



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

**Propuesta de intervención para el manejo de estrés y carga laboral en los
trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos HADRUS.**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magíster en Salud
Ocupacional y Seguridad Industrial**

Gilberto Javier Brun Llamas

Monteria, octubre de 2020

UNMECFT

Dedicatoria

Son muchas las personas especiales a las
que me gustaría agradecer su amistad, ánimo
y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo, otras en mi
recuerdo y otras en el corazón. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegan a leer
estas dedicatorias

quiero darles las gracias por hacer parte de mi vida, por todo lo que me han brindado y por
todas sus bendiciones.

A Dios gracias por protegerme todos los días y a mis padres por su templanza.

Agradecimiento

A los directivos y a todo el quipo de trabajo de Hadrus muebles y electrodomésticos en la ciudad de Montería, por abirme las puertas y acoger de la mejor manera este proyecto.

A mi tutora por sus sabias recomendaciones.

A todas aquellas personas que han hecho parte de mi formación profesional.

Resumen

El objetivo de trabajo fue “Diseñar una propuesta de intervención para el manejo de estrés y carga laboral en los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos HADRUS”. Hadrus es una comercializadora de muebles y electrodomésticos ubicada en la ciudad de montería Córdoba, cuenta con 23 trabajadores distribuidos en todas las áreas de la empresa garantizando su correcto funcionamiento. Se trabajo bajo el enfoque cuantitativo, se recolecto datos mediante la aplicación de una encuesta simple que contó con 20 preguntas sobre sintomatologías o inconformismos con la empresa. Dentro de los resultados se evidencio que los funcionarios estaban manejando cierto inconformismo con la empresa además de presentar síntomas leves por estrés crónico, síntomas como dolores de cabeza recurrente, desanimo, irritabilidad o problemas gastrointestinales frecuentes son algunos de ellos. Como recomendaciones finales se sugirió la implementación de la batería de riesgos psicosociales tal como lo indica la normativa colombiana; se definió un cronograma de actividades en el cual se realizarán capacitaciones periódicas para evitar acumulación de estrés y aprender a manejarlo de la mejor manera.

Palabras Claves: Riesgo Psicosocial, prevención, estrés.

Abstrac

The work objective was "To design an intervention proposal for the management of stress and workload in the workers of the furniture and electrical appliances marketer HADRUS". Hadrus is a furniture and appliances marketer located in the city of Montería Córdoba, it has 23 workers distributed in all areas of the company, guaranteeing its correct operation. Work was done under the quantitative approach, data was collected through the application of a simple survey that had 20 questions about symptoms or nonconformity with the company. Among the results, it was evident that the officials were handling a certain nonconformity with the company in addition to presenting mild symptoms due to chronic stress, symptoms such as recurrent headaches, discouragement, irritability or frequent gastrointestinal problems are some of them. As final recommendations, the implementation of the battery of psychosocial risks was suggested as indicated by the Colombian regulations; A schedule of activities was defined in which periodic training will be carried out to avoid accumulation of stress and learn to manage it in the best way.

Tabla de contenido

Introducción.....	10
Capítulo I.....	11
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	11
1.1. Descripción de la problemática.....	12
1.2. Formulación de la pregunta de investigación.....	16
1.3. Objetivos de la Investigación	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación e Impacto	17
Capítulo II.....	20
Fundamentación teórica de la Investigación.....	20
2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales	21
2.1.1. Bases Teóricas.....	21
2.1.2. Bases investigativas.....	25
2.1.3. Bases Conceptuales	30
2.1.4. Bases Legales	32
2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	33
2.3. Operacionalización de las Variables	34
Aspectos Metodológicos De La Investigación	35
3.1. Paradigma, Método y/o Enfoque de Investigación.....	36
3.2. Tipo de Investigación.....	36
3.3. Diseño de la investigación.....	37
3.4. Técnica e instrumento de Recolección de Datos.....	37
3.5. Población, Muestra y Muestreo.....	38
3.6. Procedimiento de la investigación.....	39
3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	39
3.8. Consideraciones éticas	40
3.8.1. Criterios de confidencialidad	40
3.8.2. Descripción de la obtención del consentimiento informado.....	40
3.8.3. Riesgos y beneficios conocidos y potenciales	40

Capítulo IV.....	41
Análisis e interpretación de los Resultados y Hallazgos	41
4.1. Técnicas de Análisis de Datos o Hallazgos	42
4.2. Procesamiento de los datos	42
4.3. Discusión de resultados.....	59
Capítulo V. Propuesta.....	63
5.1. Denominación de la propuesta	64
5.2. Descripción de la Propuesta.....	64
5.3. Fundamentación.....	64
5.4. Objetivos de la propuesta	65
5.4.1. Objetivo general	65
5.4.2. Objetivos específicos.....	65
5.5. Beneficiarios	65
5.6. Productos.....	66
5.7. Localización.....	66
5.8. Método	66
Propuesta de acción para el manejo del estrés.....	67
Tratamiento Del Estrés.....	67
5.9. Cronograma	71
5.10. Recursos.....	72
5.11. Presupuesto.....	72
Bibliografía.....	73
Anexos.....	75

UNMECFT

Introducción

Cuando se refiere a salud en general los niveles de estrés son de vital importancia, aunque no lo parezca, altos niveles de estrés pueden llegar a generar enfermedades a largo plazo, si por el contrario se llegaran a tener niveles de estrés muy bajos podría llegar a provocar desinterés, desmotivación o incluso sumir a los trabajadores en una depresión al sentirse poco productivos.

Estos factores no solo disminuirían la eficacia del trabajador sino también de la organización en general y afectaría negativamente el estilo de vida del trabajador dentro de la empresa e incluso también en sus propias casas.

El estrés laboral constituye uno de los trastornos más frecuentes en las empresas hoy en día, lastimosamente muchas veces no suele ser bien identificada o confundido con otras patologías, capaz de afectar considerablemente la calidad de vida de una persona.

Dependiendo de los niveles de estrés en la persona, podemos encontrar que se tendrán respuestas positivas o negativas, estos factores varían, no solo de la cantidad de estrés a la que se someta una persona, sino también a los niveles que sea capaces de soportar, no todos reaccionan igual a ciertas situaciones desafiantes o de riesgo.

Por ejemplo, se denomina eustrés o estrés positivo a la respuesta que surge de modo natural en las personas cuando responden a una situación que requiere una activación y un esfuerzo elevado para ser resueltas. Se trata de un proceso de activación natural que es necesario a nivel biológico para adaptarse a diferentes situaciones vitales. Este tipo de estrés es el que aparece en situaciones como estudiar para un examen o realizar una actividad laboral de mayor esfuerzo cuya duración es limitada. El eustrés se percibe como una sensación de apremio que activa a las personas y que las hace más eficaces. (borrego, 2017)

Contrario al anterior caso se denomina distrés o estrés negativo a la respuesta que una persona tiene ante una situación que lo supera. Este tipo de estrés provoca cansancio, fatiga y desgaste psicológico. Es el estrés más conocido y resulta muy perjudicial para la salud, tanto física como mental. Este tipo de estrés surge en situaciones tales como un conflicto o una gran carga de trabajo (borrego, 2017)

Capítulo I.

**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA
PROBLEMÁTICA**

1.1. Descripción de la problemática

Hadrus muebles y electrodomésticos, es un importante empresa de distribución, no solo en montería sino también en todo el departamento de córdoba, con más de 10 años en el mercado cuenta con un capital humano de 23 personas con edades entre los 18 y 53 años que están a su disposición, con el pasar del tiempo, los avances tecnológicos a nivel mundial y los cambios de administración en la empresa han incrementado considerablemente la carga laboral en sus trabajadores desencadenando así una serie de inconformidades en ellos y un ambiente laboral no tan agradable.

Los excesos de trabajo y la sobrecarga laboral provocan en los empleados un constante malestar, no solo por la incertidumbre sino también por las consecuencias que esta sobrecarga y exceso puede traer sobre ellos, consecuencias en su salud y en su vida cotidiana. (UNADAP, 2018)

Estas consecuencias derivadas obviamente de una constante preocupación y estrés continuo que no permite que el cuerpo se sienta en estado de relajación en ningún momento durante largos periodos de tiempo, causando así a largo plazo afecciones negativas y nocivas para la salud de los empleados.

Muchas personas creen que cuando a estrés se refiere estamos hablando de algo malo o algo que inmediatamente va a afectar de una manera negativa las reacciones del cuerpo, pero este no siempre es el caso.

Se puede hablar de estrés desde diversos puntos de vista, por ejemplo, cuando se habla de estrés inmediatamente es relacionado con un estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal que a su vez tiende a provocar diversos trastornos físicas y mentales. Pero el estrés no solo es eso, ya que todo ser vivo necesita de ciertos niveles de estrés que lo hacen sobrevivir naturalmente.

Desde la era prehistórica o incluso hoy en día en los animales su instinto primitivo revela que es necesario manejar ciertos niveles de estrés, que los mantiene alerta a cualquier amenaza que pueda atentar contra su vida y les permite reaccionar de una manera oportuna y eficaz a estas amenazas.

Desde el punto de vista biológico el estrés es un conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo el frío, el miedo, la alegría entre otros que le permiten de este modo reaccionar de manera apropiada a estos.

Como respuesta al peligro, el estrés le indica al cuerpo que se prepare para enfrentar una amenaza o huir a un lugar seguro. En estas situaciones, el pulso y la respiración se aceleran, los músculos se ponen tensos y el cerebro consume más oxígeno y aumenta la actividad. El propósito de todas estas funciones es la supervivencia y surgen como respuesta al estrés. En situaciones en que la vida no está en peligro, el estrés puede motivar a las personas, como cuando necesitan tomar un examen o entrevistarse para un trabajo nuevo.

Aunque el estrés es una respuesta natural del organismo a situaciones puntuales que suponen una novedad, un desafío o incluso un trauma, cuando esta respuesta se mantiene de forma prolongada en el tiempo se llega a una situación clínica a la que se denomina estrés crónico y puede tener importantes consecuencias para la salud física y mental de quien lo sufre. Ejemplos de este tipo de estrés son el síndrome del trabajador quemado, la depresión de los parados de larga duración, el que se asocia a los problemas económicos familiares, etc.

Las causas del estrés crónico pueden ser numerosas, pero básicamente puede decirse que son aquellas situaciones no resueltas que se mantienen durante semanas, meses e incluso años sin tratar de buscar una solución al problema que lo genera.

Si no se controla, el estrés se llega a alcanzar un nivel de ansiedad patológico que ocasiona importantes trastornos en el organismo:

Aumento de la frecuencia cardíaca, hipertensión arterial, diabetes, obesidad, alteraciones del sueño, dolores de cabeza disfunciones sexuales, irritabilidad, cambios de humor, fatiga problemas de memoria, debilitamiento del sistema inmune entre otros.

En definitiva, el estrés crónico produce un desgaste físico y emocional que puede llevar a sufrir enfermedades graves, tales como accidentes cardiovasculares, ictus, depresión e incluso cáncer, como evidencian recientes estudios realizados en Estados Unidos. En el caso de la depresión, la tendencia suicida o la violencia son dos posibilidades que pueden estar presentes si no se trata adecuadamente.

El problema fundamental en relación al estrés crónico es que está infra diagnosticado, ya que es frecuente que quien lo padece se habitúe a él y no acuda al médico pese a los síntomas evidentes. En tales casos, sólo cuando el organismo llega al límite y se produce un ataque de pánico, un infarto cualquier otro aviso de esta índole se llega a identificar el estrés crónico como agente causal.

Otro de los trastornos graves detrás del mal manejo de los niveles de estrés es el trastorno por estrés agudo consiste en una reacción disfuncional, desagradable e intensa que comienza poco después de un acontecimiento traumático o abrumador y que se prolonga durante menos de un mes. Si los síntomas persisten durante más de un mes, se diagnostica un trastorno de estrés postraumático.

Las personas que presentan trastorno por estrés agudo han estado expuestas a un suceso aterrador, que pueden experimentar directa o indirectamente. Por ejemplo, la exposición directa puede implicar sufrir lesiones graves, violencia o enfrentarse a un peligro de muerte. La exposición indirecta puede implicar ser testigo de los acontecimientos que suceden a otras personas o bien enterarse de acontecimientos que han sucedido a familiares o amigos cercanos. Las personas afectadas reviven mentalmente el acontecimiento traumático, evitan todo aquello que les haga recordarlo y experimentan un aumento de la ansiedad.

Otro trastorno producido por el estrés es el trastorno de estrés post traumático (TEPT) esta es una afección de salud mental que algunas personas desarrollan tras experimentar o ver algún evento traumático. Este episodio puede poner en peligro la vida, como la guerra, un desastre natural, un accidente automovilístico o una agresión sexual. Pero a veces el evento no es necesariamente peligroso. Por ejemplo, la muerte repentina e inesperada de un ser querido también puede causar TEPT.

Llevándolo a el ámbito laboral manejar niveles saludables de estrés para un trabajador es bueno ya que esto lo mantendrá motivado y lo ayudará a desempeñar de una manera ideal las actividades y funciones a realizar.

El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la

supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. (Botica, 2020)

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. (Botica, 2020)

Para las organizaciones hoy en día es muy importante el hecho de cuidar a su cuerpo laboral ya que de estos depende directamente la productividad de la empresa a nivel general, con un equipo de trabajo satisfecho con el trabajo asignado, las tareas a desarrollar y las metas a cumplir se puede mantener unos altos niveles de motivación que a fin de cuentas general mayor eficiencia y productividad a niveles organizacionales.

Es necesario tener presente que una organización es una entidad conformada por varios individuos que cooperan entre ellos por un fin común y que funciona con la convicción de alcanzar metas y objetivos comunes. La forma en que estos individuos trabajan e interactúan entre sí, influye significativamente en el éxito alcanzado y rentabilidad de la organización, siendo necesario mantener un ambiente apto para desarrollar las actividades cotidianas, entendiéndose ambiente apto no solo por las comodidades que en él se encuentren sino también por las actitudes y aptitudes de los colaboradores.

El siguiente trabajo pretende mediante la implementación de instrumentos de recolección realizar un profundo diagnóstico para identificar el porqué de los niveles de estrés en la Comercializadora de Muebles y Electrodomésticos Hadrus ubicada en la ciudad de Montería y realizar una propuesta de mejoras que desde el punto de vista técnico y humano contribuyan a la consecución de los objetivos empresariales y el logro de metas propuesto.

