

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS



TRABAJO DE GRADO

ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO PERSONAL UTILIZADAS POR LOS
EMPLEADOS DE LA FUNDACIÓN SALVADOR DEL MUNDO, FUSALMO SANTA
ANA, PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE SU ÁREA DE
TRABAJO

PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADO POR

ALMA YANETH RECINOS RIVAS

DOCENTE ASESOR

LICENCIADO EDUARDO SEBASTIÁN ANAYA PÉREZ

OCTUBRE, 2019

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DR. RAUL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJIA LÍPE

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

LICDO. LUIS ARMANDO GARCIA PRIETO

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y

LETRAS

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios, por haberme permitido después de tanto tiempo, culminar este proceso dentro de mi aprendizaje.

Gracias a mis pilares fuertes y fundamentales en mi vida, a mi mamá quien me ha acompañado siempre en todas las etapas, a mi hermana, que con su ejemplo me ha enseñado a ser perseverante y luchar por las metas propuestas en mi vida, ellas son mi mayor ejemplo a seguir.

Sin dejar de mencionar a mis grandes amigos y amigas, compañeros de viaje (Marito, Glenda, Jaqui, Gerald, Lupita, Mónica, Karen y María Elena) quienes estuvieron prestos a animarme con sus palabras de aliento, sus empujones y una que otra palabra fuerte para ayudarme a continuar, son de lo mejor, cada uno tiene un lugar muy importante en mi corazón congelado.

Gracias a mi docente director por haber sido parte de este proceso, gracias a su comprensión y tiempo invertido en mi formación.

INDICE

INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I:PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Situación problemática.....	9
1.2 Delimitación.....	11
1.3 Justificación	12
1.4 Alcances y limites	14
1.5 Objetivos.....	15
1.6 Preguntas de investigación.....	15
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO	16
2.1 Marco histórico	16
2.1.1 Estrés Laboral	16
2.2 Antecedentes históricos sobre autocuidado	18
2.3 Marco teórico conceptual	24
2.3.1 Tipos de estrés	24
2.3.2 Fases del estrés	27
2.3.3 Estrés laboral	28
2.3.4 Causas del estrés laboral	32
2.3.5 Consecuencias del estrés laboral	33
2.3.6 Formas para afrontar el estrés	35
2.3.7 Cómo actuar ante una situación estresante dentro del trabajo	38
CAPÍTULO III:METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1 Tipo de investigación.....	41
3.2 Población y sujetos de investigación	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Sujetos de investigación	42

3.3 Métodos y técnicas de recolección de datos	42
3.4 Procedimiento para la obtención de resultados	44
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .	45
CAPITULO V:CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1 Conclusiones.....	49
5.2 Recomendaciones.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación da a conocer los aspectos de estrés laboral, específicamente dentro de la Fundación Salvador del Mundo Fusalmo de la ciudad de Santa Ana. La investigación permitió conocer las estrategias de autocuidado que utilizan los empleados dentro de la institución para el manejo adecuado del estrés.

El capítulo I describe el planteamiento del problema detallando la importancia de las estrategias de autocuidado personal que los empleados de FUSALMO utilizan para manejar la carga laboral que les provoca estrés, en este capítulo se presenta la situación problemática de manera general, resaltando aspectos importantes, además de presentar la delimitación del problema detallada en el área espacial, temporal y conceptual, además de dar a conocer el enunciado del problema, la justificación detallando en si la importancia del estudio sobre el estrés laboral, además de los objetivos que sirvieron de guía para la presente investigación.

En el capítulo II se presentan conceptos básicos sobre el estrés laboral, quienes fueron los principales investigadores, conceptos iniciales, formas para enfrentarlo, tipos de estrés, las diferentes fases por las que una persona puede pasar en una situación de estrés, cuáles son las posibles causas generadoras de este, presentando además causas que lo originan. Al mismo tiempo se detallan consecuencias que sufren las personas que se enfrentan a una situación estresante, aspectos importantes y básicos del estrés, destacando algunos autores quienes estudiaron la problemática.

En el capítulo III se describe la metodología que se utilizó en el trabajo de campo, el diseño de los instrumentos utilizados, además de la validación de estos, se detalla la población con la que se contó para la realización del trabajo, se presentan los métodos y técnicas que se utilizaron para recolectar los datos y la descripción de cada instrumento. El capítulo presenta también, la forma en la cual se realizó los análisis de resultados, la interpretación de los datos obtenidos, los cuales permitieron a su vez brindar conclusiones sobre la problemática investigada mediante los hallazgos encontrados durante el proceso.

En el capítulo IV se presenta el análisis de los resultados mediante matrices de análisis y se realizaron las interpretaciones de los mismos a través de los instrumentos administrados dentro de la fundación, confrontando así la teoría con los resultados obtenidos de la realidad.

El capítulo V presenta las conclusiones ya recomendaciones para los empleados de la fundación de manera personal, grupal y para la institución en general, para finalmente presentar las referencias bibliográficas y una serie de anexos entre los cuales resalta el programa de autocuidado para el personal de la Fundación Salvador del Mundo.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La satisfacción de las necesidades humanas como trabajar o estudiar, entre otras, son las encargadas de mantener el equilibrio personal, presentándose de diversas formas que van desde las necesidades fisiológicas, hasta la autorrealización personal; diariamente se presentan situaciones en las que el equilibrio se ve afectado, expresándose como una alteración provocada por la situación o acumulación de actividades con las que cada persona se enfrenta día a día las que pueden provocar un desequilibrio emocional causado por el estrés, el cual se entiende como la *“situación de agotamiento físico general de un individuo, producido por un estado nervioso”* (1999, pág. 650).

Ciertos niveles de estrés pueden verse de forma positiva, ya que ayuda a las personas a la adaptación al medio circundante, debido a que facilita recursos para enfrentarse a situaciones estresantes, las cuales se derivan de las propias demandas del medio y las características de cada persona al momento de afrontar esa problemática. El concepto de estrés fue introducido por Hans Selye en 1950 bajo la definición de *“síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no especificadas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química”*, el cual puede manifestarse en cada persona mediante ansiedad, tensión, además de percibir mayor rapidez en los latidos del corazón, causado por la situación estresante a la que se enfrenta día a día.

El estrés se manifiesta en una persona como un instinto del cuerpo para protegerse a sí mismo, una respuesta que le prepara a salir de alguna situación determinada, presentándose como una sensación de alteraciones físicas o mentales que pueden producir en la persona frustración, nerviosismo, hasta llegar en ocasiones a manifestarse como furia o enojo, en general el estrés puede causar problemas físicos complicados, los cuales pueden derivarse de la prolongación o tiempo de duración de la etapa de estrés que la persona esté sufriendo en ese momento, llevándola hasta el punto de incapacitarse de algunas actividades que realiza con normalidad antes de sufrir de un periodo de estrés.

Al estudiar los motivos que provocan estrés en las personas se encuentran causas diversas, debido a que al no lograr controlar la relación entre las actividades a realizar diariamente, se enfrentan con problemas de diferente índole como pueden ser factores del trabajo, factores familiares y factores sociales en general, los cuales se convierten en agentes estresores para las personas.

En la actualidad, el estrés se ha convertido en un problema de salud física y mental que daña a las personas en general, el cual puede llegar a expresar consecuencias negativas en su salud física, ya que modifica en gran medida aspectos de cuidado personal, además de afectar el rendimiento en la realización de las actividades propias de su trabajo, dentro del ámbito laboral, el desgaste físico y psicológico es notable debido a la cantidad de actividades a realizar día con día dentro de la institución, actividades que resultan desgastantes las cuales generan lo que se conoce como estrés laboral y se conoce como *“un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es)”*(Duran, 2010, pág. 76).

El estrés laboral afecta no solo a la persona que lo sufre, los cambios que este produce afectan además el rendimiento en su trabajo, manifestado a través de los cambios fisiológicos que la persona presenta como son trastornos cardiovasculares, problemas respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos y musculares, entre otros. Generalmente el estrés laboral está provocado por las mismas condiciones del trabajo y la forma de organización dentro de la misma área laboral, por lo que se hace necesario que la institución cuente con un programa de autocuidado, con el objetivo de propiciar un ambiente adecuado para el empleado.

Dentro de la Fundación Salvador del Mundo, conocida por sus siglas FUSALMO, se atiende a una población de estudiantes de diversas instituciones educativas de Santa Ana, atendiendo en diferentes áreas de formación personal como es el área de cultura de paz, educación para la vida, informática, entre otras áreas de refuerzo personal, además de prestar atención psicológica en los casos que sea necesaria la intervención por parte de un profesional de la salud mental, de acuerdo a lo anterior se hace necesario que dentro de la fundación y en otro lugar

de trabajo exista un plan o un manual de autocuidado personal, con el cual se logró manejar el estrés laboral entre los empleados.

1.2 Delimitación

Toda exigencia ambiental que profesa un estado de tensión o amenaza a su vez requiere un cambio o adaptación para una persona en su forma de trabajo, lo que puede ser un factor que genere estrés durante su vida cotidiana, lo que hace necesario un esfuerzo para afrontarlo y buscar una forma de ajuste personal, que le permita manejar la situación estresante sin perjudicar su salud física y psicológica. Los cambios en la vida diaria generalmente implican un cierto grado de tensión personal, sin importar si son positivos o negativos debido a que estos causan fuertes emociones en las personas activando al organismo de acuerdo a la emoción que se presenta en el momento, provocando cierto grado de estrés.

El estrés no solo se limita a situaciones de vida o muerte o situaciones negativas, desagradables o tensas, hasta las cosas positivas o buenas pueden ocasionarlo, debido a los cambios que exige adaptarse a las diferentes situaciones que imponen la búsqueda del ajuste personal, el cual puede llegar a provocar estrés en una persona.

Al respecto de esto, Morris y Maisto (2001) afirman que:

Todo ajuste o esfuerzo por afrontar el estrés ya sea exitoso o no, debe conciliar los deseos con los requerimientos ambientales de comparar las necesidades con las posibilidades realistas y de afrontar lo mejor posible dentro de los límites de la situación. (pág. 576)

La presión que ocasiona el alcanzar un nivel superior en el desempeño laboral se convierte en un factor estresante para las personas, debido a que las exigencias de la organización, empresa u otro lugar de trabajo presentan demandas que pueden ser superiores a lo que la persona pueda desempeñar dentro del área de trabajo, provocando así un estrés laboral, reconociendo de esta manera al estrés laboral como *“un fenómeno adaptativo en los seres humanos, que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y aun desempeño eficaz en muchas esferas de la vida, principalmente en el ámbito laboral”* (Peiró, 1992).

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma ante una situación estresante, debido a que las exigencias y capacidades personales son diferentes entre ellos, ya que cada uno busca estrategias para eliminar la fuente de estrés como puede ser un ambiente laboral inadecuado, la sobrecarga de trabajo, además de las responsabilidades y las decisiones muy importantes en el ámbito laboral, dichos factores que pueden ser episódicos por presentarse de forma momentánea, se presenta además situaciones donde el estrés es de manera recurrente manifestado cuando la persona es sometida a un agente estresor de manera constante, el cual afecta en la salud del trabajador, por lo cual aparecen las estrategias de autocuidado personal las que buscan mantener el control de las situaciones estresantes.

Mediante la información detallada anteriormente, se hace necesario realizar la presente investigación con los siguientes elementos importantes:

- Delimitación espacial: se realizará con los profesionales de la Fundación Salvador del Mundo, FUSALMO Santa Ana.
- Delimitación temporal: la investigación se realizará en el tiempo comprendido de septiembre de 2017 a mayo de 2018.
- Delimitación conceptual: Estrés, Estrés Laboral, Estrategias de autocuidado personal.

Con base a todo lo hasta acá expuesto, se presenta el siguiente enunciado de la investigación:

¿Cuáles son las estrategias de autocuidado personal que utilizan los profesionales de la Fundación Salvador del Mundo, para manejar el estrés laboral?

1.3 Justificación

El estrés es un problema biopsicosocial, que afecta no solo a la persona que sufre algún episodio estresante, sino que de la misma manera afecta también al entorno donde trabaja. Debido a sus causas y efectos en la misma persona, está se ve en la necesidad de afrontarlo de diferente manera de acuerdo a las capacidades personales que tenga, por lo que utiliza estrategias de autocuidado para mantener el control permitiendo de esta manera equilibrar su vida, esto se puede lograr reconociendo los factores tanto individuales o personales como los institucionales

que le generan o son fuentes estresantes para la propia persona, mejorando así la productividad sin afectar su salud física o psicológica, la cual puede ser seriamente afectada por el estrés laboral.

Los empleados de las instituciones públicas, en donde la cantidad de usuarios es amplia, pueden enfrentarse a situaciones estresantes debido a las actividades que deben realizar, las que en ocasiones sobrepasan la capacidad de cada trabajador, además de presentarse frente a dificultades personales y factores institucionales que crean aspectos estresantes para cada empleado, obstaculizando el buen desempeño laboral y causando dificultades en el empleado, las cuales van desde problemas en las relaciones con los compañeros de trabajo hasta problemas físicos en general causados por el estrés laboral.

Por ello, es importante conocer las situaciones que generan estrés dentro de la Fundación Salvador del Mundo Fusalmo Santa Ana lugar donde se realizará la investigación, con el objeto de elaborar un diagnóstico de tal problemática, además de conocer las estrategias de autocuidado que cada empleado utiliza para manejar el estrés dentro del área de trabajo.

A través de la investigación se buscará conocer los servicios que presta cada técnico dentro de la institución y mediante las actividades que éste realiza, además de indagar cuáles factores institucionales les generan estrés, al mismo tiempo investigar que enfermedades físicas presentan con frecuencia causadas por el estrés, se buscará conocer las actividades que realizan los técnicos durante sus momentos libres para convivir con los compañeros y buscar liberar estrés del día a día, de acuerdo a los resultados, se elaborará un programa de autocuidado personal, con el cual se busque manejar el estrés de los empleados de una manera adecuada dentro de la institución, buscando además mejorar el buen desempeño laboral de cada uno de ellos.

Por lo tanto, es de vital importancia conocer las estrategias de autocuidado personal tanto físico como psicológico, que utilizan las personas para manejar el estrés que desencadena el ambiente laboral donde se desenvuelven los distintos empleados de la Fundación Salvador del Mundo, Fusalmo Santa Ana.

1.4 Alcances y limites

- La realización de la investigación permitió conocer las distintas estrategias que utilizan los técnicos de la Fundación, de manera individual y colectiva, con las cuales manejan el estrés laboral.
- La convivencia con el personal que labora en la fundación fue importante para conocer el ambiente laboral que mantienen entre ellos.
- Conocer el ambiente laboral de la institución permitió identificar el nivel de estrés que presentan los empleados de la fundación.

Limites

- La no disponibilidad de algunos técnicos de la fundación, debido a su programación de actividades, de acuerdo a su tiempo libre.
- Que la institución no les proporcionó un programa para el autocuidado personal, el cual les permita manejar el estrés laboral dentro de la fundación.

1.5 Objetivos

General

- Describir las estrategias de autocuidado personal que utilizan los empleados de la fundación Salvador del mundo, FUSALMO.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral y la manera en que influyen en la salud de los empleados de la Fundación Salvador del Mundo durante el desarrollo de sus actividades cotidianas.
- Explorar la existencia de factores institucionales que generan estrés laboral en los empleados de la Fundación Salvador del Mundo FUSALMO.
- Identificar la eficacia de las estrategias utilizadas en FUSALMO, para el autocuidado del personal.
- A partir de los resultados obtenidos proponer estrategias de autocuidado personal, para los empleados de la fundación.

1.6 Preguntas de investigación

1. ¿Qué nivel de estrés laboral afecta más a los empleados de la Fundación Salvador del Mundo Fusalmo Santa Ana?
2. ¿Qué condiciones institucionales generan estrés en los empleados de la Fundación Salvador del Mundo, FUSALMO?
3. ¿Cuáles son las estrategias de autocuidado personal que utilizan los empleados de FUSALMO para reducir el estrés laboral?
4. ¿Qué actividades realizan los empleados de la fundación para reducir el estrés laboral?

