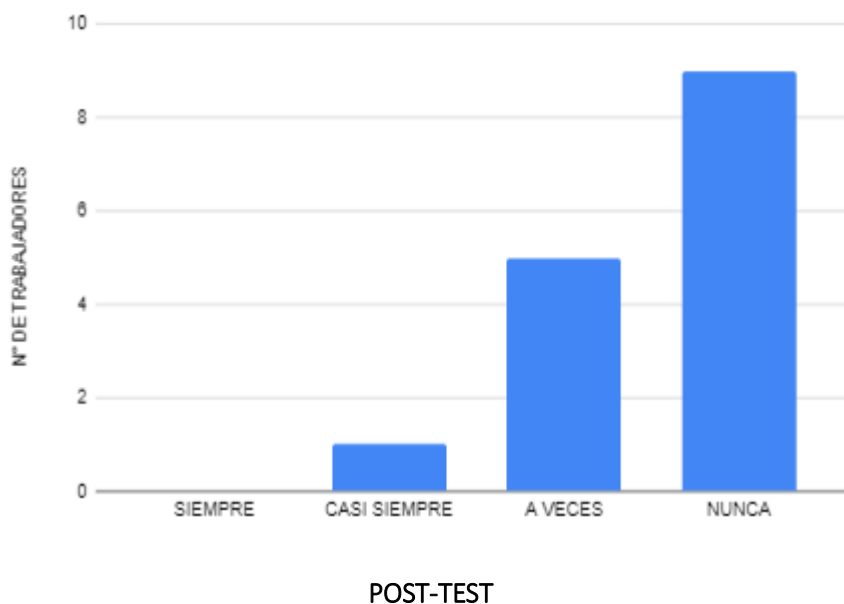
Según las respuestas de esta gráfica, la opción siempre está en 0 porque no hay trabajadores que presenten los síntomas de esa manera. 1 trabajador casi siempre presenta Cansancio, tedio o desgano, 5 personas a veces y, 9 personas nunca han tenido estos síntomas.

Según los resultados de las gráficas la respuesta siempre en los trabajadores disminuyó de 1 a 0, la respuesta casi siempre se mantuvo igual, la respuesta a veces disminuyó de 8 a 5, y de 4 trabajadores aumentaron a 9 que nunca han presentado Cansancio, tedio o desgano en sus funciones laborales.

*Grafico 19. P18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.*



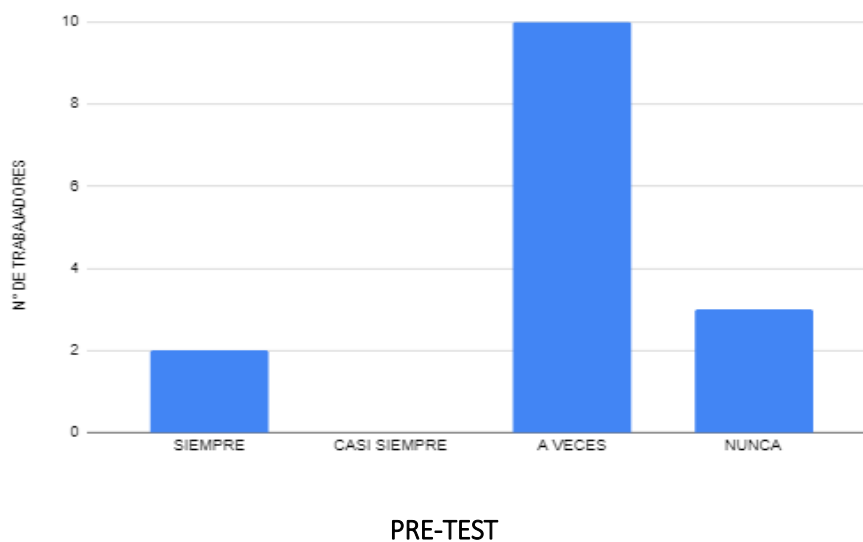
Según la gráfica 1 trabajador siempre tiene Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. 1 casi siempre, 6 a veces presentan los síntomas y 7 nunca lo han tenido.



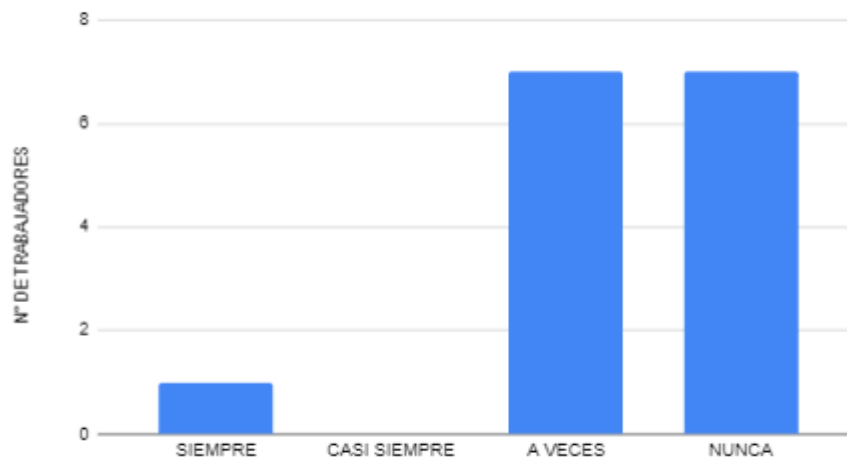
La gráfica muestra que no hay personas que hayan respondido siempre ante tener síntomas de Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, 1 personas casi siempre los tiene, 5 personas a veces y, 9 personas nunca han tenido los síntomas.

Según los resultados en ambas gráficas la respuesta siempre disminuyó de 1 a 0, la respuesta casi siempre se mantuvo igual, la respuesta a veces disminuyó de 6 a 5 y, de 7 trabajadores aumentaron a 9 que nunca han presentado estos síntomas de Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad en sus funciones laborales.

*Gráfico 20. P19. Deseo de no asistir al trabajo.*



Los resultados de la gráfica explican que 2 personas siempre tienen Deseo de no asistir al trabajo. 10 trabajadores a veces y 3 personas nunca han tenido este síntoma.

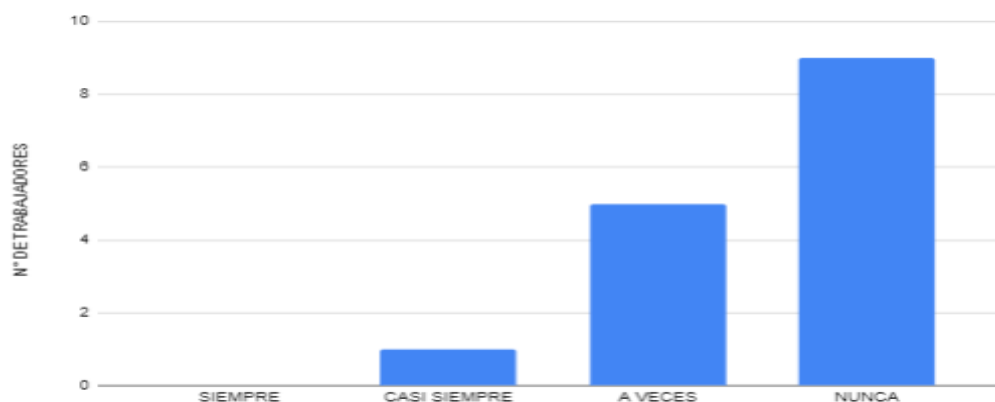


POST-TEST

La gráfica muestra que 1 persona siempre tiene deseo de no asistir al trabajo, 7 trabajadores a veces y, 7 nunca han tenido estos síntomas intelectuales y laborales.

Basado en los resultados de ambas gráficas se puede evidenciar que la respuesta siempre disminuyó de 2 trabajadores a 1, la respuesta casi siempre se mantuvo igual, la respuesta a veces aumento de 7 a 10 y, de 3 trabajadores aumentaron a 7 que nunca ha tenido el síntoma de Deseo de no asistir al trabajo. Gracias a las estrategias de afrontamiento ante el estrés que se les entregaron en la intervención.

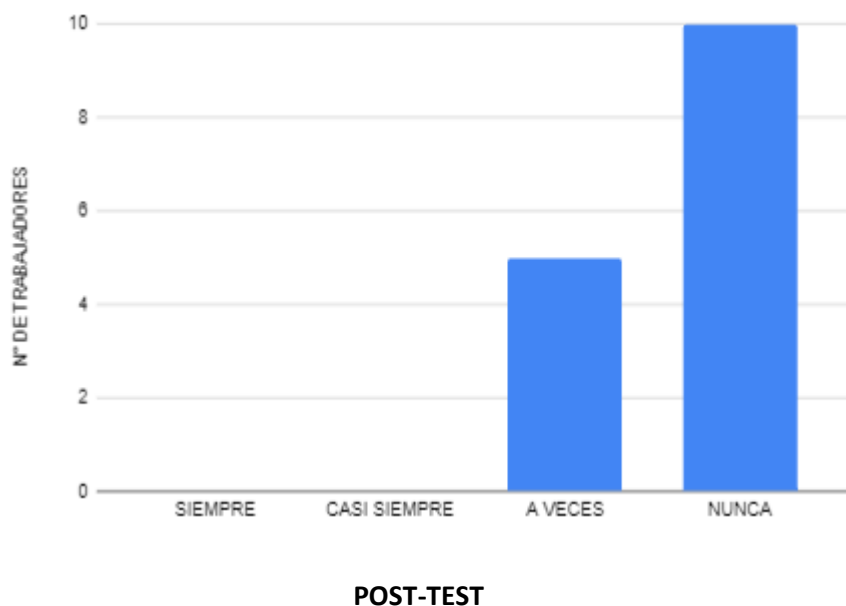
*Gráfico 21. P20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.*