Personas carentes de productividad influyen en el bajo rendimiento de la empresa, provocando grandes pérdidas en un momento determinado por errores en los diversos procesos y en el tiempo perdido, por lo tanto en el proceso de selección se deben descartar

las personas con un carácter inapropiado para la actividad laboral ya que producirán conflictos internos, alterando la armonía que debe de existir entre el personal y el ambiente de trabajo y estas situaciones influyen en el desempeño laboral en general. (Brancato, 2011)

Basandonos en lo expresado por (Brancato, 2011) es comun encontrar en empresas trabajadores que no son capaces de terminar sus actividades probocando sobrecarga a las demas personas que dependen de sus resultados generando en ellos incomodidades, inconformismo estrés laboral y todo lo que esto conyeba

1.2. Formulación de la pregunta de investigación

En busca de disminuir el estrés laboral en los empleados, aumentar su eficiencia y bienestar, detectar síntomas de enfermedad por estrés de una manera temprana y presentar recomendaciones que reduzcan la problemática en un contexto particular se hace necesario responder la siguiente pregunta. ¿cuál es la propuesta de intervención para el control de estrés de los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos HADRUS?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de intervención para el manejo de estrés y carga laboral en los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos HADRUS.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Hacer un diagnóstico de las condiciones de carga laboral de los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos Hadrus.
- Hacer un diagnóstico de las condiciones de estrés de los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos Hadrus.

- Plantear una propuesta de intervención para la mejora de las condiciones de carga laboral y estrés ocupacional en los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos Hadrus.

1.4. Justificación e Impacto

Si en el futuro algún arqueólogo quisiera entender el alma de lo que vivir en nuestros tiempos sin duda tendría que estudiar el estrés: un síndrome que compromete muchas más vidas que las que se llevó la peste en la Edad Media, la sífilis en el siglo XIX y que hoy está mucho más difundido que el sida. En Estados Unidos se calcula que el infarto, la causa de muerte más común en ese país, está íntimamente relacionado con el estrés; en Japón la tasa de suicidios aumentó el año pasado en un 15,5% debido al estrés laboral y la Organización Mundial de la Salud calcula que la depresión asociada con el estrés de la vida moderna en el año 2020 sería la principal aflicción, mientras el sida sólo ocupará el décimo lugar. Y aunque en Colombia no hay cifras contundentes nadie duda de que el país está al borde de un ataque de nervios. Según el último Estudio sobre Salud Mental del Ministerio de Salud, el 23% de la población colombiana padece de estrés. Es decir, alrededor de nueve millones de personas. (Que estres, 2017)

Se encontró un artículo recopilado por RCN radio, una importante cadena radial del país en donde afirman haber encontrado un estudio nacional de salud Mental en Colombia que indica que el 40% de la población activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, ha sufrido un trastorno psiquiátrico asociado al estrés que afecta el bienestar de la persona y la productividad de la compañía. Los trastornos de ansiedad encabezan la lista con un 19,5%, luego siguen los trastornos del estado de ánimo con un 13,3%, cifras que reflejan la importancia de que los jefes y áreas de recursos humanos aprendan a reconocer las complicaciones físicas y emocionales que pueden ser síntomas de estrés laboral. (Radio, 2017)

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente y que está en constante aumento en nuestra sociedad, principalmente porque los trabajos a nivel general han venido cambiando en las últimas décadas. Afectando así el bienestar físico y psicológico del trabajador y pudiendo así llegar a afectar negativamente su eficiencia y el ambiente laboral.

La relevancia de la información en los procesos de producción, se ha vuelto indispensable realizar esfuerzos mentales en tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementando, ya que con un número menor de trabajadores se tienen que alcanzarse iguales o mejores resultados, que con más trabajadores por cuestiones de rentabilidad.

Aunque no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo en la salud de nuestros empleados, ya que muchas veces son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y para la supervivencia. Toda persona requiere de ciertos niveles de estrés moderados para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del medio en que se desenvuelve. Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés. (Izquierdo, 2016)

Por este motivo, se realiza la distinción entre eustrés o estrés positivo que ejerce una función de protección del organismo y distrés o estrés negativo que provoca disfunciones en la persona.

Muchas empresas a diario tienen infinidad de problemas a nivel organizacional, pérdida de tiempo por parte del personal, mal ambiente laboral, bajo rendimiento entre otros que sumado día tras día traen grandes pérdidas para la empresa debido a la ineficiencia que generan a lo largo del tiempo.

Este trabajo pretende darles a entender a las empresas que uno de los factores que influye directamente en los anteriores problemas es la falta de personal, sobrecarga de labores a unos pocos, estrés laboral y falta de motivación por parte del cuerpo laboral.

Es de vital importancia no solo contar con el personal idóneo y capacitado para realizar las labores empresariales sino también hacer asignaciones justas y adecuadas a todos y cada uno

de ellos, la sobrecarga laboral provoca ineficiencia por parte de los trabajadores y un mal ambiente laboral..

Con el desarrollo del actual trabajo se espera que la empresa HADRUS mediante la disminución de los niveles de estrés y carga laboral en sus trabajadores logre evitar al máximo enfermedades a largo plazo por el exceso de las mismas y pueda incrementar la eficiencia y motivación de sus trabajadores.

Capitulo II.
Fundamentación teórica de la
Investigación

2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales

2.1.1. Bases Teóricas

El estresor en el ambiente laboral es un aspecto que el trabajador percibe como nocivo y de carácter crónico, sintiéndolo como 'una amenaza' que desencadena un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas. En general, los estresores laborales se podrían dividir en cinco (5) categorías denominados modelos interactivos del estrés:

Modelos interactivos del Estrés

Los modelos interactivos de estrés explican el estrés laboral desde un punto de vista de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, según dichos modelos, no podemos determinar de manera objetiva que ciertas situaciones son estresantes, sino que podemos hablar de situaciones potencialmente estresantes, a continuación veremos varios modelos entre ellos el modelo de desequilibrio persona-entorno que nos ayuda a entender por qué un individuo puede sentir una felicidad completa en una situación o un sufrimiento insoportable en otra. (Gaspirc, 2016)

Modelo Persona-Entorno

la idea principal es que el estrés no está causado ni por la persona ni por el entorno, sino que aparece cuando no hay ajuste entre ambos. La teoría del modelo persona-entorno sugiere un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales junto con el entorno laboral determinan el bienestar del trabajador y, a raíz de ese conocimiento establecen la forma en que se puede elaborar un modelo para identificar puntos de intervención preventiva.

La persona y el entorno objetivos se refieren a las necesidades de la persona o el trabajador, a sus capacidades, aptitudes y a las exigencias existentes, independientes de la percepción individual. Por otro lado, la persona y el entorno subjetivos dependen de la percepción de la

persona. Con el termino estresores describimos las exigencias laborales individualmente percibidas como problemáticas, tales como la conflictividad de rol, falta de colaboración, carga laboral, tensión e las relaciones interpersonales, etc.

Este modelo contempla distintos tipos de desajuste entre la persona y el entorno laboral. No de ellos se observa desde la perspectiva de la necesidad del trabajador y las exigencias del entorno laboral, cuando hablamos de las necesidades del trabajador nos referimos a necesidad de utilizar sus capacidades y si son compatibles con lo que le ofrece el entorno laboral, con las oportunidades que le brinda para satisfacer sus necesidades. Por otro lado, cuando hablamos de las exigencias del entorno nos referimos al grado en que las capacidades del trabajador satisfacen las exigencias del trabajo.

Resumiendo, esta teoría podemos encontrar los siguientes tipos de desajuste.

- Entre las necesidades de la persona y los recursos del entorno.
- Entre las aptitudes y habilidades de la persona y las demandas o exigencias del entorno
- Entre la realidad objetiva y subjetiva (la percibida por la persona) del trabajo y entre las variables personales y las del entorno.

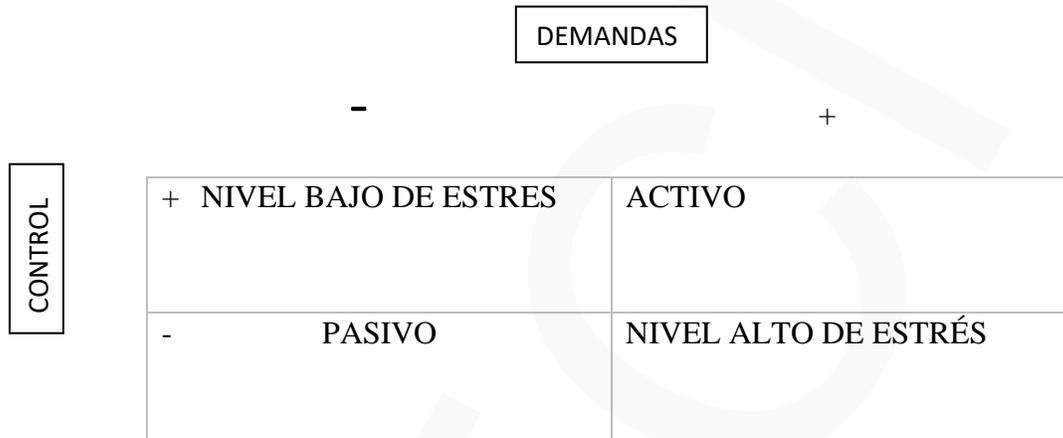
El desajuste además puede ser positivo cuando la persona tiene más aptitudes y habilidades de las que necesitan para desarrollar la tarea, o dispone de más recursos de los que necesita, o bien negativo cuando las habilidades son inferiores a las demandadas o los recursos insuficientes. (Gaspirc, 2016)

Modelo Demandas-Control

Se trata de uno de los modelos más utilizados en salud pública para el estudio del estrés relacionado con el trabajo, con este modelo se identifican dos aspectos fundamentales en el ámbito laboral desencadenantes de estrés: la demanda y el control. Además, se establece el concepto de estrés relacionado con el trabajo como la combinación de altas demandas o exigencias de índole psicológico y escaso control en la toma de decisiones. Las altas demandas laborales representan factores de estrés psicológico. Por ejemplo, la cantidad de

trabajo que debe realizarse, las exigencias diarias del trabajo, la ausencia de tiempo para realizar las tareas o de ocio y el nivel de concentración requerido.

Cuando hablamos de control en este modelo nos referimos a la capacidad de los empleados de tomar decisiones acerca de sus tareas y la organización de su trabajo. (Gaspirc, 2016)

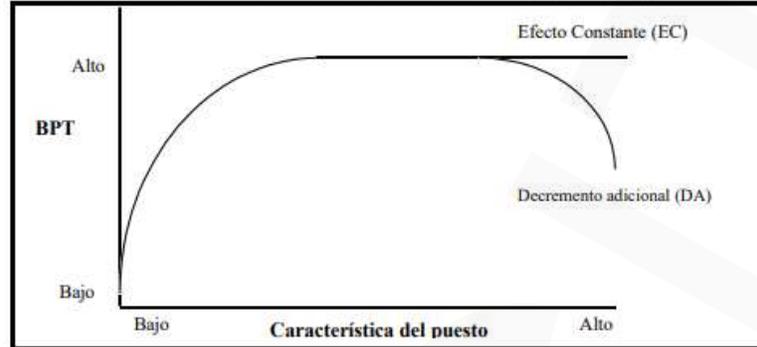


Modelo Vitamínico

Este modelo es denominado vitamínico debido a que utiliza las vitaminas como una metáfora para explicar los efectos que ejercen las variaciones de las características del entorno del trabajo en la salud mental de los empleados en efecto, en su formulación, el autor plantea que determinados niveles de ciertas vitaminas perjudican la salud física.

Algunas vitaminas como la C la E, son más beneficiosas a medida que aumenta su cantidad en el organismo, hasta llegar a un punto en el que se estabiliza su efecto. De forma análoga, a la seguridad física, el sueldo y el significado de la tarea son beneficiosos para el trabajador a medida que aumentan, hasta que, llegados a un punto no ejercen efectos significativos. Otras vitaminas como la D y la A, son negativas para la salud tanto en defecto como en exceso. Así, las demandas laborales, la autonomía, el apoyo social, el empleo de habilidades, la variedad y la retroalimentación mantienen una relación curvilínea en forma de U invertida con el estrés.

FIGURA 1.9. RELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO EN EL MODELO VITAMÍNICO (WARR, 1987)



Los profesionales con más tendencia a estresarse por el trabajo son personas empáticas, sensibles, 'humanas', con dedicación profesional excesiva, idealistas, altruistas, obsesivas, entusiastas, proclives a las enfermedades coronarias y a las alteraciones cardiovasculares, y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás.

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa:

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es una variante de modelo de desequilibrio entre la persona y su entorno, que se centra en procesos cognitivos y las reacciones emocionales, relacionados con la interacción persona-entorno.

La teoría de este modelo se aleja de ciertos puntos de modelo de demandas-control, ya que en este último no determinan la influencia de las disposiciones personales en el desarrollo del estrés laboral. En términos generales, la repetición de esfuerzos elevados con baja recompensa termina en la insatisfacción personal y en el estrés laboral. (Gaspirc, 2016)

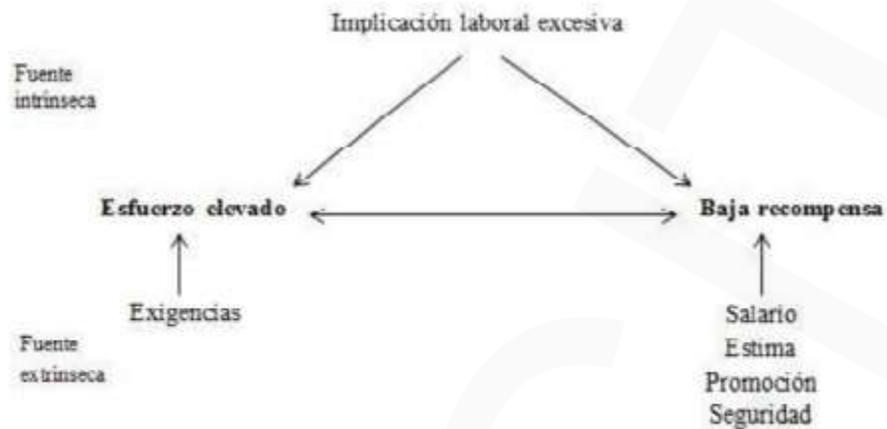


Ilustración 6: Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Ilustración realizada a base de Dollard, 2001: 21).

Modelo Cognitivo-Transaccional

Este modelo afirma que en una transacción entre la persona y el ambiente” o una situación resultante de la interpretación y valoración de los acontecimientos que la persona hace. Es así, que el estrés es la condición que resulta cuando las transacciones entre una persona y su ambiente la conducen a percibir una discrepancia entre las demandas de la situación y sus recursos psicológicos, biológicos y sociales.

2.1.2. Bases investigativas

Realizando un rastreo de los antecedentes investigativos tanto en el ámbito nacional como internacional, que guardan relación con el tema, se encontraron varios trabajos de grado que hablan acerca el estrés laboral y la directa repercusión en los resultados de los trabajadores.

