

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCREMENTO DURANTE EL CONFINAMIENTO

Yris Yessenia Usma Flórez

Programa de Psicología

Trabajo de Grado

Asesora:

Juliana María Benavides Castillo



Universidad Cooperativa de Colombia

Noviembre, 2020

Contenido

Introducción	3
Presentación de la organización	4
Diagnóstico	6
Ejes de intervención	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Justificación.....	7
Referente conceptual.....	9
Estrés y ansiedad laboral	11
Gestión emocional.....	14
Estrategias de acción	18
Método	18
Resultados	19
Conclusiones y recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos.....	23

Introducción

En el presente trabajo se desarrolla la práctica organizacional en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira, de la cual se toman dos temas importantes a tratar como lo son el estrés laboral y la gestión emocional, las cuales se han visto aumentadas en relación a la situación sanitaria que se está presentando a nivel mundial causada por la pandemia del Covid-19.

Es necesario conocer las causas de estas problemáticas que no suelen ser ajenas a las personas y menos en los empleados, una de ellas es la sobre carga laboral que tiene un trabajador, con la pandemia se han visto afectadas diversas áreas de la vida, específicamente las organizaciones, quienes han tenido que someterse a cambios en su forma de trabajo y empezar a incluir los beneficios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la modalidad del teletrabajo no minimiza la carga laboral de los trabajadores, en algunos casos por el contrario esta carga fue aumentada.

Estos temas fueron tomados para la práctica con el interés de comprender las causas y consecuencias que trae el estrés y la falta de control de emociones en los trabajadores, para el cual se plantea usar como metodología la encuesta, talleres y capacitación sobre los mismos; esto con el objetivo de reconocer y prevenir los distintos factores de estrés y ansiedad en los empleados de la organización.

Por lo tanto, el trabajo presenta de manera objetiva la finalidad con la que se lleva a cabo el desarrollo de la práctica organizacional, breve descripción de la organización, explicación clara de los dos ejes de intervención que se abordaron en relación con la situación sanitaria por la pandemia del Covid-19 y sus respectivas conclusiones, a fin de priorizar también la salud mental de los trabajadores.

Presentación de la organización

- Institución de educación superior: Universidad Cooperativa de Colombia
- Dirección: Complejo Educativo La Julita frente a la cancha de la UTP
- Teléfono: 316 15 80

La Universidad Cooperativa de Colombia es una institución privada de educación superior fundada el 7 de noviembre de 1964, su actual rectora es Maritza Rondón Rangel, se estará trabajando desde el área de talento humano con la coordinadora de gestión humana Marinela Gutiérrez Villa.

Misión

Universidad multicampus de propiedad social, que educa personas con las competencias para responder a las dinámicas del mundo, contribuyendo a la construcción y difusión del conocimiento, apoyando el desarrollo competitivo del país a través de sus organizaciones y buscando el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, influidos por la economía solidaria que les dio origen.

Visión

Para 2025, la Universidad Cooperativa de Colombia será una institución sostenible que aprende continuamente para transformarse de acuerdo con las exigencias del contexto, reflejándose en una educación y un aprendizaje a lo largo de la vida soportado en nuestro modelo educativo con una oferta educativa pertinente, en diferentes modalidades. Una gestión inclusiva que integre entornos individuales, físicos y digitales con nuevos desarrollos tecnológicos. Una cultura innovadora que responda a las demandas del contexto, a la generación de conocimiento colectivo y experiencias compartidas.

Valores institucionales

La Universidad Cooperativa de Colombia, en su propósito de contribuir especialmente con la formación de profesionales con criterios políticos, es decir, ciudadanos que piensen y actúen de manera autónoma sobre los asuntos públicos en procura del bienestar colectivo, se orienta por los siguientes valores:

La solidaridad, eje de los valores institucionales como fundamento de la formación de personas con responsabilidad social a partir del trabajo colectivo y la interdisciplinariedad.

La equidad, manifestada en primera instancia en el ofrecimiento de sus servicios sin distinciones de raza, credo o procedencia social como un aporte a la construcción de la democracia.