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

2.1.1 Estrés Laboral

El hombre moderno pasa la mayor parte del día en el trabajo más que en otra actividad de todas las que realiza durante el día las cuales pueden generar algún grado de estrés, a través de la historia el hombre ha sido capaz de aprender y adaptarse a los cambios que la sociedad le va presentando como grandes desafíos, los cuales generan dificultades que le pueden afectar en el desenvolvimiento diario debido a que impiden el desarrollo pleno en el trabajo afectando a su vez la salud física de la persona.

En el siglo XX, desde el fin de la primera Guerra Mundial (1914-1918), *“se le brindó mayor atención a las necesidades de los empleados de acuerdo a estudios realizados en Estados Unidos, los cuales demostraron que la eficiencia de los empleados tenía que ser equilibrada y ser dosificada, según las necesidades humanas”* (García, 2005).

Lo anterior fue de beneficio para las personas además de generar ganancias para la entidad donde esté labora, presentando un aumento en la economía de la empresa y en algunos casos para el empleado también, siendo indispensable que el empleador proporcione ciertos incentivos para mantener al empleado motivado y este logre un buen desempeño laboral, con el paso del tiempo y mediante el diario vivir, las personas y sus relaciones laborales van cambiando por situaciones que le causan diferentes reacciones, las cuales deben ser superadas una a una para lograr los objetivos personales y los de la empresa.

Sin embargo, no en todos los casos se logra superar adecuadamente esas reacciones, por lo cual le causa dificultades ya sean estas físicas y/o laborales afectando en gran medida no solo a la persona sino que además a todo su entorno próximo; al respecto de esto Chiavenato (1994) manifiesta que:

Las Interacciones individuales: es una interacción en la relación entre dos personas o sistemas de cualquier clase, de manera que la actividad de uno está determinada por la del otro, existe una influencia recíproca; cada persona exige de las demás una respuesta física y mental (pág. 20).

Mediante la idea de este autor, por este modo de actuar se le abre paso al estrés como una problemática general dentro de una institución laboral, debido a que cada persona se enfrenta directa o indirectamente a una infinidad de tensión causada por la presión que el mismo lugar de trabajo causa, en cuanto a la productividad y las mismas relaciones personales que se establezcan como una naturaleza humana.

El rendimiento en los ambientes laborales implica conductas dirigidas por parte de los empleados de alguna empresa, los que durante la realización de actividades diversas, buscan el cumplimiento de los objetivos, los cuales pueden ser personales o institucionales para beneficiarse mutuamente, destacando además la importancia del papel de las interacciones personales como un medio para completar una tarea, como lo manifiesta Steele (1973), “ *las actividades de interacción las que se realizan entre las personas, incluyen cosas tales como reuniones de grupos de planeación, sesiones de “lluvia de ideas”, exposiciones y ventas de servicios o artículos e intercambio y verificación de datos*” (como se cita en Holahan, 2001, pág. 153). De esta manera se crean estrategias para agilizar el trabajo dentro de la empresa, reduciendo además la carga laboral que cada actividad conlleva.

El pionero del estrés, el Doctor endocrinólogo Hans Selye (1926), desarrolló una teoría acerca de la capacidad de la persona para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de las enfermedades físicas que le causaban estrés, llamando a su teoría como Síndrome General de Adaptación.

Con respecto a la teoría de Selye, Peiró (1992) dice lo siguiente:

Lo llamo general por las consecuencias de los estresores que ejercen influencia sobre diversas partes del organismo; el término de adaptación se define a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte, y el síndrome denota que las partes individuales de la reacción, se manifiestan más o menos de manera conjunta y son al menos en cierta medida interdependientes. (pág. 25)

Lo anterior denota que el estrés en gran medida es provocado por pequeños malestares, enojos y frustraciones o diversos problemas que aparecen eventualmente como pueden ser el tráfico, perder algún objeto o llegar a enfrentarse

a una discusión de poca importancia; pero también pueden causar un estrés tan intenso como los eventos que se van presentando, demostrando en sí que durante un episodio de estrés todo el cuerpo presenta manifestaciones diversas.

Hans Selye (como se cita en Holahan, 2001) expresa que: *“si una situación inofensiva es interpretada como amenaza, provocará una reacción de estrés”* (pag. 189). De acuerdo a lo anterior en las personas no solo los eventos grandes y dramáticos son factores que le generan estrés, también aquellos eventos que ocurren día a día pueden provocar episodios estresantes imposibilitando su buen desempeño laboral, así por ejemplo, *“los eventos importantes causan en ocasiones estrés, debido a que provocan presión, frustración, conflictos y ansiedad, de acuerdo a la manera de enfrentarlos por cada persona”* (Morris & Maisto, 2001, pág. 480).

2.2 Antecedentes históricos sobre autocuidado

Ofelia Correa, en una investigación sobre el autocuidado como una habilidad para vivir, presentada en la universidad de Caldas, Colombia, nos presenta que el autocuidado tiene que ver con aquellos cuidados que se proporciona la persona para tener una mejor calidad de vida, autocuidado individual, a los que son brindados en grupo, familia o comunidad, autocuidado colectivo. El autocuidado está determinado por aspectos propios de la persona y aspectos externos que no dependen de ella; estos determinantes se relacionan con los factores protectores para la salud. El autocuidado dependerá de la persona en sí, involucrando al personal administrativo del lugar donde se labora, además del personal de salud del fomento del autocuidado, tanto como su testimonio de vida sana como con la educación, además de las herramientas para que las personas puedan optar por prácticas favorables a la salud.

La creadora de la Teoría General del Autocuidado Dorotea Orem, lo define como:

“el conjunto de acciones intencionadas que realiza la persona para controlar los factores internos o externos que pueden comprometer su vida y su desarrollo posterior. El autocuidado por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma” (como se cita en Tobon Correa, s.f).

El autocuidado se refiere básicamente a cuidarse a uno mismo, implica la elección de estilos de vida saludables, teniendo en cuenta las habilidades y limitaciones de cada uno, los estilos de vida se refieren a la manera en que cada persona desarrolla actividades cotidianas tales como: alimentarse, moverse, recrearse, relacionarse es incluso solucionar sus conflictos.

La Teoría del autocuidado: explica el concepto como una contribución constante del individuo a su propia existencia: el autocuidado es una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar. Existe un déficit de autocuidado, siendo esto una expresión que expone la relación entre la capacidad de acción de una persona y sus necesidades de autocuidado. El déficit de autocuidado es un concepto abstracto que si se expresa en términos de limitaciones de la acción orienta la selección de métodos de ayuda y de comprensión del papel que tiene el paciente en la labor de autocuidado.

Las personas investigan y desarrollan formas para satisfacer las demandas de autocuidado conocidas, cuando se enfrentan al hecho de satisfacer una necesidad de autocuidado, experimentan y prueban distintos métodos para superar las dificultades que surgen, al tener claras las formas de satisfacer sus necesidades, es donde desarrollan los hábitos de autocuidado.

La importancia del autocuidado en los trabajadores de las diferentes instituciones en las cuales se realice un trabajo en donde se involucren más personas debe ser de atención para todos, debido al ritmo acelerado de vida que en ocasiones los empleados con llevan causadas por las rutinas o ciertos hábitos que se incorporan y que llevan a actuar en lo que se conoce como piloto automático, por lo que se debe dar el espacio personal para visualizar con calma de qué forma se relaciona en el hogar, en su área de trabajo e incluso en la vía pública, reflexionando de esta manera el valor que se le da al cuidado propio.

La revista de salud mental y familia, en su apartado sobre autocuidado en los trabajos presenta algunas recomendaciones para que todos los trabajadores comiencen a autocuidarse:

- Ser consciente de sus actos
- La salud es su responsabilidad
- Aprender a pedir ayuda
- Acostarse temprano
- No ocupar todo el tiempo libre en ver televisión y videojuegos
- Relajarse con alguna práctica cultural
- Comunica y expresa tus sentimientos
- Valórate como persona

Estas presentadas por Alexis Reyes, sub director Académico y comercial de Otec Impulsa, presentada el 1 de mayo de 2019.

Otra investigación realizada por la revista HSEC, en seguridad laboral realiza por Marco Vargas, director de Prevención de riesgos, del instituto profesional de santo Tomas Chillan, Chile, durante el mes de mayo de 2018, presentan en su artículo investigativo sobre autocuidado en la organización de manera interna.

Presentando así un concepto de autocuidado, que lo define como:

“el conjunto de habilidades y competencias a las que recurre el individuo para establecer procesos y manejar desde y hacia sí mismos, hacia el grupo, la comunidad o hacia la propia empresa, con el objetivo de gestionar y resolver sus propios y su necesidad de desarrollarse como ser humano y frente a los desafíos del diario vivir”.(Reyes, 2019)

Demostrando de esta manera que el autocuidado es una práctica donde se percibe a la persona como un ser valioso en su condición de ser humano y que está en capacidad de construir su propio proyecto de vida, en su ambiente laboral, personal y familiar, además de pensar que lo benefician tanto a él como a sus compañeros. Según esta revista el autocuidado es una actitud que implica pensamientos, conocimientos y creencias en las personas, emocional, afectos y conductas.

En el documento titulado autocuidado y promoción de la salud en el ámbito laboral, presentado por Mabel Rocío Hernández, el 17 de noviembre de 2015, nos expresa que el autocuidado desde hace varias décadas en el lugar de trabajo ha sido una ruta para los empresarios, trabajadores y profesionales que tienen a su

cargo la gestión de la salud y la seguridad en su trabajo en razón a que es un elemento indispensable para arraigar la cultura de prevención en el área laboral.

La presión que se vivencia puede originarse del interior como sucede cuando la persona se propone alcanzar criterios de excelencia, este tipo de presión puede ser constructiva o destructiva, además de las exigencias externas que también son factores que causan tensión, ya que el ser humano se siente a menudo presionado por corresponder a las expectativas de la familia o de los amigos, causando estrés en la persona. Bajo un episodio estresante la persona puede sufrir de episodios de frustración, lo cual ocurre cuando a la persona se le impide lograr una meta o no cuenta con los recursos (económicos o materiales) para realizar un proyecto o actividad, además de las pérdidas, el fracaso y la discriminación que son factores inmensamente frustrantes y afectan su vida en general.

Los episodios estresantes a la vez causan en la persona conflictos debido a las existencias simultáneas de oportunidades, de necesidades o metas incompatibles que nunca se resolverán por completo, por lo cual se hace necesario renunciar a algunos de estos objetivos, modificarlos o reorganizarlos, para evitar que la persona se vea en momentos de angustia y afecte la realización de algunas de sus actividades, los factores ambientales también pueden provocar estrés en una persona, debido a las características del mismo ambiente y el tiempo que pueda estar expuesta a dichos factores.

Dicho sea de paso que los estudios de algunos investigadores como son Cohen, Glass y Phillips 1979 (como se cita en Holahan,2001) consideran que *“las características del ambiente físico, como productores de estrés son el ruido, la contaminación del aire y las temperaturas externas”*(pag. 189). Esos y otros factores le afectan a la persona de manera directa, ya que hacen necesario buscar adaptarse a estos, afectándole en algunos aspectos de su vida diaria, sin embargo para algunas personas, por ejemplo (para las mayores de edad) el adaptarse a diferentes situaciones laborales suele ser complicado, debido a que con frecuencia deben enfrentarse con nuevos retos de la actualidad de los cuales algunos son difíciles para ellos, porque constituyen o les presentan obstáculos que les parecen desalentadores, provocando estrés por la reducción en el rendimiento al desempeñar tareas que con anterioridad realizaban.

La respuesta ante cualquier episodio estresante está en íntima vinculación con la personalidad de cada individuo, siendo común que a algunos les resulte fácil afrontar la situación y a otros les resulte verdaderamente difícil, aun tratándose de problemas menores o insignificantes, esto dependerá de la percepción y la reacción ante sucesos que pueden causar estrés para una persona en particular, el mismo que dependerá del modo en que se interpretó la situación, además del modo de afrontarlo. De acuerdo a lo anterior, y según Morris & Maisto (2001), se distinguen dos tipos de ajuste como forma de afrontar el estrés:

*El **afrontamiento directo**; es una acción que emprendemos para modificar una situación incómoda y el **afrontamiento defensivo**, el cual designa las formas en que las personas se convencen de que en realidad no están amenazadas o de que en verdad no quieren algo que no pueden conseguir. (pág. 484)*

En el afrontamiento directo al presentarse una situación amenazante, la persona cuenta con tres alternativas para afrontar la problemática: la confrontación, la negociación y la retirada; por medio de la confrontación se puede encarar una situación de manera directa y a la misma vez intensificar los esfuerzos para conseguir lo que se quiere, además se puede renunciar a una parte de lo que queremos y quizá persuadir a otros a que hagan lo mismo, dicho proceso se conoce como negociación o sencillamente admitir una derrota y dejar de luchar, a lo cual se le llama retirada, por otro lado el afrontamiento defensivo, el cual se considera cuando no es posible identificar o encarar directamente la fuente estresora que está afectando a una persona.

El ser humano ante una situación estresante que le implique un cambio total o temporal de su ritmo de vida actúa o pone en práctica formas automáticas de mecanismos de defensa, con los cuales busca protegerse o defenderse de diversas situaciones como pensamientos, deseos, emociones o comportamientos que pueden llegar a perjudicar su vida en sí, debido a que le afecta en cuanto a su integridad personal. Los mecanismos de defensa actúan encargándose de disfrazar aquellas cosas que para el ser humano son inaceptables o demasiado difícil de aceptar, convirtiéndoles en algo más tolerable para la vida, *“entendiéndoles como estrategias que cada ser humano sigue para engañarse así mismo, respecto a las*

causas de una situación estresantes a fin de aminorar la presión, la frustración, el conflicto y la ansiedad” (Morris & Maisto, 2001, pág. 486).

Estos mecanismos de defensa, según Freud (1894), son enteramente del inconsciente, como parte del mecanismo de enfrentamiento defensivo, en el cual la persona puede utilizar como manera de confrontarse ante una situación estresante de su diario vivir, debido a que le ofrecen a la persona medios para enfrentar el estrés, causado por sus actividades diarias, se reconoce como mecanismos de defensa, a los métodos de autoengaño con los que se busca disminuir el estrés que algunas actividades o situaciones le provocan a la persona, reconociendo en sí algunos mecanismos como:

- La negación: la cual consiste en no admitir una realidad dolorosa o amenazante, la respuesta puede ser positiva o aceptable para algunos casos que para otros no lo es.
- La represión: está es la acción de excluir de la conciencia o de bloquear los pensamientos, sentimientos, deseos indeseables o recuerdos dolorosos que resultan inaceptables.
- La proyección: está es la acción de atribuirle a otros nuestros motivos, ideas o sentimientos reprimidos, es atribuirle los sentimientos que no queremos reconocer como propios, atribuyendo la causa de los conflictos en el exterior.
- Identificación: es adoptar las características de otro para no sentirse incompetente.
- Regresión: es volver a las conductas y defensas de la niñez, debido a que la persona se siente impotente, siendo esta inmadura e inconveniente, la cual puede ser utilizada también como estrategia manipuladora.
- Intelectualización: razonar de modo abstracto los problemas estresantes para desvincularse de ellos.
- Formación reactiva: expresión de ideas o emociones exageradas que son contrarias a las ideas o sentimientos reprimidos.
- Desplazamiento: reorientar las emociones y los motivos reprimidos del objeto original hacia otro objeto sustituto.

- Sublimación: reencauzar las emociones y los motivos reprimidos hacia expresiones más aceptables desde el punto de vista social. (como se cita en Valero, 2017).

Una persona bajo condiciones estresantes de manera prolongada puede reaccionar de diferente forma, lo cual le permitirá utilizar algún tipo de mecanismo de defensa para lograr estabilizarse, sin embargo el estrés prolongado o severo le permitirá aumentar así la capacidad de adaptarse al medio, además de convertirse o considerarse como indispensables para la supervivencia personal, el estar bajo alguna actividad estresante mantiene preparada a la persona para cualquier situación.

Debido a que el estrés es un proceso natural del cuerpo humano el cual genera respuestas automáticas ante condiciones externas, que a su vez resultan amenazantes o desafiantes, requieren de una movilización física y mental de cada persona para hacerle frente a la situación, evitando que perturbe el equilibrio emocional de la misma, logrando por medio de los mecanismos de defensa adaptarse a su medio en todo momento. Los mecanismos de defensa preparan a una persona para enfrentar cualquier situación que sea amenazante o no, esto con el objeto de garantizar la supervivencia y el funcionamiento pleno de sus capacidades personales, sin importar que esté bajo alguna situación estresante, demostrando además que el estrés puede ser un buen activador del sistema del cuerpo para enfrentarse en la vida.

