

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO VENANCIO DÍAZ DÍAZ DE SABANETA -
ANTIOQUIA DURANTE, EL SEGUNDO PERIODO ACADÉMICO DEL 2011**

**KELVIS STIWAR ANGULO PALACIOS
JUAN CARLOS CASTILLO FRANCO
JESÚS ELIÉCER LEMUS ROMAÑA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO VENANCIO DÍAZ DÍAZ DE SABANETA -
ANTIOQUIA DURANTE, EL SEGUNDO PERIODO ACADÉMICO DEL 2011.**

**KELVIS STIWAR ANGULO PALACIOS
JUAN CARLOS CASTILLO FRANCO
JESÚS ELIÉCER LEMUS ROMAÑA**

**Trabajo de aplicación presentado como requisito parcial, para optar al título
de Psicólogos**

**Asesor Metodológico
GUSTAVO ARIZA MARRIAGA**

**Asesora Temática
CRUZ YANETH MIRA ZAPATA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

Medellín, Febrero de 2012

Doctora

SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA

Directora Centro de Formación Avanzada

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

La Ciudad

Asunto: Aprobación Temática.

Cordial Saludo

Como asesora temática del trabajo aplicativo del diplomado en Salud Ocupacional Cohorte XV me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado: **Nivel de estrés laboral en el área administrativa de la entidad social del estado Venancio Díaz, Díaz de Sabaneta - Antioquia durante, el segundo periodo académico del 2011**, realizado por:

KELVIS STIWAR ANGULO PALACIOS

JESÚS ELIECER LEMOS ROMAÑA

JUAN CARLOS CASTILLO FRANCO

Atentamente,

CRUZ YANETH MIRA ZAPATA

Asesora Temática

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Febrero de 2012

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO (R .A. E.)

TÍTULO: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO VENANCIO DÍAZ, DÍAZ DE SABANETA - ANTIOQUIA DURANTE, EL SEGUNDO PERIODO ACADÉMICO DEL 2011.

AUTORES: KELVIS STIWAR ANGULO PALACIOS, JESÚS ELIECER LEMOS ROMAÑA, JUAN CARLOS CASTILLO FRANCO.

FECHA: Julio de 2011 – Febrero de 2012.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Microsoft Office XP, Word 2010, imprenta Arial 12; párrafo interlineado: 1,5 líneas.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Biblioteca, Fundación Universitaria María Cano. Entidad Social del Estado Venancio Díaz Díaz de Sabaneta – Antioquia, los autores.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Programas de Salud Ocupacional.

SUBLÍNEA: Higiene y seguridad industrial.

PALABRAS CLAVES: Estrés, Estrés laboral, Estresores, Cognición.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO:

- Tipo de estudio: Descriptivo.

- Nivel: cualitativo.
- Diseño: No experimental.
- Enfoque: Fenomenológico.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: En este trabajo que consta de trece capítulos, se plantean algunas actividades particulares para el programa de salud ocupacional, de la Entidad social del estado Venancio Díaz Díaz de Sabaneta – Antioquia en la cual, no se tienen definidas acciones enfocadas al riesgo psicológico, más específicamente, tendientes a la prevención del estrés laboral

METODOLOGÍA: La metodología empleada para la realización del presente trabajo fue de tipo descriptivo, donde se describen los diferentes fenómenos que ocasionan el estrés laboral, en la población trabajadora de la Entidad social del estado Venancio Díaz Díaz de Sabaneta - Antioquia durante el segundo semestre del año 2011

CONCLUSIONES: Se logró diagnosticar el nivel de estrés laboral en el área administrativa de la Entidad Social del Estado Venancio Díaz Diaz del municipio de Sabaneta - Antioquia durante los meses, de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2011, de igual manera identificar algunas manifestaciones conductuales de las personas que han padecido estrés laboral, además llevar a cabo las actividades programadas para el desarrollo del Programa de salud ocupacional en cuanto a la problemática del estrés, con gran satisfacción y con una muy buena respuesta por parte de la población. La empresa brindó la información necesaria para el desarrollo del trabajo. Los trabajadores brindaron información veraz y confiable de manera verbal, se mostraron motivados y la respuesta de la evaluación fue excelente, estos resultados se obtuvieron mediante observación y entrevista no estructurada, adicionalmente se realizó en una discusión técnica, asesorada por la Directora de Talento Humano Margarita María Giraldo Arroyave (Ver Anexo D y E).

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. TITULO	14
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	15
2.1. ANTECEDENTES	15
2.2 MISIÓN	16
2.3. VISIÓN	16
2.4. OBJETIVOS Y FUNCIONES	17
2.5. SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD	17
2.6. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	17
2.7. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	18
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	19
3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	19
3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	20
3.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	22
5. OBJETIVOS	23
5.1. OBJETIVO GENERAL	23
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
6. JUSTIFICACIÓN	24
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	26
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES	27
8.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	27
8.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
8.3. TIPO DE ENFOQUE	28

9. ASPECTOS LEGALES	29
9.1. ACUERDO NUMERO 023 DE 1997	29
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES	31
10.1. EL ESTRÉS	31
10.2. LA PROBLEMÁTICA DEL ESTRÉS LABORAL	33
10.3. CAUSA DEL ESTRÉS LABORAL	33
10.4. EFECTOS NEGATIVOS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJADOR	37
10.5. LOS EFECTOS FISIOLÓGICOS	37
10.6. LOS EFECTOS COGNITIVOS	38
10.7. LOS EFECTOS MOTORES	38
10.8. RIESGO POR ILUMINACIÓN	38
10.9. RIESGOS POR RUIDOS	39
10.10. RIESGOS POR VIBRACIONES	39
10.11. RIESGOS POR CALOR	39
10.12. RIESGOS POR FRÍO	40
10.13. RIESGOS POR QUÍMICO Y BIOLÓGICO	40
10.14. CARGA DE TRABAJO	40
10.15. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	40
11. RESULTADOS	0
12. CONCLUSIONES	2
BIBLIOGRAFÍA	8
WEBGRAFÍA	9
ANEXOS	10

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. PELIGROS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS.	34
Cuadro 2. OPERACIONALIZACIÓN DEL PLAN DE ANÁLISIS	42

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la Entidad Social del Estado Venancio Diaz Diaz de Sabaneta	18

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Plan de trabajo de intervención de autocuidado del área administrativa del Hospital Venancio Díaz Díaz del municipio de Sabaneta Antioquia	11
ANEXO B. Cuestionario de evaluación	16
ANEXO C. Mensajes de pausas activas para los funcionarios de la entidad social del estado hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta	20
ANEXO D. Formato de registro de rasgos de los funcionarios del área administrativa del hospital de Sabaneta	22
ANEXO E. Escala esmativa de los funcionarios del Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta	23
ANEXO F. Registros anecdóticos de la entidad social del estado entidad social del estado Hospital de Sabaneta.	24
ANEXO G. Alternativas para reducir los efectos del estrés laboral en el area administrativa del Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta	25
ANEXO H. Cronograma de actividades plan semestral	34

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene el fin de familiarizarnos con algunos de los factores estresores de la Entidad Social del Estado Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta. Surge de la necesidad de dar respuesta a algunas manifestaciones conductuales disruptivas que la Directora de Talento Humano creyó que eran pertinentes ser evaluadas y estudiadas por profesionales calificados en el área como son los psicólogos, en los puestos de trabajo de los funcionarios del área administrativa del Hospital de Sabaneta que se venían expresando de manera dilatada.

El estrés es uno de los factores más importantes que inciden en las enfermedades y accidentes de trabajo y más frecuentes que se manifiestan en este siglo, considerándose como “la enfermedad del siglo XXI” presentándose como alteraciones fisiológicas y psicológicas.

El cuerpo desarrolla distintas habilidades para adaptarse a los estímulos a que es sometido por su entorno, por medio de cambios internos y externos. Confundimos la causa con el efecto, se intenta combatir el estrés luchando contra él, logrando en ese derroche de energía, solo aumentar el estrés inapropiado; es decir el estrés es el resultado de muchos problemas subyacentes, como la ansiedad, la depresión entre otros, está hecho hace parte los motivos por los cuales consideramos apropiado investigar sobre el tema en la Entidad Social del Estado Venancio Díaz Díaz de Sabaneta Antioquia; para proporcionar una amplia información sobre esta problemática.

Para la realización de este trabajo se emplearon diversas técnicas psicoterapéuticas desde el área psicológica, entrevistas no estructuradas, método

de la observación, método de investigación y acción, después de aplicación de cada uno de estos métodos pudimos evidenciar que la mayor parte de funcionarios del área administrativa se encontraba inconforme en el interior de La Entidad Social del Estado Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta, debido a diversas variables entre las cuales tenemos, sobrecarga, laboral, acoso desde sus diversas perspectivas.