El respeto a la diversidad, basado en la convicción de la diversidad del ser, como elemento potenciador del desarrollo. Valor básico al considerar las diferentes realidades y condiciones individuales de sus miembros y las formas de organización local, regional y nacional que caracterizan sus sedes. Su desarrollo implica, a la vez, la tolerancia y el pluralismo.

La libertad, como valor inherente a la humanidad para buscar la verdad sin restricciones, producir el conocimiento y el progreso de la sociedad. Implica la conciencia del sujeto sobre sus intereses, derechos, deberes y responsabilidades políticas con un alto sentido de responsabilidad colectiva.

Diagnóstico

Dentro de la Universidad Cooperativa sede Pereira se pueden encontrar algunos factores a mejorar como en toda organización, analizando algunas estadísticas ya hechas en esta, se observa que para el sistema general requieren mejorar variables como la carga laboral y tiempos, capacitaciones, condiciones físicas, remuneración, desarrollo profesional, trabajo en equipo entre otras. De acuerdo a lo anterior, se considera hacer énfasis en estrés, ansiedad laboral y el manejo de la gestión emocional, siendo estos ejes importantes de identificar y mejorar durante el tiempo de práctica dentro de la organización.

Ejes de intervención

Objetivo general

Identificar y prevenir factores de estrés y ansiedad dentro de la organización, brindando talleres de mejoras al personal y directivos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira.

Objetivos específicos

- Determinar los niveles de estrés recurrentes dentro de la organización.
- Capacitar en la importancia de la comunicación dentro del ambiente laboral y de un buen manejo emocional.
- Promover el desarrollo de habilidades que genere mayor motivación y una disminución de factores estresantes en los empleados.

Justificación

De acuerdo a la práctica organizacional desarrollada en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira, se han encontrado algunas necesidades de las cuales el estrés laboral y la gestión emocional han sido las más importantes a enfatizar, basándose en el desarrollo personal de cada trabajador dentro de su espacio y puesto de trabajo. Para la organización es de gran interés el desarrollo de métodos para reforzar estos temas con el objetivo de mejorarlos.

Durante el proceso de práctica se plantearon algunos métodos frente a estos dos ejes de intervención que ayuden a mejorar los niveles de estrés, como también el vínculo existente entre la motivación y el rendimiento de los trabajadores que componen la organización, considerando que el tener mejor control de las propias emociones, puede reducir de forma significativa la tensión relacionada con el estrés y ansiedad en las personas y su desempeño en el entorno laboral.

Es importante tener presente la situación mundial sanitaria que se está viviendo frente a la pandemia causada por el Covid-19, esto ha traído una serie de cambios incluso radicales en la manera de vivir de las personas, logrando también modificar ciertos procesos llevados durante años en muchas empresas, trayendo como consecuencias el aumento de estrés y la dificultad de adaptación a nuevos cambios en las personas de manera relevante.

El trabajo como factor principal para subsistir ha sido también el mayor causante de estrés por tan altas exigencias o sobrecargas laborales que esta situación ha traído incluso con la nueva implementación del teletrabajo; sin embargo, la presencia de estrés y ansiedad ha estado siempre presente más aún en el medio laboral, antes de la situación actual las personas vivían día a día en su propio tiempo normalmente acelerado, entre responsabilidades y demás.

Por consiguiente, al empezar a adaptarse a nuevos cambios de la vida que suelen ser inesperados se tiende a ver afectadas ciertas áreas, las emociones se ven altamente influenciadas y relacionadas en esto, puesto que cada día se presentan diferentes situaciones a enfrentar y decisiones a tomar que pueden evidenciarse y resaltar en los demás campos de la vida diaria a los que se está expuestos constantemente, en especial el ambiente de trabajo al cual se suele dedicar más tiempo, lo que hace fundamental priorizar no solo el estado físico sino también la salud mental tanto de los trabajadores como de la sociedad en general.