PRE-TEST



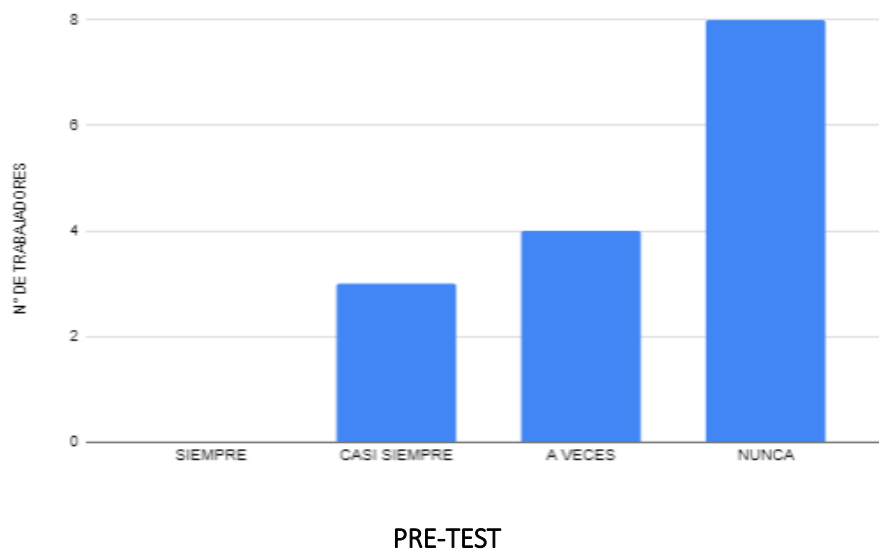
Según la gráfica 1 trabajador casi siempre tiene Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace. 5 trabajadores a veces presentan este síntoma y, 9 personas nunca lo han tenido.



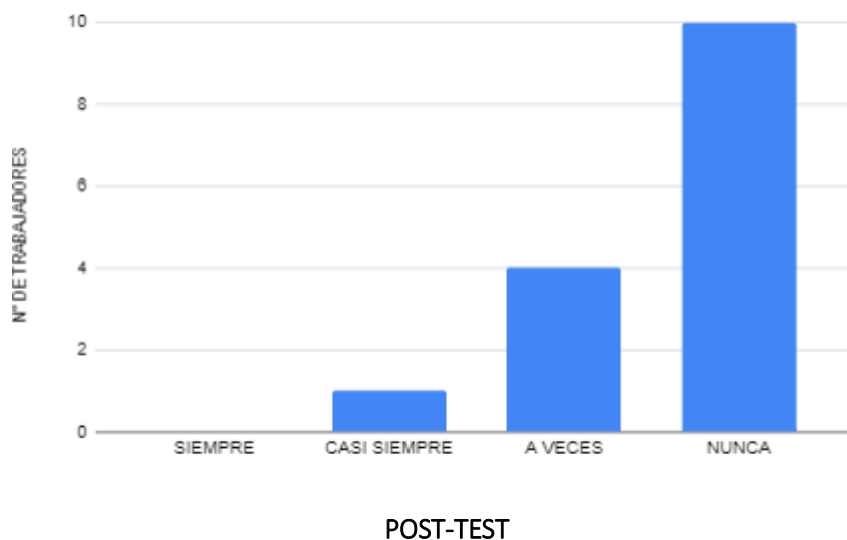
Según las gráficas no hay trabajadores que hayan respondido en siempre y casi siempre en cuanto a tener síntomas de Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, 5 a veces presentan el síntoma y, 10 trabajadores nunca han tenido Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.

Según la comparación de los resultados en ambas gráficas, la respuesta casi siempre disminuyó de 1 a 0 trabajador, a veces de mantuvo con los mismos trabajadores, y de 8 personas aumento a 10 que nunca han tenido síntoma de Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.

Grafico 22. P21. Dificultad para tomar decisiones.



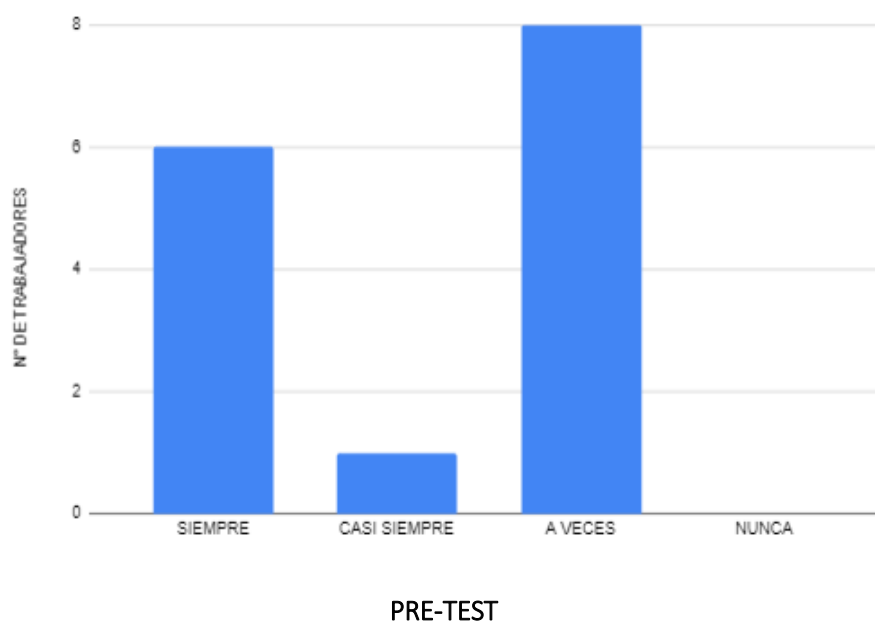
Los resultados de la gráfica muestran que 3 personas casi siempre presentan Dificultad para tomar decisiones. 4 personas a veces y, 8 personas nunca han presentado estos síntomas intelectuales y laborales.



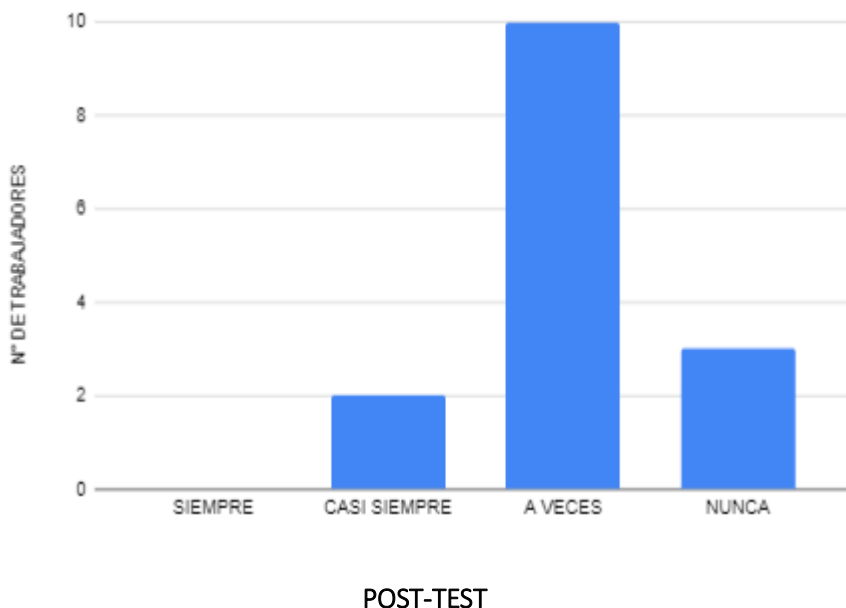
Según la gráfica 1 persona casi siempre presenta Dificultad para tomar decisiones. 4 personas a veces, y 10 personas nunca han tenido Dificultad para tomar decisiones.

Basado en los resultados de las dos gráficas de Pre-Test y Post-Test, la respuesta casi siempre disminuyó de 3 trabajadores a 1, la respuesta a veces de mantuvo en 4 personas y, de 8 trabajadores aumentó a 10 que nunca han presentado Dificultad para tomar decisiones, todo esto gracias a las estrategias de afrontamiento para el estrés que se les entrego en la intervención.

*Gráfico 23. P22. Deseo de cambiar de empleo.*



La gráfica muestra en su resultado que 6 personas siempre Desean de cambiar de empleo, 1 persona casi siempre, y 8 trabajadores a veces



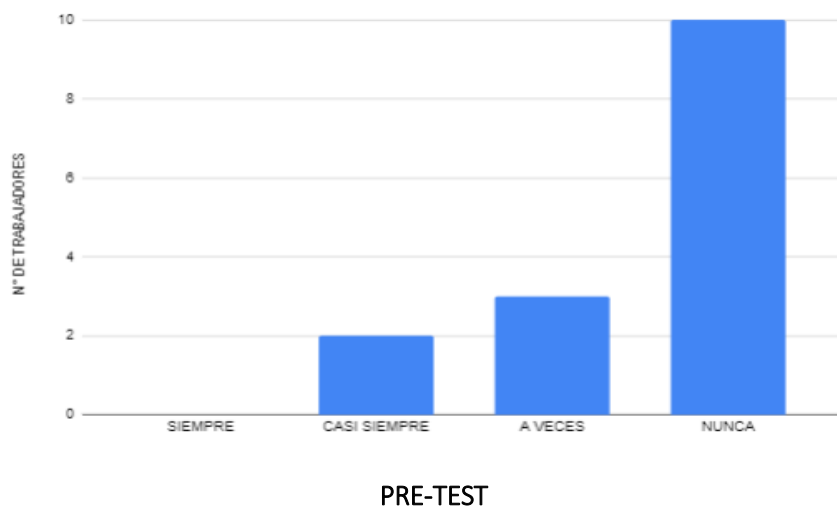
Según la gráfica no hay personas que siempre desee cambiar de empleo, 2 trabajadores aun presentan el síntoma, 10 a veces desean cambiar de empleo y 3 nunca quisieran cambiar de empleo.