Bajo una situación estresante, las reacciones que una persona manifiesta le permite hacer sus actividades diarias, ya que esa misma presión estresante activa diferentes formas para enfrentar la situación como tal, ya sean estas positivas o negativas permitiéndole realizar su trabajo o alguna actividad que implique cualquier acción física.

2.3 Marco teórico conceptual

2.3.1 Tipos de estrés

Al hablar de estrés, se hace necesario tener en cuenta si es bueno o si es malo, distinguiendo dos tipos en función de las consecuencias que el mismo provoca en las personas afectadas por dicha problemática.

Denominando estrés positivo uestrés, *“es aquel estrés que nos estimula a enfrentarnos a los problemas, permite que seamos creativos, tomemos iniciativa y respondamos eficientemente a aquellas situaciones que lo requieran”*(Pérez, S. F)

Durante este tipo de estrés, la persona realiza sus actividades de una manera más rápida y mejor, aumentando y mejorando las funciones del corazón; el uestrés puede ayudar al cuerpo a combatir infecciones, esto debido a que el cuerpo está activo y en estado de alerta.

Otra clasificación de estrés es el distrés, presentándose cuando una persona se encuentra expuesta a una amenaza interna o externa, en el cual una persona puede debilitarse debido a que aparecen en ella dolores físicos, los que son síntomas que demuestran que un cambio está ocurriendo dentro de la persona como resultado del estrés, este se presenta en la persona cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés, la persona se enfrenta a situaciones estresantes que superan las capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo.

Este tipo de estrés es perjudicial para el organismo, debido a que reduce notablemente el rendimiento laboral de cada persona que lo sufre, afectándole de manera directa y además de disminuir la producción de la organización en sí. Cada vez más las personas se enfrentan en la sociedad a presiones que en ocasiones no son capaces de soportar, siendo el estrés la respuesta natural del organismo para adaptarse al entorno en el que se está inmerso, tanta tensión hace que la persona experimente fatiga en el cuerpo y en la mente al no lograr adaptarse a las exigencias del entorno, creándole episodios de estrés que afectan en general, presentándole molestias frecuentes como: musculares, dolores de cabeza, dolores de espalda, tensión muscular, problemas estomacales, entre otros.

El estrés en función a su duración y alcance de las situaciones se puede clasificar como:

Estrés agudo: que es la respuesta ante un acontecimiento traumático puntual, que puede aparecer en cualquier momento en la vida.

Este tipo de estrés puede hacer que la persona no sufra daños importantes debido a que la duración del mismo es de corto plazo, puede ser estimulante por

activarle físicamente, pero a la misma vez puede ser agotador. Dentro de esta clasificación se presenta el estrés agudo episódico, el cual se produce cuando se experimentan episodios de estrés con frecuencia en la persona, debido a la cantidad de responsabilidades o cargas que no puede hacer con facilidad conduciéndoles al estrés en general.

Otro tipo de estrés que puede presentar la persona es el estrés crónico, el cual suele ser más destructivo para el cuerpo y la mente, suele darse en personas que se ven en situaciones donde no encuentran soluciones o formas de salir, siendo este tipo de estrés considerado como de largo plazo, el mismo que puede presentarle consecuencias críticas como el suicidio o problemas graves de salud por lo que se hace necesario que la persona tome en cuenta el tratar esa problemática para evitar complicaciones en su salud.

El estrés puede afectar a las personas en diversas áreas de su vida, expresados de manera directa y de forma general, presentándose en adultos como en niños, según lo expresa Duque (2003), quien manifiesta en su libro *Cómo prevenir y manejar el estrés*, que existen clases de estrés como: *“estrés en la familia, estrés infantil y estrés ocupacional”* (pág. 45).

Dentro del área familiar el estrés se manifiesta cuando esta misma entra en conflictos, amenazando así el equilibrio y la armonía de todos los miembros, dentro de la cual se pueden presentar diversas situaciones personales que afectan a la familia, mencionando así la pérdida del empleo de alguno de los cónyuges, problemas económicos o problemas con los hijos, entre otras, dificultades que puedan causar estrés dentro del área familiar.

Entendiendo el estrés familiar como *“las alteraciones vividas por todos los miembros del grupo debido a la presión o eventos estresantes que provocan cambios en el sistema familiar con los que los miembros se sienten insatisfechos y muestran síntomas de alteración”* (Duque, 2003, pág. 46).

Mostrando de esta manera que la familia debe enfrentar altas dosis de estrés, debido al manejo inadecuado de las situaciones que esté viviendo en ese momento.

Otra clase identificada según el autor es el estrés infantil, ya que los niños tampoco son libres de este, mediante el mismo pueden presentar situaciones que

alteran su desarrollo humano infantil como “agresividad, aislamiento, miedo y acciones que llevan al niño a *expresar ansiedad, desconfianza y desesperanza*” (Duque, 2003, pág. 49).

Durante el estrés el niño presenta señales físicas como dolor de cabeza, dolor de estómago, mejillas rojizas, fiebres o diarreas, además de señales en su conducta, las cuales se manifiestan con negligencias, rebeldías, falta de concentración, caprichos, hasta presentar características de escaso rendimiento escolar, motivos por los cuales la familia, en especial los padres deben estar pendientes de sus hijos, cuando ellos presenten episodios estresantes mostrándoles su apoyo y cuidado de la salud mental y física en todo momento. Otro tipo de estrés que se presenta es el ocupacional, que se presenta en el área de trabajo cuando la persona está bajo factores ambientales negativos como relaciones laborales o diversas condiciones higiénicas, como la inseguridad en el trabajo, la misma presión que los compañeros ejercen, entre otros factores.

2.3.2 Fases del estrés

Como proceso el estrés se presenta en una persona mediante fases, las cuales fueron identificadas por Slye (1975): *la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento*, (estres laboral, 2001).

La fase de alarma es una reacción natural del organismo en el cual esté se prepara para hacerle frente a alguna situación que consideré una agresión externa, en la cual la persona tenga que aportar un esfuerzo extra para sobrellevarla. Durante esta fase la persona manifiesta cambios en el funcionamiento de su cuerpo, los cuales pueden ser: aceleración del ritmo cardíaco y de la respiración, además de presentar mayor presión arterial y ansiedad, esta fase es considerada como una fase de corta duración en los seres humanos.

Las personas tienen la capacidad durante su vida de activar el cuerpo para enfrentar una situación de estrés de una manera rápida y poco efectiva en algunas ocasiones, como pueden ser enfrentarse a situaciones que requiera de toda la atención por parte de la persona, dicha situación no puede dejar de afectarle anímicamente debido a que es el principal afectado, las experiencias de estrés varían en su manera de asimilación o enfrentamiento, de esto dependerá si la persona se siente afectada o no por la situación estresante.

Para evitar el agotamiento físico, el organismo activa la fase de resistencia, debido a que si la situación o agresión externa se prolonga en su duración, este puede formar un desequilibrio para la persona, por lo que la fase de resistencia en un momento de estrés es necesaria para normalizar el cuerpo y así reducir los síntomas fisiológicos que acarrea cualquier situación estresantes en una persona, es común además que durante esta fase se consuman más recursos para salir adelante con la situación estresante que se viva en ese momento.

Las personas que están afectadas por algún episodio de estrés están más expuestas a un mayor número de problemas y preocupaciones, por lo que ellos se mantienen mayormente expuestos a que cualquier situación que les afecte directamente, causándoles estrés incluso cuando la situación es manejable o nada estresante para él. Esta fase puede ser en cuanto a duración, muy variable debido a que dependerá de la resistencia que la persona tenga en cuanto al episodio de estrés en que se encuentra.

Sin embargo, al prolongarse los factores estresantes por mucho tiempo se presenta en el cuerpo la fase de agotamiento, en el cual el organismo no logra resistir a las agresiones del entorno, provocándole consecuencias graves para la salud, debido al agotamiento de recursos necesarios para resolver la situación estresante. Una persona al estar expuesta por mucho tiempo a la fase de agotamiento se puede reducir en ella la resistencia natural ante el estrés de la misma, debido al agotamiento de recursos que la persona realiza durante esta etapa de estrés; por lo cual se hace necesario que la persona tenga como objetivo mantener bajo control las situaciones que le provocan estrés evitando de esta manera complicaciones en la salud y buscar además mejorar su aspecto laboral, el cual también resulta afectado gracias a las condiciones estresantes que se presenta en la institución o situaciones que pueden ser provocadas por el mismo empleado, además de complicaciones institucionales. Con respecto a lo anterior se ahondará en el siguiente apartado.

2.3.3 Estrés laboral

El estrés puede afectar a una persona de manera directa durante la realización de sus actividades; como en el caso de un empleado durante su jornada

laboral, quien se enfrenta con situaciones diversas que le causan cargas laborales de sus actividades a realizar, causándoles de esta manera estrés laboral.

Según la revista atención con el estrés laboral, este se entiende como:

El tipo de estrés propio de una sociedad industrializada en el cuál la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando en si diversas consecuencias que no solo afectan a la salud, sino también a la del entorno más próximo. (Vanegas, 2017)

El estrés laboral se manifiesta en una persona cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para lograr hacerle frente y manejar las cosas de una manera adecuada, presentándose en la persona con estados de irritabilidad hasta presentar depresión, además de causarle un estado de agotamiento físico en general, sin dejar de lado el agotamiento mental, cuando una persona sufre de estrés laboral, se presenta una reducción en la producción de la empresa, el cual puede manifestarse por un descenso en la calidad y forma de vida de una persona dentro del área laboral, por lo que se hace necesario que la persona aprenda a combatirlo mediante formas o técnicas para el manejo adecuado del estrés dentro del área de trabajo.

Los incentivos que el empleado reciba dentro del área laboral son de gran interés, debido a que esto le permitirá al empleado trabajar de una manera más óptima y adecuada, en la medida en que, tanto la institución como el personal se apoyen para cumplir las metas y generar ganancias que les beneficien a ambos, un episodio de estrés laboral arranca de una situación ambiental o personal, el cual influye sobre la persona presentándoles demandas o exigencias que la persona no puede controlar o no puede atender, demostrando que esa falta de control se convierte en una amenaza para la misma persona.

Sin embargo, no solo las situaciones del ambiente provocan estrés en una persona, existen demandas que las mismas personas se colocan, las cuales podrían derivarse de un nivel de exigencia muy elevado que posteriormente no puede conseguir por la falta de recursos, provocándoles estrés, como se cita en Silla (2001), Edwards manifiesta que: *“el aspecto característico de fuente o desencadenante de estrés es el desajuste entre las necesidades, deseos o*

expectativas y la situación real de las personas” (pág. 32). De acuerdo a esto, la necesidad de suplir esas necesidades, deseos o expectativas, crean una discrepancia que provoca experiencias de estrés y en la medida en que se superen esas fuentes el estrés irá disminuyendo para la persona.

En el ambiente laboral pueden existir desencadenantes que son fuentes para que se produzca estrés en el empleado, debido a aspectos propios del ambiente físico como pueden ser el ruido, la iluminación del lugar, además de la temperatura, los que pueden ser aspectos que generen estrés laboral en el empleado, las demandas propias del trabajo también pueden desencadenar estrés, ya que en ocasiones genera sobrecarga laboral, además de las relaciones interpersonales en general, las cuales son básicas para los seres humanos.

Como desencadenantes del estrés laboral, además de los anteriores se pueden mencionar también el uso de nuevas tecnologías por el empleado, ya que si este no está instruido de una manera adecuada, le causará estrés enfrentarse a una maquinaria que tenga que manipular para realizar su trabajo, sin poder usarla adecuadamente. Sin embargo, además de las condiciones del propio ambiente laboral, existe el otro factor de estrés que está en base a la esfera familiar de la propia persona, en la cual se adquieren experiencias que le presentan fuentes de estrés, debido a que le causan consecuencias negativas por la serie de vivencias emocionales, mismas que le obligan a poner en marcha estrategias de afrontamiento para superar así todas sus complicaciones familiares y que le son desencadenantes de estrés manifestado en el área laboral.

Como esfuerzos por reducir las demandas internas o externas para controlar las situaciones estresantes, las personas usan estrategias de afrontamiento, al respecto de esto Peiró (2001) señala que:

Pueden dirigirse a eliminar o controlar las situaciones estresantes, otras que buscan modificar la apreciación de las situaciones estresantes además la persona cuenta con estrategias, que tratan de que las experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo. (pág. 34)

Dichas estrategias de afrontamiento son usadas en función de experiencias anteriores, de acuerdo al resultado que las mismas han presentado para cada

persona, debido a que si la estrategia ha presentado resultados aceptables o adecuados la persona continuará utilizándola para enfrentar la situación estresante, como lo expresa Costa (2009), la persona para lograr el equilibrio después de una situación estresante, debe hacerlo mediante *“la relajación de los músculos, contraer la pupila y dormir, comer y procesar los alimentos apaciblemente, enlentecer el latido cardíaco, amar, gozar y reproducirse, donde entre en juego el sistema parasimpático”* (pág. 9).

Dichas acciones son señales reveladoras de que las fuentes de estrés afectan directamente a la persona, el ser humano en una situación estresante es capaz de sentir ansiedad cuando la reacción del estrés le puede generar un daño, un peligro o una amenaza para su seguridad personal.

Además, la persona durante un episodio estresante es capaz de sentir rabia o enfado al enfrentarse ante un obstáculo o situación que no puede controlar de manera inmediata o de improviso que le impide lograr los objetivos que desea, es capaz de sentir agobio cuando la reacción sobrepasa su bienestar emocional, una persona bajo una situación estresante, es capaz de sufrir culpabilidad cuando la reacción ha causado daño o perjuicio, es capaz de sentir tristeza al reaccionar ante una pérdida o algún fracaso de forma repentina, estas formas de reaccionar para una persona llegan a ser desencadenantes o factores estresores que se presentan además en el ámbito laboral, presentándole dificultades en la realización de sus actividades diarias.

El estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o la fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a consecuencias mayores. Al respecto de esto, según Martínez (2004), los tipos de estrés laboral son:

- *Desgaste profesional o Burn-out; que le sucede a muchas personas para las que el trabajo se ha convertido en una fuente continua de angustias o insatisfacción.*
- *Estrés tecnológico: este se deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo, para algunos profesionales esta variable es la obligación de estar al día en los últimos avances, si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. (pag. 11)*

El estrés en sí no es grave en comparación con otras enfermedades físicas que le atacan a la persona, es más una constante dentro de la organización debido a la insatisfacción laboral de la persona, motivo por el cual se hace necesario que se analicen los agentes que desencadenan el estrés laboral dentro de la organización.

2.3.4 Causas del estrés laboral

El estrés laboral es un programa inteligente del cuerpo que se pone en marcha cuando hay una situación de alarma, el cual provoca en el organismo la liberación de una enorme cantidad de energía que queda a disposición del organismo, para ayudarle a sobrellevar la carga laboral antes de causarle molestias generales en el organismo de la persona. Las causas del estrés son el origen o principio de una situación problemática en la persona y a su vez es la respuesta normal del organismo ante situaciones de peligro, esas respuestas pueden ser muy diversas, según sea el modo en que la persona sea afectada, entre las que se pueden mencionar las siguientes, según la Organización Internacional del trabajo (2001):

El volumen y ritmo de trabajo, la realización de tareas aburridas o monótonas, empleos inestables o la pérdida del mismo, elevados niveles de responsabilidad, exposición de tareas insalubres o peligrosas, falta de apoyo, acoso por parte de compañeros o los superiores, la utilización inadecuada de las posiciones de poder, la falta de reconocimiento y las condiciones ambientales del lugar de trabajo” (OIT, 2001)

Las causas antes mencionadas, presentan de manera general como el estrés afecta directamente a la persona en el área laboral, debido a la planificación por parte de los jefes, los cuales determinan los horarios de trabajo bajo plazos muy ajustados para que el empleado realice su trabajo, mostrando además la obligación de terminar las tareas contrareloj, motivo por el cual en el empleado se elevan los problemas de salud, podría ser motivo para que en algunas personas se aumente la ansiedad, la que se puede manifestar desde la irritabilidad hasta disminuir la capacidad de resolver los problemas.