Referente conceptual

Durante el proceso de práctica organizacional se establecen dos ejes de intervención a abordar dentro de la organización, el estrés laboral y la gestión emocional, los cuales son escogidos en motivo de la situación actual sanitaria que se está presentando e influyendo en todas las personas, especialmente en el área laboral.

La pandemia del Covid-19 ha interferido inevitablemente en la vida de las personas, lo cual ha causado cambios fuertes a nivel social y personal, la forma en la que se trabaja se ha modificado ya sea asistiendo a su sitio de trabajo o desde casa, esto implica que se generen emociones fuertes como el estrés debido a la situación, como mencionan gallegos, et al., (2020):

La inseguridad y la incertidumbre vinculadas con la pandemia, aunado a la falta de claridad sobre el fenómeno en curso, facilita la aparición de conductas de ansiedad que pueden derivar en conductas egoístas y de búsqueda individual de soluciones para problemáticas que son colectivas. (p.5)

El aislamiento social al que se han visto sometidas las personas por causa del Covid-19, alteró de una u otra forma las emociones causando malestares físicos, mentales, sensaciones como la ansiedad, enojo, irritabilidad, el cansancio, aburrimiento e incluso miedo ha llevado a que patologías como la depresión aumenten en todo el mundo.

Todas estas manifestaciones pueden estar presentes durante la pandemia o incluso reaparecer con la reapertura de las actividades. “La aparición del Covid-19 ha implicado innumerables desafíos a nivel global y todavía no se pueden estimar con certeza las múltiples consecuencias que tendrá en el medio y largo plazo.” (Gallegos, et al., 2020, p.23).

Por otro lado, uno de los asuntos a tratar por parte de los profesionales de la salud entre toda esta situación presentada, es la violencia intrafamiliar, la cual pudo verse aumentada

desde el momento en que se estableció confinamiento obligatorio dentro del país, lo que está pasando para muchos desapercibido, y para otros en particular quienes lo viven incluyendo los niños y niñas, puede llegar al punto de causarles a parte de las agresiones físicas múltiples problemas emocionales o traumas mereciendo especial atención.

Por otra parte, en tanto la forma más común de violencia de los hombres contra las mujeres es la infligida por la pareja —que en muchos casos debe compartir el aislamiento junto a su agresor—, nos interesa dar cuenta de nuestra preocupación por una problemática que la pandemia parece haber relegado a un segundo plano y que merece una especial consideración: la violencia de género. (Scholten, et al., 2020, p.9)

Otro factor altamente influyente y que ha afectado gran parte de la población en general ha sido el tema del duelo, el cual también ha tenido algunos cambios que suele hacer más difícil este proceso como la ausencia de funerales o rituales culturales y la prohibición de acompañamiento, por lo que se tienden a buscar otras maneras simbólicas de despedida. “La asistencia en la elaboración del duelo deberá tener en cuenta, entre otras variables, las diferentes edades, la capacidad de procesamiento de la información de cada persona y los recursos de afrontamiento.” (Gallegos, et al., 2020, p.17).

Por este motivo se ve sumamente necesario hablar sobre la situación que ha afectado de forma directa o indirecta a la sociedad, y ha llevado a obtener nuevos cambios cada día, a adaptarse y esperar. Pese a que no hay un tiempo determinado para el fin de la pandemia, es importante establecer y dar a conocer protocolos para el manejo de la misma, tanto para las personas en general y las organizaciones que lo necesitan.

Estrés y ansiedad laboral

Se ha demostrado en algunos estudios que la situación mundial presente por la pandemia, está siendo altamente influyente dentro de las afectaciones emocionales, sociales y laborales en las personas. Indicando la cantidad de ellas que perdieron su trabajo, u otras cuyo trabajo fue aumentado, pero no sus remuneraciones; “el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.” (Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre, 2012, p.275). Por lo cual es de suma importancia priorizar las emociones y situaciones que viven estas personas causada por los cambios y que llevarían a un desbalance en su rendimiento laboral.

En su resumen sobre la situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral nos recuerda que en los últimos 30 años han ocurrido una serie de cambios que han influido sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo. Estos cambios de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan de manera negativa a la salud de los trabajadores y a su calidad de vida laboral, pues incrementan sus niveles de estrés.