Los resultados de las dos gráficas reflejan los cambios o disminución en los síntomas intelectuales y laborales específicamente en el ítem desear cambiar de empleo. En la respuesta de siempre disminuyo de 6 a 0 trabajadores, en la respuesta casi siempre aumento de 1 a 2 trabajadores. En la respuesta a veces aumento de 8 a 10 trabajadores y de 0 trabajadores aumento a 3 que nunca desean cambiar de empleo. Esto quiere decir que la intervención ayudo a que muchos trabajadores centraran más sus mentas en el bienestar psicológico y físico para poder brindar afecto a sus familias, prevenir accidentes y tener una mejor calidad de vida.

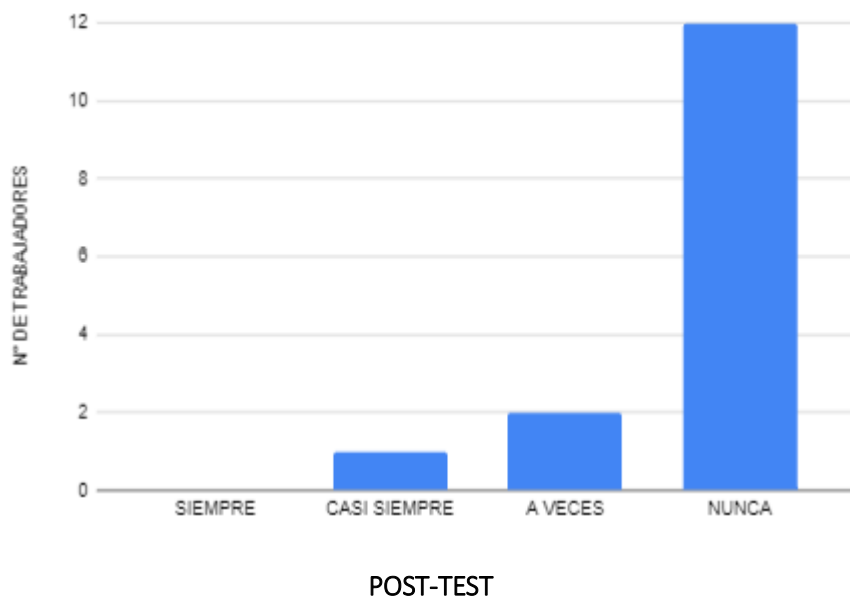
## ITEMS CORRESPONDIENTES A CATEGORIAS DE SÍNTOMAS

### PSICOEMOCIONALES

Gráfico 24. P23. Sentimiento de soledad y miedo.



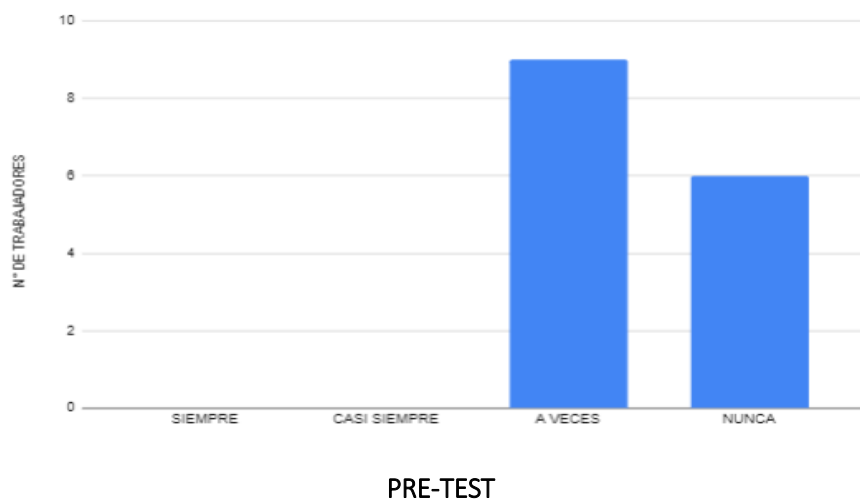
Se evidencia en la gráfica que 2 personas casi siempre tienen Sentimiento de soledad y miedo. 3 personas a veces tienen el síntoma y 10 nunca han tenido Sentimiento de soledad y miedo.



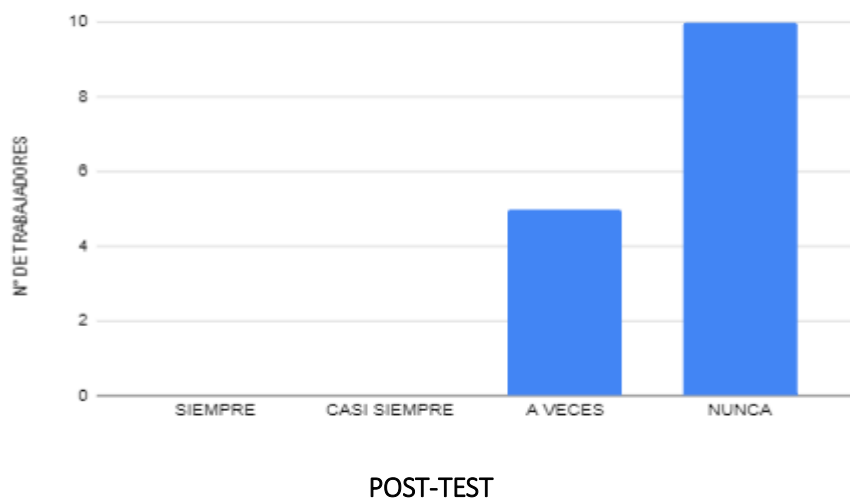
Según la gráfica 1 persona casi siempre tiene Sentimiento de soledad y miedo. 2 trabajadores a veces, y 12 nunca han tenido este síntoma.

Al comparar los resultados finales, se puede afirmar que la respuesta de casi siempre disminuyó de 2 personas a 1, la respuesta a veces disminuyó de 3 a 2 personas y, de 10 personas aumentó a 12 que nunca han tenido Sentimiento de soledad y miedo. Esto quiere decir que las estrategias brindadas han traído resultados positivos para los trabajadores de esta empresa domiciliaria en Valledupar.

*Grafico 25. P24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.*



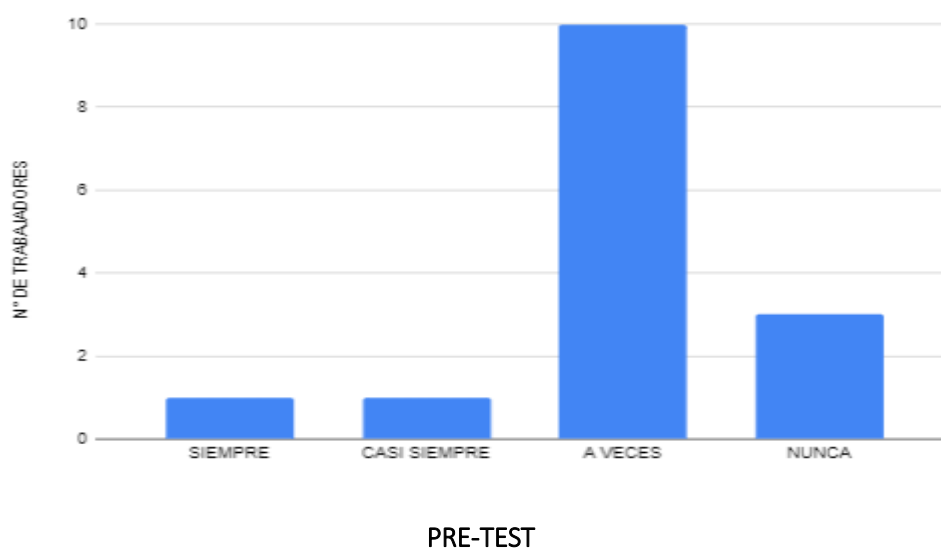
Según la gráfica en las respuestas siempre casi siempre no hay trabajadores que tengan Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, 9 trabajadores a veces tienen los síntomas y 6 personas nunca lo han tenido.



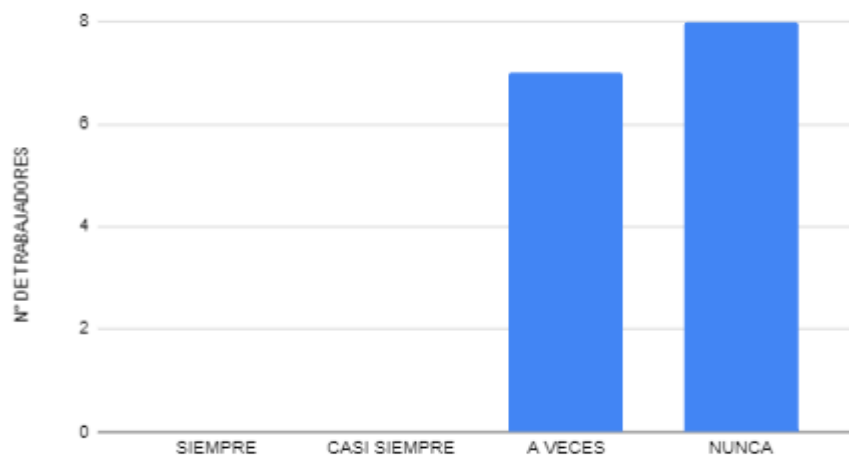
En la gráfica se evidencia que en las respuestas siempre y casi siempre no hay trabajadores que tengan Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, 5 trabajadores a veces tienen los síntomas y, 10 personas nunca los han tenido.

La comparación de las gráficas Pre-Test y Post-Test, permiten observar en la respuesta a veces disminuyeron de 9 a 5 trabajadores que presentan los síntomas, y de 6 trabajadores aumentaron a 10 que nunca han tenido Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. Todo después de recibir la intervención psicológica que ayudo a equilibrar las emociones con el fin de tener manejo ante situaciones vitales estresantes.

*Grafico 26. P25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.*



La gráfica muestra que en las respuestas siempre y casi siempre 1 trabajador de cada respuesta presenta Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. 10 trabajadores a veces y, 3 personas nunca han tenido estos síntomas.