La monotonía en el área laboral también puede ser causa de generar o producir estrés en la persona, el realizar trabajos de forma repetitiva y no variar en

el tiempo puede causar en la persona un desgaste físico y mental, producido por la obligación de hacer lo mismo durante toda la jornada de trabajo, sólo para lograr suplir sus necesidades básicas, además de volverse y considerarse como una jornada de trabajo larga y pesada, presentándose en la misma aspectos generales de estrés dentro del área de trabajo. Las causas del estrés podrían presentarse además como incertidumbre, ante no saber que pasará durante una situación cotidiana, las causas son motivos de cambio para una persona en situaciones que se van presentando en el área laboral y dentro de lugar determinado.

La falta de información en todos los aspectos puede ser una causa del estrés laboral, ya que en ocasiones la persona no encuentra la forma de como actuar ante situaciones desconocidas, o algún cambio dentro de la institución donde labora, situación que en el empleado llegaría a presentarse con incertidumbre de lo que puede o no realizar dentro de su trabajo en cuanto a la realización de las actividades que se le asignen para realizar.

Otra de las principales causas de estrés laboral es el acoso por parte de los compañeros o de los mismos superiores en el trabajo, aspectos como ser objeto de burlas y ofensas por algún miembro de la organización son desencadenantes de estrés, además de algún tipo de intimidaciones y amenazas hasta presentarse violencia física para el empleado, aspectos en general que pueden ocasionar daños psicológicos en cada persona que lo sufre.

2.3.5 Consecuencias del estrés laboral

Al identificar cada una de las causas que desencadenan el estrés, se encuentran las consecuencias biológicas que son las que activan los mecanismos de defensa del organismo y a su vez las consecuencias psicológicas, que afectan el área emocional de las personas cuyos efectos pueden ser muy diversos en cada persona, lo que provoca un desajuste emocional y orgánico por que afectan el bienestar de la persona y deteriora la salud de las organizaciones en el ámbito laboral, ya que las consecuencias del estrés son el resultado de la adaptación del cuerpo y de la mente al cambio, las mismas que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional de la persona, debido a que permanecen la mayor parte del tiempo en el trabajo y en él se relacionan y desarrollan las consecuencias del estrés.

Por tal razón, Cox, en 1978, como lo cita Ivancevich clasifica las consecuencias del estrés laboral *“en efectos conductuales, efectos cognitivos, efectos fisiológicos y efectos organizacionales”* (Ivancevich, 2005)

Como consecuencias subjetivas, durante un episodio de estrés una persona puede experimentar ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, frustración, culpabilidad, vergüenza, mal humor, aspectos que le afectan a la personas de manera personal y en sus relaciones sociales.

Además se pueden mencionar como consecuencias del estrés laboral, los efectos conductuales, los que afectan a la persona, en ocasiones presentándose con arranques emocionales, estas personas pueden estar propensas a sufrir accidentes laborales por causa del manejo del estrés, tienden a consumir alimentos de manera excesiva o pueden perder peso a causa del estrés en el que se encuentran, pueden llegar incluso a consumir excesivamente bebidas alcohólicas y presentan además en ocasiones conductas impulsas o risas nerviosas.

Otras consecuencias pueden ser los efectos o conductas cognoscitivas: las que se presentan en las personas mediante la incapacidad para tomar decisiones y para concentrarse, lo que se manifiesta por olvidos de manera frecuente debido a la carga que el estrés les manifiesta, durante el estrés laboral la persona puede presentar efectos fisiológicos manifestándose con problemas físicos como pueden ser taquicardia o el aumento de la tensión arterial, entre otros aspectos físicos de su cuerpo de manera interna y aspectos que se pueden manifestar como la sudoración y la dilatación de la pupila. Además de estas consecuencias, el estrés presenta efectos en el ámbito organizacional, manifestándose mediante el ausentismo del empleado que esta estresado, la baja productividad del empleado y problemas en las relaciones laborales manifestados en el clima organizacional, además del alto índice de accidentes y la insatisfacción en el área de trabajo.

Sin embargo, el estrés laboral presenta consecuencias entre los empleados, las cuales van desde ser simples hasta llegar a un campo más complejo, como podemos mencionar problemas cardiovasculares dichas consecuencias que normalmente presentan complicaciones más o menos graves para la salud de cada persona, las mismas que no solo afectan de manera individual, sino que algunos efectos incluyen a la organización o lugar de trabajo, estas consecuencias pueden

perjudicar directamente al trabajador debido a que puede dar paso a una pérdida del empleo como punto máximo del estrés laboral, sin dejar de lado consecuencias no tan graves, como podría ser el ausentismo laboral.

El estrés laboral puede ser producido por los desajustes entre algunos puestos de trabajo, además de las posibilidades de rendimiento de cada individuo, provocando en la persona problemas de salud, bajas en la presencia laboral, además de una productividad inadecuada, así como la insatisfacción generalizada en el trabajo, el estrés en si no presentan signos visibles, por lo que una persona físicamente no podrá expresar que está bajo una cuadro estresante.

Debido a que el estrés laboral es un fenómeno personal y social, ya que es muy frecuente y presenta consecuencias importantes a nivel individual, así como dentro de la organización, el enfrentar una situación estresante permite que la persona mantenga activo su estado físico, sin embargo, el cansancio mismo puede provocar estrés hasta causarles la muerte, este motivo va encaminando al ser humano a recuperar fuerzas para lograr el equilibrio personal después de una situación estresante, para poder estar listo al momento de enfrentarse ante otra situación estresante de su diario vivir.

2.3.6 Formas para afrontar el estrés

Hay casos en los que es inevitable sufrir estrés, pero a pesar de ello el desafío es hacerle frente a esa situación, evitando que cause daños mayores en las personas de manera general. Para manejar o reducir el estrés, se pueden poner en práctica algunas estrategias de manera personal, como puede ser la práctica de ejercicios físicos para mejorar las condiciones de salud, con el objetivo de liberar tensiones y además alejar pensamientos negativos, hacer una buena organización de tiempo y distribuir así las actividades para poder lograr descansar y establecer prioridades para lograr terminar todas las tareas encomendadas para cada persona durante el día.

Es necesario además que las personas mantengan un descanso adecuado como dormir suficiente, tratar de disfrutar algunas vacaciones o durante los fines de semana como durante su tiempo de ocio, para lograr desconectarse del ambiente o problemas del trabajo al terminar su jornada laboral, aspectos que al ponerlos en

prácticas se buscaría reducir la tensión o estrés que se crea durante la jornada laboral.

Para afrontar esta problemática se hace necesario que la persona afectada por el estrés en primer lugar analice los agentes que lo generan, debe darse cuenta en qué situación se encuentra para lograr identificar el origen o la fuente de estrés, además de enfocarse en el problema o en la situación estresante, ya que tener presente la problemática en general le será de ayuda para lograr plantearse elementos de solución para la misma, disminuyendo además la carga estresante que maneja, sin que le afecte gravemente.

La manera en que las personas enfrentarán una situación estresante iniciará por ellas mismas, sin embargo Martínez (2004) presenta en tres esferas las principales medidas o consejos para prevenir el estrés laboral, las cuales se agrupan en *“el trabajo, la vida personal, y las creencias y actitudes que se tienen”* (pág. 45).

Para evitar el estrés laboral lo principal será reducir la carga de trabajo para no perder la motivación de la persona, ni las ganas de trabajar evitando las enfermedades que se presentan por la sobrecarga laboral, además de buscar una solución adecuada ante cada problemática estresante, ya que aunque parezca complicado en algunas ocasiones, siempre habrá algo que hacer para solucionar la situación. Dentro de la esfera de vida personal, se reconoce que es necesario hacer una diferencia o desconexión del trabajo y la propia vida personal, logrando un balance entre lo profesional y las cosas que cada persona suele hacer como parte de su vida privada, este balance personal se hace necesario para lograr llevar las cosas de mejor manera, además de tomarse el tiempo de manera individual para relajarse o descansar en los tiempos que se pueda, las personas necesitan hacer cosas con sus seres queridos, con el objetivo de mantenerse personalmente con una energía física y emocional adecuada, para lograr un control de las presiones laborales y liberarse de la tensión que le causan sus acciones laborales.

De manera general, el apoyo social que una persona reciba durante la situación estresante es importante, debido a que son fuentes de información de las cuales la persona puede recibir consejos o la ayuda necesaria, dicho apoyo le ayudará a atenuar y combatir el estrés, por lo que las personas crean y mantienen

redes sociales que le ayude en su momento a llevar la situación estresante con la actitud adecuada, buscando además que no le afecten de manera individual, además de forma colectiva, es decir dentro de la organización donde labora.

Existen estrategias que permiten afrontar y manejar el estrés en una persona, las cuales resultan favorables para evitar consecuencias negativas para la persona que está bajo condiciones estresantes, en cualquier área de su vida, como puede ser su área laboral. Las estrategias de afrontamiento son las que le ayudan a la persona a identificar los síntomas que se presentan según la fuente de estrés, donde se hace una selección de las mismas de acuerdo al sitio como puede ser el hogar, el trabajo, la sociedad en sí, lugares donde la persona tiene una mayor interacción con quienes le rodean y pueden provocarle reacciones estresantes.

Según Duque (2003), algunas estrategias que le permiten a la persona afrontar y manejar el estrés pueden ser:

Buscar ayuda profesional, aportar para la recuperación personal, realizar ejercicios de relajación, realizar actividades en los tiempos libres, evaluar la situación y verificar cual es la problemática que más intensifica el estrés, realizar una distribución racional de tiempo libre y de sus actividades, así será más productiva la existencia, fomente las actividades en familia. (págs. 27-28)

Con el uso de las estrategias que la persona haga para manejar o controlar el estrés se busca que cultive una actitud de aceptación de la vida tal y como es, con problemas, dificultades y limitaciones, las estrategias permitirán afrontar las situaciones estresantes con tranquilidad y no buscar una solución con prisa.

Duque(2003), nos presenta algunas acciones de gran valor para prevenir el estrés; como pueden ser “*el cuidado de sí mismo, la alimentación balanceada, el sueño, la buena salud física y el higiene personal, la recreación y hacer uso racional y adecuado de las energías y potencialidades*” (págs. 30-44). Dichas acciones al ser puestas en prácticas por las personas, ayudan a fomentar en ellas, actitudes adecuadas para afrontar el estrés de manera directa en todo momento.

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, debido a que el empleado es más enfermizo y está poco

motivado para realizar los trabajos, además de ser menos productivo afectando en gran medida la eficacia de la entidad donde esté labora, provocando bajas perspectivas de éxito en un mercado competitivo, a pesar que un nivel de presión que el trabajador consideré aceptable puede mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales, debido a que un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, si no abundancia de factores que promuevan la salud, siendo una prioridad para los trabajadores.

Según muestra la Organización Mundial para la Salud, los resultados de sus investigaciones dicen:

Que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones y ejercer control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. (Stavroula Leka, Griffiths, & Tom, pág. 5)

2.3.7Cómo actuar ante una situación estresante dentro del trabajo

A nivel institucional las estrategias destinadas a gestionar el estrés laboral existente deben centrarse en combatir los riesgos en su origen, con el objetivo de resolver con éxito problemas importantes de salud y de seguridad debido a que el estrés puede gestionarse de forma eficaz con la aplicación de un enfoque basado en la gestión del riesgo, dicho enfoque se encarga de evaluar cualquier posible riesgo presente en el entorno laboral que pueda generar un problema o peligro para el empleado.

Dentro de una institución laboral la problemática del estrés es común debido a la carga laboral que cada persona pueda recibir de su entorno, por lo que el empleador debe prestar atención al comportamiento de sus empleados para evitar así complicaciones durante la jornada laboral, para darse cuenta de esta problemática el empleador puede hacer uso de estrategias propias como preguntarle a sus empleados sobre dificultades que puedan tener con relación a su entorno laboral, ya que es el empleado quien realiza el trabajo, por cual es quien manifiesta o sufre problemas relacionados con el estrés.

El estrés laboral puede reducirse o manejarse en las diferentes áreas de la institución, la Organización Mundial para la salud, las presenta de la siguiente manera:

- *Prevención primaria: reduce el estrés en el área de ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, perfeccionamiento de la organización y de la gestión.*
- *Prevención secundaria: la cual reduce el estrés a través de educación y capacitación de los trabajadores.*
- *Prevención terciaria: reduciendo los efectos del estrés a través de: desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuestas mejora de las prestaciones de servicios de salud ocupacional (Stavroula Leka, Griffiths, & Tom, S. F, pág. 15).*

Cabe mencionar que cada entidad genera diferentes tipos de riesgos y presenta áreas donde se genere más estrés en una que en otra, por lo que es necesario prestar atención a cualquier alteración que pueda afectar a los miembros de la organización, como también identificar cualquier desajuste que pueda haber entre el nivel de exigencias y de presión para establecer cambios necesarios para reducir el riesgo de estrés.

Según la OMS, las mejores estrategias de redefinición del trabajo se centran en las exigencias, los conocimientos y capacidades, el apoyo y el control, dichas estrategias deberían incluir los siguientes elementos básicos:

- *Modificación de las exigencias laborales*
- *Asegurarse de que los empleados tengan o puedan adquirir los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficaz*
- *Aumento del control que ejerce el empleado sobre la forma en que realiza su trabajo.*
- *Aumento de la capacidad y cantidad de apoyo que recibe el empleado. (pág. 18)*

Son los mismos empleados quienes pueden detectar temporalmente la existencia de problemas para evitar complicaciones futuras como estar pendiente

del grado de satisfacción personal que el trabajo le brinde, además de chequear su salud periódicamente, reconocer a quien dirigirse para resolver algún problema existente, para recibir ayuda profesional de ser necesario para mejorar la situación, evitando de esta manera problemas relacionados con el estrés laboral. Al presentarse una situación estresante dentro de la institución laboral, se debe poner atención a los empleados con tal problemática, mediante la observación para detectar el problema, mediante signos visibles que pueden manifestar el empleado como irritabilidad, agresión, disminución en el rendimiento, consumo de drogas, absentismo y quejas por parte de otras personas, señales que dentro de la institución pueden ser signo de estrés laboral.

La manera adecuada de actuar ante una problemática de estrés debe estudiarse junto con el trabajador, el empleador debe conversar con el empleado para lograr encontrar una solución adecuada al problema de acuerdo con el estado anímico y la condición física del empleado, además de planificarse, aplicarse y evaluarse intervenciones de manera individual, como institucional para mejorar las condiciones del empleado, en cada institución se debería contar con recursos internos incluyendo servicios de salud, un departamento de gestión de recursos humanos, departamento de formación y personal responsable del bienestar y la salud de los empleados, para evitar condiciones inadecuadas que provoquen estrés en los empleados.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio se realizó bajo el tipo de investigación cualitativa, ya que esta *“se enfoca en comprender y profundizar en los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes con el propósito de conocer las relaciones sociales”* (Sampieri, Collado, & Baptista, pág. 364).

Por otra parte, será de carácter “aplicada” debido a que se pretenderá conocer la realidad de la población de interés, por medio de instrumentos no estandarizados que facilitarán la recolección de datos, para confrontar la teoría con la realidad, además de lograr la participación de los integrantes de la fundación Salvador del Mundo, Fusalmo. Debido a que se describirán los resultados obtenidos en los instrumentos que se aplicarán donde se buscaran características del estrés laboral en los empleados de la fundación además será correlacional porque mediante la investigación se buscará dar respuesta a las preguntas de investigación estableciendo una relación entre los conceptos.

3.2 Población y sujetos de investigación

3.2.1 Población

Para esta investigación será necesaria la contribución del personal de la Fundación Salvador del Mundo (Fusalmo), tales como: los profesionales que son los encargados de atender al personal que asiste a dicha fundación, el personal de servicio, quienes se encargan del buen funcionamiento de las diferentes áreas de la institución como los salones de clases, además del personal de servicio de vigilancia, formando en total 30 empleados. La Fundación Salvador del Mundo cuenta con empleados que atienden en diferentes áreas de formación para los jóvenes, áreas como educación para la paz, computación, áreas deportivas, clases de música o instrucción para aprender a manipular algún instrumento musical, además de contar con programas destinados para los padres de los estudiantes que asisten, cuentan con orientaciones psicológicas de ser necesario, además de

enfatar el área espiritual; todos los profesionales que de alguna manera se ven afectados por la problemática a indagar con esta investigación.