(Hurtado, 2013, citado en Gil-Monte, 2010, p.79)

El trabajo y los riesgos psicosociales presentes dentro de esta área laboral son también considerados como factores influyentes en la generación del estrés y la ansiedad en los empleados. Hurtado (2013) determina que, “en otros estudios también se ha comprobado que cuando existen altas demandas laborales y un bajo apoyo social hay una mayor incidencia de ansiedad en los trabajadores” (citado en Goncalves & Feldman, 2008, p.88).

El estrés relacionado con el trabajo incluye una serie de reacciones físicas y psicológicas cuando la persona debe ocuparse de altas exigencias en su labor, o desempeño de puestos no incluyentes en sus habilidades, lo que produciría afectaciones en el aspecto fisiológico,

emocional e incluso cognitivo del trabajador, llevando a un bajo rendimiento laboral o siendo causante de absentismo, constante rotación de personal, disminución en la calidad y la satisfacción laboral en los empleados, y por tanto generación de poca productividad para la organización:

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos. (Vidal, 2019, p.57)

La actividad física resulta ser un factor de gran ayuda en el manejo del estrés, algunos estudios, entre ellos la Organización Mundial de la Salud (OMS), han manifestado la disminución de patrones estresantes cuando se realiza actividad física por lo menos 30 minutos al día de manera constante. Según Suarez, Zapata & Cardona (2014), “En este fenómeno, los riesgos psicosociales son los principales estresores, numerosos estudios han concluido que estos son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él” (citado en Quick & Tetrick, 2002, p.132).

En organizaciones donde existe un sedentarismo por largas horas, se puede ver más altamente afectada esta parte por la falta de actividad, sin embargo, en labores en las que se debe permanecer de pie o en constante movimiento, y en las que por el contrario se está sentado por horas, aunque tienen exigencias distintas, el nivel de estrés en los dos casos puede ser igual de alto y delicado, de esto la importancia en que las organizaciones implementen o promuevan espacios de pausas activas o deporte que pueda mejorar la calidad de vida de sus empleados y la satisfacción y productividad de los mismos.

La realidad en la que se pueden ver encontradas muchas personas actualmente por la situación que se vive implica una serie de comportamientos, actitudes y sensaciones, que la pandemia puede estar dejando en un segundo plano, pero no quienes lo experimentan; personas que han vivido solas pero que antes del confinamiento solían manejar su soledad con salidas constantes sin verse obligados a permanecer en casa, los afectados por violencia intrafamiliar que han de continuar sometidos por el aislamiento, incluso la comprensión y el manejo de la situación por parte de los padres y madres con sus hijos, siendo una situación que se ha visto afectada con estos generando niveles de tensión para los cuidadores, quienes han tenido que dividir su tiempo y sus obligaciones.

“...algunas características de los hijos e hijas que conviven en el hogar, pueden contribuir a que la tarea de criarlos y educarlos resulte más dura o requiera de un esfuerzo adicional, incrementando así el estrés de los padres y de las madres” (Pérez, et al., 2010, p.49). los niños, niñas y adolescentes que se ven frustrados por no poder salir como antes a las calles y el estrés de los trabajadores teniendo que realizar sus distintas labores desde casa y demás.

Por lo que no se deja de lado todo lo que conlleva manejar tareas laborales y de casa al mismo tiempo, incluyendo quienes deben cuidar de sus hijos también en sus horas de trabajo, Pérez, Lorence & Menéndez (2010) mencionan que:

Asimismo, el número de hijos tiende a guardar una relación con el estrés experimentado por los progenitores, de manera que en las familias en las que hay un mayor número de hijos e hijas, se observa una mayor intensidad en la respuesta de estrés tanto de las madres como de los padres. (citado en Flouri, 2005, p.49)

Por otra parte, con el cierre de colegios, los padres y madres se han visto en la necesidad de cumplir con tareas de casa y dedicarse a educar y enseñarles a sus hijos mientras realizan teletrabajo, o por el contrario también dejar a un lado los cuidados por falta de tiempo y

agotamiento, lo cual ha comprobado ser un indicador sumamente influyente de creador de estrés y ansiedad para estas personas, viéndose en el deber de cumplir distintas responsabilidades, desarrollando capacidades multifuncionales, pero sacrificando y dividiendo sus tiempos.