1. TITULO

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO VENANCIO DÍAZ DÍAZ DE SABANETA - ANTIOQUIA DURANTE, EL SEGUNDO PERIODO ACADÉMICO DEL 2011.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

2.1. ANTECEDENTES

El municipio de Sabaneta ha contado con recursos en salud desde 1958 gestionados por el padre Ramón Arcila, con participación comunitaria funcionando con una infraestructura de puesto de salud localizado en el barrio San Joaquín.

A principio de 1976 con aportes de la administración municipal, la industria y la comunidad, se construye la sede para funcionar como centro de salud con el nombre de José J. Quevedo localizado en el barrio Betania.

El 24 de diciembre de 1989 por acuerdo N 049 en Concejo Municipal crea el Hospital de Sabaneta, como establecimiento público de orden municipal adscrito al servicio seccional de salud de Antioquia, para funcionar con aportes de la nación y el municipio pero con recursos humanos y técnicos para funcionar como centro de salud.

En 1992 se trasladada a la sede que actualmente ocupa y que fue construida con aportes municipales, departamentales y del área metropolitana.

Su nombre le es asignado por decreto en reconocimiento a la memoria del doctor Venancio Díaz Díaz nació el 116 de junio de 1884 en este municipio. Egresado de la facultad de medicina en la Universidad Nacional de Bogotá en 1910, constituyéndose en el primer Sabateño en obtener ese título y muere en el año de 1964 a la edad de 80 años luego de 50 años de ejercicio profesional.

El hospital funcionó 14 meses, hasta noviembre de 1993, con servicio de urgencias 12 horas y consulta externa, aumentando notablemente los servicios y el número de funcionarios que presta atención a la comunidad.

Desde el mes de Diciembre de 1994, por acuerdo N 028 del concejo Municipal, se reestructura el hospital Venancio Díaz Díaz a la empresa social del estado en calidad de entidad descentralizada de orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa sometida al régimen jurídico de la ley 100 del 23 de diciembre de 1993.

En octubre de 1997 se inaugura la nueva planta física que incluye el actual servicio de urgencias y el de hospitalización, dotado de instalaciones cómodas y equipos modernos que permiten ampliar su capacidad resolutive y proyección hacia servicios de mayor nivel de complejidad.

2.2 MISIÓN

Somos una empresa social del estado prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad y atención especializada en áreas de mediana complejidad, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo con las necesidades del usuario, su familia y las expectativas del mercado. Para ello contamos con tecnología e infraestructura apropiada, un equipo humano idóneo, nuestro compromiso con la calidad, la humanización del servicio, el mejoramiento continuo de los procesos, la participación ciudadana y la academia en salud como centro docente asistencial.

2.3. VISIÓN

Seremos al 2012 una empresa prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejidad, reconocida a nivel nacional por la innovación en el mejoramiento

continuo de nuestros procesos para satisfacer las necesidades del usuario y su familia, con recurso humano idóneo, infraestructura y tecnología adecuada; garantizando atención integral, sostenibilidad financiera, competitividad, rentabilidad social, participación ciudadana y la práctica docente-asistencial en salud.

2.4. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Prestar servicios de salud con calidad de acuerdo a nuestra capacidad resolutive, buscando la satisfacción de nuestros usuarios, manteniendo la rentabilidad social y económica de la institución.

2.5. SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD

En esta sección los usuarios encontraran los servicios prestados por la E.S.E Hospital Venancio Díaz Díaz.

2.6. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

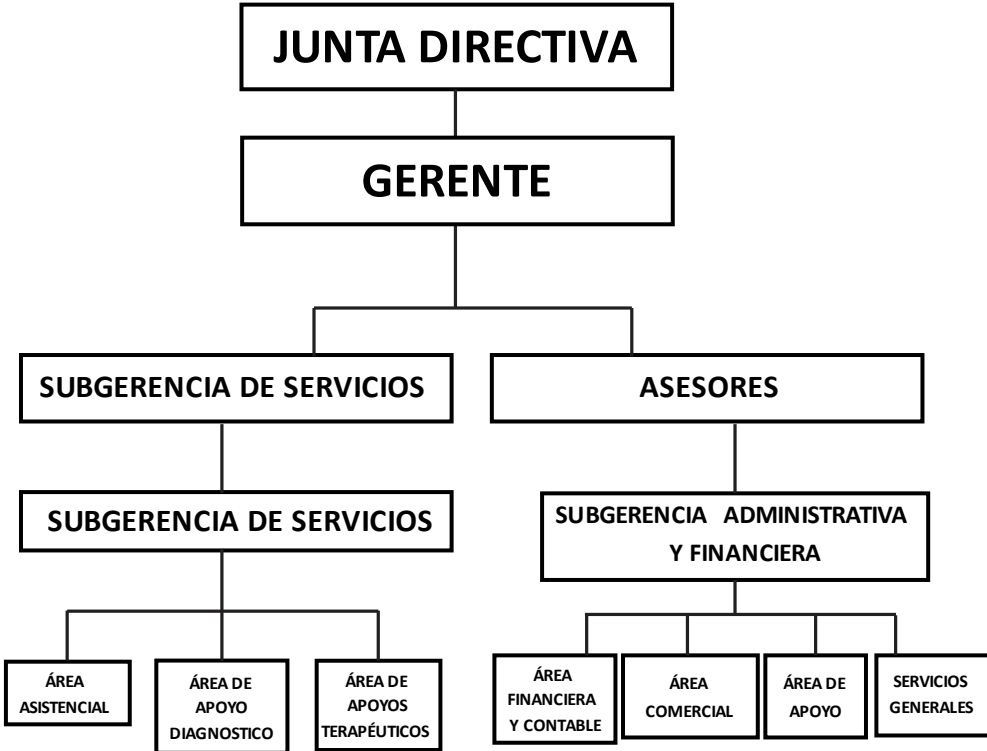
La promoción de la salud y la prevención de la enfermedad son todas aquellas acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que la población, como individuos y como familias mejoren sus condiciones para vivir y disfrutar de una vida saludable y para mantenerse sanos.

El propósito de los programas de Promoción y Prevención es ofrecer servicios integrales que potencialicen la salud de los afiliados y sus familias, y promuevan en ellos una vida más digna, feliz, placentera y productiva.

Por su naturaleza, estos programas son una responsabilidad compartida entre las personas, las familias, las organizaciones, las IPS y la EPS.

2.7. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Figura 1. Organigrama de la Entidad Social del Estado Venancio Diaz Diaz de Sabaneta



Fuente: Entidad Social del Estado Venancio Diaz Diaz de Sabaneta

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La situación problemática por la cual están pasando algunos de los funcionarios del hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta en especial del área administrativa tiene que ver con diferentes variables; entre ellas la sobrecarga laboral, a raíz de esta situación muchos de estos han optado por desertar de la E.S.E, mientras que otros experimentan que estas exigencias les impide un buen funcionamiento y una buena respuesta de su cuerpo y de su mente frente a sus obligaciones, sumándoles otras variables como la violación de los derechos.

Para un contrato de trabajo se requiere la actividad plena del trabajador, la continua subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, un salario como retribución del servicio, una vez reunidos los tres elementos, se entiende que existe contrato de trabajo y no deja de serlo por razón del nombre que se le dé, ni otras condiciones o modalidades que se le agregan.

En general se presentan estos problemas como los más relevantes:

- Sobrecarga Laboral
- Ausencia De Programas De Bienestar Laboral
- Mal Ambiente Laboral
- Acoso Laboral
- Área Financiera familiar

Estas manifestaciones conductuales las logramos identificar mediante la observación, la remisión del DSM IV (Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, versión 4) y la entrevista no estructurada, esta técnica

consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista, el entrevistador tiene mayor flexibilidad al realizar las preguntas adecuadas a quien responde también puede explotar áreas que surgen espontáneamente durante la entrevista.

3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Añadiendo otras variables, el acoso laboral (mobbing) en el área administrativa de la E.S.E Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta, se ha venido evidenciando según los funcionarios de esta área e inclusive ajenos a la misma, como son al área de odontología, el área de salud pública, el área de promoción y prevención, entre otras, desde hace cinco años.

Los empleados manifestaron expresamente que existen muchos tipos de acoso tales como: el acoso laboral vertical, (acoso de la conducta hostigadora del jefe sobre el trabajador), el acoso laboral horizontal, (es provocado por los mismos compañeros), acoso moral mixto, (se produce por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad del trabajador por parte de los superiores, los cuales actúan por acción u omisión, entendiéndose esta cuando no ponen altos a los abusos realizados por los compañeros).

3.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Concebir el estrés laboral desde las distintas corrientes psicológicas ha sido un tema de gran discusión, e inclusive desde diversas áreas del conocimiento ajena a esta problemática y aunque se han adelantado, desde tiempo atrás, actividades con relación al estrés a nivel general, ya sea desde la niñez temprana, niñez intermedia, adolescencia, edad adulta temprana, edad adulta intermedia, edad adulta tardía y el final de la vida, se ha llegado a la conclusión a partir de estos puntos divergentes que el estrés en este caso es el que se genera a raíz de nuestras

labores, afecta de manera directa e indirecta los fenómenos psíquicos y los procesos de surgimiento y desarrollo, los rasgos psicológicos de la personalidad y las particularidades psicológicas de la actividad humana, por lo que se ve afectado en gran parte su rendimiento laboral.