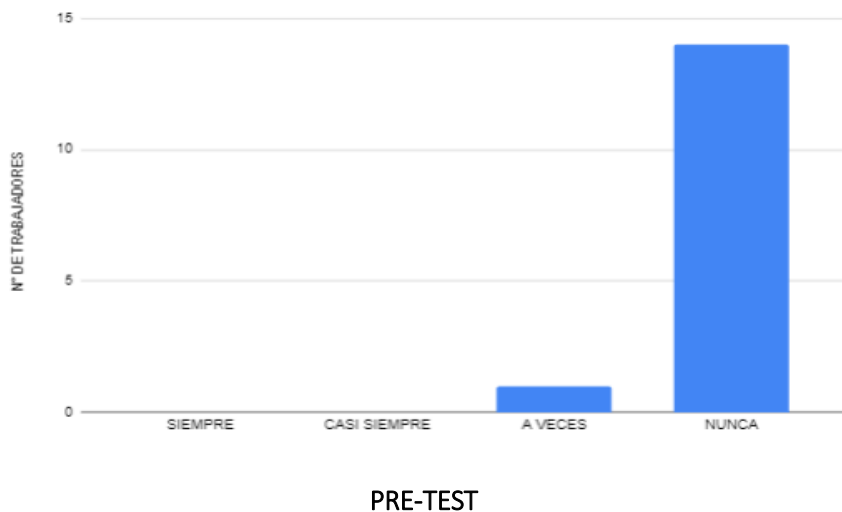
### POST-TEST

Se puede evidenciar en la gráfica que 7 personas a veces presentan Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza y 8 nunca han tenido estos síntomas.

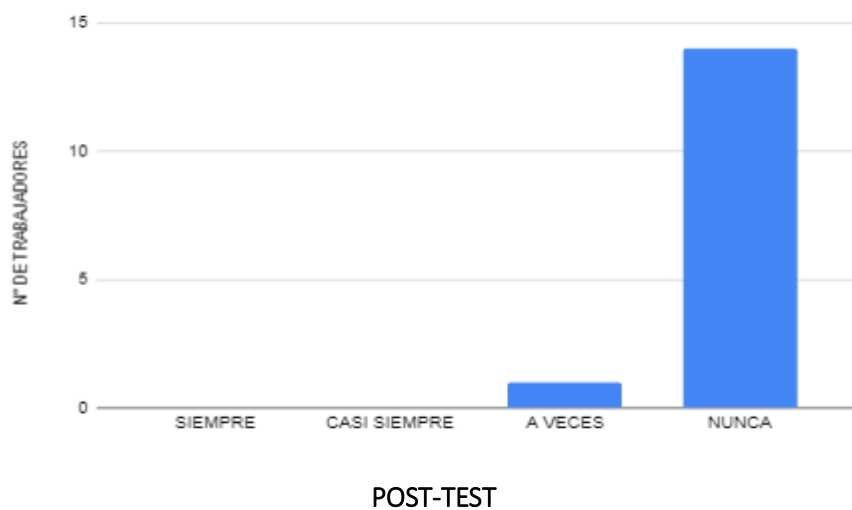
La comparación de los resultados de ambas gráficas muestra que en las respuestas siempre y casi siempre disminuyeron a 0 personas que pudieran tener Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. En la respuesta a veces disminuyó de 10 a 7 personas que presentan los síntomas y, de 3 trabajadores aumentaron a 8 que nunca han tenido Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. Este aumento se de los últimos trabajadores vale resaltar que se debe a que han puesto en prácticas las estrategias brindadas para mantener un equilibrio frente al manejo de situaciones estresantes.



*Grafico 27. P26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.*

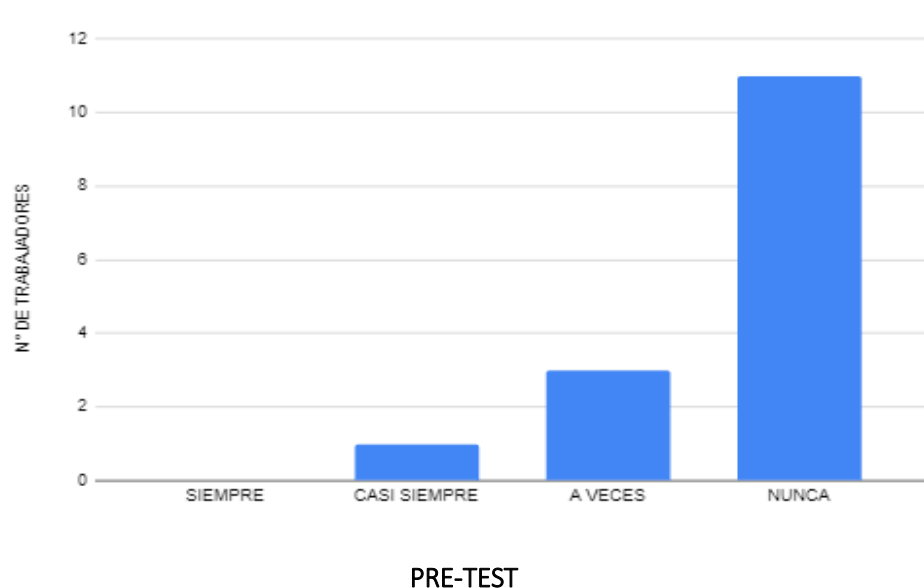


La gráfica muestra que en las respuestas siempre y casi siempre no hay trabajadores que tengan Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. 1 personas a veces consumen y 14 trabajadores nunca han Consumido drogas para aliviar la tensión o los nervios.

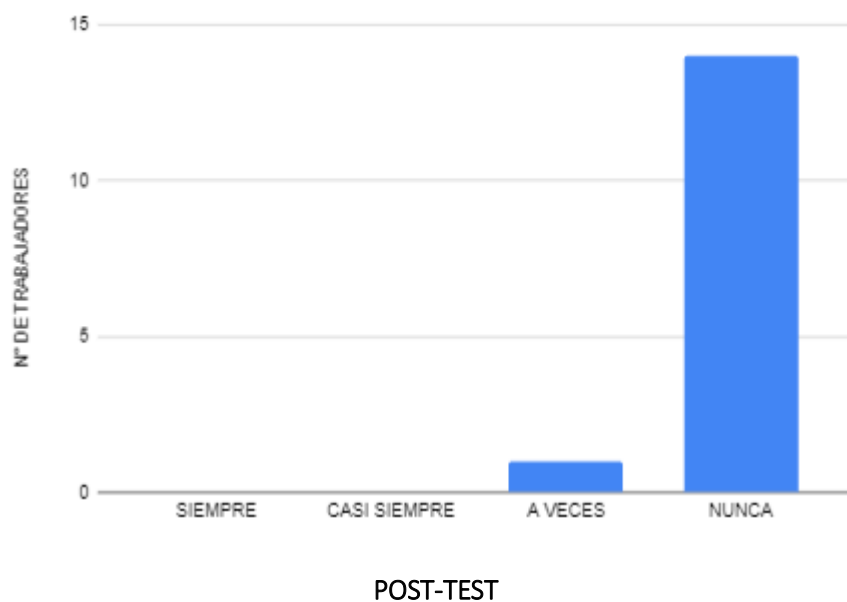


La gráfica muestra que en las respuestas siempre y casi siempre no hay trabajadores que tengan Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. 1 personas a veces consumen y 14 trabajadores nunca han Consumido drogas para aliviar la tensión o los nervios. Al comparar los resultados no hubo cambios puesto que se mantuvo igual.

Grafico 28. P27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".



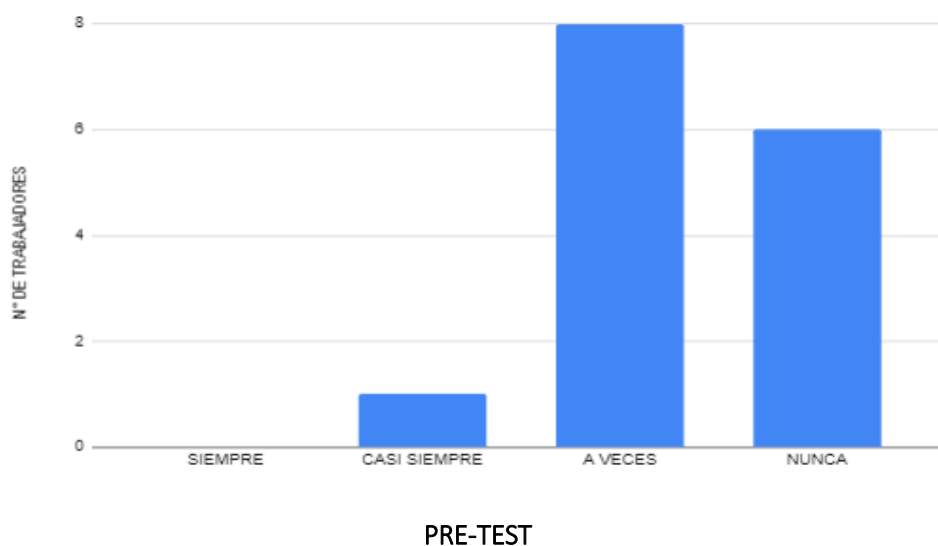
Los resultados de la gráfica muestran que 1 persona casi siempre tiene Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada", 3 trabajadores a veces tienen estos síntomas y 11 trabajadores nunca los han tenido.