Con el uso frecuente actual de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), siendo ya más utilizadas por la situación que se enfrenta, y el verse casi obligados a realizar teletrabajo, sin dejar atrás los jóvenes, personas mayores, y la mala información que a veces se comparte en las redes sobre la pandemia causando mayores malestares, lleva a una gran producción de estrés y ansiedad dando una disminución significativa en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores, por lo que es más necesario cada día promover su adecuado uso.

Sin embargo, se destaca el uso de las TIC en cuanto a la frecuente información que se manifiesta y surge en todas las redes sociales, que en ventaja brinda la posibilidad a las personas de acceder al conocimiento y mantenerse informado durante el confinamiento, relacionando así las emociones experimentadas y el control que se tiene de estas, “se puede sostener que la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas y el estrés subsiguiente son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno.” (Gabel, et al., 2012, p.277).

Gestión emocional

De acuerdo con lo anterior, se plantea la alta relación que tiene la inteligencia emocional con el estrés y ansiedad que se puede presentar en el trabajo, si se requiere mejorar estas, es necesario hacer frente a las emociones que tiene o está presentando la persona para poder adquirir un mejor y adecuado manejo de sus situaciones. Gabel, et al., (2012) señalan que “la

inteligencia emocional se podría considerar como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos psicológicos, experienciales y cognitivos” (citado en Mayer et al., 2001, p.276).

Las emociones tienden a estar sujetas a las situaciones que se presentan, y actualmente las organizaciones están en la necesidad de mejoras en su desempeño laboral para resaltar y alcanzar competencia en el mercado: “En un contexto laboral-organizacional, se afirma que el modo como algunos individuos identifican, regulan y utilizan la información derivada de las emociones tiene relación con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral.” (Gabel, et al., 2012, p.277). En este ámbito, esto implicaría un mayor rendimiento con los empleados dentro de la organización, y mejoras en la calidad de vida y clima laboral de la misma:

El estado emocional de un sistema influye en sus resultados y en su desempeño diario. Parece lógico, pues, aspirar a gestionar esas emociones colectivas, lo que nada tiene que ver con manipular sentimientos personales. Gestionar la emoción colectiva de un grupo o equipo supone actuar en lo que va a ser factible o no, en el espacio de posibilidades de ese sistema. (Peñalver, 2009, p.73)

Dentro de una organización se debe tener presente el valor de fomentar la gestión emocional entre quienes la componen, se ha visto en los últimos años la gran influencia que ha tenido en las personas el hecho de tener la capacidad de gestionar emociones especialmente en el campo laboral, destacando la importancia que tiene el dominio de la gestión emocional en el desarrollo de la productividad para el avance y mejoramiento de las organizaciones.

En la actualidad es fundamental para una empresa al momento de contratar, no solo determinar la experiencia que ha tenido la persona sino también sus habilidades interpersonales, la capacidad para saber comunicarse y expresarse, el trabajo en equipo, el

manejo de emociones y situaciones, la empatía y la forma de relacionarse con los demás, entre otras; se ha comprobado la alta relación de estas habilidades con el éxito laboral. Como afirman Carmona, Vargas & Rosas (2015):

El desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa, sin embargo el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones. (p.59)

Una persona que no gestione de manera adecuada sus emociones puede conllevar a ser conflictiva y poco comunicativa en una situación que le produzca tensión, por ende, se considera elemental que se enfatice más en el desarrollo del manejo de emociones dentro de toda organización. "...las empresas deben estar mejor preparadas en temas relacionados a la inteligencia emocional de sus colaboradores y así evitar conflictos laborales que no generan valor para la empresa." (Avellaneda, 2019, p.11).