Es desde aquí que nos preguntamos ¿Cómo diagnosticar el nivel de estrés laboral en el área administrativa de la entidad Social del Estado Venancio Díaz Díaz de Sabaneta - Antioquia durante los meses, de julio, agosto, septiembre, y noviembre del segundo periodo académico del 2011?

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

Se encontró la ausencia de los programas de bienestar laboral, que velen por la salud mental de los trabajadores de la E.S.E Hospital Venancio Díaz Díaz; para la prevención de enfermedades causadas por el estrés laboral. Se cuenta con gran interés por parte de los trabajadores, ya que generan en ellos motivación por conocer más sobre el estrés, y tener programas de prevención y promoción contra el mismo.

- Las inconsistencias entre su profesión y las funciones que este deberá ejecutar en su puesto de trabajo.
- Sobrecarga laboral, puesto que debido a esto, no disponían del tiempo necesario para estar presente en la recolección de información.
- Ausencia de manuales, material didáctico, de libros que den referencias sobre las misma problemática en la E.S.E.
- Se encontró adecuada información verbal con relación al estrés laboral, por parte de los trabajadores.
- La E.S.E cuenta con un área de talento humano, que busca el bienestar mental, físico y laboral de sus trabajadores.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar los niveles de estrés laboral en el área administrativa de la entidad Social del Estado Venancio Díaz Díaz del municipio de Sabaneta - Antioquia durante los meses, de julio, agosto, septiembre, y noviembre de 2011

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar algunas manifestaciones conductuales de las personas que han padecido estrés laboral, mediante observación, la remisión del DSM IV y la entrevista no estructurada.
- Conocer los efectos cognitivos que inciden en el comportamiento de quienes presenta estrés laboral
- Elaborar una propuesta de intervención de ayuda para con todos los funcionarios del are administrativa de Hospital de Sabaneta.

6. JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, no sólo afectando al trabajador sino además a la propia organización empresarial. Varios son los factores que concurren al estrés laboral ya sean físicos, psicológicos, humanos y organizacionales, entre otros, siendo abordado por la medicina laboral y otras disciplinas que han caracterizado de un modo diferente a dicha problemática.

Se presenta este trabajo con la intención de tener un amplio panorama del nivel de estrés laboral en el área administrativa de la Entidad Social del Estado Venancio Díaz Díaz de Sabaneta - Antioquia, como las causas que lo provocan, las consecuencias que le ocasionan, las distintas maneras de salir adelante. El estrés laboral es un problema de actualidad el cual es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él ya que es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con angustias.

El ser humano aunque es vulnerable y susceptible, entendiendo esta como la facilidad con la cual podemos ser afectados, merece una mejor calidad de vida puesto que las presiones, angustias, etc. Son factores desgastante para la vida humana.

Toda las personas está acostumbrada a trazar sus metas, pero algo que nunca se toma en cuenta es que para lograr eso se derivan problemas, agotamientos, presiones, falta de apetito, etc., que provocan estrés incidiendo en su rendimiento laboral.

Es bueno querer y luchar por ser gente de éxito, en cualquier área, pero debemos saber cómo administrar nuestro tiempo, saber y estar conscientes cuando debemos tomar un descanso y cuando trabajar con muchas ganas para así poder darnos cuenta y tener bien claro cuál es el principal motivo de nuestra existencia.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

Trece (13) Funcionarios del área administrativa 6 hombres y 7 mujeres, de la Entidad Social del Estado Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta.

Los estudiantes del área de la salud de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO, es especial del programa de psicología.

Este trabajo nos beneficia (Kelvis Stiwari Angulo Palacios, Jesús Eliecer Lemos Romaña y Juan Carlos Castillo Franco) de diversas maneras ya que es una herramienta que nos permitirá consolidar los conocimientos previos adquiridos durante nuestro proceso de psicólogos en formación como aprendices de esta área.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

8.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Cualitativa. Para comprender la caracterización metodológica de una opción investigativa, resulta necesario y conveniente indagar por sus bases epistemológicas, de modo que se halle el sentido o la razón de ser de sus procedimientos para producir conocimiento científico.¹

Nuestra investigación es cualitativa, ya que nos permite basar en los principios teóricos, evaluando el comportamiento humano y los factores de riesgos que influyen en la misma dentro de una organización. Explicando las consecuencias que trae el no estar capacitado para el afrontamiento de esta problemática, tomaremos muestras pequeñas que proporcione la organización para así darle solución.

8.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva. Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.²

¹ SANDOVAL CASILIMAS, Carlos a. investigación cualitativa, Bogotá, Colombia: instituto colombiano para el fomento de la educación superior, Icfes p. 27.

² GRAJALES G. Tevni. tipos de investigación, Bogotá, Colombia. P. 2

Nuestro tipo de estudio es descriptivo ya que permite evaluar directamente en la enfermedad para darle solución.

8.3. TIPO DE ENFOQUE

Fenomenológico. Los fenomenólogos tratan de describir la experiencia sin acudir a explicaciones causales. Algunos autores denominan “estructura del mundo de la vida” focalizándola sobre la experiencia vivida. Este concepto va a convertirse en la base de todo un nuevo marco de comprensión y de análisis de la realidad humana y entra a ser retomado por otros autores posteriormente.

Nuestra investigación tiene un enfoque fenomenológico ya que nos permiten evaluar, por medio de las experiencias vividas y bases teóricas para poder darle solución a las diferentes problemáticas y/o fenómenos que se perciben dentro de una empresa, y así darle solución.

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

9.1. ACUERDO NUMERO 023 DE 1997

Por medio del cual se asume la dirección y presentación de servicios de salud del primer nivel de atención y se organiza el sistema de seguridad social de salud en el municipio Sabaneta

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Esta Ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Estas conductas pueden generar estrés laboral.

Ley 9 de 1979. La ley novena tiene por objetivo: preservar conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones, la presente ley establece normas tendientes a:

- Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajos
- Proteger a las personas contra los agentes de riesgos que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajos.

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. En el artículo 1. Numeral 42, dice: **"42 Patologías causadas por estrés en el trabajo:** Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable.

Decreto 614 de 1984, en su artículo. 2 literal c determino que uno de los objetos de la salud ocupacional es el Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Resolución 1016 de 1989 en especial el artículo 10 que estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debía diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, que dio origen a la Resolución 2646 de 2008.

Resolución 2646 de 2008 Por la cual se estableció disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

10.1. EL ESTRÉS

En la psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

El estrés ha sido entendido como:

- Reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales etc.)
- Estimulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- Interacción: entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Estrés: se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones no conseguidas.³

³ RODRÍGUEZ GONZÁLE. Roberto (2002, 02 de mayo). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista PsicologíaCientífica.com. P. 5

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los Aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.⁴

Para esta investigación Entenderemos el Estrés desde la propuesta de Richard Lazarus afirmando como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación.⁵

Según la perspectiva de Richard Lazarus, el estrés es un proceso donde se produce una transacción entre las variables ambientales, individuales y los antecedentes de dicha relación. Así, la valoración que el individuo hace de los elementos involucrados, las emociones que surgen en la relación y la manera en que el individuo afronta la situación van definiendo el proceso de estrés.⁶

El estrés es la reacción de un organismo ante diferentes situaciones que se llaman agentes estresores, tenemos que pensar ¿Que nos estresa? ¿Quiénes nos estresan?, ¿Qué circunstancias nos estresan? Como paso principal para identificar los estresores; es importante mencionar que el estrés no es ningún síntoma causal, la causa real es el miedo, la depresión, la ansiedad la angustia que presenta algún acontecimiento, que nos induce a un estado de desequilibrio.

Existen cuatro características de una situación de estrés:

- Novedad, (lo que nos pasa, tiene que ser nuevo).

⁴ Ibid., P. 5

⁵ MARULANDA RUIZ, Isabel Cristina. Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida, Bogotá: universidad de los andes, Facultad de Ciencias sociales, departamento de psicología, Cesó, ediciones Uniandes, 2007. P. 7.

⁶ Ibid., p. 7

- Impredicibilidad (tiene que ser impredecible).
- Sensación de descontrol (sensación de que no controlamos en absoluto la situación).

- Amenaza para la personalidad, por ejemplo: cuando alguien se cuestiona nuestra capacidad para realizar nuestro trabajo).

No siempre el estrés es un estado del cual debemos estar prevenidos; cuando hablamos con personas felices, veremos que siempre se marca pequeños retos que quieren conseguir, pero la diferencia es que conocen su resistencia al estrés, y cuando el estrés es excesivo frenan.