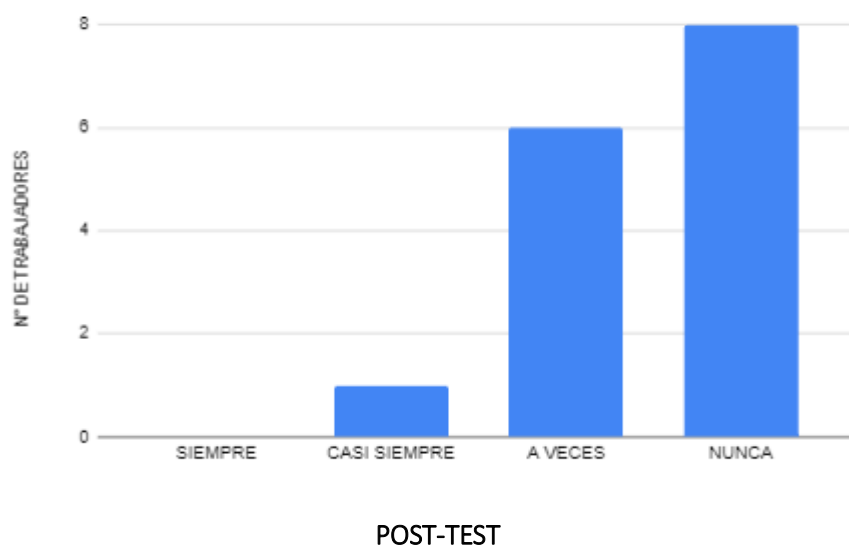
Según la gráfica 1 persona a veces presenta Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada" y, 14 trabajadores nunca han tenido estos síntomas psicoemocionales.

Según la comparación de los resultados de las dos gráficas, la respuesta casi siempre disminuyó de 1 a 0 trabajadores, la respuesta a veces disminuyó de 3 a 1 trabajador y de 11 trabajadores aumentaron a 14 que nunca han tenido Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada". Por lo tanto, después del Post-Test se puede afirmar que hubo un fortalecimiento en las habilidades psicoemocionales de los trabajadores de esta empresa domiciliaria.

*Grafico 29. P28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.*



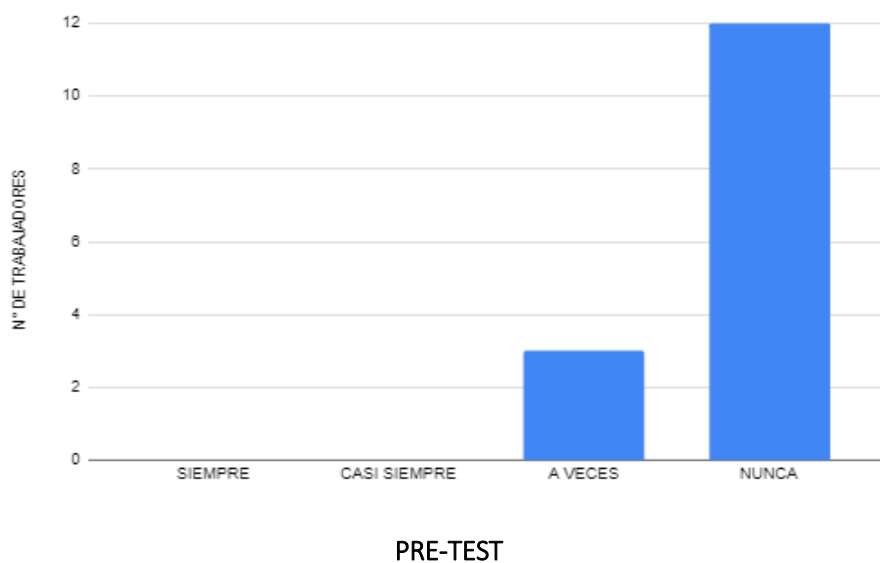
Se puede evidenciar a través de la gráfica que 1 persona casi siempre tiene Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. 8 personas a veces lo hacen y 6 personas nunca lo han hecho.



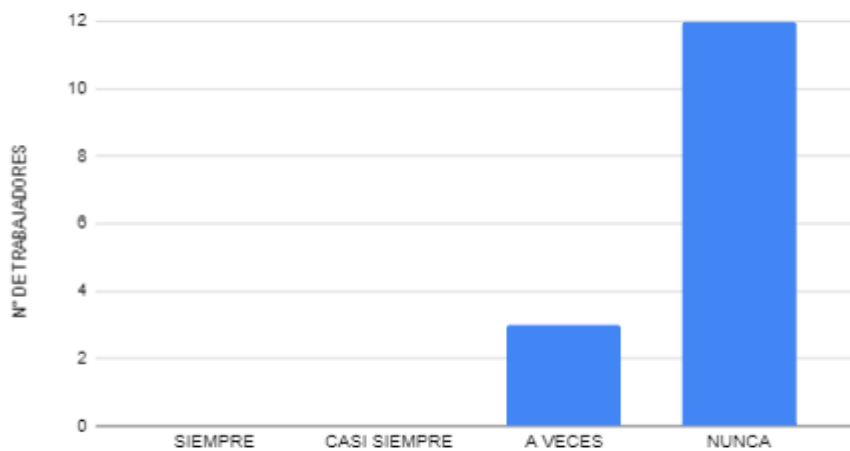
Se puede evidenciar a través de la gráfica que 1 persona casi siempre tiene Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. 6 personas a veces lo hacen y 8 personas nunca lo han hecho.

Por tal razón al comparar los resultados de ambas gráficas, se puede afirmar que en la respuesta a veces de 8 personas hubo una disminución a 6 personas y de 6 personas que nunca habían Consumido bebidas alcohólicas o café o cigarrillo aumento a 8 trabajadores.

*Grafico 30. P29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.*



Se puede evidenciar a través de la gráfica que en las respuestas siempre y casi siempre no hay trabajadores que tengan Sentimiento de que está perdiendo la razón. 3 personas a veces si tienes este síntoma psicoemocional y, 12 personas nunca lo han tenido.

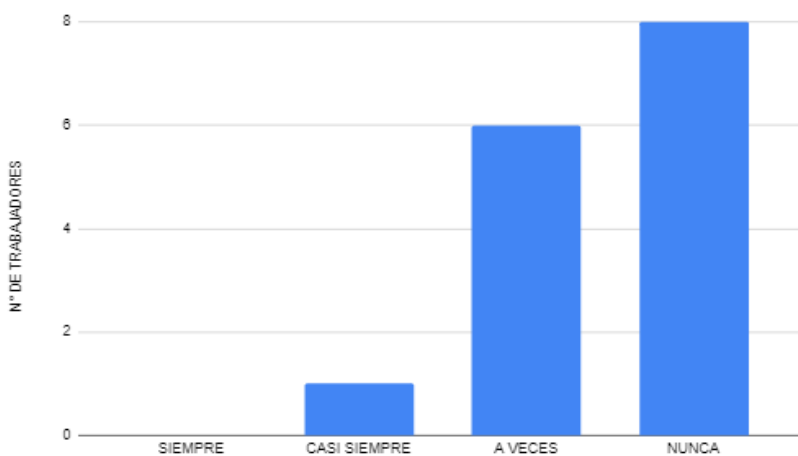


POST-TEST

Según la gráfica en las respuestas siempre y casi siempre no hay trabajadores que tengan Sentimiento de que está perdiendo la razón. 3 personas a veces tienen este síntoma psicoemocional y 12 personas nunca han tenido Sentimiento de que está perdiendo la razón.

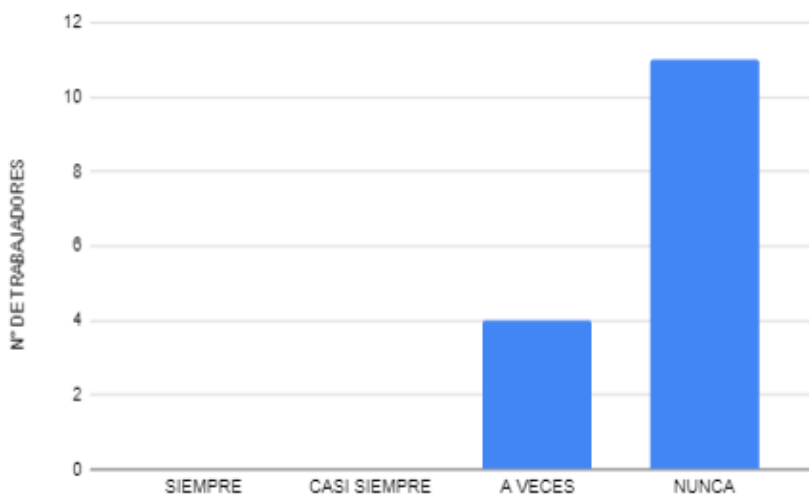
Según los resultados de ambas gráficas todo se mantuvo igual ya que el tipo de pregunta es profunda y a través de las estrategias los trabajadores pudieron identificar la función de cada emoción y reflexionar sobre ello.

*Gráfico 31. P30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.*



PRE-TEST

Según la gráfica 1 persona tiene Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. 6 trabajadores a veces los tienen y 8 trabajadores afirman que nunca han tenido este síntoma psicoemocional.