Para poder abordar el tema del estrés de manera adecuada primero debemos tener claros el por qué el estrés está consiguiendo las miradas y la atención de todos en los últimos años, tenemos muy claro que es conocido como el asesino silencioso, pero se deben conocer las raíces y por qué hoy en día es que está cobrando tanta importancia y para solucionar esta

pregunta mediante la búsqueda de antiguos proyectos e investigaciones referentes al tema logramos responderla de la siguiente manera.

Gracias a una investigación titulada Papeles del Psicólogo desarrollada por Peiro Jose M Rodriguez en Madrid España en el año 2008 logramos entender por qué hoy el estrés está afectando a tantos trabajadores alrededor del mundo.

En esta investigación se encontró que La globalización, las nuevas tecnologías, y los cambios socioeconómicos y sociopolíticos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados laborales, las actividades laborales y las organizaciones. Las empresas están adoptando nuevas formas y usando distintas estrategias para responder a estos cambios, manteniendo y aumentando su capacidad para competir y adaptándose a las nuevas demandas de su ambiente, cada vez más complejo y global. Los cambios en las empresas, junto con los producidos por las nuevas tecnologías, los mercados, los sistemas de valores y los cambios demográficos de la fuerza laboral están introduciendo importantes transformaciones en las actividades laborales. El trabajo mental y el trabajo emocional, la flexibilidad laboral, las interacciones sociales más frecuentes y complejas con una gran cantidad de gente (compañeros, proveedores, clientes, etc.), el trabajo a distancia (teletrabajo), los nuevos sistemas de dirección que buscan aumentar la eficiencia y las nuevas relaciones entre empleados y empleadores son algunas de las características que moldean las nuevas formas de actividad laboral, los sistemas de trabajo y los mercados laborales. Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones. (M, 2008)

Como conclusión al anterior proyecto su autor le da vital importancia a la capacitación de personas que sean capaces de administrar de manera apropiada las labores empresariales, brindándole así a cada empleado sus tiempos de descanso adecuados y las tareas capaces de realizar dependiendo de sus capacidades.

Los programas de desarrollo de liderazgo pueden ser eficaces para potenciar y promover la salud y bienestar en el trabajo. En tales programas, recomienda poner el énfasis tanto en el capital humano como social. Como señala Day (2001 p. 605), “la orientación hacia el capital humano pone el énfasis en el desarrollo de las capacidades individuales como las

relacionadas con la auto-consciencia, la auto-regulación y la auto-motivación, que sirven como base de la competencia intrapersonal... La orientación hacia el capital social pone el énfasis en el desarrollo de las obligaciones recíprocas y el compromiso construido sobre la base de la confianza y el respeto mutuos". (M, 2008)

En la universidad Rafael Landívar en Guatemala más específicamente en la ciudad de Quetzaltenango, Mayra Raquel González Acabal presento un estudio denominado "estrés y desempeño laboral" (estudio Realizado en serviteca altense De Quetzaltenango) para optar a Psicóloga Industrial/Organizacional en el cual se propuso medir los niveles de estrés manejado por una muestra de 50 personas adultas (entre los 25 y 50 años) las cuales se encontraban desempeñando diversos cargos en la empresa Serviteca Altense S.A. en Guatemala. (Acabal, 2014)

En la investigación se estudiaron dos variables que fueron Estrés y Desempeño laboral en donde se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Los resultados mostraron la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. en donde los resultados según la correlación de las tablas suministradas demuestran que el coeficiente para 50 sujetos en la prueba Escala de apreciación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 el cual sobrepaso el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Se hace referencia al desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral. García, Gelpi, Cano y Romero (2009) los cuales hacen referencia al estrés como un componente situacional, donde el primer lugar es el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo, distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés. (Acabal, 2014)

Como conclusiones (Acabal, 2014) recomiendo que en Serviteca Altense S.A. se implementaran programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada empleado, que los sujetos asistieran a sesiones regulares de técnicas de relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos

y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.

Adicional a esto como medida de control se recomendó Realizar pruebas constantes de estrés para determinar cómo se encuentran los niveles dentro de Serviteca Altense S.A. y de esta manera darles el seguimiento necesario a los resultados.

Otra importante investigación a nivel internacional por Angélica Hermosa Rodríguez (Rodríguez, 2015) en un artículo realizado para la Facultad Nacional de salud pública denominado “Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral” El cual tiene como propósito exponer los retos la investigación en psicología de la salud ocupacional, en particular el estrés en el trabajo, uno de los temas de mayor desarrollo en esta disciplina. El artículo describe los elementos conceptuales y determinantes del estrés en el trabajo, identifica las dificultades de la investigación en esta área y, plantea sugerencias metodológicas para enriquecer esta investigación. Los programas de intervención son analizados comparando enfoques, diseños y resultados efectivos, por último, propone directrices para mejorar la investigación en este campo.

A nivel internacional (IZA, 2016) en la investigación titulada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la empresa productos Familia Sancela del Ecuador S.A” la cual tiene como objetivo analizar la relación existente entre las dos variables que se presentan en el tema, y dar a conocer los resultados. El lugar donde se realizó la investigación fue en la empresa Grupo Familia Sancela S.A. a todo el personal del área administrativa que consta de 66 colaboradores, que está ubicada en la ciudad de Latacunga sector Lasso. Realizó un proceso de investigación y en base a los resultados reales obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario comprobó la hipótesis alternativa la cual indica que el estrés laboral si influye en el desempeño de los colaboradores debido varios factores que se presenta en la organización, entre ellos se encuentran la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado entre otros, finalmente realiza un artículo científico mostrando la relación existente entre las variables, estrés laboral y desempeño laboral dirigida al mejoramiento continuo de la organización.

Después de realizar y analizar los resultados de la dicha investigación, se logró visualizar que el estrés tiene una influencia directa en el desempeño laboral del personal administrativo de

la empresa Grupo Familia S.A. del Ecuador, perjudicando al personal y desfavoreciendo el mejoramiento continuo de la organización, e identifica un nivel alto de estrés laboral en el personal administrativo lo que podría resultar como una amenaza para la salud, presentan inconvenientes en el desarrollo de sus actividades y en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, esto significa pérdida y gastos para la misma. y para el desempeño laboral de los colaboradores.

El desempeño laboral se ve afectado a causa del estrés que se genera en los colaboradores, debido a varios factores entre ellos encontramos la presión que presentan al realizar sus actividades, el ambiente no es el adecuado para desenvolverse de forma apropiada en el medio laboral, esto provoca escaso compromiso por el trabajo y baja producción laboral.

Para finalizar gracias a la anterior investigación se realizó un artículo académico con la temática El estrés afecta en el desempeño laboral de los colaboradores Grupo Familia S.A. anticipadamente se desarrolló una investigación acerca de las variables de este ensayo, la misma que permitió mediante la aplicación de una encuesta recolectar información para el desarrollo. (IZA, 2016)

Como última investigación se encontró el siguiente proyecto de grado realizado por Lina Fernanda Burgos Charry y Yuli Nataly Ramirez puentes, presentado como requisito para optar al título de Profesional en Salud Ocupacional en Neiva-Huila en el año 2008 en el cual se pretende realizar una propuesta de acción para el manejo adecuado del estrés laboral dirigido a los trabajadores de la Alcaldía de Rivera con el propósito de mejorar la calidad de vida laboral.

La investigación se categorizo como un estudio de tipo descriptivo, ya que a través de esta se describieron factores de riesgo ocupacional que presentaron los trabajadores del área administrativa de la Alcaldía de Rivera que presentaban edades de 20 años en adelante y que estaban relacionado con enfermedades ocasionadas por el estrés laboral, teniendo en cuenta sus ocupaciones, sexo, edad, etc. realizándolo en el primer trimestre año 2007.

Gracias a la encuesta realizada a los trabajadores de la Alcaldía de Rivera pudieron concluir que un 90% de las personas encuestadas conocen sobre el estrés, pero no saben identificar las enfermedades ocasionadas por este.

Cada uno de los cargos desempeñados por los trabajadores eran generadores de mucho trabajo, dificultando así desarrollar correctamente sus actividades. Un 50% de los funcionarios tienen conocimiento sobre las posiciones adecuadas para el desarrollo de sus labores y hasta el momento no poseen algún reporte de enfermedades, pero sufrían de irritabilidad, dolores de cabeza constantes, depresiones y otras patologías, dando a entender que no conocen los efectos negativos que el estrés puede llegar a ocasionar. (PUENTES, 2008)

2.1.3. Bases Conceptuales

Es evidente que muchas personas han padecido estrés en algún momento de su vida. Fuertes responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes competencias, los procesos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco tiempo que dedicamos hoy a lo lúdico, placentero o relajante, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas.

A continuación se sistematizan las definiciones de estrés para poder entender de una mejor manera los conceptos que en este trabajo se aplican, para ello se ha tenido en cuenta un artículo investigativo desarrollado por José Antonio Ayuso Marente para la Universidad de Cádiz, España, titulado “Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout”, en el que nos dice que el término estrés se emplea generalmente refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica, como acontecimiento estimular o como transacción cognitiva persona-ambiente. (MARENTE, 2016)

De acuerdo con Jose Antonio Ayuso El estrés, sus causas, su afrontamiento y consecuencias, están determinados por la propia personalidad y circunstancias ambientales, la estructura cognitiva individual y la capacidad de resistencia.

Hans Selye (1936), investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su

correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante, no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Engel (1962), se refiere al término de una manera más amplia y, frente a la posición biológica de Selye, basa su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa, previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo, que implique una demanda del organismo.

El término estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos. Fue Walter Cannon en el año 1911, quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo. (MARENTE, 2016).

¿Y cómo pasó el término de ‘estrés’ a utilizarse para las personas? El responsable de introducir el término en la Medicina fue el médico y fisiólogo húngaro Hans Selye (1907-1982) al considerarlo un concepto central de su síndrome general de adaptación (SGA). Para Selye el estrés era un concepto que servía para resumir una reacción natural y necesaria que pone en marcha una serie de respuestas orgánicas, fisiológicas, destinada a protegernos de una agresión externa. Si pensamos en una cebrá en la sabana, que nota la presencia de un depredador, podremos ver cómo la respuesta de estrés en principio estaba destinada a ‘salvarnos’.

Un estímulo así, en la naturaleza, produce de forma automática una serie de cambios destinados a ‘optimizar’ o preparar al organismo para la ‘respuesta de lucha o huir, es decir, ante una situación en la que peligra la propia vida, lo importante es salir de esa situación.

Si damos un salto a nuestra sociedad, entendemos que este concepto proveniente de la física y posteriormente utilizado para explicar una respuesta orgánica y fisiológica, hoy en día se aplica para situaciones subjetivamente amenazantes pero que no suponen una verdadera amenaza para nuestra vida, por lo que se pone en énfasis a las connotaciones psicológicas del término. (navarrete, s.f.).

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

2.1.4. Bases Legales

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 9 de 1979	Regula la prevención de daños para la salud propios de las condiciones laborales. (colombia, 1979)
Decreto 2400 de 1979	Estatuto general de higiene y seguridad industrial. (Colombia, 1979)
Decreto 1295 de 1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Adopta la primera definición de enfermedad profesional en Colombia. (Colombia, decreto 1295 de 1994, 1994)
La GTC 45 y el Decreto 1072 de 2015	Guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo o panorama de factores de riesgos, su identificación y valoración. (Colombia, GTC 45, 2015)
Decreto 614 de 1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. (Colombia, Decreto 614 de 1984, 1984)

Decreto 1016 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. (Colombia R. d., 1989)
Resolución 2346 de 2007	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones medicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. (Colombia R. d., Resolucion 2346 de 2007, 2007)
Decreto 2566 de 2009	Adopta la tabla de enfermedades profesionales en Colombia en su artículo 1, numeral 42 nombra los factores de riesgo psicosocial laboral y patologías causadas por estrés laboral (Colombia R. d., decreto 2566 de 2009, 2009)
Ley 1010 de 2006	Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir, sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (Colombia R. d., Ley 1010 de 2006, 2006)

2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables

Definición conceptual

Estrés: El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser

positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud. (Botica, fundaciondelcorazon, 2018)

Estrés laboral: El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades (Botica, fundaciondelcorazon, 2018)

2.3. Operacionalización de las Variables

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Instrumento
Nivel de Estrés Laboral	Dependiente	Reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales que no corresponden con sus conocimientos o capacidades físicas.	Tiempo de descanso Calidad en el Sueño. Agotamiento Síntomas físicos y Gastrointestinales	Encuesta segunda parte.
Carga Laboral	Independiente	Cantidad de trabajo y/o actividades asignadas para su desarrollo en un período de tiempo.	Cantidad de Trabajo Claridad en el Rol Retroalimentación en el trabajo. Capacitación	Encuesta primera parte.

Capítulo III
Aspectos Metodológicos De La
Investigación

3.1. Paradigma, Método y/o Enfoque de Investigación

La presente investigación se desarrolló desde el paradigma cuantitativo, teniendo en cuenta que el mismo fue descrito por Hernández Sampieri, (2006) como un método estructurado, de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación.

La investigación cuantitativa busca medir un fenómeno, cuantificar, expresar en cifras, los parámetros estudiados en una población.

Estas cifras pueden ser resultados descriptivos o comparativos, o pueden ser objeto de análisis estadísticos para establecer si existen vínculos significativos entre determinados parámetros estudiados.

Entre las principales características de una investigación cuantitativa se encuentran las siguientes:

- Busca interpretar la información, se basa en el uso de números y cifras
- Las preguntas clave de este método son: ¿Cuántos?, ¿Quién?, ¿Qué cantidad?, o ¿En qué medida?
- Es un método de investigación descriptivo.
- Su objetivo radica en analizar el comportamiento de la población.
- Los resultados pueden usarse en situaciones generales
- Estudia el comportamiento de su muestra
- Trabaja en el sistema de estímulo y respuesta

3.2. Tipo de Investigación

En cuanto al tipo de estudio, se ha clasificado como transversal descriptivo esta se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de

estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia. (question pro, s.f.)

3.3. Diseño de la investigación

Se trata de una investigación fue de tipo no experimental ya que carece de una manipulación de variables, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo estudia para para obtener información.

A diferencia de la investigación experimental. donde las variables se mantienen constantes, la investigación no experimental se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. Esto significa que el método no debe basarse en correlaciones, encuestas o estudios de caso, y no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto.