10.2. LA PROBLEMÁTICA DEL ESTRÉS LABORAL

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización.

Continúa reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.⁷

10.3. CAUSA DEL ESTRÉS LABORAL

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos

⁷ RODRÍGUEZ GONZÁLE. Roberto (2002, 02 de mayo). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista PsicologíaCientífica.com. P. 4

y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás en escaso. Cuando mayor se ajuste los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés.⁸

En una entrevista que dictaba la neuro-científica Sonia Lupien a la cual tuvimos acceso vía internet; nos dio a conocer tres fases de cómo funciona el estrés (negativo):

- Digestión cambia, cuando existen problemas con la digestión y se debe tomar pastillas para solucionar los “problemas” con los niños es la primera señal.
- En algún momento el cerebro busca recompensas, en este punto beberás más alcohol, o fumaras más; si no se recurre a estos, pueden haber cambios alimenticios como comer más helados, tomar más café, cualquier mecanismo que le proporcione tranquilidad al cerebro.
- En esta fase es cuando se enferma, cuando hay problemas en la memoria, cambios en la personalidad, te enojas más rápidamente, sensación de estar alterado, o la depresión.

Cuadro 1. PELIGROS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS.

Características del trabajo	
Características del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> ● Tareas monótonas, aburridas y triviales. ● Falta de variedad. ● Tareas desagradables.

⁸ STAVROULA. Leka (Organización mundial de la salud 2004). La organización del trabajo y el estrés, serie protección de la salud de los trabajadores; No. 3. P. 5

	<ul style="list-style-type: none"> ● Tareas que producen aversión
Volumen y ritmo de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Exceso o escasez de trabajo ● Trabajos con plazos muy estrictos.
Horarios de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Horarios de trabajos escritos e inflexibles. ● Jornadas de trabajo muy largas o fuertes del horario normal. ● Horarios de trabajo imprevisibles. ● Sistemas de turnos mal concebidos.
Participación y control:	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de participación en la toma de decisiones. ● Falta de control (por ejemplo, sobre métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

Contexto laboral	
Perspectivas profesionales, estatus y salario	<ul style="list-style-type: none"> ● Inseguridad laboral ● Falta de perspectivas de promoción profesional. ● Promoción excesiva o insuficiente. ● Actividad poco valorada socialmente. ● Remuneración por trabajo a destajo. ● Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claros. ● Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en entidad:	<ul style="list-style-type: none"> ● Papel indefinido. ● Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. ● Tener a cargo a otras personas. ● Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo. ● Malas relaciones con los compañeros. ● Intimidación, acoso y violencia. ● Trabajo aislado o en solitario. ● Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
Cultura institucional	<ul style="list-style-type: none"> ● Mala comunicación. ● Liderazgo inadecuado. ● Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
Relación entre la vida familiar y la vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar. ● Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares. ● Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Fuente: la organización del trabajo; Leka Stavroula. La organización del trabajo y el estrés, serie protección de la salud de los trabajadores; No. 3. P. 7

El estrés afecta de forma diferente a cada persona.

El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo.

En casos extremos, el estrés prolongado a los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.⁹

10.4. EFECTOS NEGATIVOS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJADOR

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes.¹⁰

10.5. LOS EFECTOS FISIOLÓGICOS

Aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, Incremento de los niveles de azúcar en la sangre. Disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo. Incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides. Inhibición del sistema inmunológico. Dificultad para respirar. Sensación de nudo en la garganta. Sequedad en la boca. Dilatación de las pupilas.

⁹ STAVROULA, Leka. (Organización mundial de la salud 2004). La organización del trabajo y el estrés, serie protección de la salud de los trabajadores; No. 3. P. 8

¹⁰ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, Roberto. (2002, 02 de mayo). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista PsicologíaCientífica.co. P. 8

10.6. LOS EFECTOS COGNITIVOS

Preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para dirigir la atención, sentimiento por falta de control, "estrechamiento" de la atención, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica.

10.7. LOS EFECTOS MOTORES

Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café), comer en exceso o inapetencia, bostezos, trastornos del sueño.

Todo trabajo se realiza en un espacio físico determinado, con límites más o menos precisos, ya sea que se realice en locales cerrados o al aire libre. Cuando los trabajos se realizan en locales cerrados, los locales deben contar con techumbre, pisos, paredes y ventanales en buen estado, lo cual permite protección contra el frío y reducción del riesgo de accidentes. Además, se requieren una buena ventilación e iluminación general, factores que no sólo permiten disminuir los riesgos de accidentes sino que también mejoran la sensación de confortabilidad.¹¹

10.8. RIESGO POR ILUMINACIÓN

Todas las actividades laborales requieren un determinado nivel de iluminación para ejecutarse en condiciones óptimas. Una buena iluminación permite realizar la

¹¹ PARRA, Manuel Conceptos básicos en salud laboral, 2003, Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, Primera edición. P. 5

tarea, atender a las señales de alarma, reconocer a las personas que circulan por el lugar de trabajo, detectar irregularidades u obstáculos peligrosos.¹²

10.9. RIESGOS POR RUIDOS

Toda sensación sonora, desagradable o no, que puede lesionar el órgano del oído, producir trastornos fisiológicos y/o psicológicos o perturbar gravemente una actividad.¹³

10.10. RIESGOS POR VIBRACIONES

Las vibraciones en el lugar de trabajo están menos diseminadas que el ruido. Se puede definir básicamente como una oscilación mecánica que se transmite al cuerpo humano. Cuando existen aparatos, máquinas, vehículos, herramientas que utilicen motores existe riesgo de vibraciones (al mismo tiempo que producen ruido)¹⁴

10.11. RIESGOS POR CALOR

Se considera como un factor de riesgo físico cuando la temperatura corporal profunda se puede elevar por encima de los 38° Celsius. En tales circunstancias, el riesgo de muerte es inminente. El organismo humano produce calor en forma natural, para que no se llegue a un nivel de temperatura interna riesgoso, existen mecanismos de regulación que funcionan automáticamente.¹⁵

¹² Ibid.; P. 9

¹³ Ibid.; P. 7

¹⁴ Ibid.; P. 9

¹⁵ Ibid.; P. 9

10.12. RIESGOS POR FRÍO

Como factor de riesgo físico, el frío se basa en el mismo principio señalado en relación al calor. El organismo debe mantener una temperatura profunda constante (por encima de los 36° C), para lo cual produce calor. Si la temperatura exterior es baja (exposición al frío), el calor producido en forma natural se pierde aceleradamente, llegando a poner en riesgo la vida.¹⁶

10.13. RIESGOS POR QUÍMICO Y BIOLÓGICO

El riesgo de contaminación por sustancias químicas o por agentes biológicos se encuentra bastante extendido y no sólo en actividades industriales que tradicionalmente se han asociado con el riesgo químico.¹⁷

10.14. CARGA DE TRABAJO

El trabajo requiere la utilización de energía humana, que se traduce en la realización de un esfuerzo físico y mental determinado. Podemos definir la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea.”¹⁸

10.15. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El trabajo es una actividad orientada a un fin y, por lo tanto, organizada. En la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos. Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o

¹⁶ Ibid.; P. 10

¹⁷ Ibid.; P. 11

¹⁸ Ibid.; P. 14

puede operar como un factor agravante del riesgo existente en los aspectos hasta ahora revisados.¹⁹

¹⁹ *Ibid.*; P. 16

Cuadro 2. OPERACIONALIZACIÓN DEL PLAN DE ANÁLISIS

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DESCRIPTORES	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
ESTRESORES	Es cualquier estímulo ya sea interno o externo que de manera directa o indirecta propicia la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo. Todo lo que provoca estrés.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>La iluminación.</i> - <i>El ruido y vibraciones.</i> - <i>Higiene.</i> - <i>La temperatura.</i> <i>(Temperaturas extremas)</i> - <i>Toxicidad.</i> - <i>Condiciones climáticas extremas.</i> - <i>Poca disponibilidad de espacio físico.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Observación ● Entrevista no estructurada ● Historias laborales (clima laboral y clima organizacional)
COGNICIÓN	Proceso mental superior por medio del cual comprendemos el	<ul style="list-style-type: none"> ● Como se afecta la cognición. ● Características de los 	<ul style="list-style-type: none"> ● Observación ● Entrevista no estructurada ● Historias laborales (clima laboral y

	<p>mundo, procesamos la información, elaboramos juicios y comunicamos nuestros conocimientos a los demás.</p>	<p>funcionarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cambios evolutivos que suceden en una persona desde el ámbito cognitivo. <p>Papel del sistema limbico.</p>	<p>clima organizacional)</p>
<p>ESTRÉS LABORAL</p>	<p>Toda tensión provocada por situaciones agobiantes que se afloran en el lugar de trabajo, Sensación de incapacidad de asumir los retos , sintiendo que el entorno rebasa tus capacidades</p>	<p>-El impacto del estrés laboral en los funcionarios</p> <p>-Situaciones generadoras del estrés laboral</p> <p>-Ambiente Laboral inadecuado.</p> <p>-Sobrecarga de trabajo alteraciones del ritmo biológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Observación ● Entrevista no estructurada ● Historias laborales (clima laboral y clima organizacional)

Fuente de elaboración propia.