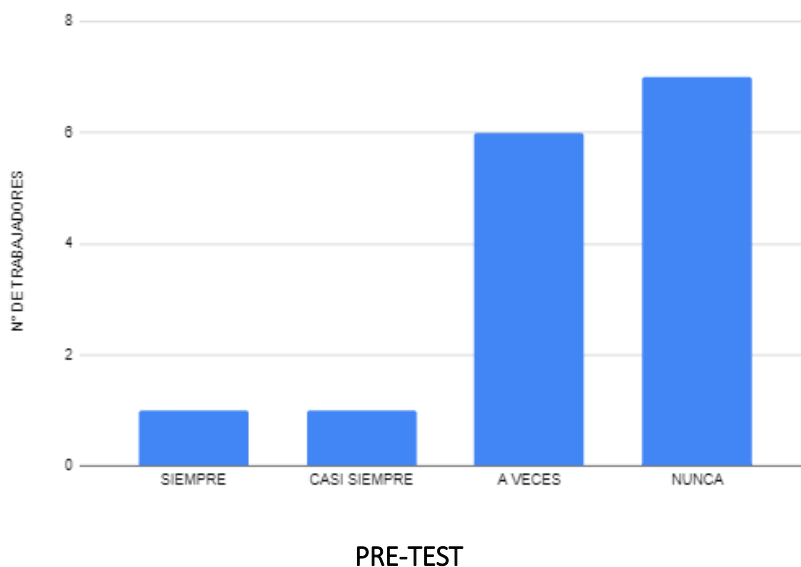


POST-TEST

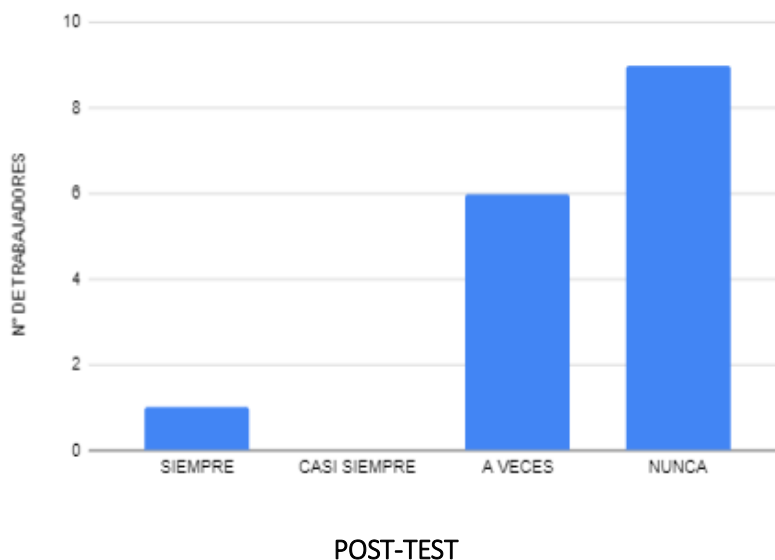
Se puede evidenciar en la gráfica que en las respuestas siempre y casi siempre no hay trabajadores que tengan Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. 4 personas a veces los tienen y, 11 trabajadores nunca han tenido Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

Observando ambos resultados en las gráficas se puede afirmar que en la respuesta casi siempre disminuyó de 1 a 0 trabajador, la respuesta a veces disminuyó de 6 a 4 personas y, de 8 trabajadores aumentaron a 11 que nunca han tenido Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

*Grafico 32. P31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.*



La gráfica muestra que 1 persona siempre y casi siempre por cada respuesta tiene sensación de no poder manejar los problemas de la vida. 6 a veces presentan este síntoma y 7 nunca lo han tenido.



Se evidencia en la gráfica que 1 persona siempre tiene Sensación de no poder manejar los problemas de la vida. 6 trabajadores casi siempre presentan el síntoma y 9 trabajadores nunca lo han tenido. Al comparar las gráficas hubo resultados positivos frente a las decisiones tomadas.

## 12. RESULTADOS FINALES

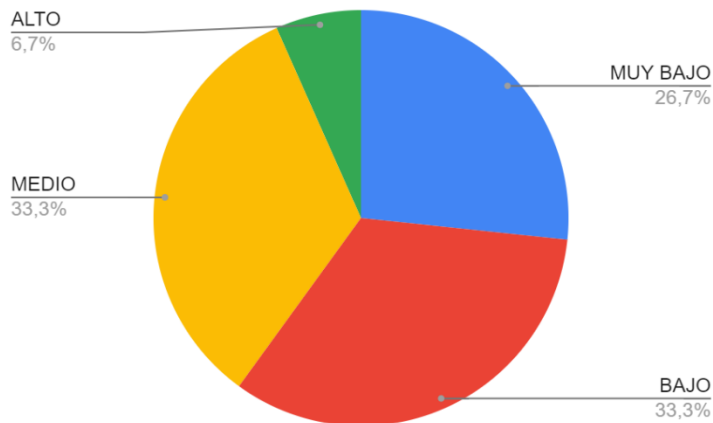
Los ítems correspondientes a la ***categoría de síntomas fisiológicos*** (*gráficas de la 2 a la 9, pág. 61*), representan resultados positivos en el post test, se evidencia que los síntomas fisiológicos como dolores de cabeza, cuello, espalda, entre otros, disminuyeron significativamente luego de realizar la intervención propuesta.

En los ítems correspondientes a ***categorías de síntomas de comportamiento social*** (*gráficas de la 10 a la 13, pág. 73*), se observa que los empleados de la empresa domiciliaria, mejoraron en sus relaciones interpersonales, lo cual es muy importante mantener en su ambiente de trabajo, debido a que constantemente se encuentran relacionándose directamente con sus clientes.

De acuerdo con los ítems correspondientes a ***categorías de síntomas intelectuales y laborales*** (*gráficas de la 14 a la 23, pág. 79*), fue notable la disminución de síntomas como cansancio, sensación de sobrecarga laboral, así mismo la dificultad para concentrarse, sentimientos de frustración, entre otros, y aumentó el rendimiento laboral. Esto demuestra que las estrategias utilizadas arrojaron resultados favorables para los trabajadores.

Por último, teniendo en cuenta los ítems correspondientes a ***categorías de síntomas psicoemocionales*** (*gráficas de la 24 a la 32, pág. 92*), la aplicación del programa de intervención brindó resultados positivos debido a que se pudo observar una mejoría en el manejo de sus emociones, puesto que se notó gran disminución en sensaciones de soledad, desanimo, irritabilidad, pensamientos negativos, etc.





Basado en la gráfica se puede interpretar que el 60% de los trabajadores de la Empresa Domiciliaria disminuyeron los síntomas a un punto muy bajo y bajo del estrés, un 33.3% aún presentan estrés laboral medio y un 6.7% continuaron con los síntomas Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales del Estrés.

Los porcentajes antes nombrados reflejan el estado actual de los trabajadores en cuanto a presentar síntomas del estrés laboral. Es decir, las estrategias de afrontamiento enfocadas en lo cuatro componentes (Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales) ayudaron en un 60% de la población a reducir el estrés laboral y a la promoción y prevención de la salud tanto física como mental en los trabajadores.

Las intervenciones realizadas cumplieron el objetivo deseado, redujeron los síntomas del estrés y ayudaron al aprendizaje de manejar las emociones con el fin de evitar el desequilibrio en la vida laboral, familiar, social. Así mismo evitar el bajo rendimiento en el trabajo, relaciones interpersonales negativas, baja comunicación asertiva, desconcentración, fallos de memoria o en términos exagerados enfermedades físicas.

### 13. DISCUSIÓN

El fenómeno Estrés Laboral ha sido estudiado por muchos años desde la ciencia de la Psicología debido a que afecta la calidad de vida del Ser Humano. Cuando las personas no saben identificar qué es el Estrés y mucho menos cómo afrontarlo es posible que este pueda convertirse en una patología o en su defecto una psicopatología. Las consecuencias del Estrés Laboral afectan la salud mental, el desempeño en las funciones de una empresa, el funcionamiento biológico, el estado de ánimo y las relaciones interpersonales; por tal razón este no solo afecta a quienes los padecen sino a las personas con las que se relacionan a diario en diferentes ámbitos, como lo expresa Watkins, Pittman y Walsh (2013), en su estudio longitudinal donde el comportamiento de los infantes se ve alterado debido a las condiciones estresantes en las que viven ellos y sus padres quienes reportaron en su mayoría que la fuente de los comportamientos disfuncionales estaban en el entorno laboral.

La presente investigación evaluó a través del Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión los niveles de estrés que presentaban los empleados de esta empresa domiciliaria en Valledupar, con el fin de identificar las habilidades psicoemocionales que tenía cada uno, para potenciarlas y entregar estrategias de afrontamiento que les permitiera tener un equilibrio en sus funciones y ambiente laboral. Así como lo estableces Jiménez (2007), el desempeño actúa positivamente en el clima laboral, en la medida en la cual se gestiones adecuadamente; en este orden de ideas, un sistema de desempeño adecuado afecta a todas las variables del clima, mejorándolo en términos de eficacia empresarial.

Al aplicar el Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión al inicio de la investigación, se encontró que el 26,7% de los empleados estaban en un índice de Estrés Muy Alto, el 33,3% de los trabajadores estaban presentando Alto Estrés, el 20% Estrés Medio y el otro

20% Estrés Muy Bajo. Concluyendo a través de los resultados arrojados en la gráfica, que el 80% de los trabajadores de la Empresa Domiciliaria estaban en riesgo de tener los síntomas Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales del Estrés.

Al entender dichos resultados, se puede afirmar que el estrés laboral en las empresas causa consecuencias negativas en los trabajadores. Los riesgos psicológicos y físicos que se viven a diario en presencia de este fenómeno aumentan de manera significativa cuando las personas no cuentan con herramientas de afrontamiento que les permita bajar los niveles de Estrés.

Al realizar la intervención Psicológica con las estrategias de afrontamiento del programa de prevención en estrés laboral Ataraxia. Se pudo observar que es necesario brindar apoyo psicológico en las organizaciones, para que los trabajadores puedan tener satisfacción laboral y personal y calidad de vida.

Las sesiones desarrolladas fueron tituladas de la siguiente manera:

Sesión I: Conociendo el estrés laboral, Sesión II: Cómo controlar los síntomas del Estrés Laboral, Sesión III: Modificando los pensamientos, para disminuir la aparición de emociones negativas y Sesión IV: Que son las estrategias de afrontamiento y como utilizarlas a mi favor.

Después de esta intervención y con la aplicación del Cuestionario por segunda vez, se encontraron resultados significativos en cada trabajador.

El índice de Estrés Alto disminuyó al 6,7%, el índice de Estrés Medio aumentó a 33.3%, lo trabajadores aumentaron en tener un 33.3% de Estrés Bajo y el 26,7% Estrés Muy Bajo.

Basado en la gráfica se puede interpretar que el 60% de los trabajadores de la Empresa Domiciliaria disminuyeron los síntomas a un punto muy bajo y bajo del estrés, un 33.3% aún presentan estrés laboral medio y un 6.7% continuaron con los síntomas Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales del Estrés. Por tal razón se sustenta con la teoría de Lazarus y Folkman (1984), citado por Molina (2011), donde plantean que

las estrategias de afrontamiento son utilizadas como recursos para afrontar el estrés a diferentes demandas laborales, así mismo estos recursos suelen lograr resultados positivos y demostrar eficacia.