Algunas de las características más importantes de la investigación no experimental son:

- La mayoría de los estudios se basan en sucesos que ocurrieron anteriormente y se analizan posteriormente.
- En este método no se realizan experimentos controlados por razones como la ética o moral.
- No se crean muestras de estudio, al contrario, las muestras o participantes ya existen y se desenvuelven en su medio.
- El investigador no interviene directamente en el entorno de la muestra.
- Este método estudia los fenómenos exactamente cómo ocurrieron.

3.4. Técnica e instrumento de Recolección de Datos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta, diseñando un instrumento basado en la batería de riesgo Psicosocial en Colombia, se trató de un evaluación validada a través de juicio de expertos, cuyo modelo se presenta en el Anexo A; esta consta

de veinte (20) preguntas que se seleccionaron teniendo en cuenta dos criterios: por un lado producto de la revisión bibliográfica de otros instrumentos aplicados en estudios similares a nivel nacional e internacional; y por el otro, teniendo en cuenta la realidad que se vive en la mayoría de las empresas a nivel nacional por ejemplo sobrecarga laboral, mal ambiente laboral, poca iluminación en sitios de trabajo o altas temperaturas.

El nivel formativo de la población objeto de estudio permitió que estos autónomamente diligenciaran el instrumento sin intervención del investigador. No se presentaron confusiones en la interpretación de preguntas y sus opciones de respuesta.

En el instrumento aplicado no se pidió ningún dato personal de los encuestados. Con el fin de generar confianza y proteger aún más esta información y a su vez garantizar el respeto a la dignidad, integridad y confidencialidad de la opinión de quienes se vincularon al estudio, al inicio de la encuesta figuró un párrafo en el que se especificaba que “Toda la información relacionada en esta encuesta es de carácter confidencial y será utilizada para la sustentación de un trabajo estrictamente académico. Los receptores de la información se comprometen a conservar la privacidad de la misma y darle un trato ético” acorde a los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 sobre tratamiento de datos personales.

No está demás aclarar que el consolidado de los resultados y las encuestas en medio físico, no serán utilizados en perjuicio de los individuos participantes y serán custodiados únicamente por el investigador manteniendo la confidencialidad, conservando de manera legible y en buen estado dichas evidencias.

La encuesta anteriormente descrita conto además con la validación de 3 expertos en el área, dos de los cuales son psicólogos y uno de ellos magister en salud ocupacional, (consultar anexos).

3.5. Población, Muestra y Muestreo

Hadrus muebles y electrodomésticos es una empresa cordobesa que lleva más de 15 años en el mercado, dedicándose como en su nombre lo especifica a la compra y venta de muebles y todo tipo de electrodomésticos para el hogar, esta tiene su sede principal ubicada en la Cl 33

3-35, que fue donde se decidió realizar este estudio, dicha sede cuenta con 23 personas a su cargo divididos en todas las áreas de la empresa para garantizar el correcto y eficaz funcionamiento de la organización.

No se utilizó muestra ya que estudio conto con toda la población de la comercializadora, el total de 23 trabajadores quienes voluntariamente decidieron participar en el estudio, contando además con su aval y autorización recalando esto en la encuesta aplicada a cada uno de ellos.

3.6. Procedimiento de la investigación

Para el desarrollo de la presente se establecieron objetivos y metas con respecto a las necesidades de la empresa, se estudió la parte teórica y conceptual de las variables de estudio, se diseñó un instrumento de recolección de información, se hizo un análisis de los resultados y se plantearon elementos de intervención para una mejor calidad de vida de los trabajadores.

Para el análisis de la información se organizaron los datos usando Microsoft Excel, para el análisis estadístico se utilizó el mismo programa. Las categorías para el análisis de la información las conformaron las variables que constituyen cada uno de los interrogantes de la encuesta. Las respuestas se verificaron y distribuyeron de acuerdo con cada ítem, para el análisis estadístico se organizaron mediante tablas de distribución de frecuencias, y se tomaron medidas de tendencia central. El análisis estadístico descriptivo se realizó para cada una de las variables, y se complementó mediante el uso de tablas y gráficas de barra y circulares para favorecer su interpretación.

3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Después de una cuidadosa revisión bibliográfica sobre modelos instrumentales para recolectar información en estudios semejantes, se tomaron preguntas y opciones de respuesta de varios de ellos que respondieran al objetivo general y específicos del presente estudio. Adicionalmente, desde su papel como trabajadores de la empresa y concedores de la

realidad de las empresas en Colombia, el investigador plasmó algunos interrogantes acordes al contexto particular de empresa.

El instrumento: Encuesta, contó con la revisión y correspondiente aval de tres expertos en investigación y estudio, dos de ellos psicólogos y uno magíster en el área de salud ocupacional (ver anexos), quienes vieron en el documento una estructura idónea para evaluar lo que se estaba buscando evaluar y analizar coherentemente los resultados frente a la situación particular de los trabajadores.

3.8. Consideraciones éticas

3.8.1. Criterios de confidencialidad

Se especificaron los objetivos y metas del estudio, se dio a conocer el instrumento informando que los datos de él recolectados eran datos confidenciales, que no iban a ser divulgados en ningún medio y que serían usados única y exclusivamente con fines académicos para la presentación de la presente investigación, con participación de manera anónima y la presentación de los consolidados sin nombre ni apellidos.

3.8.2. Descripción de la obtención del consentimiento informado

Los trabajadores aceptaron su participación de forma voluntaria. Firmaron la autorización junto con el diligenciamiento del instrumento.

3.8.3. Riesgos y beneficios conocidos y potenciales

No se encontraron riesgos respecto a la seguridad ni identidad de los participantes. Tampoco en el desarrollo de las actividades ni por la participación de la empresa.

Capitulo IV
Análisis e interpretación de los Resultados
y Hallazgos

4.1. Técnicas de Análisis de Datos o Hallazgos

El análisis de la información se hizo a través de la organización los datos en hojas de cálculo usando Microsoft Excel, de igual manera para el análisis estadístico se utilizó el mismo programa.

Las categorías para el análisis de la información las conformaron las variables que constituyen cada uno de los interrogantes de la encuesta. Las respuestas se verificaron y distribuyeron de acuerdo con cada ítem

Para el análisis estadístico se organizaron mediante tablas de distribución de frecuencias, y se tomaron medidas de tendencia central. El análisis estadístico descriptivo se realizó para cada una de las variables, y se complementó mediante el uso de tablas y gráficas de barra y circulares para favorecer su interpretación.

4.2. Procesamiento de los datos

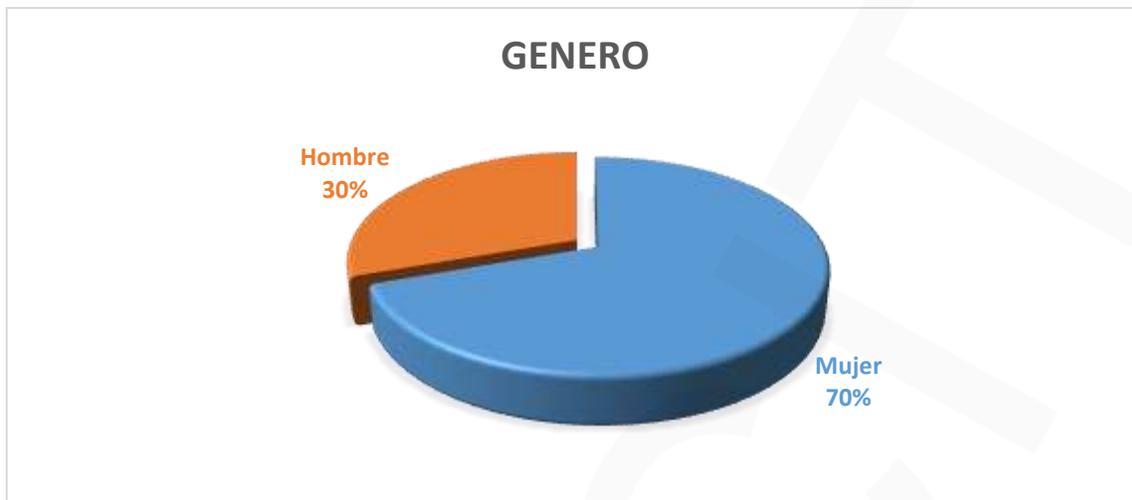
A continuación, se muestran los resultados detallados de cada una de las preguntas que hicieron parte del instrumento aplicado.

La planta de personal administrativo de la empresa está conformada por 23 empleados. Todos fueron encuestados. De ellos, el 30% son hombres y el 70% mujeres.

Tabla 1. *Género*

Género	Frecuencia
Masculino	7
Femenino	16

Grafico 1 Genero

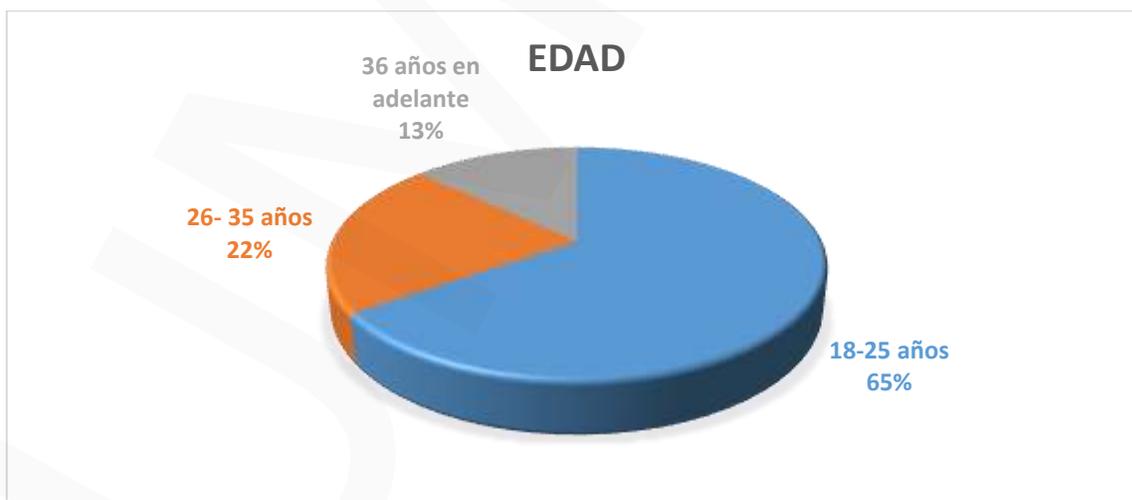


En cuanto a las edades las respuestas fueron.

Tabla 2 Edad (en años)

Edad (en años)	Frecuencia
Entre 18-25	15
Entre 26-35	5
36 años o mas	3

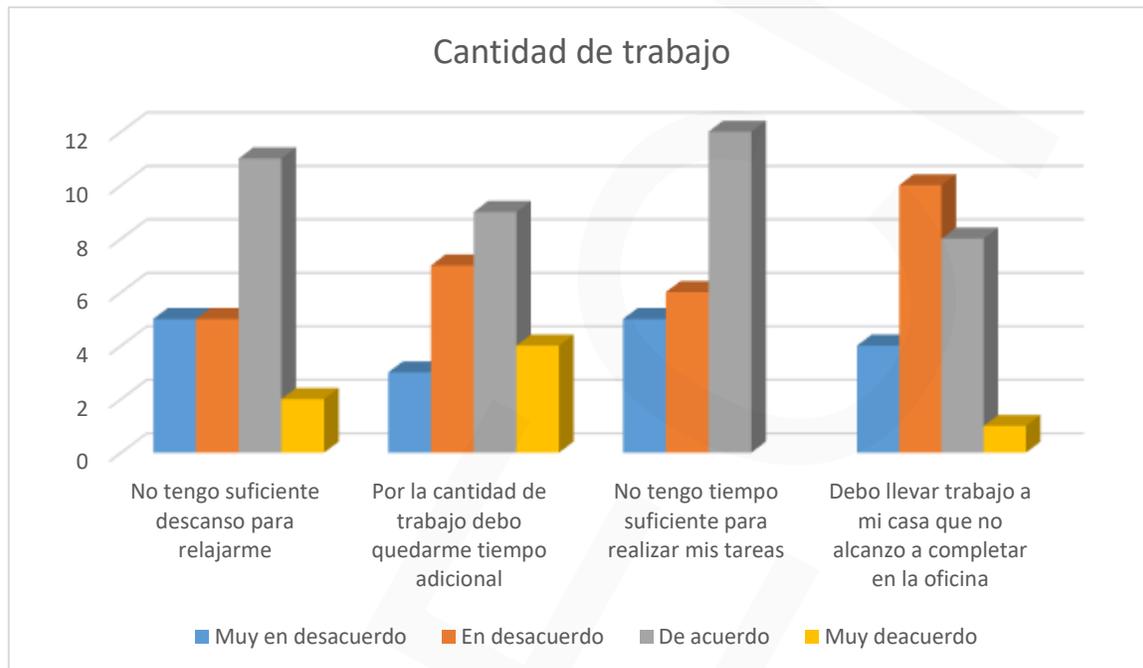
Grafico 2 edad



El 65% del personal se encuentran entre los 18 y 25 años de edad, el 22% tiene entre 26 y 35 años, y solo el 13% tiene 36 años o más.

A continuación, se pidió a los encuestados que dieran sus declaraciones sobre cómo se sentían referente a la cantidad de trabajo suministrada por la empresa.