3.2.2 Sujetos de investigación

El tipo de muestreo a utilizar será no probabilístico, *“debido a que en la muestra de este tipo, la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de las causas relacionadas con las características del investigador o del grupo de encuestadores”* (Sampieri, 2014, pág. 207).

Según Sampieri, se utilizará la técnica de muestreo no probabilístico por cuotas para seleccionar la muestra de la investigación, Sampieri nos dice que es la técnica en la que se requiere conocer la población y los individuos más representativos, fijando cuotas que consisten en número de individuos con determinadas condiciones o criterios para ser parte de la muestra (pag.228), los cuales se presentan a continuación, en el caso de la presente investigación los criterios de investigación fueron:

- Que los empleados trabajen a tiempo de un año o más tiempo dentro de la fundación.
- Que los profesionales sean responsables de dos o más áreas de trabajo.
- Que los profesionales tengan la disposición para colaborar con la investigación.
- Que tengan más de un año de laborar dentro de la fundación.

3.3 Métodos y técnicas de recolección de datos

Para el trabajo de campo se consideró necesaria la creación e implementación de instrumentos no estandarizados y estandarizados, con el fin de explorar las estrategias de autocuidado personal que utilizan los empleados de la fundación para el manejo adecuado del estrés laboral dentro de su área de trabajo, para ello se utilizó:

- Un protocolo de entrevista Semi estructurada, con el objetivo de conocer la percepción que tienen los empleados de la fundación Salvador del Mundo,

dicho instrumento cuenta con 20 ítems para cada empleado, con la cual se obtuvo información general sobre los factores institucionales que generan estrés laboral durante sus actividades diarias dentro de la fundación. Ver anexo 1.

- Se creó un protocolo de guía de observación participante, con el objetivo de evaluar y observar el desempeño realizado por los empleados de la fundación, el instrumento consta de tres áreas observables cuyos criterios fueron básicos para recolectar información relevante acerca de la problemática a investigar. Ver anexo 2.
- Además se realizó la técnica de grupo focal, con tres informantes claves quienes fueron el director de la institución, el trabajador social y la terapeuta quienes brindaron información básica sobre la problemática mediante cuatro preguntas que fueron básicas para realizar la técnica, con el objetivo de que los participantes identificaran y dieran a conocer su punto de vista respecto de la problemática.
- Se hizo necesaria la implementación de una prueba estandarizada la cual es un cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, que evaluó el nivel de estrés que presentan los empleados de la fundación, la prueba consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, los que se agrupan en: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y la falta Respaldo del grupo, con el objetivo de identificar el nivel de estrés en el que los empleados de la fundación se desenvuelven. Ver anexo 3

Luego se procedió a la búsqueda de los empleados que cumplieran con los criterios establecidos, para formar las unidades de análisis, se les pidió la participación en el proceso y posteriormente se les administraron los instrumentos de investigación, para conocer e identificar las estrategias de autocuidado personal que utilizan los empleados de la fundación, para el manejo adecuado del estrés dentro de su área de trabajo. Durante la administración de los instrumentos se tomaron en cuenta algunos criterios de evaluación que fueron: respetar la identificación de los participantes, se explicó con claridad el objetivo del trabajo de investigación, la entrevista fue mediante el diálogo para conocer sus experiencias

ante el problema de estrés laboral y conocer las diferentes estrategias que utilizan de manera personal y grupal para manejar la problemática en general.

3.4 Procedimiento para la obtención de resultados

La información obtenida se vació por medio de matrices de análisis; estableciendo una relación entre la pregunta y la respuesta para cada uno de los empleados, siendo 6 en total, obteniendo los resultados de los instrumentos, se vaciaron y se procedió a sintetizar y analizar cada una de las respuestas a cada pregunta de los instrumentos, divididas en dos categorías importantes que son, el estrés y el autocuidado. Con los cuales se obtuvo la información sobre las técnicas de autocuidado que se utilizan por los empleados de la fundación para el manejo del estrés con el que se enfrentan a diario.

En cuanto al grupo focal se sistematizaron los resultados de manera individual, dándole relevancia a los puestos de los participantes que son: el director de Fusalmo, el trabajador social y a la terapeuta de la institución; destacando las respuestas particulares y coincidentes; dándole relevancia en todo momento al contexto colectivo luego se procedió a ordenar las respuestas en base a las categorías de investigación.

Además de realizar de realizar conclusiones y recomendaciones con las cuales se dieron posibles soluciones ante tal problemática dentro de la fundación Salvador del Mundo FUSALMO.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se analizan y se interpretan los resultados obtenidos a través de la investigación de campo que permitió la aplicación de los instrumentos, que se detallaron en la metodología.

El análisis puntual de cada instrumento aparece en el anexo número cuatro, específicamente el anexo de la entrevista con cada una de las categorías investigadas. Además en el anexo cinco, referida a la técnica de grupo focal, aparecen puntualmente los análisis por cada de las categorías. A continuación se realiza una interpretación de los resultados analizados.

Con los resultados recolectados en la investigación de campo, se muestra que la carga laboral que es producida dentro de FUSALMO es un factor generador de estrés, el mismo es un elemento que causa tensión a cada empleado, esto debido a la saturación de actividades en la que ellos se desenvuelven a diario; sin embargo, manifiestan que mediante el trabajo en equipo logran controlar dicha carga laboral.

Para los empleados de la Fundación, la infraestructura de la institución es adecuada para realizar las actividades de acuerdo a su funciones destinada en su contrato laboral: en donde cabe destacar que no se les aclara directamente y con exactitud cuando son contratados; sin embargo consideran que las condiciones pueden ser mejoradas al comprar más equipos que les permitan brindar eficazmente la ayuda para cada área a atender.

Las diferentes reacciones que cada persona posee durante un episodio de estrés, son la respuesta natural del organismo, el cual se prepara para hacerle frente a la situación que le causa estrés; de acuerdo con lo anterior, el personal de la fundación, manifiesta que las reacciones que presentan son: frustración, ira, enojo entre otras, presentándose las mismas en episodios de corta duración, ya que las personas expresan que `pueden manejar y controlar dichas situaciones; lo cual permite que las personas se mantenga activa y en estado de alarma adecuado, permitiéndole enfrentarse a nuevos retos sin crearle episodios estresantes.

Es inevitable sufrir de estrés, sin embargo es necesario hacerle frente a esas situaciones que generan complicaciones graves en el funcionamiento personal, los empleados de la fundación consideran que son capaces de resolver con prontitud los conflictos laborales, sin verse afectados por ellos, lo cual les permite evitar el estrés que provocan las actividades laborales diarias.

La tensión experimentada por las exigencias del entorno crea en la persona un estado de fatiga tanto física como mental al no poder adaptarse a ellas, dentro de la fundación los empleados experimentan cansancio, ardor de ojos, como una respuesta natural del cuerpo ante una situación estresante, debido a la sobrecarga laboral que sientan sobre todo en la entrega de documentación o cierre de programas propios de la institución, sin embargo la manera de asimilación o enfrentamiento dependerá de la manera en que la persona afronta la situación que esté pasando o la duración de cada conflicto.

Dentro de la fundación consideran que cada situación de conflicto es más o menos extensa y dura mucho tiempo al no lograr controlarse y que la manera de enfrentar una situación estresante iniciará por la misma persona, por lo cual cada una deberá utilizar la forma que le resulte más adecuada para salir de la situación en la que se encuentre, los empleados de la fundación por ejemplo utilizan la conversación para minimizar la problemática y de esta manera ayudarse mutuamente para resolverla, además de buscar orientación, entre otras estrategias la práctica de ejercicios para buscar la forma de diversión, esto con el objetivo de afrontar de manera positiva cada situación.

Para evitar el estrés laboral lo principal será reducir la carga de trabajo para no perder la motivación de la persona, ni las ganas de trabajar evitando las enfermedades que se presentan por la sobrecarga laboral, además de buscar una solución adecuada ante cada problemática estresante, lo que en algunas se hace necesario cambiar la programación de las actividades, tal es el caso de los empleados de la fundación a los cuales en ocasiones a causa de imprevistos de actividades o conflictos entre los usuarios, se ven en la problemática de cambiar su organización de actividades.

Entre otros factores que disminuyen la motivación están la falta de tiempo, además de presentarse situaciones ajenas a ellos por los cuales también tienen que

cambiar su programación de actividades. Con el uso de las estrategias que la persona haga para manejar o controlar el estrés se busca que cultive una actitud de aceptación de la vida tal y como es con problemas, dificultades y limitaciones, dichas estrategias permitirán afrontar las situaciones estresantes con tranquilidad y no buscar una solución con prisa, de allí el hecho de destinar la cantidad de tiempo a cada actividad para evitar sobre carga laboral para cada empleado.

Cada persona tiene la capacidad durante su vida de activar el cuerpo para enfrentar una situación de estrés de la manera rápida y poco efectiva en algunas ocasiones, como pueden ser enfrentarse a situaciones que requiera de toda la atención por parte de la persona, las cuales no puede dejar de afectarle anímicamente debido a que es el principal afectado, activando la fase de alarma durante la jornada laboral, en la cual la persona puede enfrentarse a situaciones incontrolables, sin embargo el personal de la fundación considera que a veces se enfrentan a situaciones de esta manera, presentándoles molestias que al final resultan ser controladas al encontrarles una solución.

Existen estrategias que permiten afrontar y manejar el estrés en una persona, las cuales resultan favorables para evitar consecuencias negativas para las personas que están bajo estas condiciones, con el uso de ellas se busca manejar o controlar el estrés, de manera personal, dentro de la fundación el personal hace uso de diferentes estrategias como son el escuchar música, realizar actividades con su familia, además del apoyo social que una persona reciba durante la situación estresante, el cual es importante debido a que son fuentes de información de las cuales la persona pueden recibir consejos o la ayuda necesaria, dicho apoyo le ayudara a atenuar y combatir el estrés, dentro de la institución, los empleados manifiestan recibir la ayuda en el momento en que se necesita, siempre y cuando los compañeros tengan la posibilidad y el tiempo disponible para ayudarse entre sí.

Algunas estrategias que le permiten a la persona afrontar y manejar el estrés pueden ayudar a disipar la carga laboral, el personal de la fundación Salvador del Mundo toman a bien realizar actividad grupales para lograr tener un momento de sano esparcimiento entre las cuales mencionan convivios, almuerzos, celebración de cumpleaños, partidos de futbol, salidas grupales con actividades de autocuidado para reducir el estrés que causa la carga laboral el enfrentarse a una situación

estresante es algo inevitable, pero a pesar de ello el desafío es hacerle frente a esa situación, evitando el daño que pueda ocasionarle a las personas, por lo que se hace necesario tomar en cuenta las diferentes estrategias para evitar en gran medida el estrés, en el caso de los empleados de la fundación quienes consideran que el tiempo de descanso no es el adecuado para reponer fuerzas en consideración con actividades fuertes.

Las condiciones físicas de la institución afectan en gran medida al personal que labora en alguna institución, debido a que normalmente pasan la mayor parte del día en el trabajo, generándole dificultades que le pueden afectar en el desenvolvimiento diario, porque es necesario que las instituciones cuenten con las condiciones necesarias. Para el personal de la fundación se hace necesarios mejoras en la institución entre las que se mencionan, descanso entre las actividades fuertes, aumentar espacios para el autocuidado, mejoras en las relaciones interpersonales, realizar actividades para la convivencia y estrategias de autocuidado, además de buscar más instituciones para generar más proyectos. Con el objetivo de hacer más amena la instancia y mejorar las condiciones de servicios tanto para los empleados como para los usuarios.

El equipo considera que sería necesario el espacio para el autocuidado, aunque por la dinámica del trabajo dentro de la fundación entienden que no es o no resulta posible realizarlo de manera frecuente.

A través de la administración de una prueba estandarizada con el objetivo de medir el nivel de estrés laboral en los empleados de la fundación, donde cada ítem tiene relación con los estresores laborales, los que se agrupan en áreas como son: Clima organización, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, la falta de cohesión y respaldo del grupo. Dichos datos fueron necesarios para dar a conocer que los empleados de la fundación Salvador del Mundo FUSALMO, mantienen un bajo nivel de estrés dentro de la institución durante su jornada laboral, esto gracias a que como equipo buscan la mejor manera para disminuir su carga laboral, distribuyéndola de la mejor manera.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La infraestructura no se constituye como un factor que pueda generar estrés laboral para los empleados, percibiendo ello que las mismas son adecuadas para la realización de cada una de las actividades a realizar, de carácter administrativo y en la atención de los usuarios de dicha institución; se observó que los espacios físicos y mobiliario son los adecuados para los empleados, como para la población que hace uso de los servicios

Según los resultados obtenidos el personal de la fundación Salvador del Mundo FUSALMO, mantienen un nivel bajo de estrés laboral, lo cual se hace posible gracias al trabajo en equipo entre ellos, lo que les ayuda a disminuir su carga laboral provocada por su jornada de trabajo, se aclara que esto es producto de la iniciativa de cada trabajador, porque no existe un programa específico dentro de la institución que contribuya en el manejo del estrés.

Las actividades que realizan los empleados de la fundación para afrontar su problemática de estrés pueden variar de acuerdo al momento en que estas se presenten, entre las cuales ellos utilizan estrategias que pueden ser personales como escuchar música, tiempo con la familia, caminar, entre otras, además de estrategias de manera grupal dentro y fuera de la institución, entre las cuales están, convivios, conversaciones entre los implicados; realizan además almuerzos grupales, y practican el deporte de futbol en sus tiempo libre; entre ellos buscan resolver sus problemas cotidianos. Lo anterior permite ajustarse a las presiones cotidianas que el trabajo lo demanda, generando así un ambiente laboral distencionado.

Pese a lo anterior FUSALMO, no cuenta con un programa sistemático para el manejo del estrés laboral, siendo evidente que el ajuste adecuado del empleado a las exigencias laborales son producto de la disposición positiva individual y grupal que precisan. Esto contribuye el estilo de dirección de los mandos superiores y medios, quienes dirigen las actividades en forma democrática y participativa.

El personal de la fundación Salvador del Mundo Fusalmo, mantienen un nivel bajo de estrés laboral, lo cual se hace posible gracias al trabajo en equipo entre

ellos, lo que les ayuda a disminuir su carga laboral provocada por su jornada de trabajo.

La fundación Salvador del Mundo FUSALMO, debe contar con un espacio adecuado para el autocuidado de sus empleados debido a que dentro la jornada laboral el trabajo que se realiza implica contacto con diferentes personas (niños, adolescentes y adultos) por lo cual los empleados deben contar con un lugar alejado de un ambiente laboral estresante para brindar un mejor servicio a los usuarios, cuidando la salud mental para ambas partes.

En términos generales las condiciones de la organización FUSALMO, tanto en área administrativa como operativa son generadoras de un adecuado clima laboral. A esto se agrega que los empleados muestran disposición para realizar sus funciones de manera adecuada, pudiendo existir excepciones las cuales no son en generalidad al mismo tiempo los estilos de dirección contribuyen a mantener un ambiente laboral adecuado.

5.2 Recomendaciones

Que la institución continúe manteniendo las condiciones de infraestructura y de administración adecuadas; pudiendo actualizarse constantemente en estas áreas; de esta manera se contribuirá a mantener las condiciones potencializadas.

Que se realicen evaluaciones sistemáticas en el área administrativa y operativa para abordar inmediatamente cualquier situación disfuncional que aparezca en el ámbito laboral y potenciar el funcionamiento adecuado que se ha logrado detectar hasta el momento. Para ello se recomienda que se utilicen instrumento científicos técnicos.

Que en las actividades de autocuidado de los empleados, que se amplíen a otros ámbitos que contribuyen al bienestar del empleado; por ejemplo compartir experiencias con otras dependencias de FUSALMO existentes a nivel nacional. Y en las actividades d autocuidado involucrar también a los familiares, realizando actividades de recreación y esparcimiento con un objetivos para el buen funcionamiento personal, familiar y organizacional.