Es importante que la sociedad en general conozca lo indispensable de saber controlar los impulsos y gestionar mejor las emociones, en especial con la situación presente que se está viviendo, el confinamiento ha alterado las emociones de un sin número de personas llegando a perjudicar su salud mental. La información que se comparte en los medios muchas veces implica también una serie de riesgos para todos, por eso se insiste en conocer e indagar mejor sobre todos los accesos que se ofrece a la población.

La inteligencia emocional puede contribuir a la auto motivación de cada persona favoreciendo la capacidad frente al control de los propios impulsos y frustraciones, formando habilidades como la empatía, la resolución de conflictos, el reconocimiento de las propias emociones y las de los demás, una mejor comunicación y el trabajo en equipo:

La inteligencia emocional es de importancia dentro de las empresas a nivel mundial. Se ha comprobado que tener personal con un coeficiente intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo, el controlar las emociones de manera positiva es importante para ser competitivo y tener satisfacción laboral. La inteligencia emocional, permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida. (Avellaneda, 2019, p.21)

De esto, la importancia de que los líderes de una organización tengan presente el valor de gestionar las emociones, y el predominio que tiene en la toma de decisiones, lo que influirá en sus habilidades para motivar y dirigir al resto de los miembros de su empresa; sin embargo, muchos de ellos no tienen presente la relación y el impacto que tienen las emociones dentro de los trabajadores y organizaciones.

Las distintas situaciones que surgen cada día, se podrían considerar que ponen de una u otra manera a prueba las emociones, cuando se crean factores de estrés en otros aspectos de la vida como en lo familiar, lo personal o lo social, este se suele plasmar en los demás ámbitos a los que se está expuesto, en particular si se pasa gran parte del tiempo en ese entorno. Por lo que, en muchos casos las emociones que expresan las personas dentro de su área de trabajo pueden ser el reflejo de sus demás situaciones externas, el carecer de un autocontrol de las mismas causaría dificultad de afrontamiento para los retos que conlleva el trabajo diario. Merino, (2018) declara que:

En el mundo de los negocios, las personas con mayor inteligencia emocional parecen ser más capaces de lidiar con las quejas de los consumidores o de mediar en las discusiones, y pueden destacar de forma especial a la hora de establecer conexiones personales positivas y sólidas a largo plazo con subordinados y clientes. (p.6)

El ser más inteligentes emocionalmente contribuirá en las diversas áreas y situaciones de la vida, es fundamental sensibilizar y concientizar a las diferentes empresas sobre el impacto que desarrollaría el incremento de este tipo de inteligencia en sus empleados. “El estado emocional de un equipo expande o contrae su talento, e influye en su desempeño y sus resultados. Las emociones tienen un efecto exponencial.” (Peñalver, 2009, p.71).

El medio laboral es uno de los campos a los que mayor tiempo se le invierte, por lo que expresar lo que se siente es un insumo para llevar una mejor calidad de vida incluso organizacional y también el clima de este, lo que ha resultado efectivo en la satisfacción de los trabajadores y la disminución de estrés, en especial cuando el mundo se ve sometido a nuevos cambios como el que se está viviendo con la pandemia, la gestión emocional es algo que se puede desarrollar y aprender cada vez más para el avance y mejoramiento de todas las relaciones sociales, el afrontamiento, la comunicación y empatía entre las mismas.

Estrategias de acción

Método

Para la práctica organizacional desarrollada en la Universidad Cooperativa de Colombia de la sede Pereira y de acuerdo a la modalidad virtual que se ha llevado a cabo por la situación sanitaria mundial presente por el Covid-19, se plantea utilizar como método una encuesta elaborada con la intención de medir los niveles de estrés presentes en el personal y directivos que componen la organización, el uso de capacitación y elaboración de talleres que contengan ejercicios para la prevención de posibles factores estresantes en los trabajadores, y la obtención de formas para mejorar la gestión emocional dentro de su área de trabajo.

Resultados

Se ha logrado identificar que el estrés laboral ha sido una problemática muy común en todas las organizaciones y la cual se ha visto aumentada durante el confinamiento generado por la situación mundial sanitaria presente por la pandemia, como manifiestan algunos autores las sobrecargas laborales que ha traído esta situación, interfiere de manera significativa en la salud y la productividad de los trabajadores dentro de toda organización.