Grafico 3 Cantidad de trabajo

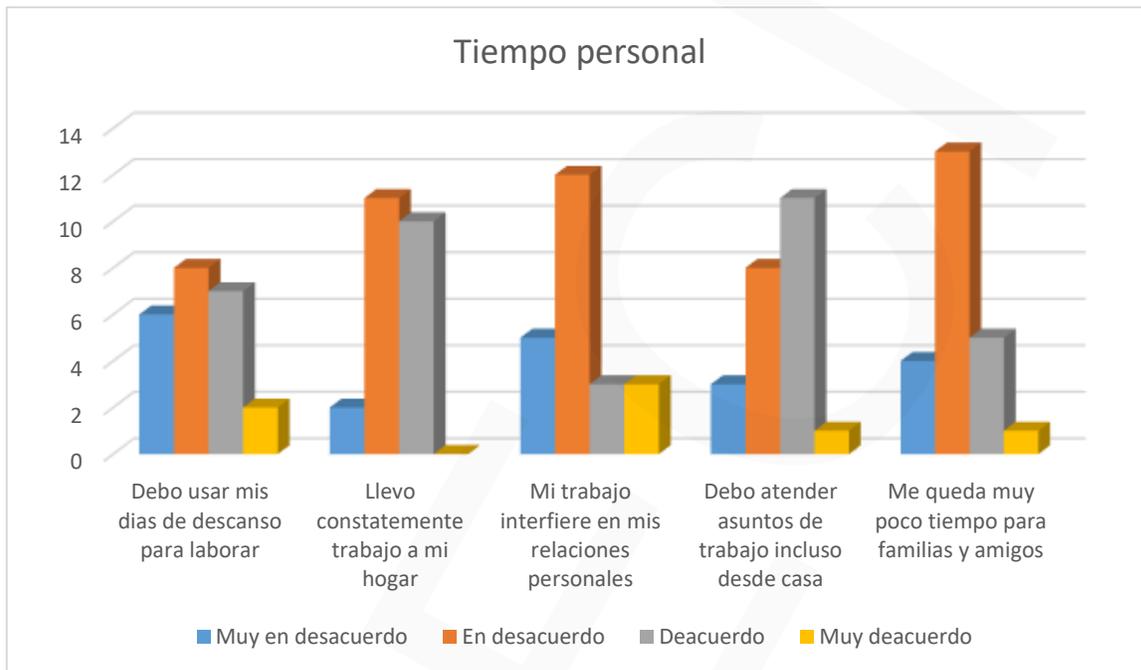


- En la primera declaración “No tengo suficiente descanso para relajarme” 11 de los encuestados estuvieron de acuerdo con esta declaración, 5 afirmaron estar en desacuerdo, otros 5 afirmaron estar muy en desacuerdo y dos afirmaron estar muy de acuerdo con esta afirmación.
- En la segunda declaración “Por la cantidad de trabajo debo quedarme tiempo adicional” 3 de los encuestados afirmaron estar muy en desacuerdo, 7 de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo, 9 afirmaron estar de acuerdo y 4 de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con esta declaración.
- En la tercera declaración “No tengo tiempo suficiente para realizar mis tareas” 5 de los encuestados afirmaron estar muy en desacuerdo, 6 en desacuerdo y 12 afirmaron estar de acuerdo con esta afirmación.
- En la cuarta declaración “Debo llevar trabajo a mi casa que no alcanzo a completar en la oficina”, 4 de los encuestados afirmaron estar muy en desacuerdo con esta

declaración, 10 afirmaron estar en desacuerdo con esto, 8 están de acuerdo y uno está muy de acuerdo.

A continuación, se solicitó a los encuestados que dieran sus declaraciones con respecto a su trabajo y su tiempo personal.

Grafico 4 Tiempo personal

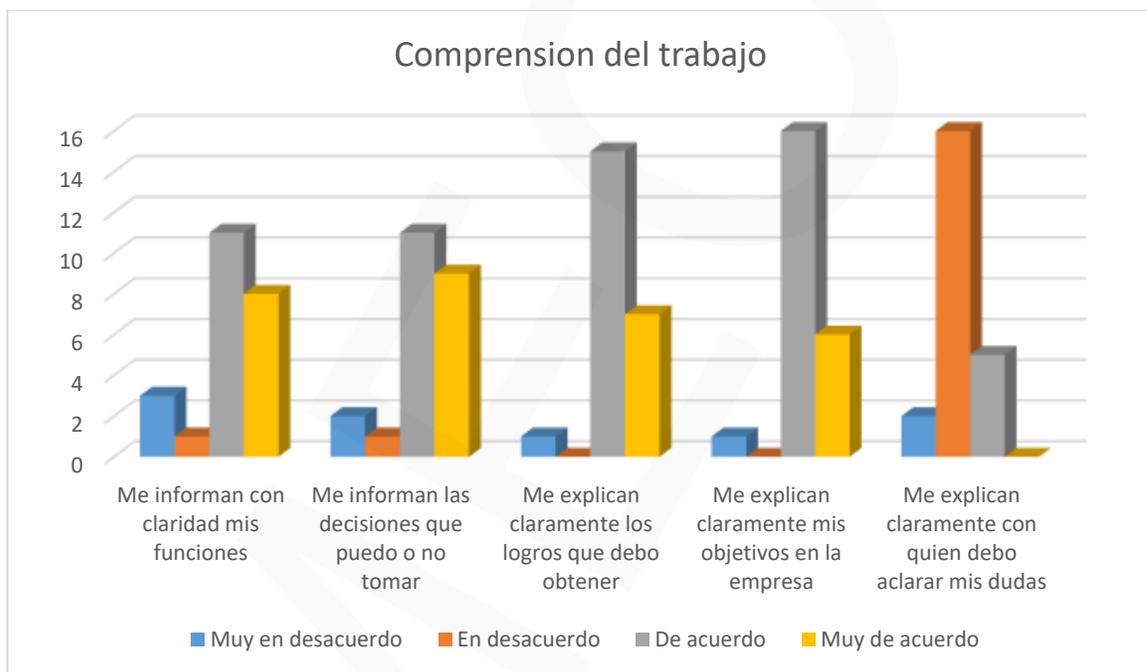


- En la primera declaración “Debo usar mis días de descanso para laborar” 6 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 8 estuvieron en desacuerdo, 7 estuvieron de acuerdo y solo 2 estuvieron muy de acuerdo.
- En la segunda declaración “llevo constantemente trabajo a mi hogar”, 2 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 11 de los encuestados estuvieron en desacuerdo, 10 de los encuestados estuvieron de acuerdo y ninguno estuvo totalmente de acuerdo.
- En la tercera declaración “Mi trabajo interfiere en mis relaciones personales” 5 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 12 de los encuestados estuvieron en desacuerdo, 3 estuvieron de acuerdo y 3 estuvieron muy de acuerdo.
- En la cuarta declaración “Debo atender asuntos de trabajo incluso desde casa”, 3 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 8 de los encuestados estuvieron en desacuerdo, 11 estuvieron de acuerdo y solo 1 estuvo totalmente de acuerdo.

- En la quinta declaración “Me queda muy poco tiempo para familia y amigos”, 4 de los encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo, 13 de los encuestados estuvieron en desacuerdo, 5 de los encuestados estuvieron de acuerdo y solo 1 encuestado estuvo muy de acuerdo con esta declaración.

A continuación, se solicitó a los encuestados que dieran sus declaraciones con respecto a la comprensión de su trabajo y estas fueron sus respuestas.

Grafico 5 Comprensión del trabajo

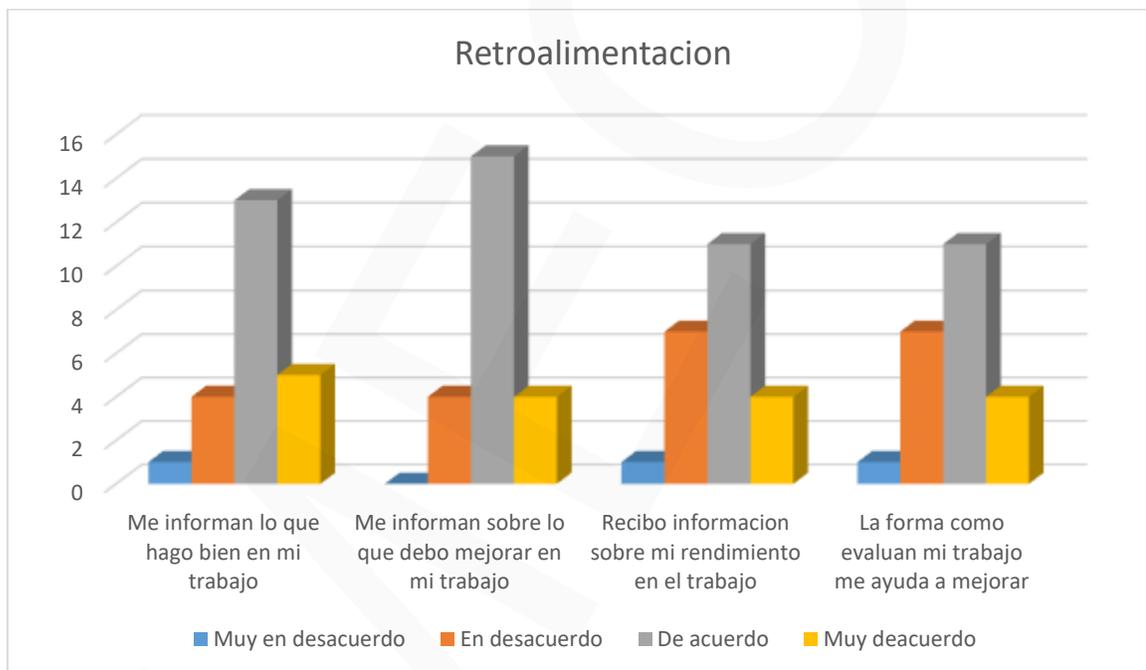


- En la primera declaración “Me informan con claridad mis funciones”, 3 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 1 encuestado afirmó estar en desacuerdo, 11 estuvieron de acuerdo y 8 estuvieron muy de acuerdo.
- En la segunda declaración “Me informan las decisiones que puedo o no tomar”, 2 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 1 encuestado estuvo en desacuerdo, 11 de los encuestados estuvieron de acuerdo y 9 de los encuestados estuvieron muy de acuerdo.
- En la tercera declaración “Me explican claramente los logros que debo obtener” 1 encuestado dijo estar muy en desacuerdo, ninguno afirmó estar en desacuerdo, 15 afirmaron estar de acuerdo y 7 estar muy de acuerdo.

- En la cuarta declaración “Me explican claramente mis objetivos en la empresa”, 1 encuestado afirmo estar muy en desacuerdo, ninguno afirmo estar en desacuerdo, 16 afirmaron estar de acuerdo con esta afirmación y 6 muy de acuerdo.
- En la quinta declaración “Me explican claramente con quien debo aclarar mis dudas” 2 de los encuestados afirmaron estar muy en desacuerdo, 16 afirmaron estar en desacuerdo con esta declaración, 5 dijeron estar de acuerdo y ninguno afirmo estar totalmente de acuerdo.

A continuación, se solicitó a los encuestados que dieran sus declaraciones con respecto a la retroalimentación recibida por su trabajo y estas fueron sus respuestas.

Grafico 6 Retroalimentación

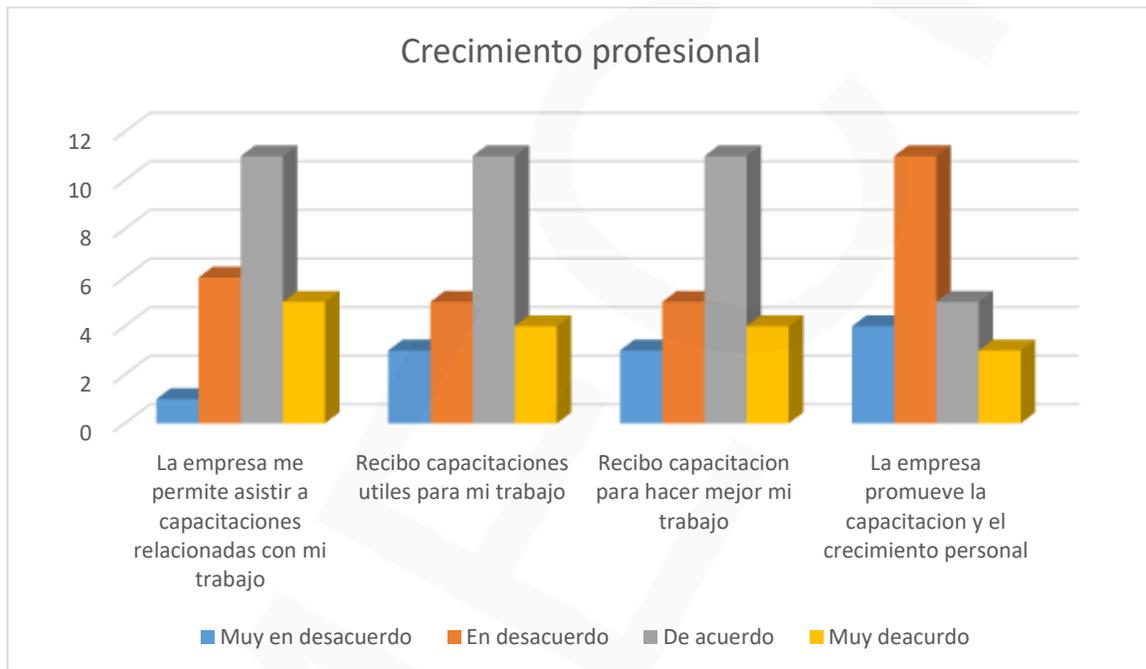


- En la primera declaración “Me informan lo que hago bien en mi trabajo” 1 encuestado afirmo estar muy en desacuerdo, 4 dijeron estar en desacuerdo, 13 estar de acuerdo y 5 muy de acuerdo.
- En la segunda declaración “Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo”, ninguno estuvo muy en desacuerdo, 4 estuvieron en desacuerdo, 15 afirmaron estar de acuerdo y 4 muy de acuerdo.
- En la tercera declaración “Recibo información sobre mi rendimiento en el trabajo”, 1 encuestado estuvo muy en desacuerdo, 7 estuvieron en desacuerdo, 11 de los encuestados estuvieron de acuerdo y 4 muy de acuerdo.

- En la cuarta declaración “La forma como evalúan mi trabajo me ayuda a mejorar” 1 encuestado afirmó estar muy en desacuerdo, 7 estuvieron en desacuerdo, 11 encuestados estuvieron de acuerdo y 4 muy de acuerdo.

A continuación, le pedimos a los encuestados que dieran sus declaraciones con respecto a su crecimiento profesional dentro de la empresa.

Grafico 7 Crecimiento profesional



- En la primera declaración “La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo” 1 de los encuestados estuvo muy en desacuerdo con esta declaración, 6 en desacuerdo, 11 estuvieron de acuerdo y 5 estuvieron muy de acuerdo.
- En la segunda declaración “Recibo capacitaciones útiles para mi trabajo” 3 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 5 estuvieron en desacuerdo, 11 estuvieron de acuerdo y 4 muy de acuerdo.
- En la tercera declaración “Recibo capacitaciones para hacer mejor mi trabajo” 3 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 5 estuvieron en desacuerdo, 11 de acuerdo y 4 muy de acuerdo.

- En la cuarta declaración “La empresa promueve la capacitación y el crecimiento personal” 4 de los encuestados estuvieron muy en desacuerdo, 11 estuvieron en desacuerdo, 5 de acuerdo y solo 3 estuvieron totalmente de acuerdo.

A continuación, se le realizó una serie de preguntas a los encuestados referente a sintomatología reflejada por manejar constantemente altos niveles de estrés.