11. RESULTADOS

Los resultados de esta investigación motivan a trabajar por el bienestar de los trabajadores que en un momento de su vida pueden desarrollar estrés laboral y que a causa de ello se manifiesten otros problemas subyacentes que afecten la salud mental, física, y social del individuo.

Los efectos encontrados durante la investigación fueron cognitivos y motores, ya que están íntimamente relacionados. Muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Efectos subjetivos: ansiedad, depresión, hostilidad, aburrimiento falta de motivación, irritabilidad, baja autoestima, tensión, sentimientos de soledad.

Efectos conductuales: consumo excesivo de bebidas, café o cigarrillos.

Efectos cognoscitivos: dificultad para concentrarse, bloqueo mental, incapacidad para tomar decisiones, pensamiento repetitivo e improductivo, o dificultad con la memoria.

Las herramientas empleadas en esta investigación fueron: la observación, la remisión del DSM IV, la entrevista no estructurada, el formato de registro de rasgos de los funcionarios del área administrativa del hospital de Sabaneta, la escala estimativa de los funcionarios del Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta, el registros anecdóticos.

Se evidencian niveles de estrés altos, ya que al no existir programas de salud mental, generan problemáticas como el mobbing (acoso laboral), clima laboral inadecuado, deserciones, falta de motivación de tareas a realizar y problemas subyacentes como mala digestión, dolores de cabeza, problemas interpersonales con los círculos sociales y familiares.

12. CONCLUSIONES

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias del medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales que inciden con fuerza sobre todos los seres humanos; los cuales, día a día, se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista.²⁰ El individuo constantemente recibe estímulos de los cuales algunos pueden ser positivos o negativos, de acuerdo a como el individuo los procese dará respuesta a ellos.

Es conveniente conocer respecto al estrés, antes de que su energía se convierta en una emoción incontrolable. Todos los seres vivos sufren de estrés, pues se trata de una reacción física del organismo a diversos elementos desencadenantes. El estrés no es necesariamente malo, solo que se debe conocer hasta que nivel del estrés se puede soportar.

Se observó la conducta manifiesta de algunos de los funcionarios de la Entidad Social del Estado Hospital Venancio Díaz, Díaz del Municipio de Sabaneta cuando se presentó la oportunidad de dirigirse por los puestos de trabajo de cada uno de estos, y expresaron que aunque estaban ejerciendo su profesión el ambiente y su trabajo se tornaba tenso, más sin embargo continuaba realizando sus labores, es decir, a pesar de su disconformidad para con el área administrativa e inclusive su jefe directo e inmediato, de este relato como futuros psicólogos podemos extraer al hacer un símil al decir que como en todas las carreras de importancia, se alcanza la victoria solamente después de muchas luchas e incontables derrotas. Y sin embargo cada lucha, acrecienta la destreza y la fuerza, el valor y la

²⁰<http://www.mailxmail.com/curso-autoayuda-superar-estres/superar-estres-conclusiones> [citado en el año 2011]

resistencia, la habilidad y la confianza de manera que cada obstáculo es un compañero de armas que te obliga a ser mejor... o a abandonar la empresa. Cada desaire es la oportunidad de avanzar; si uno huye de los obstáculos o los evita habrá echado a perder la oportunidad de pulirse o en otros términos de alcanzar la victoria.

Como podemos ver algunos de los funcionarios no le dieron rienda suelta a sus pasiones, no llegaron a reaccionar intempestivamente sino que prosiguieron con sus quehaceres laborales y por medio del acompañamiento que les logramos brindar desde el área psicológica auxiliados por otros colegas que se encontraban en esta organización, los funcionarios del área administrativas de este Hospital lograron tomar conciencia de que en este mundo no nacimos en derrota, ni el fracaso corre por nuestras venas, que debemos abstenernos de escuchar a aquellos que se quejan, porque la enfermedad es contagiosa, que jamás sabré cuan cerca estoy del éxito a menos que doble la curva. Qué siempre daré un paso más y si ese no es suficiente daré otro.

13. RECOMENDACIONES

La E.S.E Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta no cuenta con un programa de bienestar laboral dirigido al estrés laboral, se debe considerar la posibilidad de desempeñarlos para obtener buenos resultados a nivel de salud.

La problemática empresarial requiere de una perspectiva integral que incluya los factores estresores, para lograr una eficaz y verdadera prevención de la enfermedad de estrés. Se han de tener presente los siguientes aspectos.

Sobrecarga laboral (en esta situación el estrés se produce por una sobre estimulación, apareciendo exigencias psico-sensoriales violentas, simultaneas, numerosas y persistentes en el área administrativa de la Entidad Social del Estado Hospital Venancio Diaz Diaz de Sabaneta, se debe contemplar la posibilidad de ejecutar algunos programas de bienestar laboral, que vele en pro del bienestar laboral de los trabajadores según OMS por la (salud mental, social y psicológica).

Mejoramiento del ambiente laboral o clima laboral.

Capacitación sobre las consecuencias del acoso laboral (mobbing), su afección en la producción, relaciones interpersonales, y aversiones personales.

Como futuros psicólogos en el área de la salud señalaríamos que luego de identificar las necesidades de la Entidad Social del Estado Hospital Venancio Díaz, Díaz de Sabaneta ciertamente se deberán realizar capacitaciones acerca del clima laboral teniendo como piso epistemológico la psicología positiva en el cual se manifiesta de manera expresa que cualquier ente racional puede disfrutar de la actividad y aun entrar en estados de elevada concentración y satisfacción, e

igualmente elevado rendimiento a pesar de las circunstancias que le rodean. A esto se le denomina el Flow: fluir o flujo. Ocurre, y parece que es más frecuente cuando la tarea, retando nuestras capacidades, nos estimula suficientemente; entonces, concentrados, perdemos la noción del tiempo y del entorno, y deseamos no ser interrumpidos. Así, aunque surgen elementos que pueden reducir la satisfacción, el trabajo puede resultarnos gratificante, e incluso altamente satisfactorio, en actividades o momentos específicos, además implementar programas de bienestar laboral, partiendo de que es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor Docente y Directivo Docente, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad. También se deberán tener en cuenta los estímulos e incentivos que son todas las medidas empresariales planificadas, que motivan a los servidores docentes y directivos docentes a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor.

Son variadas las acciones que se pueden emplear para reducir el nivel de estrés en esta Organización:

- Requerir de un especialista, el análisis de las condiciones de trabajo para identificar los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes.

- -Realizar controles médicos anuales para detectar patologías relacionadas con el estrés.

- Capacitar al personal en el manejo del estrés.
- Verificar que el volumen de trabajo que se debe desarrollar es compatible con las habilidades y capacidades de los recursos humanos con que cuenta la Organización.

- Tener en cuenta al diseñar los puestos de trabajo, que los mismos puedan brindar el estímulo y las posibilidades a los trabajadores para que utilicen sus habilidades.
- Definir claramente las misiones y funciones de cada puesto de trabajo y comunicársela a los trabajadores.
- Proveer de oportunidades, para que haya interacción social entre los trabajadores y puedan volcar sus inquietudes sobre los trabajos que se están desarrollando.
- Concienciar de los peligros de la sobre-estimulación laboral y la incidencia sobre la salud de los turnos rotativos

Toda persona que desarrolle tareas dentro de la Organización debe conocer los aspectos básicos para protegerse de sufrir un elevado nivel de estrés.

- Capacítese, infórmese sobre los peligros del estrés elevado.
- Mejore sus relaciones interpersonales.
- Evite mezclar entre los factores personales y los laborales.
- Maneje adecuadamente su tiempo.
- Detecte, reduzca y suprima los diferentes tipos de estresores.
- Sea realista.
- Tome lápiz y papel y escriba los motivos de estrés o preocupación.
- Escriba varias alternativas para la solución de su problema.

Si la primera solución no funciona utilice la segunda y así sucesivamente.

- Trate de quitarle la parte emotiva al problema.
- Desacelere sus actividades.
- Organice lógicamente su tiempo.

- Desarrolle estrategias de enfrentamiento del estrés.
- Cambie su comportamiento en el trabajo.
- Realice una actividad física adecuada a su edad.
- Controle las adicciones (elimine el tabaco, reduzca el consumo de alcohol, etc)
- Practique técnicas de relajación y respiración.
- Según el grado de estrés que este soportando consulte con su profesional.

Según sea el nivel de estrés que este soportando, comience una terapia médica y/o psicológica.

BIBLIOGRAFÍA

JUAN J. LÓPEZ-IBOR ALIÑO. DSM- IV TR. Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Elsevier Masson. Travessera de Gràcia, 17-21. Barcelona España.