El desorden en la planificación y demás situaciones externas han ocasionado no solo la afectación física por el virus, sino también de la salud mental en la población, se plantea que de acuerdo a la encuesta elaborada para determinar los niveles de estrés en los empleados, se realicen talleres en relación a los hábitos y estilos de vida saludables promoviendo mejores oportunidades dentro del área de trabajo para la disminución de los niveles de estrés en la organización, como también hacer énfasis en el reconocimiento y autocontrol de las emociones en pro de mejorar la salud física y mental de los trabajadores.

Conclusiones y recomendaciones

Se determina entonces que el estrés ha sido causante de muchas afectaciones físicas, mentales y emocionales en las personas, principalmente en los empleados trayendo consecuencias negativas a las situaciones relacionadas con el trabajo, aún más con la pandemia que ha estado presente en este tiempo diversos estudios han demostrado que el estrés ha tenido un gran incremento durante el tiempo de confinamiento al que se vio expuesta la sociedad. Se deja claridad sobre la importante relación que tienen las emociones con esta patología, dando a conocer cómo el adecuado manejo y gestión de estas puede contribuir a la disminución significativa de las tensiones y riesgos que trae el estrés y la ansiedad, dentro y fuera del ámbito laboral.

Por lo cual es recomendable concientizar más a los trabajadores sobre el reconocimiento de los síntomas y manifestaciones producidos por el agotamiento mental generado muchas veces por el exceso de trabajo, brindando incluso desde las organizaciones los recursos adecuados para la promoción y prevención de pautas como la planificación de tareas, el manejo de tiempos o espacios, la actividad física o pausas activas, entre los demás métodos y beneficios que favorezcan directamente los procesos de desarrollo y habilidades sociales de los empleados y su productividad en la organización con el fin de mejorar la calidad de vida y la salud mental de estos y la sociedad en general.

Referencias

- Avellaneda, L. (2019). La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo. (Tesis de maestría inédita). Lima. Recuperado de <http://168.121.49.87/handle/URP/2835>
- Carmona, P., Vargas, J. & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2 (3), 53-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva R. & Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Gallegos, C., Zalaquett, C., Luna, S., Mazo-Zea, R., Ortiz-Torres, B., Penagos-Corzo, J., Portillo, N., Torres, I., Urzúa, A., Morgan, M., Polanco, A., Florez, A. & Lopes, R. (2020). Cómo afrontar la pandemia del Coronavirus (Covid-19) en las Américas: recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental. *Revista Interamericana de psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54 (1), 1304 Recuperado de <http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/handle/2133/18298>
- Hurtado, C. (2013). Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras. (Tesis de doctorado inédito). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>
- Merino, B. (2018). Inteligencia emocional. Editorial Reverté.

- Peñalver, O. (2009). Emociones colectivas: la inteligencia emocional de los equipos. Alienta Editorial.
- Pérez, J., Lorence, B. & Menéndez, S. (2010). Estrés y competencia parental: un estudio con madres y padres trabajadores. *Suma Psicológica*, 17 (1), 47-57.
Recuperado de <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/444>
- Scholten, H., Quezada, V., Salas, G., Barria, N., Rojas, C., Molina, R., García, J., Jorquera, M., Marinero, A., Zambrano, A., Gómez, E., Cheroni, A., Caycho, T., Reyes, T., Pinochet, N., Binde, P., Uribe, J., Bernal, J. & Somarriva, F. (2020). Abordaje psicológico del covid-19: una revisión narrativa de la experiencia latinoamericana. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54 (1), 1287. Recuperado de <http://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/3057>
- Suarez, G., Zapata, S. & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10 (1), 131-141. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67935714009>
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Anexos

- Encuesta

Indicadores frente al estrés laboral

Esta encuesta se realiza con el objetivo de medir el nivel de estrés del personal que compone la organización y está abierta a posibles mejoras en el funcionamiento de la misma, siendo totalmente confidencial y anónima.

PREGUNTAS	1 (Nunca)	2 (Casi nunca)	3 (A veces)	4 (Casi siempre)	5 (Siempre)
¿Se siente satisfecho con las funciones que realiza en su puesto de trabajo?					
¿se ha sentido constantemente sobrecargado de trabajo?					
¿Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta organización?					
¿Está satisfecho con su horario laboral?					
¿Su jornada laboral le permite ocuparse de su familia o tener tiempo libre para sí mismo?					
¿Se siente con libertad de expresar sus ideas y opiniones?					
¿Considera que tiene una buena relación con sus compañeros?					
¿Se ha sentido frecuentemente frustrado o estresado por la carga laboral?					
¿Cree que sus remuneraciones son acordes y justas a su labor?					

¿Siente que maneja adecuadamente las situaciones que se presentan en el trabajo?					
¿Las condiciones de su área de trabajo le permiten desempeñar sus funciones con normalidad?					
¿Siente que le es reconocido su desempeño en la organización?					

- Taller hábitos y estilos de vida saludables



- La Organización Mundial de la Salud (OMS) define un estilo de vida saludable como el resultado de una serie de hábitos que permiten "un estado de completo bienestar físico, mental y social". Pueden considerarse como aquellos hábitos cotidianos que realizan las personas relacionado con su alimentación y el desarrollo de actividad física y social.



¿QUÉ ESTILOS DE VIDA NEGATIVOS AFECTAN LA SALUD Y LA CALIDAD DE VIDA?

- Consumo de sustancias como alcohol y drogas
- Sedentarismo
- Estrés
- Insomnio
- Dieta desbalanceada
- Falta de relaciones interpersonales
- Falta de actividades de ocio



EJEMPLOS DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES

- Dieta saludable y balanceada
- Horas de descanso suficiente
- Disminución del estrés
- Realizar actividad física regularmente
- Evitar consumo de tabaco y exceso de alcohol
- Trabajar habilidades mentales
- Gestionar las emociones
- Actividad social



LA ACTIVIDAD FÍSICA Y ALIMENTACIÓN DENTRO DEL ESTILO DE VIDA SALUDABLE

Las personas mayores que son activas físicamente y llevan una buena alimentación, tienen una menor probabilidad de desarrollar problemas como obesidad, presión arterial elevada, osteoporosis, diabetes, depresión, entre otras patologías. El desarrollo de actividad física regularmente y una dieta equilibrada conlleva beneficios como:

- Aumenta el grado de energía y mejora la productividad de la persona.
- Mejora la capacidad para realizar las actividades de la vida diaria
- Beneficia el estado de ánimo y reduce el estrés
- Reduce la probabilidad de tener una enfermedad cardíaca

- Taller mejora de empatía

Taller de Mejora de Empatía

Objetivo:

- Comprobar cómo el grupo actuaría ante determinadas situaciones.
- Propiciar los sentimientos de empatía.

Tiempo necesario: 30 minutos

Tamaño del grupo: Alrededor de 15 personas.

Lugar: Sala en la que cada persona tenga espacio para trabajar de manera individual.

Materiales necesarios: Fichas con imágenes o situaciones (en función de la edad y el nivel del grupo).



Pasos a seguir:

1. El instructor del grupo explicará que presentarán al grupo una serie de situaciones en la que cada uno de manera individual, debe recapacitar sobre cada una de ellas. Se puede adjuntar una lista de preguntas, como las siguientes:

¿Qué sentimientos experimentan las personas que aparecen?

¿Cómo crees que se sienten?

¿Cómo te sentirías tú en su lugar?

¿Cómo reaccionarías frente a la situación?



2. Se les deja un tiempo para que lo contesten de manera individual y luego se procede a un debate en grupo.
 - Es importante enfocar esta actividad de manera cuidadosa en función del grupo al que vaya encaminada. También se pueden elegir las situaciones dependiendo del tema que se quiere abordar.

Esta serie de cuestiones han de ser valoradas por el encargado del manejo del grupo.