Tabla 3 dificultad de conciliar el sueño

¿Tiene o ha tenido dificultad para conciliar el sueño?	
Nunca	0
Casi nunca	2
En ocasiones	11
Con frecuencia	7
Casi siempre	3
Siempre	0

Grafico 8 dificultad para conciliar el sueño

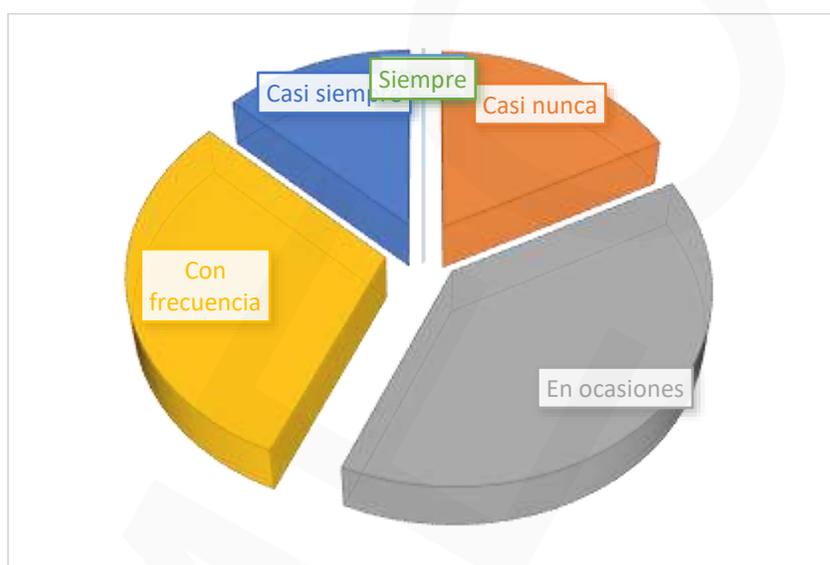


El 48% de los encuestados afirman que en ocasiones han tenido dificultades para conciliar el sueño, el 30% dice que, con frecuencia, el 13% casi siempre cuentan con dificultades y el 9% casi nunca.

Tabla 4 dolores de cabeza

¿Presenta o ha presentado dolor de cabeza en los últimos meses?	
Nunca	0
Casi nunca	4
En ocasiones	9
Con frecuencia	7
Casi siempre	3
Siempre	0

Grafico 9 dolores de cabeza

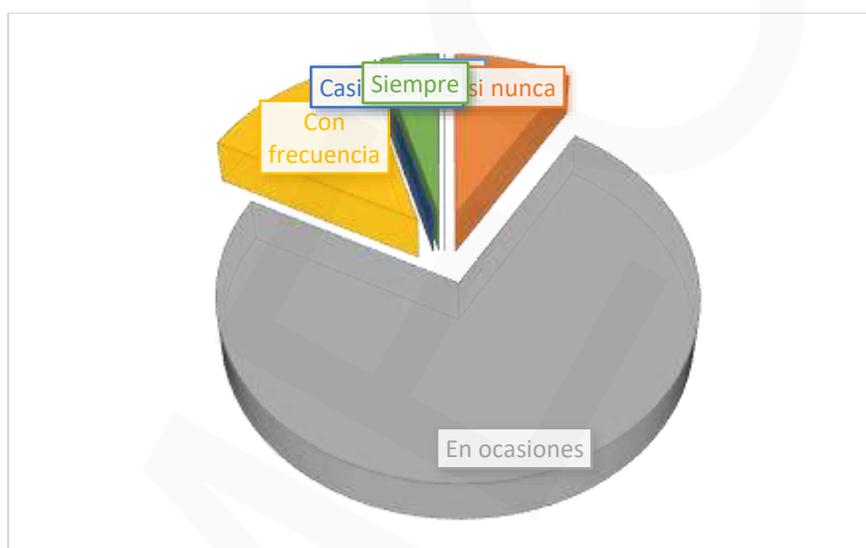


El 17% de los encuestados manifiestan que casi nunca han presentado dolores de cabeza en los últimos meses, el 39% afirman que, en ocasiones, el 30% se les manifiesta con frecuencia y el 13% casi siempre.

Tabla 5 sensación de agotamiento

¿Tiene o ha tenido sensación de agotamiento?	
Nunca	0
Casi nunca	2
En ocasiones	17
Con frecuencia	3
Casi siempre	0
Siempre	1

Grafico 10 sensación de agotamiento



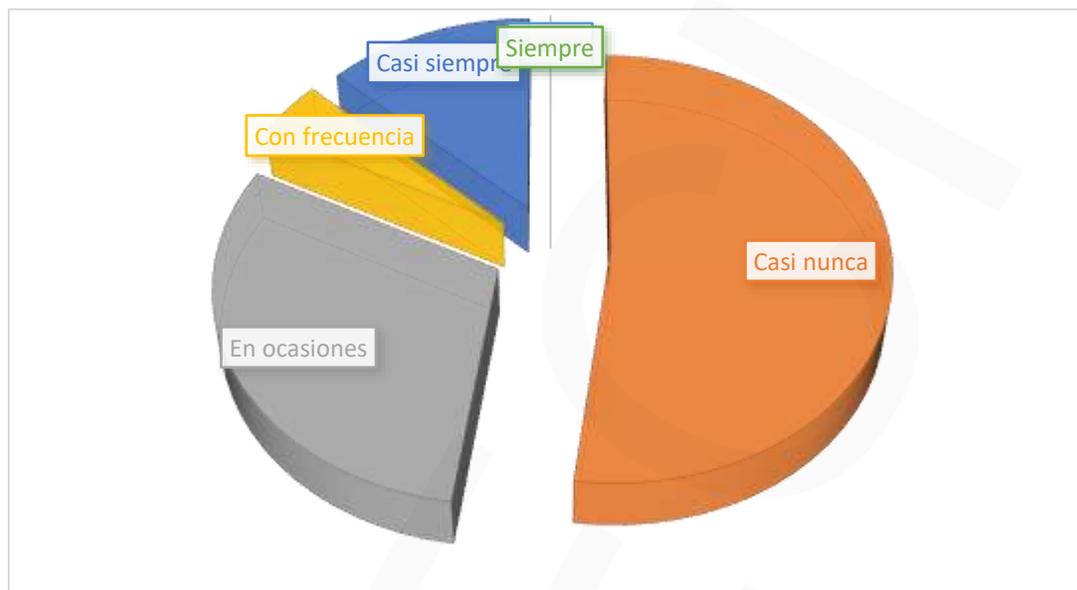
El 9% de los encuestados manifiestan que casi nunca presentan sensación de agotamiento, el 74% dice que, en ocasiones, el 13% con frecuencia y el 4% siempre.

Tabla 6 malestar gastrointestinal

¿ Presenta o ha presentado malestar gastrointestinal o sensación de indigestión?	
Nunca	0
Casi nunca	12
En ocasiones	7
Con frecuencia	1
Casi siempre	3

Siempre	0
----------------	---

Grafico 11 malestar gastrointestinal



El 52% de los encuestados manifiesta que casi nunca han tenido malestares gastrointestinales, el 30% dice que en ocasiones, el 4% con frecuencia y el 13% casi siempre.

Tabla 7 hábitos de consumo

¿ Tus hábitos de consumo han aumentado? ¿comer, fumar o beber?	
Nunca	0
Casi nunca	6
En ocasiones	4
Con frecuencia	8
Casi siempre	3
Siempre	2

Grafico 12 hábitos de consumo

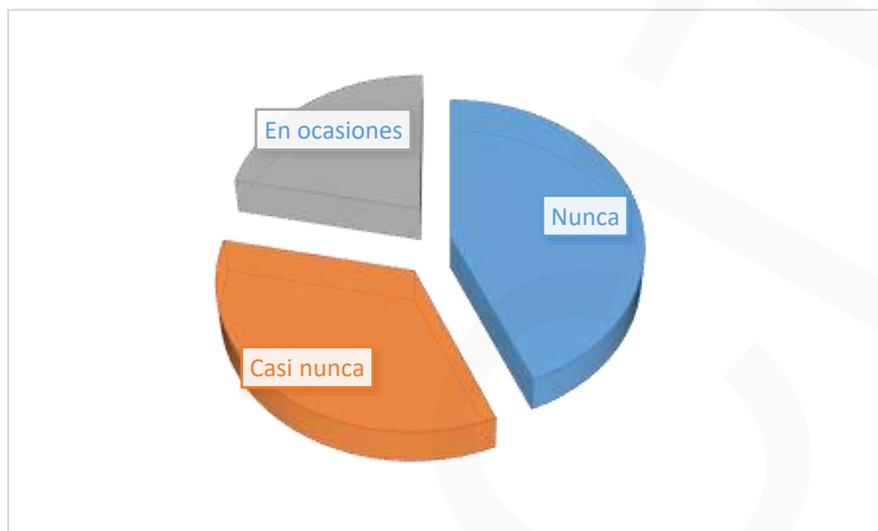


El 26% de los encuestados manifiestan que casi nunca han visto aumentar sus hábitos de consumo, el 17% dice que, en ocasiones, el 35% dice que, con frecuencia, el 13% casi siempre y el 9% siempre.

Tabla 8 sensación de ahogo

¿ Tiene o ha tenido sensación de ahogo?	
Nunca	10
Casi nunca	8
En ocasiones	5
Con frecuencia	0
Casi siempre	0
Siempre	0

Grafico 13 sensación de ahogo

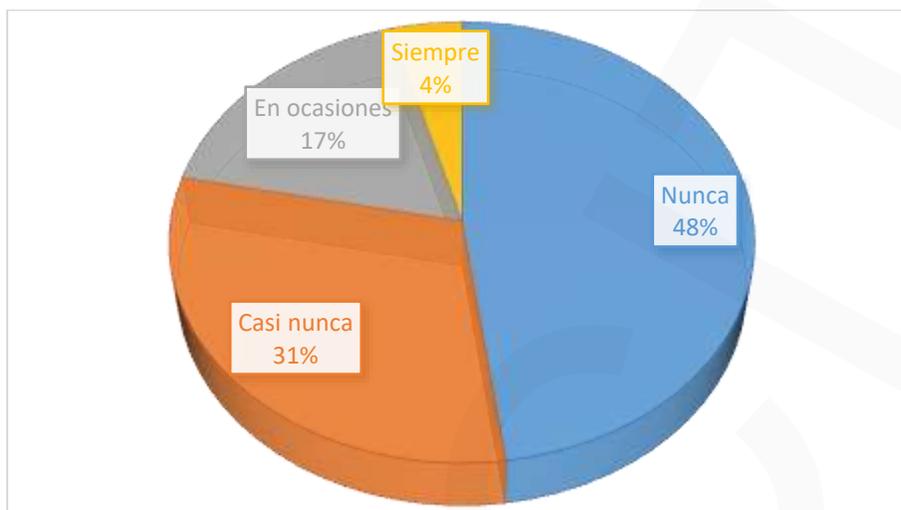


El 43% de los encuestados manifiestan que nunca han tenido sensación de ahogo, el 35% dice que casi nunca y el 22% que en ocasiones.

Tabla 9 interés sexual

¿ Ha perdido interés en el sexo con su pareja?	
Nunca	11
Casi nunca	7
En ocasiones	4
Con frecuencia	0
Casi siempre	0
Siempre	1

Grafico 14 interés sexual

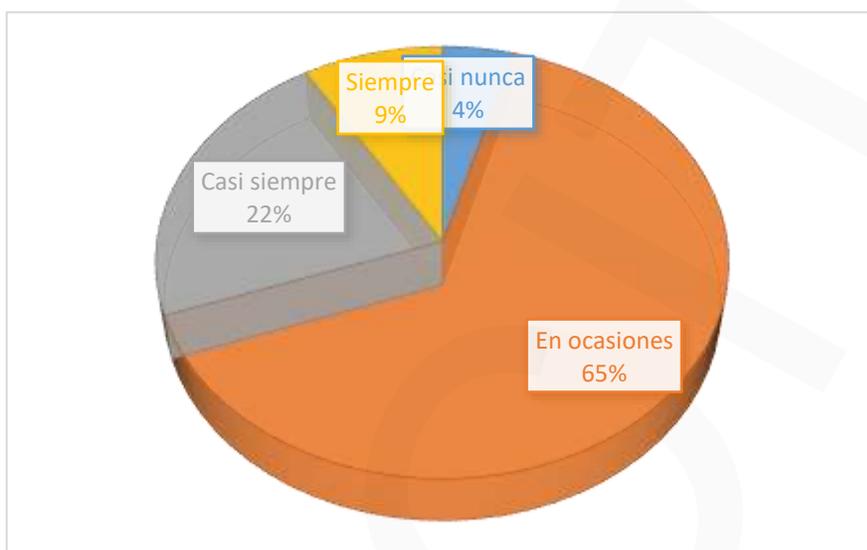


El 48% de los encuestados manifiesta que nunca han perdido interés sexual en su pareja, el 31% dice que casi nunca, el 17% que en ocasiones y el 4% dice que siempre.

Tabla 10 desanimo en las mañanas

¿ Ha experimentado cansancio y ganas de no levantarse en las mañanas?	
Nunca	0
Casi nunca	1
En ocasiones	15
Con frecuencia	0
Casi siempre	5
Siempre	2

Grafico 15 desanimo en las mañanas

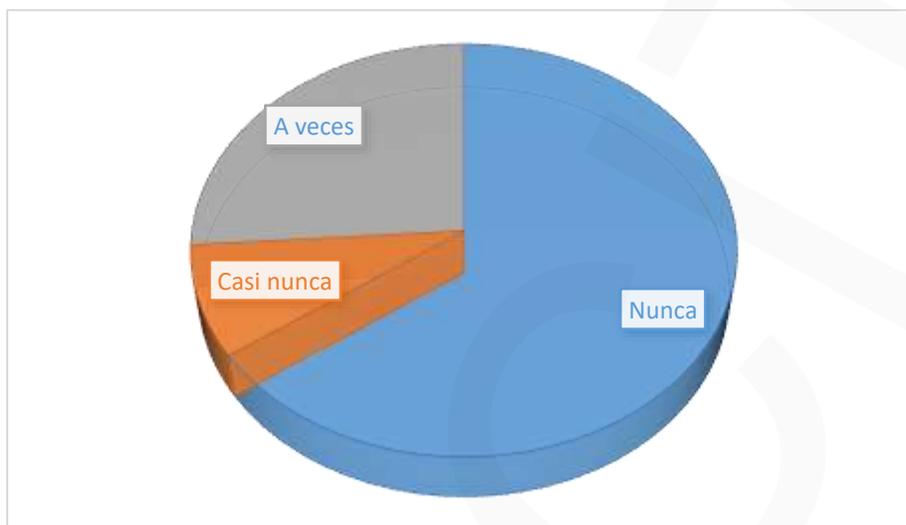


el 65% de los encuestados manifiesta que en ocasiones tienen desánimo al levantarse en las mañanas, el 22% dice que casi siempre, el 9% que siempre y el 4% que casi nunca.