MARULANDA RUIZ, Isabel Cristina. Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida, Bogotá: universidad de los andes, Facultad de Ciencias sociales, departamento de Psicología, Cesta ediciones unidades, 2007. 110 Pág.

PARRA, Manuel. Conceptos básicos en salud laboral, 2003, Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, Primera edición.

STAVROULA. Leka (organización mundial de la salud 2004). La organización del trabajo y el estrés, serie protección de la salud de los trabajadores; No. 3.

SANDOVAL CASILIMAS, Carlos A. investigación cualitativa, Bogotá, Colombia: instituto colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES. ARFO editores e impresores Ltda. Pág. 315.

RODRÍGUEZ GONZÁLEZ. Roberto (2002, 02 de mayo). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista PsicologíaCientífica.com

WEBGRAFÍA

GRAJALES G. Tevni. Tipos de investigación, Bogotá, Colombia. Tomado de:
<http://www.tgrajales.net/investipos.pdf>. Septiembre 15 de 2011. 10:00 p.m.

<http://www.mailxmail.com/curso-autoayuda-superar-estres/superar-estres-conclusiones> [citado en el año 2011]

ANEXOS

ANEXO A. PLAN DE TRABAJO DE INTERVENCIÓN DE AUTOCUIDADO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL VENANCIO DÍAZ DÍAZ DEL MUNICIPIO DE SABANETA ANTIOQUIA

¿QUIÉN DICE QUE EL AUTO CUIDADO ES UNA ESTRATEGIA DIFÍCIL DE IMPLEMENTAR?

La respuesta a esta interrogante la realizamos distintas personas involucradas con la salud, y generalmente son estrategias que ni nosotros hemos cumplido. Desde el inicio es algo totalmente desconocido en la práctica, no así teóricamente; si nos preguntamos ¿Hemos intentado efectuar alguna acción de auto cuidado para nosotros? Lo más seguro es que tendremos sólo las respuestas positivas, pero al momento de evaluarlas, somos otros más de la población afectados y con falta de acciones de promoción en nuestras vidas a nivel familiar, y laboral.

El auto cuidado en el ámbito laboral, se define como la capacidad de las personas para elegir libremente la forma segura de trabajar, es cuidar de sí mismo en el trabajo. Es administrar nuestras emociones negativas que nos pueden llevar a actuar riesgosamente y con negligencia para con nuestra integridad física y psicológica. Son todas aquellas decisiones y prácticas adoptadas deliberadamente por una persona para preservar o mejorar su seguridad, salud y bienestar.

Las personas tienen el derecho y las habilidades para tomar decisiones respecto al cuidado de su salud. El conocimiento acerca de cómo cuidarse y las habilidades de cómo hacerlo: aumentan la capacidad de las personas y familias para evaluar su estado de salud y determinar la necesidad de buscar atención profesional, de esta manera transfieren confianza desde el personal de salud hacia ellos mismos.

Las personas que trabajan en el área de la salud deben estar conscientes de sus propias creencias y prácticas en salud. El autocuidado es relevante para las personas con diferentes antecedentes socioeconómicos o culturales, edades, etc. El autocuidado es más bien una aproximación que una intervención específica. La relación entre las personas, familias, comunidades y el personal de salud debe ser de socio (horizontal).

Es preciso expresar que los seres humanos tienen el potencial de desarrollar habilidades intelectuales, prácticas y de mantener la motivación para su autocuidado y el de sus familias.

Las formas de cubrir los requisitos de autocuidado tienen elementos culturales, y varían de un individuo a otro. La realización de autocuidado requiere la acción intencionada y calculada de tomar consciencia de los riesgos que pueden ocasionarse por la ausencia de éste, fundamentándose en el supuesto que las personas saben cuándo pedir ayuda. Las personas pueden escoger entre distintas opciones o conductas de autocuidado, estando entre ellas la opción de no actuar.²¹

El acto de cuidar de uno mismo requiere el inicio de una compleja serie de conductas:

- La toma de conciencia del propio estado de salud,
- Deseo consciente de satisfacer las propias necesidades de autocuidado,
- Analizar los pros y el contra de las alternativas de mejoramiento de autocuidado.
- Tomar consciencia de los riesgos atentes por la falta de autocuidado.
- Plan de mejoramiento de la calidad de vida, en cada una de las dimensiones de los seres humanos.

²¹ LANGE, Sigrid, El Libro de las Emociones; España:EDAF,S.L,2006 Pág. 25

Desde el ámbito familiar podemos señalar que la familia es considerada la unidad básica de la sociedad; como tal es un objetivo importante de abordar y de fortalecer, por ser la formadora de los actores sociales, cumpliendo diversas funciones. Es por ello que la psicología, como disciplina que se interesa por el bienestar integral de las personas, también centra su accionar en la familia, a través de la promoción de salud, la educación, el fomento del autocuidado, e intervenciones específicas según las necesidades individuales, considerando su medio ambiente, y los factores que pueden influir positivamente como también en forma negativa.

“Todo lo que un trabajador puede razonablemente hacer para evitar accidentarse, más allá de las condiciones de trabajo existentes y de lo que hagan otras personas”.²²

OBJETIVOS

Objetivo General. Promover en los trabajadores el cambio cultural que se requiere para lograr autogestión en aspectos de salud y seguridad en el trabajo, con el fin de minimizar lesiones y enfermedades que impacten el desarrollo de las actividades tanto personales como laborales.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer los conceptos relacionados con el auto cuidado.
- Orientar a las personas en la toma de decisiones libremente frente al auto cuidado.
- Brindar técnicas de autocontrol y de cómo afrontar las emociones negativas, y a potenciar las emociones positivas las que, por lo general, desapercibidas para las personas que además, nunca se han trabajado.

²² Ibíd. pág. 10

- Promover actitudes de Seguridad del Trabajo, como la importancia de utilizar los elementos y herramientas a la hora de trabajar entendiendo así, las normas que establece la empresa.
- Instruir a los trabajadores en prácticas recomendadas de Autocuidado durante el desarrollo de actividades cotidianas.
- Divulgar recomendaciones y pautas de manejo generales en caso de accidente de trabajo.

METAS

Lograr que los funcionarios del Hospital Venancio Díaz, Díaz de Sabaneta tomen consciencia que el comportamiento seguro reside en ellos mismos, sin necesidad de control externo, puesto que, si una persona no se cuida ¿quién lo hará por ella? Y Más allá de todo lo que la Entidad Social del Estado puede y debe hacer en materia de prevención, en la mayoría de los casos, de esta manera lograr que las personas desarrollen un compromiso de su salud mental.

ACTIVIDADES

- Evaluar los factores de riesgos presentes en cada área o dependencia durante los últimos meses.
- Consignar en el mural los martes y viernes durante la semana algunas herramientas a tener en cuenta en el puesto o lugar de trabajo.
- Emplear el programa mis sitios de red para transmitir mensajes de cómo evitar las emociones positivas que nunca se han trabajado.
- Realizar carteleras, pancartas, plegables, cartillas de promoción y prevención acerca del auto cuidado enfocado en Salud Ocupacional.

Brindar asesorías psicológicas desde el área de Organizacional a los funcionarios que de esta requieran.

METODOLOGÍA DEL PLAN DE TRABAJO

La metodología a emplear es mixta, puesto que se emplean diferentes técnicas y herramientas, educativas, pedagógicas, psicológicas, comerciales y por último lo que son las Pausas Activas con ejercicios físicos y mentales, utilizando un modelo participativo, en el cual se enfatiza la responsabilidad personal con el propósito de disminuir las conductas de riesgo (no seguras) y aumentar las conductas seguras destinadas a prevenir sucesos no deseados y aplicación de encuestas.

RECURSOS FÍSICOS DEL PLAN DE TRABAJO

- Hojas de color Iris.
- Afiches de auto cuidado.
- Marcadores de Color.
- Colbones, Pegantes.
- Computadores.
- Cinta para pegar de doble cara.
- Balones y pelotas de relajación

RECURSOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS PARA EL PLAN DE TRABAJO

- Computadores de mesa.
- Portátiles.
- Proyector

ESPACIOS PARA EL PLAN DE TRABAJO

- Auditorio de la Entidad Social del Estado
- Puesto de Trabajo del Hospital de Sabaneta.
- Cafetín del Hospital Venancio Díaz Díaz

ANEXO B. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

Señale con una X de 1 a 5 la valoración de la encuesta acerca del auto cuidado teniendo en cuenta los siguientes componentes:

1. ¿Cómo califica usted el impacto de las actividades de prevención y promoción frente al autocuidado?

- 1. Regular ()
- 2. Buena ()
- 3. Sobresaliente ()
- 4. Excelente ()

2. ¿Usted conoció las carteleras, folletos, cartillas y actividades realizadas por los psicólogos practicantes desde el área de Desarrollo Humano?