Además producto de la investigación realizada, se propone un programa sistemático de atención al empleado en el área de autocuidado, para contribuir al buen manejo del estrés laboral, (ver anexo siete)

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros citados

- Chiavenato, I. (1994). *Gestión del Talento Humano* (3ra. ed.). México D.F; Educación México.
- Costa, M; Aguado, Z; Cestona, I. (2009). *El estrés y el arte de amargarnos la vida*. Madrid, España.
- Duque, H. Y. (2003). *¿Cómo prevenir y manejar el estrés?* Editorial Paulinas.
- Hernández, S.; Collado, C.; Baptista. L (2010) *Metodología de la investigación*(5ta edición). México. Editorial: McGraw-Hill2010.
- Holahan, Ch. (2001). *Psicología ambiental: un enfoque General*. México D.F; Editorial: Limusa.
- Ivancevich J.M.(2005). *Administración de recursos humanos* (9ed.). México D.F; Editorial: McGrawHill.
- Martínez, S. J. M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España, Pearson Educación.
- Morris, Ch. y Maisto, A. (2001). *Psicología*. (Décima ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Océano Uno Color. (1999). *Diccionario Enciclopédico*. Barcelona, España: Editorial Océano.
- Peiró S. J. M. (1992). *El estrés laboral: una perspectiva Individual y colectiva*. Madrid, España: Madrid.
- Stavroula L. B. A; Griffiths, A.; Tom, C. (S. F) *La organización del trabajo y el estrés*.Inglaterra: Editorial Universidad de Nottingham.

Sitios Web

- Duran, Marta María. (2010). *Revista Nacional de administración*, (p.12). Recuperado de: [c: /user/alma/downloads/dialnet-bienestar Psicológico- 3698512/20\(2\)](c:/user/alma/downloads/dialnet-bienestar%20Psicológico-3698512/20(2)).
- García, F. (2005). *Antecedentes Históricos del Reclutamiento Humano*, (p.130). Recuperado de:<https://federicogalvis.wordpress.com/antecedentes-historicos-del-recurso-humano>.
- Organización Internacional del trabajo. (2001) *¿Qué es el estrés laboral?* Recuperado de: www.estrelaboral.info/index.html
- Pérez, A. M. (S.F). *El estrés positivo o “Uestrés”: como aprovecharlo y sacar la parte positiva del estrés*. Recuperado de: [https://psicologia y mente.com/psicología/estrés-positivo-ustrés](https://psicologiaymente.com/psicología/estrés-positivo-ustrés).
- Revista Nacional de Administración (2010). *Reclutamiento del personal*, (p. 14-16). Recuperado de: [c: user/alma/down/oads/dialnet-Bienestar Psicologico- 3698512%20\(2\). Pdf](c:/user/alma/down/oads/dialnet-Bienestar%20Psicologico-3698512%20(2).Pdf)
- Reyes, Alexis (2019). *Revista salud, salud mental, salud mental y familia*. Recuperado de: <https://www.cetep.c/web/?p=11733>.
- Tobón, C.O (S.F). *El autocuidado una habilidad para vivir*. Recuperado de: www.alcoholinformate.org.mx
- Valero, F. (2017). *Los mecanismos de defensa del yo*. Recuperado de: <https://psicovalero.wordpress.com>.
- Vanegas, M. C. (2017) *Atención con el estrés laboral*. Recuperado de: <https://entornoempresarial.com>

ANEXOS

Anexo 1

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria de Occidente

Departamento de CC.SS, Filosofía y Letras.

Sección de Psicología.

Entrevista Semi Estructurada.

Objetivo: Conocer la percepción que tienen los empleados de la fundación Salvador del Mundo FUSALMO con respecto al estrés laboral que se enfrentan.

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Nivel educativo: _____ Ocupación: _____

Puesto de trabajo: _____ Tiempo de laboral: _____

Indicación: responda de forma clara a las siguientes interrogantes.

1. ¿Las funciones que usted desempeña están definidas?

2. ¿Considera que la carga laboral de su trabajo le genera tensión?

3. ¿Considera que existen factores que le generan estrés dentro de la institución?

Si _____ no _____

Mencione cuales:

4. ¿Considera que la infraestructura de la institución es adecuada para la realización de las actividades que tiene a cargo?

5. ¿Considera que se enfrenta a situaciones estresantes dentro de su área laboral?

Si _____ no _____

Como las resuelve:

6. ¿Cuál es su reacción ante una situación estresante?

7. ¿Qué tan fácil se le hace enfrentarse a nuevos retos?

8. ¿Considera que resuelve con prontitud sus problemas laborales sin que le afecten su diario vivir?

9. ¿Se ha sentido afectado/a física o psicológicamente por alguna situación estresante?

10. ¿Qué tan prolongada considera que es la duración que tienen los conflictos laborales dentro de la institución?

11. ¿Busca resolver sus situaciones estresantes de alguna manera en particular?

Sí _____ No _____

Como los resuelve:

12. ¿Conoce alguna estrategia para resolver los conflictos laborales?

Si _____ no _____ algunas _____

Cuáles:

13. ¿Realiza sus actividades diarias tal como lo había programado?

Si _____ No _____ A veces _____

Por qué cambia su programación:

14. ¿Destina la cantidad de tiempo apropiado para cada actividad?

15. ¿Considera que el estrés laboral le genera situaciones incontrolables?

Si _____ No _____ A veces _____

Cuales:

16. ¿Qué tipo de actividades realiza personalmente para manejar el estrés laboral?

17. ¿Se le brinda la ayuda para alguna actividad que requiera colaboración de sus compañeros?

18. ¿Dentro de las instalaciones de FUSALMO se realizan actividades entre los compañeros para disipar la carga laboral y reducir el estrés laboral?

Si _____ No _____ A veces _____

Cuáles:

19. ¿Considera que su tiempo de descanso le es suficiente para reponer sus energías y prepararse físicamente para la siguiente jornada laboral?

20. ¿Considera que la institución tiene o debe mejorar en algún aspecto?

Si: _____ No: _____

Mencione cuales:

Anexo 2

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria de Occidente

Departamento de CC.SS, Filosofía y Letras

Sección de Psicología.

Guía de Observación participante

Datos generales.

Día: _____

Lugar: _____

Hora de inicio: _____

Hora de finalización: _____

Objetivo: Observar y Evaluar el desempeño realizado por los empleados de la fundación, durante su jornada laboral.

Criterios a observar	Si	No	A veces	Nunca
Infraestructura				
Las conductas de infraestructura físicas son las apropiadas				
El espacio físico es idóneo para las actividades a realizar				
La iluminación es conveniente				
Se presentan problemas por ruidos externos que interfieran en la realización de las actividades				
Se brindan los materiales a utilizar				
El lugar es de fácil accesibilidad				
Responsabilidad				
Cumplen con sus actividades laborales				
Visten de manera apropiada para el lugar de trabajo				
Cumplen con su horario laboral				
Poseen habilidades para resolver problemas				
Se les brinda transporte para actividades fuera de la institución				
Relaciones interpersonales				
Colaboran unos con otros empleados				
Se tratan con respeto				
Mantienen comunicación frecuente y asertiva				
Se les facilita la interacción con el entorno				
Realizan actividades de convivencia entre los compañeros				
Se advierten niveles de hostilidad entre los compañeros				

Anexo 3

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria de Occidente

Departamento de CC.SS, Filosofía y Letras.

Sección de Psicología.

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT- OMS

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Nivel educativo: _____ Ocupación: _____

Puesto de trabajo: _____ Tiempo de laboral: _____

Evaluador: _____

Indicación: En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de estrés laboral, para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios.

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado le hace sentir presionado							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4	El equipo dispone para llevar a cabo el trabajo un tiempo							
5	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes							
6	Mi supervisor no respeta							

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigios dentro de la organización								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida								
11	Una persona a mi nivel tiene poco control								
12	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal								
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo								
14	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo								
15	La estructura formal tiene mucho papeleo								
16	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo								
17	Mi equipo se encuentra desordenado								
18	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas que me hacen los jefes								
19	La organización carece de dirección y objetivo								
20	Mi equipo me presiona demasiado								
21	Me siento incomodo al trabajo con miembros de otras unidades de trabajo								
22	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario								
23	La cadena de mando no se respeta								
24	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia								

Anexo 4

Guía de análisis de resultados de la entrevista.

Categoría: estrés.

Preguntas/ respuestas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6
¿Las funciones que usted desempeña están definidas?	Si, cada educador conoce los grados y horarios que debe atender.	Si, están definidas	Si	Si	Si	Si, desarrollo efectivo del área.
¿Considera que la carga laboral de su trabajo le genera tensión?	Si, en la mayoría de los casos	No mucha	A veces	En algunos momentos que se unen o acercan actividades fuertes.	No, porque lo que hago es satisfactorio y es una área que me gusta.	Sí, sobre todo cuando tenemos macro actividades.
¿Considera que existen factores que le generan estrés dentro de la institución? ¿Cuáles?	Sí, carga laboral, actividades fuera de horario de trabajo, a veces convivo con algunos compañeros.	Sí, todo lo dejan para última hora	Sí, cuando hay sobrecarga de informar clases no alcanza el tiempo.	Si, actividades a la ligera, falta de comunicación entre coordinadores y áreas.	Si, coordinadores, compañeros arrogantes y se creen que todo lo saben.	Si, la relación y coordinación con las diferentes Centros escolares y las relaciones interpersonales.
¿Considera que la infraestructura de la institución es adecuada para la realización de las actividades	La infraestructura es adecuada para mi campo.	No	No	Sí, aunque se pudiera mejorar comprando más equipos.	Si, solo que el material no es acorde a lo que se necesita.	Si, sin embargo fuera de ayuda tener instalaciones o espacios más amplios para mi

que tiene a cargo?						área.
¿Considera que se enfrenta a situaciones estresantes dentro de su área laboral? ¿Cómo las resuelve?	Si, calmándome y organizando mi tiempo, realizar las actividades que se me encargan.	Si, con paciencia	Si, manteniendo la calma, respiro y cuento para pensar bien.	Si, realizar las actividades ya sea por orden de prioridad o proximidad	Si, saliendo a distraerme y haciendo lo de mi área de trabajo.	Si, lo principal es tener asertividad con las personas y ante situaciones siento positivo.
¿Cuál es su reacción ante una situación estresante?	Cuando se nos comunica a destiempo, sorpresa, frustración y luego tratar de calmarme.	Respirar y buscar la solución.	Mantener la calma.	Analizar lo que se debe hacer y empezar a hacerlo.	Enojo e ira.	Tratar de guardar la calma, buscar opciones y luego intentar resolver.
¿Qué tan fácil se le hace enfrentarse a nuevos retos?	Si, lo principal es tener asertividad con las personas y ante situaciones siento positivo.	Es fácil	No se me hace fácil, pero tampoco imposible y trato de luchar por ese reto.	Bastante ya que me agradan mucho los nuevos retos.	Complicado o más cuando no se conoce mucho	Es relativo, depende del tipo de reto, si tengo las competencias para afrontarlo es fácil.
¿Considera que resuelve con prontitud sus problemas laborales sin que le afecten su diario vivir?	Depende de la actividad que nos ha encomendado	Si	A veces	Si	Si	Si

¿Se ha sentido afectado/a física o psicológicamente por alguna situación estresante?	Si	No	Si	Si, cansancio mental, ardor de ojos.	No	Si, sobre todo en entrega de documentación de cierre de procesos.
¿Qué tan prolongada considera que es la duración que tienen los conflictos laborales dentro de la institución?	Si son indirectos como una semana, de ser directos pudiera durar hasta meses	Más o menos extensos	Larga	No, considero que sea mucho el tiempo al presentarse una situación.	Muy prolongada	Cuando yo he tenido un conflicto ha sido poco tiempo la molestia.

ANÁLISIS:

En base a los resultados obtenidos mediante este instrumento, los datos más relevantes y representativos dentro de la categoría de estrés, se presenta que la carga laboral que es producida dentro de FUSALMO es un factor de estrés, el cual les causa tensión a cada empleado, debido a la saturación de actividades en la que ellos se desenvuelven a diario, además del poco apoyo que reciben de los compañeros en algunos casos les genera estrés, sin embargo manifiestan que mediante el trabajo en equipo logran controlar dicha carga laboral. Para los empleados de la Fundación la infraestructura de la institución es adecuada para realizar las actividades de acuerdo a su función destinada desde el contrato laboral, el cual no se las presenta directamente y con exactitud las funciones a realizar, sin embargo consideran que las condiciones pueden ser mejoradas al comprar más equipos que les permitan brindar eficazmente la ayuda para cada área a atender.

Las diferentes reacciones que cada persona posee durante un episodio de estrés, son la respuesta natural del organismo el cual se prepara para hacerle frente a la situación que le causa estrés; de acuerdo con lo anterior el personal de fundación, manifiesta que las reacciones que presentan son: frustración, ira, enojo entre otras, presentándose las mismas en episodios de corta duración, ya que las

mismas personas reconocen la salida de esas situaciones que estén atravesando, dichas situaciones permiten que la persona se mantenga activa y en estado de alarma la cual les permite enfrentarse a nuevos retos sin crearles episodios estresantes que ellos no puedan controlar.

Es inevitable sufrir de estrés sin embargo es necesario hacerle frente a esas situaciones que generan complicaciones graves en el funcionamiento personal, los empleados de la fundación consideran que son capaces de resolver con prontitud los conflictos laborales, sin verse afectados, lo cual les permite evitar el estrés que provocan las actividades laborales diarias. La tensión experimentada por las exigencias del entorno crean en la persona un estado de fatiga física como mental, al no poder adaptarse a ellas, dentro de la fundación los empleados experimentan cansancio, ardor de ojos, como una respuesta natural del cuerpo ante una situación estresante, debido a la sobre carga laboral que sientan sobre todo en la entrega de documentación o cierre de programas propios de la institución, sin embargo la manera de asimilación o enfrentamiento dependerá de la manera en que la persona afronta la situación que esté pasando o la duración de cada conflicto, dentro de la fundación consideran que cada situación es más o menos extensa y dura mucho tiempo al no lograr controlarse.

Guía de análisis de resultados de la entrevista.

Categoría: autocuidado

Preguntas / respuestas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6
¿Busca resolver sus situaciones estresantes de alguna manera en particular? ¿Cómo las resuelve?	Si, conversando con otras personas primeramente para saber si la situación lo amerita.	Si, pensando la forma de resolverla	Si, buscando orientación	Si, realizar el entrenamiento de karate del cual estoy a cargo, salir a caminar, meditar.	Si, jugando, entrenando y divirtiéndome	Si, primero afrontándolo de manera positiva y luego realizar actividades placenteras.
¿Conoce alguna estrategia para resolver los conflictos laborales? ¿Cuáles?	Si, conversación frente a frente, utilización de justicia restaurativa.	Algunas	Si, meditar, relajación.	Si, utilización de kit lego para fomentar la mejor comunicación	Si, divertirse o realizar alguna situación.	Algunas, la mediación entre los involucrados, técnica de la pecera.
¿Realiza sus actividades diarias tal como lo había programado?	A veces, por improvisos de actividades o conflictos entre estudiantes.	Si	A veces, por falta de tiempo.	Si, rara las cambio y son cambios que no dependen de mí.	Si	A veces, por la inasistencia de los beneficiados.
¿Destina la cantidad de tiempo	No, suele ser un poco más si son eventos, si	Si	A veces	Si	A veces	Si

apropiado para cada actividad?	son clases si justo en el tiempo.					
¿Considera que el estrés laboral le genera situaciones incontrolables?	El hecho de conocer o saber de compañeros de trabajo que siempre están pendientes de los errores de los demás	No	A veces, molestias	No	A veces	No, he tratado de siempre de tener en control de las situaciones.
¿Qué tipo de actividades realiza personalmente para manejar el estrés laboral?	Escuchar música, realizar las actividades que me competen, conversar con compañeros	Escuchar música, tiempo con la familia	Algunas ocasiones ignorar problemas o situaciones que pueden afectarme.	Entrenar, jugar fútbol, caminar, meditar	Jugar, relajarse	Realizar ejercicios diarios, ver películas, salir con la familia.
¿Se le brinda la ayuda para alguna actividad que requiera colaboración de sus compañeros?	Si, en la mayoría de los casos que los compañeros tengan tiempo durante la jornada laboral.	Si	No	Sí, siempre	A veces	Si, dentro de las posibilidades de tiempo de cada uno de los compañeros.
¿Dentro de las instalaciones de FUSALMO se realizan actividades entre los compañeros para	A veces, convivios, almuerzos juntos, celebración de cumpleaños para el estrés.	Si, partidos de fútbol	Si, autocuidado, baile, juego y relajación.	Si, salidas de comunidad con actividades de autocuidado.	No	

disipar la carga laboral y reducir el estrés laboral?						
¿Considera que su tiempo de descanso le es suficiente para reponer sus energías y prepararse físicamente para la siguiente jornada laboral?	Cuando hay actividades fuertes, lamentablemente no suele haber descanso.	No	No	No, dadas las actividades que realizo el tiempo durante la semana es un poco menos que el recomendable	A veces	Si
¿Considera que la institución tiene o debe mejorar en algún aspecto en particular?	Si, consideraciones de descanso en actividades fuertes, evitar comparación entre grupos de trabajo ya que hay grupos que no desempeñan las mismas actividades o las actividades suelen tener diferentes circunstancias	Si, en todo, no hay espacio de autocuidado	Si, relaciones personales entre proyectos.	Si, realizar actividades de convivencia amenas.	Si, realizar actividades de convivencia amenas.	Si, tener establecido en programa de autocuidado para el personal. Buscar nuevas instancias para generar más proyectos

	as de complejida d para realizarlas.					
--	---	--	--	--	--	--

ANALISIS:

La manera en que las personas enfrentaran una situación estresante iniciara por ella misma, por lo cual cada persona deberá utilizar la forma que le resulte más adecuada para salir de la situación en la que se encuentre, los empleados de la fundación por ejemplo utilizan la conversación para minimizar la problemática y de esta manera ayudarse mutuamente para resolverla, además de buscar orientación, entre otras estrategias la práctica de ejercicios para buscar la forma de diversión, esto con el objetivo de afrontar de manera positiva cada situación.