Apoyando la teoría de Salovey y Slayer (1987), donde resaltan que cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y autocontrol son competencias básicas emocionales que ayudan al ser humano a salir de la frustración en la que se encuentran. Aunque algunos trabajadores aun presentan síntomas, todos los participantes en la intervención están dotados de las herramientas, por lo cual se puede resaltar que ya se trata de actitud, responsabilidad, automotivación y voluntad el querer poner en práctica la psicoeducación brindada.

## 14. CONCLUSIÓN

La intervención que se realizó fue basada en los síntomas que presentaban los trabajadores en este caso Fisiológicos, de Comportamiento Social y Laboral, Intelectual y Psicoemocionales. Las personas decidieron tomar estrategias específicas según el indicador estresor que más presentaban. Este fenómeno se presenta por el contexto laboral en el cual se encuentran, la función que realizan es por metas, es decir, entre más domicilio hagan mayor serán sus ingresos lo cual hace que solo se concentren en el número de domicilios que pueden hacer en un día y no en los pensamientos, emociones y conductas que tienen para lograrlo. Algunas de ellas se basan en violar las normas de tránsito, realizar mal el pedido, saturarse de demandas y no llegar a tiempo para cumplir lo requerido la cuales ocasionan el estrés laboral y los problemas mentales y físicos.

El desarrollo del programa permitió abordar a la población de tal forma que un 60% pudo cambiar la percepción de la vida laboral actual y aprendió al manejo de las emociones para afrontarla. el 33.3% disminuyeron en sus síntomas y tomaron algunas estrategias que permitieron reducir el porcentaje y el 6.6% que aun presentan los síntomas altos también fueron abordados y se evidencia que asistieron a la intervención, pero no se apropiaron de las estrategias.

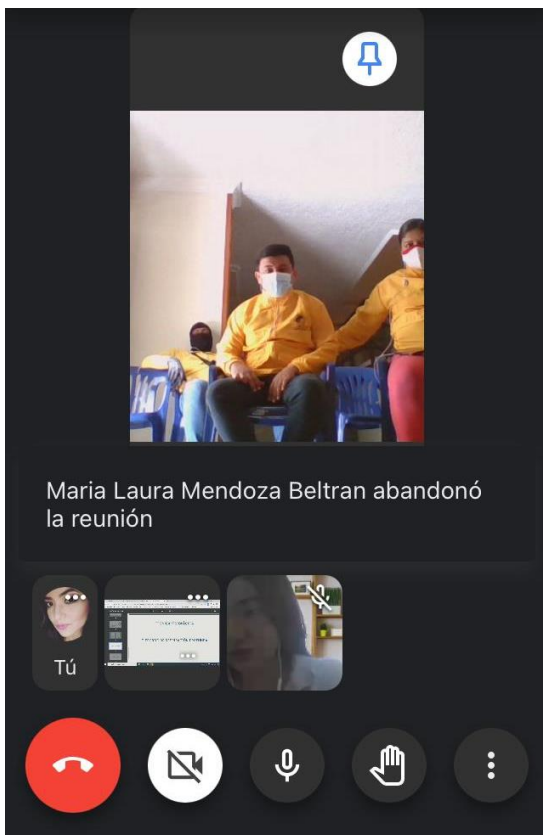
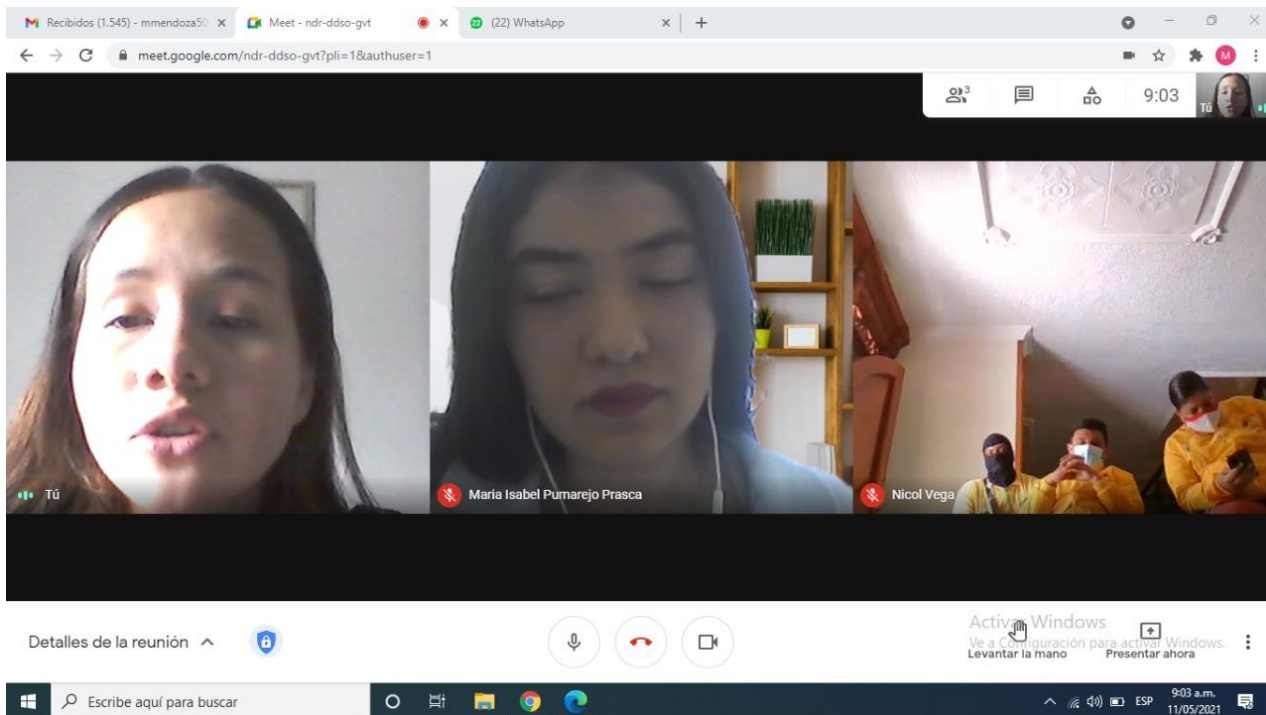
Se logró identificar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de una empresa Domiciliaria en Valledupar, mediante el cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión.

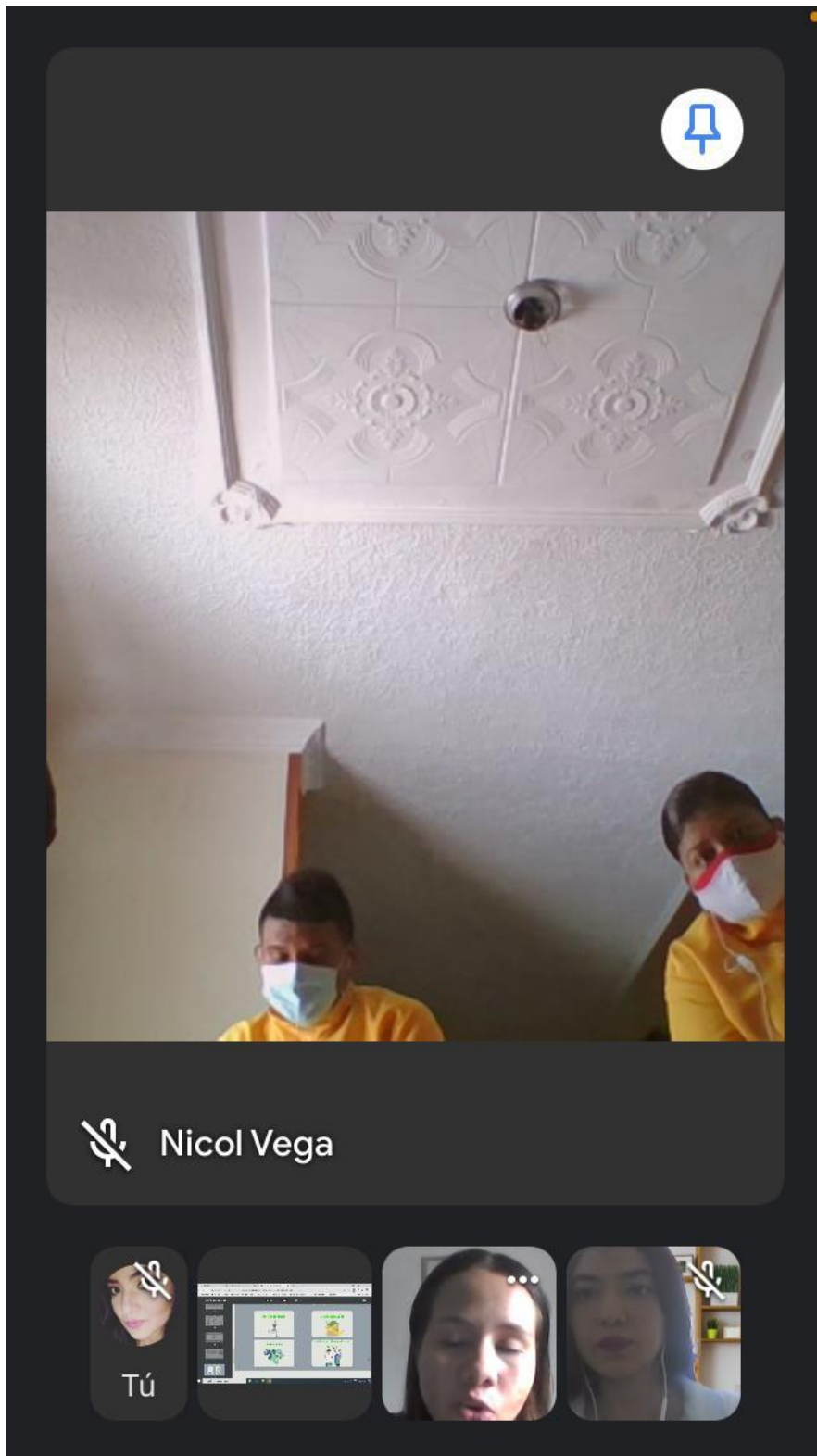
Fue posible potenciar las habilidades psicoemocionales de los trabajadores con la aplicación de las estrategias de afrontamiento del Programa de Prevención en Estrés Laboral Ataraxia.