- 1. Nada ()
- 2. Muy Poco ()
- 3. Poco ()
- 4. Bastante ()

3. ¿Usted estima que la temática de auto cuidado fue idónea frente a alguna de las necesidades de E.S.E?

- 1. SI ()
- 2. NO ()

4. ¿Considera usted que los colores que se emplearon para la realización de los formatos divulgados fueron pertinentes?

- 1. SI ()
- 2. NO ()

5. ¿Conocía usted las temáticas tratadas acerca del autocuidado y la salud ocupacional?

- 1. Nada ()
- 2. Muy Poco ()
- 3. Poco ()
- 4. Bastante ()

La presente encuesta pretende identificar algunas de las variables que inciden en la Salud Ocupacional de los funcionarios de la Entidad Social del Estado Hospital Venancio Díaz, Díaz de Sabaneta enfocada de manera especial en auto cuidado que deben de tener los miembros de esta Organización. Señale con una x la respuesta que usted crea que es conveniente según su parecer:

1. ¿Prácticas algún tipo de ejercicio?

- No, no hago ningún tipo de ejercicio ()
- Salgo a caminar a menudo ()
- Monto en bicicleta ()
- Hago otro tipo de ejercicio ()
- Hago otro tipo de ejercicio como nadar y comer ()

2. Tu alimentación ¿Llevas una alimentación sana?

- Sí, mi dieta es equilibrada y balanceada ()
- No, habitualmente no presto atención a lo que tomo ()
- Llevo una dieta prescrita por el médico ()

3. Mi salud dificultad mis actividades cotidianas (valorar en cada una de estas situaciones: nada, poco, a veces, siempre), en el trabajo

() Nada () Poco () A veces () Siempre

10. ¿Considera usted que lo que somos hoy depende en gran medida de las decisiones que hemos tomado en el paso?

SI ()

NO ()

JUSTIFICACIÓN

ANEXO C. MENSAJES DE PAUSAS ACTIVAS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL VENANCIO DÍAZ DÍAZ DE SABANETA

DIFERENTES TIPOS DE ACTIVIDADES DONDE SE HACE NECESARIO LA IMPLEMENTACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS

ACTIVIDAD ESTÁTICA

Este tipo de actividad, se caracteriza por no existir modificación alguna en la longitud del músculo, poco movimiento y poco trabajo muscular.

Se manifiesta por una prolongada tensión de los músculos ocasionando el desarrollo de fatiga con mayor rapidez, esto es debido a que los esfuerzos estáticos se caracterizan por un flujo ininterrumpido de impulsos.

Por el: La actividad laboral en posición sentada; adopción de posturas corporales incorrectas predispone a dolores de espalda.

ACTIVIDAD DINÁMICA

Se evidencia por movimientos de contracción y relajación muscular. Además los impulsos surgen solamente en el momento de la contracción de los mismos y durante la fase de relajación estos no existen. Por ej. Manipulación de cargas; posturas incorrectas.

ACTIVIDAD INTELECTUAL

Es el trabajo en el cual hay esfuerzos intelectuales, se diferencia del físico por una serie de características:

- La tensión nerviosa se incrementa en forma significativa.
- La atención se concentra en un número de pequeñas células de la corteza motora.

- La carga intensa sobre estas células conduce a un agotamiento funcional rápido. Aunado a esta fatiga, la actividad motriz se encuentra disminuida.
- El proceso de recuperación de la capacidad intelectual es más lento que el proceso de recuperación muscular.

**ANEXO D. FORMATO DE REGISTRO DE RASGOS DE LOS FUNCIONARIOS
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE SABANETA**

RASGOS SI NO SE DEFINE	ÁREA ADMINISTRATIVA	PERFIL DEL FUNCIONARIO
Amable		
Servicial		
Respetuoso		
Cortante		
Dominante		
Consecuente		
Agresivo		

Este registro, trata de saber si los funcionarios de la E.S.E Hospital Venancio Díaz Díaz de Sabaneta poseen o no el rasgo señalado, de ninguna manera el grado en que lo poseen; tiene la ventaja de permitir que se reúna amplia información sobre los sobre las manifestaciones conductuales de estos, aunque en una forma no pormenorizada.

**ANEXO E. ESCALA ESMATIVA DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL
VENANCIO DÍAZ DÍAZ DE SABANETA**

El funcionario es :	
Siempre.	
casi nunca	
la mayoría de las veces	
algunas veces	
algunas veces	
Nunca	

Las escalas estimativas concentran la atención sobre un rasgo determinado exclusivamente, pero lo matizan de tal manera que se pueda conocer en qué grado ese rasgo es poseído por el alumno.

ANEXO F. REGISTROS ANECDÓTICOS DE LA ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO ENTIDAD SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE SABANETA.

Nos servimos de los registros anecdóticos con el fin de tomar nota de aquellas actitudes no usuales, espontáneas, que sean altamente significativas en el momento de integrar datos para emitir juicios de valor, y de esta manera darle mayor credibilidad a los resultados.

ANEXO G. ALTERNATIVAS PARA REDUCIR LOS EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL VENANCIO DÍAZ DÍAZ DE SABANETA

TÉCNICA: Cómo combatir los pensamientos deformados.

Es efectiva para reducir la frecuencia e intensidad de la ansiedad interpersonal y general, la depresión, desesperación, ineficacia, baja autoestima, la cólera crónica y el perfeccionismo compulsivo.

Lo primero que hay que hacer es aprender a identificar los 15 tipos de pensamientos deformados que seguidamente os describiremos:

1. Filtraje: esta distorsión se caracteriza por una especie de visión de túnel; sólo se ve un elemento de la situación con la exclusión del resto. Se resalta un simple detalle y todo el evento queda teñido por este detalle.
2. Pensamiento polarizado: se tiende a percibir cualquier cosa de forma extremista, sin términos medios.
3. Sobregeneralización: en esta distorsión se produce una extensión, una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia. Esta distorsión conduce inevitablemente a una vida cada vez más restringida.
4. Interpretación del pensamiento: cuando una persona interpreta el pensamiento hace juicios repentinos sobre los demás. En la medida que su pensamiento interpreta, también se hacen presunciones sobre cómo está reaccionando la gente a las cosas que la rodean, particularmente cómo están reaccionando los demás ante usted.

5. Visión catastrófica: Cuando una persona catastrofiza, una pequeña vía de agua en un barco de vela significa que seguramente se hundirá. Estos pensamientos a menudo empiezan con las palabras "y si...".

6. Personalización: Es la tendencia a relacionar algo del ambiente consigo mismo. Por ejemplo, una madre deprimida se censuraba cuando veía algún signo de tristeza en su hijo. El error básico de pensamiento en la personalización es que se interpreta cada experiencia, cada conversación, cada mirada como una pista para analizarse y valorarse a sí mismo.

7. Falacias de control: Existen dos formas en que puede distorsionarse el sentido de poder y control de una persona. Una persona puede verse a sí misma impotente y externamente controlada, o omnipotente y responsable de todo lo que ocurre alrededor. La persona que se siente externamente controlada, se bloquea. El polo opuesto de la falacia del control externo es la falacia del control omnipotente. La persona que experimenta esta distorsión se cree responsable de todo y de todos.

8. La falacia de justicia: Se basa en la aplicación de las normas legales y contractuales a los caprichos de las relaciones interpersonales. Se expresa a menudo con frases condicionales: "Si me quisiera, no se burlaría...".

9. Razonamiento emocional: En la raíz de esta distorsión está la creencia de que lo que la persona siente tendría que ser verdadero. Si se siente como un perdedor, entonces tiene que ser un perdedor.

10. Falacia de cambio: El supuesto fundamental de este tipo de pensamiento es que la felicidad depende de los actos de los demás. La falacia de cambio supone que una persona cambiará si se la presiona lo suficiente. La esperanza de felicidad se encuentra en conseguir que los demás satisfagan nuestras

necesidades. Las estrategias para cambiar a los otros incluyen echarles la culpa, exigirles, ocultarles cosas y negociar.

11. Etiquetas globales: Se trata de generalizar una o dos cualidades en un juicio global, con lo cual la visión que se tiene del mundo es estereotipada y unidimensional.

12. Culpabilidad: A menudo la culpabilidad implica que otro se convierta en el responsable de elecciones y decisiones que realmente son de nuestra propia responsabilidad. Otras personas focalizan la culpabilidad en ellas mismas exclusivamente.

13. Los debería: En esta distorsión, la persona se comporta de acuerdo a unas reglas inflexibles que deberían regir la relación de todas las personas. Las palabras que indican la presencia de esta distorsión son debería, habría de, o tendría. No sólo son los demás quienes son juzgados, sino que también la persona se hace sufrir a sí misma con los debería.

14. Tener razón: La persona se pone normalmente a la defensiva; tiene que probar continuamente que su punto de vista es el correcto, que sus apreciaciones del mundo son justas y todas sus acciones adecuadas. Las opiniones de este tipo de personas raramente cambian porque tienen dificultad para escuchar nuevas informaciones. Cuando los hechos no encajan en lo que ya creen, los ignoran.