Para evitar el estrés laboral lo principal será reducir la carga de trabajo para no perder la motivación de la persona, ni las ganas de trabajar evitando las enfermedades que se presentan por la sobrecarga laboral, además de buscar una solución adecuada ante cada problemática estresante, lo que en algunas se hace necesario cambiar la programación de las actividades, tal es el caso de los empleados de la fundación a los cuales por ocasiones a causa de imprevistos de actividades o conflictos entre los usuarios, se ven en la problemática de cambiar su organización de actividades entre otras causas, están la falta de tiempo, además de presentarse situaciones ajenas a ellos por los cuales también tienen que cambiar su programación de actividades. Con el uso de las estrategias que la persona haga para manejar o controlar el estrés se busca que cultive una actitud de aceptación de la vida tal y como es con problemas, dificultades y limitaciones, dichas estrategias permitirán afrontar las situaciones estresantes con tranquilidad y no buscar una solución con prisa, de allí el hecho de destinar la cantidad de tiempo a cada actividad para evitar sobre carga laboral para cada empleado.

Cada persona tiene la capacidad durante su vida de activar el cuerpo para enfrentar una situación de estrés de la manera rápida y poco efectiva en algunas ocasiones, como pueden ser enfrentarse a situaciones que requiera de toda la atención por parte de la persona, las cuales no puede dejar de afectarle anímicamente debido a que es el principal afectado, activando la fase de alarma

durante la jornada laboral; cada persona puede enfrentarse a situaciones incontrolables, sin embargo el personal de la fundación considera que a veces se enfrentan a situaciones de esta manera presentándoles molestias que al final resultan ser controladas al encontrarles una solución.

Existen estrategias que permiten afrontar y manejar el estrés en una persona, las cuales resultan favorables para evitar consecuencias negativas para las personas que están bajo condiciones estresantes, con el uso de ellas se busca manejar o controlar el estrés, de manera personal, dentro de la fundación el personal hace uso de diferentes estrategias como son el escuchar música, realizar actividades con su familia, además del apoyo social que una persona reciba durante la situación estresante, el cual es importante debido a que son fuentes de información de las cuales la persona pueden recibir consejos o la ayuda necesaria, dicho apoyo le ayudara a atenuar y combatir el estrés, dentro de la institución, los empleados manifiestan recibir la ayuda en el momento en que se necesita y cuando se necesita, siempre y cuando los compañeros tengan la posibilidad y disponible tiempo para ayudarse entre sí.

Algunas estrategias que le permiten a la persona afrontar y manejar el estrés pueden ayudar a disipar la carga laboral, el personal de la fundación Salvador del Mundo toman a bien realizar actividad entre ellos para lograr tener un momento de sano esparcimiento entre las cuales mencionan convivios, almuerzos, celebración de cumpleaños, partidos de futbol, salidas entre ellos con actividades de autocuidado para reducir el estrés que causa la carga laboral el enfrentarse a una situación estresante es algo inevitable, pero a pesar de ello el desafío es hacerle frente a esa situación, evitando el daño que pueda ocasionarle a las personas, por lo que se hace necesario tomar en cuenta las diferentes estrategias para evitar en gran medida el estrés, en el caso de los empleados de la fundación quienes consideran que el tiempo de descanso no es el adecuado para reponer fuerzas en consideración con actividades fuertes, agregando que el apoyo entre los compañeros no se hace ver durante la realización de actividades grandes.

Las condiciones físicas de la institución afectan en gran medida al personal que labora en alguna institución, debido a que normalmente pasan la mayor parte del día en el trabajo generándole dificultades que le pueden afectar en el

desenvolvimiento diario, porque es necesario que las instituciones cuenten con las condiciones necesarias. Para el personal de la fundación se hace necesarios mejoras en la institución entre las que se mencionan, descanso entre las actividades fuertes, aumentar espacios para el autocuidado, mejoras en las relaciones interpersonales, realizar actividades para la convivencia y estrategia de autocuidado, además de buscar más instituciones para generar más proyectos. Con el objetivo de hacer más amena la instancia y mejorar las condiciones de servicios tanto para los empleados como para los usuarios.

Anexo 5

Guía de análisis de resultados de la técnica de grupo focal.

Categoría: estrés.

Preguntas/ respuestas	Coordinador	Terapeuta	Trabajador social
1. ¿Las funciones que usted desempeña están definidas?	Realmente no como tal, porque a veces por la dinámica que responde la fundación dicen una cosa y en la práctica es otra, en mi contrato dice Psicólogo de familia y en la práctica no, pero es para responder a la práctica legal de la fundación.	En mi caso mi función es como terapeuta y si cumpla con ella, en el área de terapia ocupacional y educativa para el caso de los niños con dificultades de aprendizaje, ciertas áreas conductuales y emocionales pero también se les da terapia de lenguaje, además de colaborar con otras actividades que la institución solicita ayuda, y a los compañeros que además se les brinda ayuda, entonces se acata al apoyo y ayuda en otras áreas.	En mi caso si las cumpla y están definidas, además de brindarles ayuda a mis compañeros cuando ellos lo requieren, además de atender las actividades que son propias de la institución.
2. ¿Considera que existen factores que le generan estrés dentro de la institución?	Desde el punto de vista, como coordinador a veces genera estrés ser el primero a quien le piden reportes o resultados de los proyectos, evaluar el cumplimiento de objetivos que la	Cumplir los indicadores es generador de estrés en esta área, debido a que las cosas tienen que salir exactamente como lo pide el indicador, la demanda de	En este caso genera estrés el dependen de terceras personas ejemplo trabajar con padres de familia, los cuales a veces no asisten a las reuniones a las

	<p>institución presenta, además de lograr cumplir con la organización y coordinar actividades con los centros educativos que asisten a la fundación.</p>	<p>niños es otro aspecto, debido a que hay q brindarles la ayuda que ellos solicitan, además de la saturación de actividades propias de la institución las cuales se deben cumplir todos.</p>	<p>que se han convocado, las exigencias de la institución también generan estrés, otro factor estresante es la situación delincriminal ya que mi trabajo es más que todo fuera de la institución.</p>
<p>3. ¿Considera que resuelve con prontitud sus problemas laborales sin que le afecten su diario vivir?</p>	<p>Considero que el trabajo en equipo es menos estresante debido a que compartimos nuestras actividades y nuestro tiempo lo cual genera confianza entre nosotros, creándonos una amistad, una adaptabilidad, un manejo de grupo y buenas relaciones interpersonales, consideramos que la amistad mejora todo, entonces ese nivel de confianza nos ayuda a minimizar la problemática de estrés.</p>	<p>Ser un equipo bien concreto nos ayuda mantener el trabajo bien equilibrado, hacemos que sea menos pesado, porque todos trabajamos con la misma población pero orientados a fines diferentes, sin embargo esos somos nosotros aquí dentro del proyecto.</p>	<p>En este sentido de que estoy en este proyecto y a la misma vez estoy en otro proyecto, a veces los grupos son bien distinto y las dinámicas igual, sin embargo en todos los grupos es necesario solventar y encontrar la solución de cada una.</p>

ANALISIS: La manera en que las personas enfrentaran una situación estresante iniciara por ella misma, por lo cual cada persona deberá utilizar la forma que le resulte más adecuada para salir de la situación en la que se encuentre, los empleados de la fundación por ejemplo utilizan la conversación para minimizar la problemática y de esta manera ayudarse mutuamente para resolverla, además de buscar orientación, entre otras estrategias la práctica de ejercicios para buscar la

forma de diversión, esto con el objetivo de afrontar de manera positiva cada situación.

Para evitar el estrés laboral lo principal será reducir la carga de trabajo para no perder la motivación de la persona, ni las ganas de trabajar evitando las enfermedades que se presentan por la sobrecarga laboral, además de buscar una solución adecuada ante cada problemática estresante, lo que en algunas se hace necesario cambiar la programación de las actividades, tal es el caso de los empleados de la fundación a los cuales por ocasiones a causa de imprevistos de actividades o conflictos entre los usuarios, se ven en la problemática de cambiar su organización de actividades entre otras causas, están la falta de tiempo, además de presentarse situaciones ajenas a ellos por los cuales también tienen que cambiar su programación de actividades. Con el uso de las estrategias que la persona haga para manejar o controlar el estrés se busca que cultive una actitud de aceptación de la vida tal y como es con problemas, dificultades y limitaciones, dichas estrategias permitirán afrontar las situaciones estresantes con tranquilidad y no buscar una solución con prisa, de allí el hecho de destinar la cantidad de tiempo a cada actividad para evitar sobre carga laboral para cada empleado.

Cada persona tiene la capacidad durante su vida de activar el cuerpo para enfrentar una situación de estrés de la manera rápida y poco efectiva en algunas ocasiones, como pueden ser enfrentarse a situaciones que requiera de toda la atención por parte de la persona, las cuales no puede dejar de afectarle anímicamente debido a que es el principal afectado, activando la fase de alarma durante la jornada laboral; cada persona puede enfrentarse a situaciones incontrolables, sin embargo el personal de la fundación considera que a veces se enfrentan a situaciones de esta manera presentándoles molestias que al final resultan ser controladas al encontrarles una solución.

Existen estrategias que permiten afrontar y manejar el estrés en una persona, las cuales resultan favorables para evitar consecuencias negativas para las personas que están bajo condiciones estresantes, con el uso de ellas se busca manejar o controlar el estrés, de manera personal, dentro de la fundación el personal hace uso de diferentes estrategias como son el escuchar música, realizar actividades con su familia, además del apoyo social que una persona reciba durante

la situación estresante, el cual es importante debido a que son fuentes de información de las cuales la persona pueden recibir consejos o la ayuda necesaria, dicho apoyo le ayudara a atenuar y combatir el estrés, dentro de la institución, los empleados manifiestan recibir la ayuda en el momento en que se necesita y cuando se necesita, siempre y cuando los compañeros tengan la posibilidad y disponible tiempo para ayudarse entre sí.

Algunas estrategias que le permiten a la persona afrontar y manejar el estrés pueden ayudar a disipar la carga laboral, el personal de la fundación Salvador del Mundo toman a bien realizar actividad entre ellos para lograr tener un momento de sano esparcimiento entre las cuales mencionan convivios, almuerzos, celebración de cumpleaños, partidos de futbol, salidas entre ellos con actividades de autocuidado para reducir el estrés que causa la carga laboral el enfrentarse a una situación estresante es algo inevitable, pero a pesar de ello el desafío es hacerle frente a esa situación, evitando el daño que pueda ocasionarle a los personas, por lo que se hace necesario tomar en cuenta las diferentes estrategias para evitar en gran medida el estrés, en el caso de los empleados de la fundación quienes consideran que el tiempo de descanso no es el adecuado para reponer fuerzas en consideración con actividades fuertes, agregando que el apoyo entre los compañeros no se hace ver durante la realización de actividades grandes.

Las condiciones físicas de la institución afectan en gran medida al personal que labora en alguna institución, debido a que normalmente pasan la mayor parte del día en el trabajo generándole dificultades que le pueden afectar en el desenvolvimiento diario, porque es necesario que las instituciones cuenten con las condiciones necesarias. Para el personal de la fundación se hace necesarios mejoras en la institución entre las que se mencionan, descanso entre las actividades fuertes, aumentar espacios para el autocuidado, mejoras en las relaciones interpersonales, realizar actividades para la convivencia y estrategia de autocuidado, además de buscar más instituciones para generar más proyectos. Con el objetivo de hacer más amena la instancia y mejorar las condiciones de servicios tanto para los empleados como para los usuario.

Guía de análisis de resultado de la técnica de grupo focal.

Categoría: autocuidado.

Pregunta/ respuesta	Coordinador	Terapeuta	Trabajador social
¿Considera que dentro de la institución necesita espacio para el autocuidado?	A nivel de institución no hay, a nivel de gerencia un plan realmente de auto cuidado en teoría quizá la psicóloga responsable de acá se supone que había un planes eso es lo yo había entendido, no sé si en el transcurso del año se modificó el plan. Pero yo había entendido que si había un espacio para el auto cuidado.	Pues quizá si por que el día viernes en la tarde realizamos lo que es la comunidad, siento yo que eso me ayuda, pero si así como un espacio propio para formación lo veo difícil, en lo que si veo comprensible a la institución es que nos da el permiso de estudio, pero por la misma carga que tenemos no es posible. Si hay un acompañamiento pero creo que pudiéramos hacer algo más.	Pues a nivel institucional existe un día en que supuestamente está establecido que nosotros tenemos espacio para formarnos y para dar ese autocuidado que es el día viernes, pero por la misma carga ese día se usa para terminar cosas que se han dejado inconclusas durante la semana por ejemplo listas de asistencia, guiones, hacer visitas entonces no hay espacio para el autocuidado

Análisis:

El equipo considera que sería necesario el espacio para el autocuidado, aunque por la dinámica del trabajo dentro de la fundación entienden que no es o no resulta posible la realización de un espacio para tal autocuidado.

Anexo 6

Matriz de vaciado del Cuestionario Sobre Estrés Laboral del OIT- OMS

Empleado	Categoría	Total de ítems	Rango de estrés.
1	Clima organizacional	7	Bajo nivel de estrés
	Estructura Organizacional	13	
	Territorio Organizacional	7	
	Tecnología	7	
	Influencia del líder	8	
	Falta de cohesión	10	
	Respaldo del grupo	9	
Total : 61			

Empleado	Categoría	Total de ítems	Rango de estrés.
2	Clima organizacional	12	Bajo nivel de estrés
	Estructura Organizacional	13	
	Territorio Organizacional	9	
	Tecnología	7	
	Influencia del líder	10	
	Falta de cohesión	7	
	Respaldo del grupo	6	
Total : 64			

Empleado	Categoría	Total de ítems	Rango de estrés.
3	Clima organizacional	7	Bajo nivel de estrés
	Estructura Organizacional	13	
	Territorio Organizacional	12	
	Tecnología	6	
	Influencia del líder	4	
	Falta de cohesión	10	
	Respaldo del grupo	6	
Total : 58			

Empleado	Categoría	Total de ítems	Rango de estrés.
4	Clima organizacional	10	Bajo nivel de estrés
	Estructura Organizacional	16	
	Territorio Organizacional	16	
	Tecnología	7	
	Influencia del líder	8	
	Falta de cohesión	16	
	Respaldo del grupo	12	
Total : 85			

Empleado	Categoría	Total de ítems	Rango de estrés.
5	Clima organizacional	5	Bajo nivel de estrés
	Estructura Organizacional	4	
	Territorio Organizacional	3	
	Tecnología	3	
	Influencia del líder	4	
	Falta de cohesión	4	
	Respaldo del grupo	3	
Total : 26			

Empleado	Categoría	Total de ítems	Rango de estrés.
6	Clima organizacional	7	Bajo nivel de estrés
	Estructura Organizacional	7	
	Territorio Organizacional	3	
	Tecnología	9	
	Influencia del líder	4	
	Falta de cohesión	7	
	Respaldo del grupo	6	
Total : 43			

ANALISIS:

En base a los resultados obtenidos mediante esta prueba estandarizada, la cual se encarga de medir el nivel de estrés laboral, donde cada ítem tiene relación con los estresores laborales, los que se agrupan en áreas como son: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, la falta de cohesión y respaldo del grupo. Dichos datos fueron necesarios para dar a conocer que los empleados de la fundación Salvador del Mundo FUSALMO, mantienen un bajo nivel de estrés dentro de la institución durante su jornada laboral, esto gracias a que como equipo buscan la mejor manera para disminuir su carga laboral, distribuyéndola de la mejor manera.

Anexo 7

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA**



PROGRAMA DE MANEJO PARA EL ESTRÉS LABORAL

ELABORADO POR:

ALMA YANETH RECINOS RIVAS

PROGRAMA DE MANEJO PARA EL ESTRÉS LABORAL.

A. Generalidades.

Áreas a trabajar: autocuidado personal y estrés laboral.

Duración: la duración de cada jornada será de cuatro horas máximo, durante dos días de manera trimestral.

Áreas a impartir: estrategias de autocuidado y estrés laboral.

Dirigido a: empleados de la Fundación Salvador del Mundo FUSALMO.

Requisitos previos: ser empleados y estar a cargo de alguna área de trabajo dentro de la fundación.

B. Presentación

En el presente documento, se dan a conocer algunas estrategias para el manejo del estrés laboral, dichas actividades que podrán ser realizadas de maneja grupal por los empleados de la Fundación Salvador del Mundo, FUSALMO.

Como parte del programa se presentan actividades las cuales están divididas en dos categorías importantes a evaluar entre los empleados como son **autocuidado y estrés**.

Entre las técnicas para el autocuidado del personal de la Fundación se presentan se presentan la **técnica sobre abrazoterapia**, en cargada de brindar apoyo a los compañeros de trabajo, además de la **técnica sobre la amistad** ya que este es uno de los sentimientos más profundos y nobles del ser humano, el cual es necesario además implementar en un ambiente laboral, otra de las técnicas que se presentan esta la **Generosidad**, valor moral necesario para practicar dentro de una empresa.

Además se presentan técnicas para el manejo del estrés laboral mencionando entre ellas la **técnica de organización del tiempo**, debido a que es necesario para controlar los niveles de estrés causados por la sobrecarga laboral, además de **la técnica de tomarse pequeños descansos** durante la jornada laboral, con el objetivo de despejar la mente de los empleados, la además de ser considerada importante para la socialización entre los empleados. Otra de las técnicas a implementar se

menciona la **solución de problemas laborales**, necesarias para lograr mejorar la convivencia entre los empleados de la Fundación.

C. Objetivos

Objetivo General: Mejorar el nivel de satisfacción laboral en los empleados de la fundación Salvador del Mundo FUSALMO.

Objetivo Específico: Brindar estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

D. Justificación

El estrés laboral es un problema biopsicosocial, que afecta directamente a la persona al momento de sufrir algún determinado episodio estresante, además de afectar a su entorno inmediato destacando su ambiente laboral debido a la sobrecarga que este mantiene durante su jornada de trabajo.

Provocando en las personas acciones que afectan su conducta, provocándole reacciones como irritabilidad, enojos, dificultades para el manejo de conflictos laborales, hasta llegar a afectar la salud de la persona. Por lo que se hace necesario que en las instituciones laborales se cuente con un espacio adecuado para el manejo del estrés laboral, especialmente en aquellas instituciones donde los empleados deben relacionarse con varias personas durante la jornada de trabajo, tal es el caso de la Fundación Salvador del Mundo FUSALMO, donde los usuarios de la institución, en su gran mayoría son estudiantes de las diferentes instituciones educativas por lo que es necesaria la existencia de un programa de autocuidado para que los empleados logren manejar el estrés laboral.

E. Metodología

El programa se administrará a los empleados de la Fundación Salvador del Mundo FUSALMO, con el fin de afrontar la problemática de estrés con la cual se enfrentan durante su jornada laboral, al igual que presenta estrategias de autocuidado personal de manera individual y grupal.

El programa tendrá una serie de seis sesiones a realizar por los empleados con una duración de cuatro horas máximo, dichas actividades se realizarán de manera trimestral, durante una jornada de dos días con el objetivo de alcanzar soluciones que generen confianza y comunicación para lograr cambios en el afrontamiento de tal problemática, logrando así el nivel de satisfacción laboral por

medio de las estrategias presentadas en el programa y la aplicación de las mismas con el personal de la fundación. Dicho programa será realizado dentro de las instalaciones de la Fundación o en algún otro lugar que resulte adecuado para los participantes.

F. Contenidos del programa

Categoría: Autocuidado

Objetivo de la categoría de autocuidado: buscar mejorar la convivencia de los empleados de la fundación para disminuir los conflictos laborales entre ellos.

- **Estrategia 1. Técnica de Abrazoterapia.**

Descripción de la estrategia: método de apoyo y un arte para hacer sentir bien a otros.

- **Estrategia 2. Técnica de la amistad.**

Descripción de la estrategia: es uno de los sentimientos más profundos y nobles del ser humano.

- **Estrategia 3. Técnica de la generosidad.**

Descripción de la estrategia: la acción de ser altruista y la práctica de valores como la generosidad, disminuye los síntomas depresivos, mejorando la depresión.

Categoría: Estrés

- **Estrategia 1. Organización del tiempo.**

Descripción de la estrategia: analizar la manera en que se pueden programar las tareas del día a día para calcular el tiempo que necesita para ejercer eficazmente.

- **Estrategia 2. Tomar pequeños descansos.**

Descripción de la estrategia: realizar ejercicios que puedan relajar el cuerpo y la mente.

- **Estrategia 3. Romper el hielo para solucionar problemas laborales.**

Descripción de la estrategia: darle solución de forma grupal a un problema laboral es una estrategia para encontrar la mejor solución a un conflicto.

CATEGORIA	OBJETIVO DE LA CATEGORIA	CONTENIDO	PROCESO DE EJECUCIÓN
Autocuidado	Buscar mejorar la convivencia de los empleados de la fundación para disminuir los conflictos laborales entre ellos.	Estrategia 1. Abrazoterapia: es un método de apoyo y un arte para hacer sentir bien a otros, alivia el dolor y mejora nuestra autoestima.	Los participantes deberán intercambiar abrazos al momento que el moderador lo indique.
		Estrategia 2. Amistad: es un sentimiento profundo y noble del ser humano, combinan la afectividad, el sentimiento estético, la lealtad y la sintonía de la conciencia. Estrategia 3. Generosidad: se considera como un factor determinante para ser feliz y en el ámbito laboral disminuye los síntomas de depresión, angustia y tristeza.	Responder de manera escrita, las siguientes preguntas: -Describe las características de un buen amigo. -Indica como demuestras que eres amigo de alguien. -¿Crees que es importante tener amigos? ¿Por qué? ¿Crees que tienes cualidades para ser un buen amigo? ¿Si las tienes cuáles son? ¿Qué otras cualidades quisieras tener? Un participante deberá expresar una situación donde haya recibido ayuda por parte de sus compañeros, y deberá expresar como se sintió al recibir la ayuda. De igual manera otro participante deberá expresar una situación donde no recibió ayuda por parte de sus compañeros. Con ambas informaciones se

			creara un dialogo para presentar cuál de las dos acciones fuera la correcta.
Estrés		<p>Estrategia 1. Organización del tiempo: analizar la manera en que se pueden programar las tareas del día a día para calcular el tiempo que necesita para ejercer eficazmente.</p> <p>Estrategia 2. Tomar pequeños descansos: buscar tomar pequeñas pausas durante la jornada laboral, evitando de esta manera caer en la rutina de trabajo.</p>	<p>Escribir las determinadas actividades a realizar durante el día, para priorizar en la realización de las actividades, con el objetivo de crear una mini agenda, para cumplir con todas las actividades.</p> <p>Tomar 10 minutos para salir de la oficina a tomar un poco de aire fresco, escuchar alguna canción relajante, levantarse para permitir que el cuerpo se estire un poco.</p>

CATEGORÍA: AUTOCUIDADO.
TÉCNICA SOBRE ABRAZOTERAPIA.



Descripción: es una técnica de suministrar abrazos, un método de apoyo y un arte, que tiene el propósito de hacernos sentir bien, aliviar el dolor y mejorar nuestra autoestima. Es un tratamiento del mal – estar mediante el simple método físico del abrazo. Virginia Satir, creadora de la abrazoterapia.

Técnica # 1. El abrazo expresión de afecto.

Procedimiento: todos en círculo al ritmo de la música, el o la abrazoterapeuta de espalda al grupo da una palmada a alguien, este debe volverse y darle un abrazo a otro miembro del grupo de participantes y así continuar en silencio hasta terminar el grupo. Pueden intercambiarse los papeles abrazadores y abrazados, el abrazador puede decir la palabra, hacer un gesto acompañado de un beso, caricia o un afecto sonoro.

Recursos necesarios: equipo de sonido y canciones, puede ser instrumental o cualquier otra música de relajación.

Tiempo de duración: 40 minutos.

TÉCNICA SOBRE LA AMISTAD.



Descripción: la amistad es uno de los sentimientos más profundos y nobles del ser humano. En ella se combinan la efectividad, el sentimiento estético, la lealtad y la sintonía de la conciencia.

Técnica # 2 amistad

Procedimiento: el instructor solicita a los participantes que respondan por escrito en una hoja en blanco las siguientes preguntas:

- Describe las características de un buen amigo.
- Indica como demuestras que eres amigo de alguien.
- ¿Crees que es importante tener amigos? ¿Por qué? ¿crees que tienes cualidades para ser un buen amigo? ¿si las tienes cuáles son? ¿Qué otras cualidades quisieras tener?
- El instructor recoge las hojas y lee varias al azar, sin decir el nombre.
- El instructor en sesión plenaria abre un debate sobre las ideas expuestas.
- El instructor maneja una reflexión sobre “lo que yo puedo hacer hoy para comenzar a darme la alegría de ser amigo y empezar a sembrar esta alegría en mi trabajo, familia y amistades”
- El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Recursos: aula extensa, bien alumbrada y cómoda para los participantes, hojas de papel bond, lápiz para cada participante.

Tiempo: 40 minutos.

TÉCNICA SOBRE LA GENEROSIDAD.



Descripción: Sonja Lyobomirsky, doctora por la universidad de Harvard, profesora de la universidad de california y una de las más reconocidas investigadoras de la felicidad, considera que uno de los factores determinantes para ser feliz es la práctica del altruismo y la práctica cotidiana de la bondad desde los más sencillos actos, la generosidad en el ámbito laboral disminuye los síntomas de depresión, angustia y tristeza.

Técnica # 3 practiquemos la generosidad.

Procedimiento: el moderador solicita a los participantes que se ubiquen formando un círculo al centro del aula.

- Se le solicita a un participante que exprese una situación que se les haya presentado en la cual haya sentido que sus compañeros fueron generosos y amables con él o ella.
- De acuerdo a la situación el moderador deberá preguntarle: ¿Cómo le hizo sentir la ayuda recibida? ¿Cuál fue su reacción durante ese momento?
- El moderador le pedirá a otro participante que narre una situación en la cual no haya recibido ningún tipo de ayuda por parte de sus compañeros.
- De acuerdo a la situación el moderador hará las preguntas anteriores.
- Con la información obtenida en los dos casos, el moderador creará un diálogo junto con los participantes, con el objetivo de explicar que el ser generosos con el tiempo, dentro del área laboral disminuye en una persona la irritabilidad, además de hacer más aceptable la carga laboral que cada uno maneja, ya que crea un mejor ambiente de trabajo.

Recursos necesarios: un salón adecuado espacioso y cómodo para los participantes, sillas y música para la realización de la técnica.

Tiempo: una hora

CATEGORÍA: ESTRÉS

TÉCNICA: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO.



Descripción: analizar la manera en que se están organizando y programando las tareas del día a día y revisar el tiempo que necesita para ejercerlas eficazmente, cada actividad sin lugar a duda sera una estrategia que le ayudara a manejar el estrés laboral.(Romito, Husney, & Maldonado, 2018).

Técnica # 1: Creación de mi propia agenda.

Procedimiento:

- De manera personal cada participante, en una hoja en blanco escribirá las actividades que realiza durante el día, desde que se levanta, hasta el momento de llegar a su casa, después de su jornada laboral.
- Posteriormente dividirá esas actividades de acuerdo a la prioridad que cada una presente para ser realizarlas.
- A continuación se les entregara otra pág. la cual ira dividida en 4 aspectos, nombre de la actividad, que tan grande o complicada es la actividad, fecha a corto o largo plazo para entregar la actividad y por último el lugar donde debe realizar dicha actividad.

- El objetivo de la creación de esta agenda, es para que el participante organice su tiempo, y de esta manera evite la acumulación de actividades que puedan generarle factores estresantes.

Recursos: un salón adecuado para los participantes, con sillas y escritorios de ser posible, páginas de papel bond (realizadas con anterioridad) lapiceros.

Tiempo: 40 minutos.

TÉCNICA: TOMAR PEQUEÑOS DESCANSOS.



Descripción: cada dos o tres horas realizar ejercicios que puedan relajar el cuerpo y la mente, para así poder continuar las labores sin contratiempos, ni dolores, debido a que las pausas activas le ayudan a reducir el estrés laboral.

Estrategia # 2. Tomar un descanso.

Procedimiento: (será opcional la actividad a realizar por el empleado de la fundación).

- Durante la jornada laboral los empleados de la fundación se tomen 10 minutos de descanso para relajar el cuerpo.
- Durante ese tiempo pueden utilizarlo para levantarse estirar el cuerpo, caminar un poco.
- Pueden utilizar diferentes pautas para desconectarse de su jornada laboral durante ese tiempo por ejemplo: salir de su oficina o de su espacio a tomar un café con los compañeros de trabajo, socializar.
- Pueden crear espacios para escuchar alguna canción relajante con audífonos y cerrar los ojos.

- Hacer uso de la lectura de artículos o algún tipo de información que no tenga que ver con la profesión y las tareas diarias.

Recursos: la zona de trabajo, los empleados, cafetera, audífonos, equipo multimedia.

Tiempo: será de acuerdo a las actividades a realizar y que interfiera en las actividades a realizar por el empleado.

TÉCNICA: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Descripción: darle solución a un conflicto laboral, debe ser una cualidad que cada empleado debe lograr realizar y hacerlo de manera grupal es considerado una buena estrategia para encontrar la mejor solución al conflicto.

Estrategia # 3. Romper el hielo para solucionar un problema laboral.

Procedimiento:

- Pedir al grupo que mencione medios de transporte y los anote un rotafolio. Ejemplo: bus, camión, tren, autobús, avión, camión de bomberos, ambulancia, bicicleta, motocicleta, caballo, etc.
- Dígale al grupo que harán un viaje de campo, para solucionar un conflicto laboral. No ganaran puntos a menos que todo el grupo llegue a su destino sin ningún percance, deberán cuidarse mutuamente.
- Haga que los participantes formen una fila. Deberán escoger un líder que dirija la fila alrededor del lugar donde se realizará la dinámica usando movimientos y sonidos para representar el medio de transporte, cada grupo deberá utilizar todos los medios de transporte y cuidarse mutuamente.
- La persona líder del grupo comienza el juego y lo mantiene en rápidos movimiento indicando un cambio de medio de transporte más o menos cada

30 segundos, indicando además diferentes dificultades durante el viaje, una vez que el grupo haya utilizado todos los medios de transportes, anuncie que el grupo ha llegado al lugar de destino.

- Al llegar al lugar de destino, que unos participantes expresen la manera en que resolvieron las dificultades que se les presentaron durante el recorrido.

Recursos: lista de medios de nombres de medios de transporte, cartulinas, plumones, tirro, un lugar adecuado para realizar la dinámica.

Tiempo: 40 minutos.