Se evaluaron los alcances de las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, y evidenció el mejoramiento en las habilidades psicoemocionales de los trabajadores de la empresa domiciliaria en Valledupar.

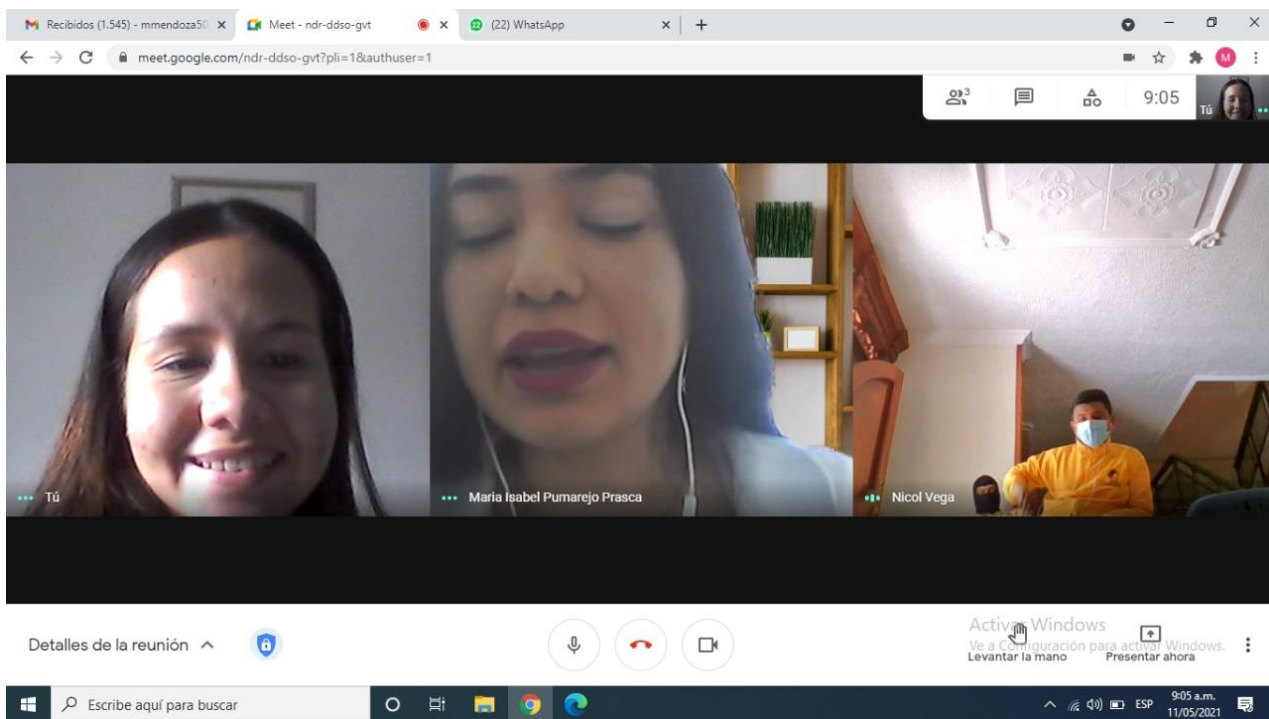
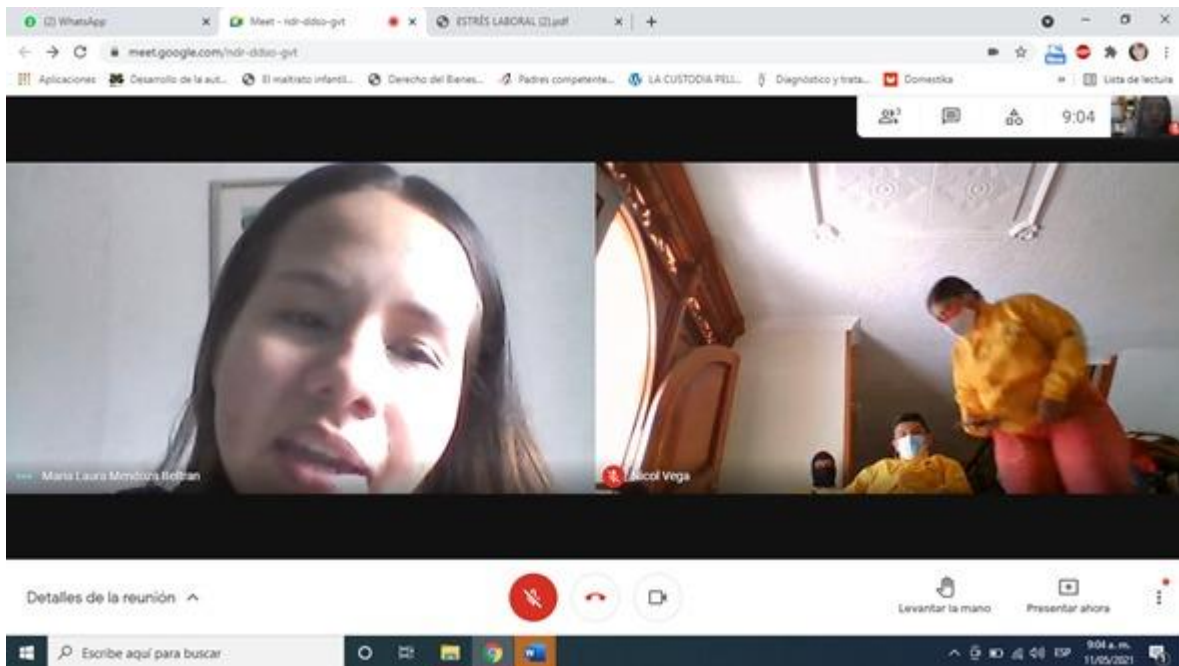
El estrés laboral es un fenómeno que posiblemente siempre se va a presentar en las empresas domiciliarias por sus funciones y demandas, aún si estas llegaran a organizarse más. Pero es importante resaltar que las estrategias de afrontamiento son de gran ayuda y potencian las habilidades psicoemocionales del trabajador permitiendo aumentar los recursos económicos y de potencial humano de la empresa.

### 15. ANEXOS









## 16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES  | PERÍODO:2020-3  |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
|--|---|--|--|------------------------|--|--|---------------------|--|--|-----------------------|--|--|
|  | MES:<br>AGOST<br>O  |  |  | MES:<br>SEPTIEMB<br>RE |  |  | MES:<br>OCTUB<br>RE |  |  | MES:<br>NOVIEMB<br>RE |  |  |
|  | Planteamiento de diferentes temas para realizar monografía. |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
| Decisión y selección del tema a trabajar.  |   |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
| Discusión y selección de la población.   |   |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
| Planteamiento del título.  |   |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
| Planteamiento de objetivo general y específicos.<br>Realización de justificación |   |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
| Construcción de Alcance, metodología y descripción del problema                  |   |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |
| Inscripción del proyecto de grado (monografía).                                  |   |  |  |                        |  |  |                     |  |  |                       |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>Socialización de la propuesta de investigación ante el Gerente de la Empresa Domicilio Carita Feliz.</p>   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>Solicitar la carta aval ante la Fundación Universitaria del Área Andina para llevar a cabo nuestro estudio en la Empresa Domicilio Carita Feliz.</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>Entrega de la carta aval ante la Empresa Domicilio Carita Feliz, para la aprobación del trabajo con la población.</p>                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>Aprobación por parte del Gerente de la Empresa Domicilio Carita Feliz para desarrollar nuestro proyecto de investigación.</p>                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|             |                |
|-------------|----------------|
| ACTIVIDADES | PERÍODO:2021-1 |
|-------------|----------------|

|  | MES:<br>FEBRERO |  |  |  | MES:<br>MARZO |  |  |  | MES:<br>ABRIL |  |  |  | MES:<br>MAYO |  |  |  |
|--|-----------------|--|--|--|---------------|--|--|--|---------------|--|--|--|--------------|--|--|--|
| Asignación de docente asesor del proyecto de grado                     |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Primera asesoría: Ajuste de título y objetivos.                        |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Segunda asesoría: Revisión de Justificación.                           |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Tercera asesoría: Revisión de marco teórico y conceptual.              |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Diseño de plan de intervención   |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Cuarta asesoría: Revisión del plan de intervención.                    |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Ajustes del plan de intervención.                                      |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
| Primer acercamiento con los trabajadores y aplicación del instrumento. |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |              |  |  |  |



## REFERENCIAS

Alberto, A. (2004). Afrontamiento Del Estrés En Las Organizaciones: Un Programa de Manejo A Nivel Individual/Grupal. Redalyc, 77-93.

Castillo Morillo, R. (2018). Inteligencia Emocional Y Estrategias de Afrontamiento En Enfermeras Del Hospital Regional Docente De Trujillo. Perú: Universidad Del Trujillo.

Del Hoyo Delgado, M. (2004). Estrés Laboral. Madrid: I.N.S.H.T Madrid.

Guerri, M. (07 de 01 de 2021). Psico Activa. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/las-competencias-emocionales-daniel-goleman/>

Gutierrez, A. M. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Revista Científica Salud Uninorte, 13(1). Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5577>

Mantilla, B. (2015). fortalecimiento de habilidades psicosociales para la. Redalyc.org, 33(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12041781010>

Luis, E. (2012). Estrategias De Afrontamiento Al Estrés En Relación Con La Inteligencia Emocional En Niños De 7 A 12 Años De Edad Víctimas De Desastre. Redalyc, 163-179.

Quiroz, C. N. (2010). Inventario de estrategias de afrontamiento, una recopilacion. Psicología y salud, 20(2). Obtenido de <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/604/1048>