15. La falacia de la recompensa divina: En este estilo de ver el mundo la persona se comporta "correctamente" en espera de una recompensa. Se sacrifica y trabaja hasta quedar extenuada y mientras tanto imagina que está coleccionando puntos angelicales que podrá cobrar algún día.

Para empezar a combatir las distorsiones, se debe volver al momento en que se experimentó la emoción ansiógena o el conflicto interpersonal. El siguiente procedimiento que está formado por cuatro pasos, le ayudará a identificar que se sintió y pensó en tal situación. También le ayudará a descubrir las distorsiones y a reestructurar los pensamientos. Los cuatro pasos son:

1. Nombrar la emoción
2. Describir la situación o suceso
3. Identificar las distorsiones
4. Eliminar las distorsiones, reescribiendo de nuevo el pensamiento.

TÉCNICA: La aserción encubierta.

Ayuda a reducir la ansiedad emocional a través del desarrollo de dos habilidades separadas: la interrupción del pensamiento y la sustitución del pensamiento. A la primera indicación de un pensamiento habitual que sabemos que conduce a sufrir emociones desagradables se interrumpe el pensamiento subvocalizando la palabra "Basta o Stop". Entonces se llena el hueco dejado por el pensamiento interrumpido con pensamientos positivos previamente preparados que sean más realistas, asertivos y constructivos. Adquiriendo estas habilidades se capacita a una persona para enfrentarse con éxito a los pensamientos que antes conducían a altos niveles de ansiedad, depresión o cólera.

La interrupción del pensamiento actúa como un castigo o táctica distractora, reduciendo la probabilidad de que reaparezca el mismo pensamiento otra vez y creando un espacio en la cadena de pensamientos para una aserción positiva. Las emociones negativas quedan cortadas antes de que puedan surgir.

Esta técnica es útil si se padece de múltiples fobias o de una constelación de miedos de carácter general, relacionados entre sí.

Pasos a seguir:

1. Identificar y valorar los pensamientos estresantes.
2. Fijar una interrupción temporal: si se utiliza un despertador se programará para cuando ya tengamos en mente el pensamiento estresante a sonar en dos minutos, durante los cuales mantendremos en la mente dicho pensamiento. En el momento en que suene la alarma, gritaremos ¡Basta! Intentaremos mantener la mente en blanco durante 30 segundos.
3. Practicar sin ayuda la interrupción del pensamiento: Lo mismo que el anterior pero sin la ayuda del despertador. Hemos de dar por concluida esta fase cuando somos capaces de gritar la palabra clave subvocalmente, es decir, internamente.
4. Preparar las aserciones encubiertas: Seleccionar pensamientos positivos que puedan sustituir el vacío mental.
5. Practicar la aserción encubierta.
6. Usar la aserción encubierta en situaciones de la vida real: Hay que pasar de la práctica de situaciones imaginarias a las de la vida real.

TÉCNICA: La solución de problemas

Podemos definir problema como "el fracaso para encontrar una respuesta eficaz". La solución de problemas es útil para reducir la ansiedad asociada a la incapacidad para tomar decisiones.

Pasos a seguir:

1. Identificar las situaciones problemáticas.

2. Describir con detalle el problema y la respuesta habitual a dicho problema. Al describir la situación y la respuesta en términos de quién, qué, dónde, cuándo, cómo y porqué, se verá el problema de forma más clara. Al describir la respuesta recuerde añadir qué objetivos pretende, es decir si ello se cumpliera significaría que el problema estaría resuelto.

3. Haga una lista con las alternativas. En esta fase se utiliza la estrategia denominada "tempestad de ideas" para conseguir los objetivos recientemente formulados. Esta técnica tiene cuatro normas básicas: se excluyen las críticas, todo vale, lo mejor es la cantidad y lo importante es la combinación y la mejora. La técnica de la tempestad de ideas debería limitarse, durante esta fase, a estrategias generales para alcanzar los objetivos.

4. Vea las consecuencias. Este paso consiste en seleccionar las estrategias más prometedoras y evaluar las consecuencias de ponerlas en práctica.

5. Evaluar los resultados: Una vez se haya intentado la respuesta nueva, se deberán observar las consecuencias, por ejemplo: ¿Suceden las cosas tal como estaban previstas?

TÉCNICA: La desensibilización sistemática.

Con la desensibilización sistemática una persona puede aprender a enfrentarse a objetos y situaciones que le son particularmente amenazadoras. Se trata de aprender a relajarse mientras se imaginan escenas que, progresivamente, van provocando mayor ansiedad. La técnica es efectiva para combatir fobias clásicas, miedos crónicos y algunas reacciones de ansiedad interpersonal.

Los pasos son:

1. Relajar los músculos a voluntad (Relajación progresiva)

2. Hacer una lista con todos los temores

3. Construir una jerarquía de escenas ansiógenas de menor a mayor intensidad de ansiedad.

4. Progresar en la imaginación con las situaciones temidas de la jerarquía. Es importante que se practique la visualización para que la situación se viva como más real. No se pasará a una nueva situación ansiógena si no hemos logrado que la anterior situación de la jerarquía quede totalmente resuelta en cuanto a la ansiedad vivida.

TÉCNICA: La inoculación del estrés

La inoculación del estrés enseña cómo afrontar y relajarse ante una amplia variedad de experiencias estresantes. El entrenamiento incluye aprender a relajarse utilizando la respiración profunda y la relajación progresiva (véase en la sección de técnicas), de modo que cada vez que se experimente estrés, donde y cuando sea, se pueda relajar la tensión. El primer paso es elaborar una lista personal de situaciones de estrés y ordenarla verticalmente desde los ítems menos estresores hasta los más estresantes. Después se aprenderá a evocar cada una de estas situaciones en la imaginación y cómo relajar la tensión mientras se visualiza claramente la situación estresora. El segundo paso es la creación de un arsenal propio de pensamientos de afrontamiento del estrés, los cuales se utilizarán para contrarrestar los antiguos pensamientos automáticos habituales. El tercer paso es la utilización de las habilidades de relajación y de afrontamiento "in vivo" para ejercer presión sobre los hechos estresores que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojando los músculos y utilizando pensamientos de afrontamiento del estrés.

Es eficaz ante ansiedad interpersonal, general, a entrevistas, a hablar en público y ante los exámenes.

TÉCNICA: La sensibilización encubierta.

Se utiliza para tratar los hábitos destructivos. Se denomina "encubierta" porque el tratamiento básico se realiza en la mente. La teoría en la que se basa la sensibilización encubierta es la siguiente: las conductas que se convierten en hábitos arraigados son aprendidos debido a que son reforzadas consistentemente por una gran cantidad de placer. Una forma de eliminar el hábito es empezar asociando la conducta habitual con algún estímulo imaginario muy desagradable. Así, el antiguo hábito deja de evocar imágenes placenteras y empieza a asociarse con algo nocivo y repulsivo.

Es efectiva en el tratamiento de ciertas desviaciones sexuales, para reducir los hurtos, la compulsión al juego, a mentir, a comprar. Se ha usado con resultados variables para tratar problemas con el alcohol o el tabaco.

Pasos:

1. Aprendizaje de la relajación progresiva.
2. Análisis del hábito destructivo
3. Creación de una jerarquía placentera: lista de cinco o diez escenas en las que la persona disfrute del hábito destructivo.
4. Creación de una escena aversiva: buscar un pensamiento repulsivo o aterrador.
5. Combinación de escenas agradables y aversivas.
6. Alteración de la escena aversiva.
7. Practicar la sensibilización encubierta en la vida real.

TÉCNICA: La visualización

La visualización es una herramienta muy útil para conseguir un mayor control de la mente, las emociones y el cuerpo y para efectuar cambios deseados de la conducta. Puede usarse para aliviar la tensión muscular, eliminar el dolor y para el éxito de muchas de las técnicas cognitivas ya vistas anteriormente.

No es otra cosa que relajarse e imaginar vívidamente diferentes cosas, situaciones de la forma más real posible y con todos los detalles posibles.

ANEXO H. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN SEMESTRAL

MES	OCTUBRE				NOVIEMBRE			
ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4
Evaluar los factores de riesgos presentes en cada área o dependencia durante los últimos meses								
		1 semana						
Consignar en el mural varias veces durante la semana algunas herramientas a tener en cuenta en el puesto o lugar de trabajo.								
		3 semanas				1 semanas		
Emplear mis sitios de red para transmitir mensajes de cómo evitar las emociones positivas que nunca se han trabajado.								
		3 semana				2 semanas		
Brindar asesorías psicológicas desde el área de Organizacional a los funcionarios que de esta requieran.								
		4 semanas				2 semanas		
Realizar carteleras, pancartas, plegables, cartillas de promoción y prevención acerca del								
		4 semanas				2 semanas		

Fuente de elaboración propia.