Tabla 11 alteraciones fisiológicas

¿ Ha experimentado sudoración, palpitaciones y temblores musculares?	
Nunca	15
Casi nunca	2
A veces	6
Con frecuencia	0
Casi siempre	0
Siempre	0

Grafico 16 alteraciones fisiológicas

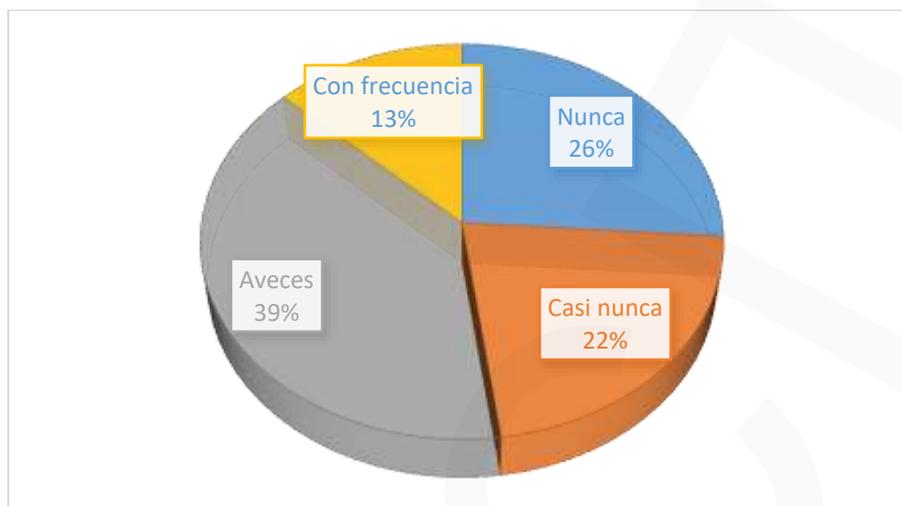


El 65% de los encuestados manifiesta que nunca han presentado alteraciones fisiológicas como sudoración o palpitación, el 9% dice que casi nunca y el 26% que a veces.

Tabla 12 actividades de disfrute

¿ Ha dejado de lado actividades de disfrute?	
Nunca	6
Casi nunca	5
A veces	9
Con frecuencia	3
Casi siempre	0
Siempre	0

Grafico 17 actividades de disfrute



El 26% de los encuestados manifiestan que nunca han dejado de lado las actividades de disfrute, el 22% afirma que casi nunca, el 39% que a veces y el 13% dice que con frecuencia.

4.3. Discusión de resultados

Una vez aplicada la encuesta, los resultados arrojan que en su mayoría los trabajadores de Hadrus son mujeres (69,6%). El 65.2% de los encuestados tiene edades entre los 18 y 25 años. La mayoría de los encuestados afirmo no tener suficiente descanso para relajarse (11), (9) están de acuerdo en que les toca quedarse más tiempo por el exceso de trabajo. La mayoría de los empleados (12) están de acuerdo en que el tiempo no les alcanza para realizar las tareas. Sin embargo (10) estuvieron en desacuerdo cuando les preguntamos si debían trabajar sin parar por la cantidad de trabajo que tienen. La mayoría de los encuestados (10) afirma que deben llevar trabajo a sus casas por qué no alcanzan a terminar en la oficina.

Cuando se les hizo preguntas sobre su trabajo y su tiempo personal, la mayoría (8) dijo que están en desacuerdo con que deben usar sus días de descanso para laborar. (11) dicen no estar de acuerdo con que sea constante el hecho de llevar trabajo a sus hogares. La mayoría de los encuestados (12) dicen estar en des acuerdo con que su trabajo interfiere en sus relaciones personales. (11) de los empleados afirman estar de acuerdo con que suelen atender asuntos de trabajo incluso desde casa y (13) de los encuestados dicen estar en desacuerdo con el hecho de que no les quede tiempo para la familia y amigos.

Cuando se les hizo preguntas referentes a la comprensión de su cargo, la mayoría (11) afirmaron que les informan sus funciones con claridad y les informan las decisiones que pueden y no tomar. (15) afirmaron que les explican claramente los logros que deben obtener. La gran mayoría (17) dijeron que les explican correctamente el efecto de su trabajo en la empresa y (16) informaron que le explican correctamente sus objetivos.

Cuando se les hizo preguntas referentes a la retroalimentación de su trabajo, (13) informaron que les hacen saber cuándo hacen bien su trabajo. (15) estuvieron de acuerdo en que se les informa sobre lo que deben mejorar. (11) estuvieron de acuerdo en que reciben información sobre su rendimiento y (11) estuvieron de acuerdo en que la forma como los evalúan les ayuda a mejorar.

Cuando se les hizo pregunta sobre su crecimiento profesional en la empresa. (11) afirmaron estar de acuerdo con que la empresa les permite asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo. (11) afirman estar de acuerdo con que reciben capacitaciones útiles para su trabajo y

que le ayudan a realizarlo de una mejor manera. (13) de los encuestados afirmaron que la empresa promueve las capacitaciones.

Cuando les hicimos preguntas a los encuestados referentes a sintomatologías por altos niveles de estrés estas fueron sus respuestas. El (47%) de los encuestados afirma que en ocasiones tiene dificultades para conciliar el sueño. El (39.1%) ha presentado dolores de cabeza en los últimos meses. El (73.9%) ha presentado ocasionalmente sensaciones de cansancio y agotamiento. La mayoría (34.8%) de los encuestados afirmaron que en ocasiones han visto aumentar sus actividades de consumo. La mayoría (43.5%) de los encuestados afirmaron que nunca han tenido sensación de ahogo. El (47.8%) de los encuestados afirman que no han perdido interés sexual en su pareja. El (65.2%) afirmó que a veces tienen desánimo y desdén al levantarse en las mañanas. El (65.2%) afirmó que nunca han experimentado sudoración, palpitations o temblor muscular y el (39.1%) de los encuestados afirmó que a veces han dejado de lado actividades de disfrute.

Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con el estudio y los resultados, podemos enfatizar en la importancia que adquieren este tipo de documentos a la hora de informar y capacitar sobre las diferentes patologías que se pueden desarrollar en el ámbito laboral como lo pueden ser los trastornos digestivos, falta de sueño, dolores de cabeza, irritabilidad y trastornos osteomusculares que deterioran la calidad de vida de las personas.

Se vuelve aún más necesario establecer estrategias de prevención para este tipo de riesgo debido a recientes estudios que demuestran que no solo afectan negativamente la salud de nuestros trabajadores, sino que también puede llegar a generar en los trabajadores ausentismo, poco sentido de pertenencia, baja satisfacción, productividad y proactividad siendo estas causas de pérdidas económicas para la empresa

Por tal motivo se decidió realizar una propuesta de intervención, para mejorar la forma en la cual se está manejando el estrés y la carga laboral en la empresa y poder generar una serie de

sugerencias que pretendan aliviar la sensación de acoso, fatiga, falta de tiempo o estrés en general que podrían estar experimentando algunos de los trabajadores.

Dicha propuesta busca mejorar los niveles de estrés mediante la información y capacitación de los trabajadores en cuanto a los riesgos a los cuales están expuestos por un mal manejo de estrés, además busca que los trabajadores sean más eficientes a la hora de realizar sus tareas evitando así llevar trabajo a casa o quedarse hasta después de su jornada laboral en la oficina y busca además aliviar altos niveles de estrés mediante la implementación de pausas activas periódicas a lo largo de la jornada laboral.

Siguiendo con esta línea de ideas y basándonos en los objetivos estipulados, se logró diseñar una propuesta de intervención para el manejo del estrés basándose en los requerimientos de los empleados la cual es propensa a cambios y reestructuraciones tomado las sugerencias emitidas en conjunto por parte del cuerpo laboral y la alta dirección.

Se capacito al cuerpo laboral mediante pequeñas charlas informativas con ayudas visuales, con el fin de promover el autocuidado y evitar alteraciones a la salud a futuro, así como patologías derivadas del mal manejo del estrés laboral.

Por último, se elaboró un protocolo aplicable y se explicó el paso a paso para la correcta realización de pausas activas con el fin de mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo reduciendo la fatiga laboral, los trastornos osteomusculares y previniendo el estrés.

- Se recomienda en primera instancia la aplicación de la batería del riesgo psicosocial con la cual la empresa no contaba, por tal motivo se hace necesaria no solo la aplicación y el seguimiento sino también el aval por parte de la universidad javeriana y el ministerio del trabajo como lo dictamina la ley colombiana.
- Mejorar el conocimiento de los empleados sobre los efectos, síntomas y control del estrés laboral, por consiguiente, no dan el debido manejo de este para que no afecte los demás planos de su vida.
- Implementar un programa de actividades permanente en donde se incluyan ejercicios, juegos, campeonatos y demás actividades, con miras a que los empleados realicen con amor sus labores y no se estresen con facilidad.

- Buscar que haya más compañerismo y solidaridad con todas las dependencias, los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar las situaciones desde otro punto de vista.
- Los trabajadores de Hadrus muebles y electrodomésticos se encuentra con niveles de estrés no muy preocupantes, pero es necesario llevar un seguimiento adecuado del estrés a través de él plan de estrés sugerido anteriormente.

Capítulo V. Propuesta

5.1. Denominación de la propuesta

Plan de acción para la mejora del manejo de estrés y carga laboral en los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos Hadrus.

5.2. Descripción de la Propuesta

Los hallazgos del estudio dejan ver que, los trabajadores y colaboradores de la empresa Hadrus tienen muy poco conocimiento sobre los cuidados que deben tener para un buen manejo del estrés y la carga laboral. Así mismo, la empresa no ha intentado sensibilizar a sus empleados sobre este tema. Esta propuesta busca en primer lugar tomar conciencia de la problemática que se está viviendo, para lo cual se socializarán los resultados del estudio. Se evidenció también que existe desconocimiento por parte de los encuestados de muchos de los riesgos a los que están expuestos, se plantea como estrategia realizar jornadas formativas e informativas que aborden este tema.

Para la rutina diaria de los trabajadores se propone crear un protocolo que incluya ejercicios de pausas activas, estiramiento y relajación, estipulados diariamente y de manera periódica a lo largo de las jornadas laborales, además de esto la socialización de los riesgos a los cuales se está expuesto por manejar alto niveles de estrés.

5.3. Fundamentación

La percepción del riesgo tiene relación con las concepciones del conocimiento que enfatizan los límites de la ciencia (Sjöberg, Moen y Rundmo, 2004), citado por (Ivensky, 2016) No existe el riesgo si éste no es percibido, y la percepción depende entre otros aspectos del conocimiento.

El cuerpo trabajador de una empresa no solo es su cara para con la sociedad sino también su alma y su esencia por tal motivo es fundamental priorizar e informar sobre los riesgos para la salud de los trabajadores y colaboradores ya que sin ellos la empresa no sería nada, un área del conocimiento esencial para todo profesional y trabajador, independientemente de su

disciplina, es la salud ocupacional, la cual no hace parte de la formación recibida en el pregrado pero habla directamente de las incidencias sobre su salud.

Si las empresas conocieran más sobre el estrés y el impacto que tiene sobre la salud y productividad de sus trabajadores, podrían reconocer y aceptar que es necesaria cambiar la forma tradicional de abordar estos riesgos presentes en los lugares de trabajo (tratando de disimularlos), para de la misma forma lograr gestionarlos.

5.4. Objetivos de la propuesta

5.4.1. Objetivo general

Establecer actividades que permitan aliviar los niveles de estrés y sobrecarga laboral en los trabajadores de la Empresa Hadrus.

5.4.2. Objetivos específicos

- Elaborar un protocolo que ayude a contrarrestar los factores asociados a el estrés y la sobrecarga laboral en los trabajadores de Hadrus en la ciudad de Montería.
- Incentivar el autocuidado mediante el conocimiento de los riesgos ocupacionales y las acciones necesarias para eliminarlos o mitigarlos.
- Generar la realización de nuevos estudios que permitan verificar la mejoría en los trastornos derivados del estrés.

5.5. Beneficiarios

La propuesta está dirigida al cuerpo de trabajadores de las instalaciones de la comercializadora de muebles y electrodomésticos Hadrus ubicada en la ciudad de Montería en el departamento de Córdoba.

5.6. Productos

Se espera que los trabajadores de la empresa se sensibilicen y promuevan el autocuidado como primera medida para contrarrestar las dificultades en la voz. Igualmente, tengan la capacidad de identificar riesgos, proponer recomendaciones e informar a la alta dirección para la toma de decisiones, de igual manera se espera compromiso por parte de la dirección para moderar las asignaciones, compromisos y encargos al cuerpo trabajador en la medida de sus posibilidades.

Con la puesta en práctica del protocolo, la implementación de actividades didácticas y la intervención de la alta gerencia se espera disminuir el ausentismo laboral, las enfermedades laborales, disminuir los niveles de estrés y prevenir afecciones a la salud a futuro.

5.7. Localización

Las actividades se desarrollarán en la comercializadora de muebles y electrodomésticos Hadrus ubicada en la ciudad de Montería perteneciente al departamento de Córdoba - Colombia. La empresa se ubica en un terreno plano, rodeada de vías de acceso totalmente pavimentadas en pleno centro de la ciudad.

5.8. Método

Realizar tres jornadas de formación e información con los siguientes temas:

- Presentación de resultados del presente estudio.
- Factores de riesgo asociados al mal manejo de los niveles de estrés.
- Protocolo a seguir para ayudar a disminuir los niveles de estrés en el cuerpo trabajador de la empresa. En este punto queda claro que se darán a conocer ejercicios de pausas activas, hábitos saludables y métodos de relajación. A lo largo de la jornada laboral se asignarán tiempos prudenciales destinados a los trabajadores para que tome un descanso y practique los hábitos para la conservar niveles saludables de estrés.
- También se tendrá en cuenta los niveles de responsabilidad de cada trabajador y se analizará la opción de redistribuir la carga laboral por parte de la dirección.

En todo el proceso participarán el colectivo trabajador y su opinión será fundamental para la mejora continua de la presente propuesta.

Propuesta de acción para el manejo del estrés

Los expertos notan que el estrés en el trabajo a menudo lleva al estrés en casa también, ya que es casi imposible dejar los problemas en la oficina. Del 70% al 80% de quienes visitan a su médico de confianza sufren de problemas relacionados con estrés tensión.

La clave para vivir con estrés, minimizando sus efectos y llevando niveles saludables del mismo está en uno mismo.

Quizá no se pueden eliminar todas las fuentes de nuestros problemas, pero si se pueden regular algunas de las reacciones más destructivas para nuestra salud, “uno no tiene el poder de controlar el estrés, pero si lo que lo causa”.

Lo que se necesita, son pequeños momentos de alivio a lo largo del día para evitar que se acumule el estrés y nos deje tensos y exhaustos, hay todo tipo de técnicas fáciles de aplicar que con la practica sentiremos más energía y nos hará más saludables.

Tratamiento Del Estrés

La siguiente es la propuesta de acción que se sugiere implementar en los trabajadores de Hadrus en la ciudad de Montería.

Organice sus actividades: Programe sus tareas más complicadas para los momentos en que su energía sea naturalmente alta. De igual forma si usted es propenso a tener menos energía al final del día programe ese momento para revisar correos o noticias relevantes.

Manténgase activo: Si tiene demasiados proyectos por culminar, pase a otro y avance poco a poco con cada uno, de esta forma evitará caer presa de pánico y podrá afrontar los problemas de una manera más fresca y creativa.

Evitar el consumo excesivo de cafeína: La cafeína contenida en dos tazas de café agregan 16 latidos por minuto al ritmo cardiaco y vuelve a la persona más propensa a estar ansiosa e irritable.

Descanso mental: Tómese al menos un momento al día para despejar la mente y relajarse por algunos minutos.

Camine y converse: Cuando sea posible, hable de temas causantes de estrés con otras personas mientras camina, las conversaciones podrán parecer menos formales y se evitara el contacto visual ayudando a evitar la ansiedad o estrés.

No se niegue a las distracciones: Cualquier cosa que le llame la atención obligándolo a mirar y escuchar en lugar de pensar y preocuparse le puede ayudar a reducir la tensión.

Estire músculos de la espalda y cuello: “Descargue el peso” como si tuviera una joroba, eche la cabeza levemente hacia adelante y déjela caer, eso le estirara los 2 hombros y el cuello.

Cambie la posición: Cambiarse a una silla diferente o pararse del asiento lo puede ayudar literalmente a ver las cosas de una forma diferente, lo ayuda a distraerlo de pensamientos causantes de preocupaciones, le altera los patrones de pensamiento y le proporciona una nueva perspectiva.

Vaya al grano: Comience las conversaciones con cuestiones importantes y deje los puntos livianos para el final, va a perder muchísimo menos tiempo y terminara la conversación de una manera más agradable y personal.

Déjelos que esperen: En lugar de correr cuando el teléfono suene, déjelo que suene un momento, dos o tres veces. El no responder inmediatamente le puede servir a una persona propensa al estrés para bajar la tensión. Mientras suena el teléfono respire profundo, al botar el aire, relájese, esto le dará sensación de control y lo hará sentir más tranquilo seguro y competente.

Hable pausado: El hablar velozmente es una señal de estrés, use una cadencia sin prisa y va a reducir de esta manera el ritmo de su respiración, además sonara menos agitado y seguro.

Planifique para lo inesperado: Deje abierto del 10% al 20% de su calendario diario, de esta forma tendrá tiempo para acomodar trabajos urgentes o reuniones inesperadas importantes. A medida vaya avanzando el día mantenga su tiempo reservado reordenando sus actividades eliminando tareas de baja prioridad. Podría terminar con algunos minutos a su favor que podrían permitirle antes a su casa.

Busque soledad: escápese por algunos minutos cada día, tómese un refrigerio y expanda s mente brevemente sin interrupciones.

Tenga sus compromisos a la vista: Deje de buscar su cuaderno de apuntes. Es más eficiente un calendario para su escritorio con el fin de anotar por día las actividades que debe realizar.

No corra: Correr o conducir a altas velocidades requiere mayor atención, preparación, reflejos y tensión muscular.

Suelte la mandíbula: Cuando relajamos los músculos de la mandíbula se envían señales tranquilizantes a través de todo el cuerpo, respire hondo y deje que la quijada quede suelta.

Esconda el reloj: Cuando termine el día, se sentirá más en control de su tiempo libre y como lo usa si no se rige por un reloj.

No como cuando este tenso: es probable que ingiera la comida con demasiada rapidez, lo que le puede causar problemas digestivos que le causarán molestias y no le permitirán pensar adecuadamente.

Realice pausas activas: Importantísimo este punto y es que es de vital importancia hacer pausas activas programadas a lo largo del día para estirarse y hacer un poco de actividad física.

A continuación, se describirán algunos pasos a seguir para realizar una correcta pausa activa

Para el cuello: Gira la cabeza hacia el lado derecho hasta que tu mentón quede en la misma dirección del hombro. Inhala, cuenta hasta 10 y haz el mismo movimiento al lado contrario. Repite esta acción 5 veces.

Para las manos: Haz movimientos circulares con ambas muñecas, primero a la derecha luego a la izquierda. Finalmente, abre y cierra las manos separando los dedos cada vez que lo hagas. Repite 5 veces cada movimiento.

Hombros: Haz una corta rotación de hombros girándolos hacia arriba, hacia atrás, hacia abajo y finalmente hacia adelante, luego haz el movimiento en sentido contrario. Al terminar este ejercicio, ponte de pie, lleva tus manos a la cintura y los hombros hacia atrás. Sostén esta posición por 10 segundos mientras mantienes el abdomen contraído.

Espalda: Estando de pie, separa un poco las piernas, contrae el abdomen e inclina la espalda hacia al frente mientras estiras los brazos. Vuelve a la posición inicial y repite el movimiento 3 veces.

Miembros inferiores:

Rodilla: Levanta la pierna, sujeta la rodilla con ambas manos y llévala al pecho. Haz este movimiento con ambas rodillas por 15 segundos cada una.

Pies: Balancea la planta del pie desde el talón hasta la punta. Repite 3 veces.

Piernas: Párate con un pie delante del otro. Apoya el peso del cuerpo hacia adelante asegurándote que el talón esté completamente apoyado. Mantén esta posición unos segundos y luego cambia de pierna.

Ojos: Para relajar tus ojos, parpadea continuamente hasta que sientas que tus ojos están húmedos nuevamente.

5.9. Cronograma

Tabla 13. Cronograma.

Actividad	Fecha probable	Responsable
Socialización de los resultados del estudio “Propuesta de intervención para el manejo de estrés y carga laboral en los trabajadores de la comercializadora de muebles y electrodomésticos HADRUS.”	Febrero 2021	Autor de la presente propuesta
Jornada de formación sobre factores de riesgo ocupacionales en la práctica laboral.	Marzo 2021	Autor de la presente propuesta
Diseñar y socializar un protocolo que ayude a contrarrestar los factores asociados a los trastornos por estrés, que incluya ejercicios de pausas activas y hábitos saludables así como manejo adecuado del tiempo.	Abril 2020	Autor de la presente propuesta. Cuerpo trabajador.
Evaluar la eficiencia de las medidas tomadas mediante encuesta	Mayo 2021	Autor de la presente propuesta. Cuerpo trabajador.

5.10. Recursos

Se cuenta con recursos económico, físicos, locativos.

5.11. Presupuesto

Se espera que con recursos propios de la empresa puedan hacerse realidad las inversiones planeadas en este presupuesto.

Tabla 14. Presupuesto

Actividad	Recursos	Presupuesto
Socialización de resultados de la presente investigación	1 Resma de papel Video beam	\$35.000
Sensibilización factores de riesgo ocupacionales en la práctica Laboral.	1 Caja de marcadores 10 Papel periódico 30 Refrigerios	\$100.000
Diseño y socialización de protocolo que ayude a contrarrestar los factores asociados a los trastornos por estrés.	30 folleto fotocopia del protocolo 30 refrigerios	\$120.000
Evaluar la eficiencia de las medidas tomadas mediante encuesta	1 Resma de papel	\$10.000
Asesoría “psicólogo”.	Psicólogo.	\$500.000
Total		\$765.000

Bibliografía

- Acabal, M. R. (mayo de 2014). “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL” . “*ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL*” . Quetzaltenango, Guatemala.
- borrego, P. (10 de 9 de 2017). *Sufro estrés ¿es un trastorno? Tipos de estrés*. Obtenido de psicodifusion: <https://www.psicodifusion.es/estres-tipos-patologia-psicodifusion/#:~:text=El%20distr%C3%A9s%20es%20el%20estr%C3%A9s%20negativo&text=Eustr%C3%A9s.,esfuerzo%20elevado%20para%20ser%20resueltas>.
- Botica, F. I. (2020). *Corazon y Salud*. Obtenido de Corazon y Salud: <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20se%20define%20como,y%20necesaria%20para%20la%20supervivencia>.
- Brancato, B. (2011). *¿puede influir el clima laboral en la productividad? ¿puede influir el clima laboral en la productividad?* Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Colombia, R. d. (1979). decreto 2400 de 1979. *estatuto general de higiene y seguridad industrial*. Colombia.
- colombia, R. d. (1979). ley 9 de 1979. *por e l cual se regula la prevencion de daños para la salud propios de las condiciones laborales*. Colombia.
- Colombia, R. d. (1984). Decreto 614 de 1984. *Por el cual se determinan las bases para la organizacion y administracion de salud ocupacional en el pais*. Colombia.
- Colombia, R. d. (1989). Decreto 1016 de 1989. *por la cual se reglamenta la organizacion, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos a empleados en el pais*. Colombia.
- Colombia, R. d. (1994). decreto 1295 de 1994. *por el cual se determina la organizacion y administracion del sistema general de riesgos profesioales*. Colombia.
- Colombia, R. d. (2006). Ley 1010 de 2006. *Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir, sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Colombia.
- Colombia, R. d. (2007). Resolucion 2346 de 2007. *Por la cual se regla la practica de evaluaciones medicas ocupacionales y el manejo de contenido de las historias clinicas*. Colombia.
- Colombia, R. d. (2009). decreto 2566 de 2009. *Adopta la tabla de enfermedades profesionales n Colombia en s articul 1, numeral 42 nombra los factores de riesgo psicosocial laboral*. Colombia.
- Colombia, R. d. (2015). GTC 45. *Guia para el diagnostico de condiciones de trabajo o panoramas de factores de riesgo, su identificacion y valoracion*. Colombia.

Gaspirc, T. (1 de febrero de 2016). *biblioteca digital universidad de alcala*. Obtenido de biblioteca digital universidad de alcala: <http://hdl.handle.net/10017/23799>

Ivensky, V. (2016). *Manejo de las Percepciones del Riesgo. Professional Safety*.

IZA, M. L. (2016). el estres laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia sancela del ecuador. *el estres laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia sancela del ecuador*. Ambato, Ecuador.

Izquierdo, F. M. (27 de 6 de 2016). *madridsalud*. Obtenido de madridsalud: <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

M, P. J. (2008). Papeles del Psicólogo. *Papeles del Psicólogo*. madrid, españa.

MARENTE, J. A. (2016). profesion docente y estres laboral una aproximacion a los conceptos de estres laboral y bournout. *profesion docente y estres laboral una aproximacion a los conceptos de estres laboral y bournout*. Cadiz, España: Universidad de Cádiz.

navarrete, A. (s.f.). *psicologo madrid*. Obtenido de psicologo madrid: <https://www.psicologiaenmadrid.es/estres-definicion/>

PUNTES, L. F. (2008). propuesta de accion para el manejo del estres laboral en los trabajadores del area administrativa de la alcaldia de rivera en el periodo de 2007. *propuesta de accion para el manejo del estres laboral en los trabajadores del area administrativa de la alcaldia de rivera en el periodo de 2007*. Neiva, Huila, Colombia.

Que estres. (2017). *Semana*, 1.

question pro. (s.f.). Obtenido de question pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

Radio, R. (9 de octubre de 2017). *RCN Radio*. Obtenido de RCN Radio: <https://www.rcnradio.com/salud/por-estres-40-de-los-empleados-en-colombia-sufre-trastornos-mentales>

Rodríguez, A. M. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional. *Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional*. Medellin, Colombia.

UNADAP. (26 de marzo de 2018). *AEPSAL*. Obtenido de AEPSAL: <https://www.aepsal.com/consecuencias-exceso-de-trabajo/>

Anexos



Encuesta Riesgo psicosocial

Estimado colaborador de Hadrus, las siguientes preguntas tienen como propósito recoger información para saber si existen altos niveles de estrés en la organización, le solicitamos que responda, de manera sincera y concreta. Gracias.

Toda la información relacionada en esta encuesta es de carácter confidencial y será utilizada para la sustentación de un trabajo estrictamente académico. Los receptores de la información se comprometen a conservar la privacidad de la misma y darle un trato ético. (Ley 1581 de 2012)

Encuesta Riesgo psicosocial

*Obligatoria

Información general

Género *

Hombre

Mujer

Edad *

18-25 años

26-35 años

36 años en adelante

Encuesta Riesgo psicosocial

*Obligatorio

Caraacterísticas del trabajo

A continuación, Seleccione lo que siente sobre las siguientes declaraciones referentes a la cantidad de trabajo. *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
No tengo suficientes descansos para relajarme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por la cantidad de trabajo debo quedarme tiempo adicional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No tengo tiempo suficiente para realizar mis tareas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Debo trabajar sin parar por la cantidad de trabajo que tengo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Debo llevar trabajo a mi casa que no alcanzo a completar en la oficina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



A continuación, Seleccione lo que siente con respecto a su trabajo y su tiempo personal. *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Debo usar mis días de descanso para laborar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Llevo constantemente trabajo a mi hogar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo interfiere en mis relaciones personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Debo atender asuntos de trabajo incluso desde casa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me queda muy poco tiempo para mi familia y amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A continuación seleccione lo que siente con respecto a la comprensión de su cargo *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Me informan con claridad mis funciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me informan las decisiones que puedo o no tomar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me explican claramente los logros que debo obtener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me explican claramente mis objetivos en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me explican claramente con quien debo resolver dudas o inquietudes de mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A continuación seleccione lo que siente respecto a la retroalimentación de su trabajo. *

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo información sobre mi rendimiento en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A continuación seleccione lo que siente respecto a su crecimiento profesional *

	Mu en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa promueve la capacitación y el crecimiento profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Encuesta Riesgo psicosocial

*Obligatorio

A continuación responda las siguientes preguntas

¿Tiene o ha tenido dificultad para conciliar el sueño? *

- Nunca
- Casi nunca
- En ocasiones
- Con frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿presenta o ha presentado dolores de cabeza en los últimos meses? *

- Nunca
- Casi nunca
- En ocasiones
- Con frecuencia
- Casi siempre
- Siempre



¿Tiene o ha tenido sensación de agotamiento? *

- Nunca
- Casi nunca
- En ocasiones
- Con frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿presenta o ha presentado malestar gastrointestinal sensación de indigestión? **

- Nunca
- Casi nunca
- En ocasiones
- Con frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tiene o ha tenido sensación de ahogo? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Ha perdido interés en el sexo con su pareja? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Ha experimentado cansancio y deseos de no levantarte en la mañana? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre



Ha experimentado sudoración, palpitaciones y temblores musculares?*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Ha dejado de lado actividades de disfrute?*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre