

**RECONOCIMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO
PSICOSOCIAL, EN LAS SECRETARIAS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
MARÍA CANO EN EL PERIODO II DEL AÑO 2013**

**ANA MILENA ARTEAGA VÉLEZ
YISSY MARINA MURILLO PALACIOS
DAVID ESTEBAN ROMÁN GÓMEZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

**RECONOCIMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO
PSICOSOCIAL, EN LAS SECRETARIAS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
MARÍA CANO EN EL PERIODO II DEL AÑO 2013**

**ANA MILENA ARTEAGA VÉLEZ
YISSY MARINA MURILLO PALACIOS
DAVID ESTEBAN ROMÁN GÓMEZ**

**Trabajo de aplicación en el Diplomado en Salud Ocupacional para optar el
Título psicólogos**

**Asesora Temática
CRUZ YANETH MIRA ZAPATA
Ingeniera Sanitaria, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

Medellín, Diciembre 13 de 2013

Doctora

SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA

Directora Centro de Formación Avanzada

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

La Ciudad

Asunto: aprobación temática.

Cordial Saludo,

Me permito remitir la aprobación temática del trabajo de grado con título:

RECONOCIMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN LAS SECRETARIAS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO EN EL PERIODO II DEL AÑO 2013, realizado por: ANA MILENA ARTEAGA VÉLEZ, YISSY MARINA MURILLO PALACIOS Y DAVID ESTEBAN ROMÁN GÓMEZ.

Atentamente,

CRUZ YANETH MIRA ZAPATA

Asesora Temática

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a Dios y a todas las personas que compartieron sus conocimientos y disposición de tiempo con nosotros para hacer posible la culminación de este proyecto de investigativo.

A nuestros padres por permitirnos la oportunidad de superarnos como personas.

DEDICATORIA

A nuestra universidad MARÍA CANO por su receptividad, apoyo y formación académica durante toda nuestra carrera y además por tener la oportunidad de haber contado con profesores con grandes conocimientos quienes han sabido hacer de nosotros lo que somos hoy; estudiantes con gran entusiasmo de seguir aprendiendo cada día más.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Diciembre 17 de 2013

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TÍTULO: Reconocimiento del estrés laboral como factor de riesgo psicosocial, en las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano en el periodo II año 2013.

AUTORES: Ana Milena Arteaga Vélez, Yissi Marina Murillo Palacios y David Esteban Román Gómez.

FECHA: Diciembre 17 de 2013.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Microsoft Office Word 2007, Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Biblioteca de la Fundación Universitaria María Cano y los autores Ana Milena Arteaga Vélez, Yissi Marina Murillo Palacios y David Esteban Román Gómez.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Prevención y promoción.

SUBLÍNEA: Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

PALABRAS CLAVES: Estrés, factor de riesgo, psicosocial y salud ocupacional.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO:

- Tipo de estudio: Descriptivo.
- Método: Deductivo.
- Diseño: Mixto.

- Enfoque: Empírico analítico.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: En este trabajo se pretende la identificación del grado de estrés en el cual se encuentran las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, siendo relevante la importancia en la salud ocupacional de cada una de ellas, este es un factor de riesgo de gran relevancia en la actualidad para el desempeño del rol en cualquier cargo, pero en especial en el cargo de secretaria; dada la presión a la cual se encuentran expuestas.

En su estructuración se encuentran ¿capítulos entre estos, la caracterización general de la institución objeto, la descripción de la situación problemática, diagnóstico contextual, objetivos, justificación, población beneficiada, aspectos metodológicos y procedimentales, marco legal, marco teórico, resultados conclusiones y recomendaciones. Adicionalmente hay algunos anexos que pueden ampliar dichos capítulos.

METODOLOGÍA: Para la realización del trabajo se utilizó una investigación de tipo descriptivo, se describe el nivel de estrés en el cual se encuentran las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, siendo esta la población objeto de estudio para la realización del trabajo.

CONCLUSIONES: La investigación realizada en la Fundación Universitaria María Cano con las secretarias de las diferentes dependencias, sobre el estrés laboral, muestra la incidencia que existe dentro de esta población, ya que el 12, 5% y otro porcentaje de las secretarias poseen varios de los síntomas del estrés laboral, que se clasifican en grado por la persistencia en el tiempo de los síntomas como son: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Por lo tanto con la colaboración del personal de la universidad se logra hacer esta investigación, brindando información confiable mediante encuestas y cuestionarios que evidenciaron resultados contundentes y que proporcionaron herramientas para

aplicar medidas de prevención, estrategias y tratamiento de la enfermedad además del cuidado y vigilancia que se debe tener.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. TITULO	17
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	18
2.1. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO GENERALIDADES	18
2.2. FILOSOFÍA CORPORATIVA	20
2.2.1. Misión.....	20
2.2.2. Visión.	20
2.2.3. Valores institucionales.	21
2.2.4. Credo en la Fundación Universitaria María Cano.	22
2.2.5. Objetivos institucionales.....	23
2.2.6. Política de calidad.....	26
2.3. ORGANIGRAMA.....	26
2.3.1. Asamblea General.	26
2.3.2. El Consejo Superior.	26
2.3.3. Consejo Académico.	27
2.3.4. Consejo de Facultad.	27
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	29
3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	29
3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	29
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	31
5. OBJETIVOS.....	32
5.1. OBJETIVO GENERAL	32
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	32
6. JUSTIFICACIÓN.....	33
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	35
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES.....	36

8.1. TIPO DE ESTUDIO.....	36
8.2. MÉTODO	36
8.3. ENFOQUE	36
8.4. DISEÑO	36
8.5. POBLACIÓN	36
8.6. MUESTRA	37
8.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	37
9. ASPECTOS LEGALES	38
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES	41
10.1. MARCO TEÓRICO	41
10.1.1. Naturaleza del estrés.	43
10.1.2. Tipos de estrés.	46
10.1.2.1. Estrés agudo.....	46
10.1.2.2. Estrés agudo episódico.....	47
10.1.2.3. Estrés crónico	47
10.1.3. Alternativas terapéuticas para el control del estrés.....	48
10.1.3.1. Relajación y meditación	48
10.1.3.2. Respiración profunda.....	49
10.1.3.3. Eliminación de la tensión con golpes suaves.....	49
10.1.3.4. El molino	49
10.1.3.5. Respiración alternante	50
10.1.3.6. Reforzamiento en cubierta	51
10.1.3.7. Inventario de experiencias recientes.....	51
10.2. MARCO CONCEPTUAL	52
11. RESULTADOS.....	54
12. CONCLUSIONES	61
13. RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
WEBGRAFÍA	65
ANEXOS.....	67

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Resultados de Estrés agudo episódico.	57
Gráfica 2. Síntomas del estrés agudo y del estrés agudo episódico.....	59
Gráfica 3. Totalidad de la población de secretarias de la FUMC.	60

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ubicación de la FUMC, sede Medellín.....	19
Figura 2. Organigrama de la Fundación Universitaria María Cano.	28

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Inventario de experiencias recientes.	68
Anexo B. Respuestas de la encuesta.	73
Anexo C. Pausas activas recomendadas para las secretarias de la FUMC.	75
Anexo D. Hábitos saludables.	76

INTRODUCCIÓN

Desde hace unas décadas la psicología ha venido tomando en cuenta un factor determinante en las actitudes y acciones de las personas, sobre todo cuando están expuestas al desempeño de su labor dentro de una organización.

A partir de la realización de una exhaustiva observación por parte de los estudiantes, en cuanto al desempeño del rol de las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, se puede identificar claramente uno de los factores de riesgo al cual se ven expuestas diariamente en el cumplimiento propio de su labor.

El estrés es considerado como la enfermedad del siglo XXI, desde hace algunos años se ha identificado como un factor de riesgo dentro del desempeño laboral, en la actualidad, convirtiéndose entonces en un aspecto al cual se le dedica más tiempo y cuidado dentro del ejercicio de cualquier tarea.

Desde lo observado, las personas que cumplen con el cargo de Secretarias dentro de la Universidad, se nota que este factor es de continua presencia, logrando que se pueda afectar su desempeño, su eficacia, eficiencia, su vida familiar y personal. Trascendiendo a otras áreas de vital importancia para el desenvolvimiento de cualquier ser humano.

El estado emocional de las personas y el equilibrio de las presiones laborales a los cuales se está envuelto, se está convirtiendo en un asunto de todos dentro de una organización, desde el cargo más bajo jerárquicamente constituido, hasta el de más alto rango, no siendo este aspecto del estrés discriminatorio en el sentido de rangos. Solo se presenta y genera inconvenientes, que no solo afectan el clima organizacional, sino otros aspectos de relevancia como ya se ha descrito anteriormente.

En este orden de ideas entonces, se desea plantear este aspecto como motivo inspirador en la realización de este trabajo de grado, tal planteamiento implica la realización de diferentes actividades que se muestren como evidencia del factor de riesgo al cual están expuestas las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano.

1. TITULO. RECONOCIMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN LAS SECRETARIAS DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO EN EL PERIODO II DEL AÑO 2013.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO

2.1. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO GENERALIDADES

La FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO fue creada en 1987 por un grupo de profesionales antioqueños empeñados en ofrecer a la sociedad programas nuevos y de proyección en la comunidad. Fue así como, a principios de 1989, abrió sus puertas con el programa de Fonoaudiología y en el primer semestre de 1993 se ofrecieron dos nuevas carreras universitarias: Fisioterapia y Terapia Ocupacional.

En el año de 1997, las directivas de la institución recibieron la autorización del ICFES para ofrecer dos nuevos programas de pregrado: Psicología y Negocios Internacionales; de esta manera, se incursiona en las áreas social y administrativa, teniendo en cuenta las necesidades de una población estudiantil creciente que demanda programas académicos de excelente calidad. Ese mismo año, nació el Centro de Formación Avanzada, educación posgradual y de extensión para la comunidad antioqueña.

En el segundo semestre de 1998, la Fundación Universitaria María Cano, estrenó su atractiva y funcional sede, localizada entre las calles Bolivia y Argentina, con amplios servicios y comodidad para estudiantes, docentes y personal administrativo, dotada con una completa red que le permite a todo el edificio estar conectado a la Internet y canal interno de televisión que pone a la institución, a la vanguardia en avances educativos. Tres nuevos programas recibieron el código del ICFES, aumentando, de esta forma, el servicio que se presta a la comunidad: Contaduría Pública, Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas; igualmente, se amplió la oferta de especializaciones y diplomaturas.

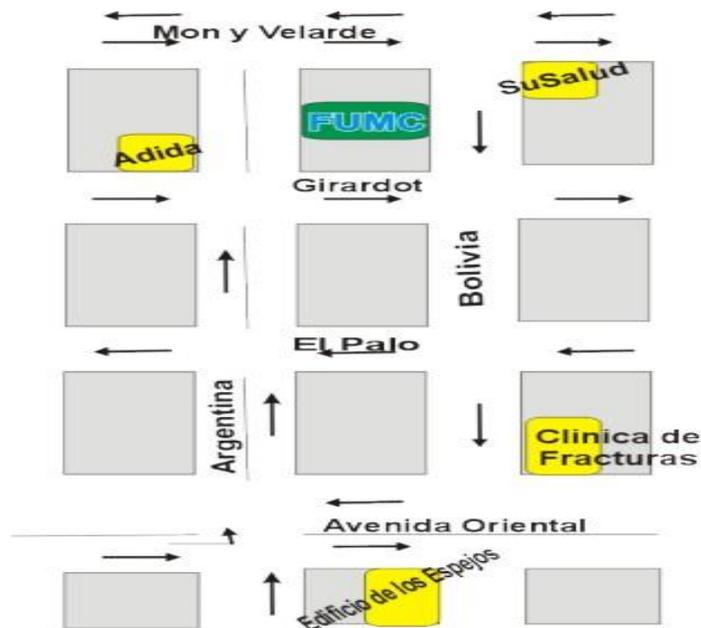
Actualmente, la Fundación Universitaria María Cano es una Universidad con espíritu joven y proyección hacia el futuro, con ideas e investigaciones que nos comprometen cada vez más con el devenir del país y la estricta formación de profesionales. En la actualidad ofrece 7 programas de pregrado, 6 especializaciones y una oferta de más de 23 diplomaturas. Así como convenios internacionales que generan beneficios directos para la comunidad académica. La institución cuenta con extensiones en las ciudades de Cali, Neiva y Popayán ofreciendo el Programa de Fisioterapia.

CI 56 N° 41-90 Medellín- Antioquia

Teléfono: (04) 2913574

Fax: (04) 2545957

Figura 1. Ubicación de la FUMC, sede Medellín. ¹



Fuente: <http://www.fumc.edu.co>.

¹Ubicación FUMC. Tomado de:
http://www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/hm/cont.jsp?rec=not_464.jsp

2.2. FILOSOFÍA CORPORATIVA²

2.2.1. Misión. La Fundación Universitaria María Cano es una institución de educación superior comprometida con el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión, orientada a la formación de profesionales integrales con un alto sentido crítico, una visión global y conscientes de sus responsabilidades sociales, dentro de un marco de valores institucionales, con conocimiento de la realidad local, regional, nacional e internacional y con capacidad transformadora en los entornos donde se desempeña.³

2.2.2. Visión. En el año 2020, la Fundación Universitaria María Cano será reconocida por:⁴

- La calidad de sus programas académicos.
- La cobertura de sus programas virtuales.
- La contribución al fortalecimiento del conocimiento desde los diferentes campos del saber.
- Su práctica investigativa, sistemática y creativa, encaminada a la generación de conocimiento pertinente.
- La consolidación de su política de emprendimiento y empresarismo, orientada a la innovación y a la generación de fuentes de trabajo.

² Filosofía corporativa FUMC. Tomado de:
www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/htm/cont.jsp?rec...

³ Misión FUMC. Tomado de: www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/htm/cont0.jsp?...

⁴ Ibíd. Visión FUMC.

- El uso eficiente de tecnologías de información y comunicación en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- El intercambio académico, cultural y tecnológico con entidades del ámbito nacional e internacional.
- Su responsabilidad social y ambiental.
- Su proyección local, regional, nacional e internacional.

2.2.3. Valores institucionales. La Fundación Universitaria María Cano se rige por los siguientes valores:⁵

Formación integral: proceso que genera un desarrollo desde todas las esferas del ser humano: Social, psicológico y biológico.

Servicio: manera como en nuestras acciones se caracteriza su calidad, pertinencia y oportunidad, reflejando una imagen positiva ante la comunidad en general.

Excelencia: mejora continua en cada uno de los procesos académicos y administrativos y la calidad de vida de la comunidad académica.

Transparencia: forma como generamos confianza en nuestros clientes internos y externos, a partir de la combinación de la honestidad y la ética generada.

Pertinencia: capacidad que se tiene para articular la formación y la investigación con las necesidades y requerimientos del entorno regional, nacional e internacional, contribuyendo al desarrollo del contexto en general.

⁵ Valores Institucionales FUMC. Tomado de:
www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/htm/cont0.jsp?...

Liderazgo: capacidad para direccionar nuestro accionar hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, partiendo del Proyecto Institucional y el Plan Estratégico.

Responsabilidad: manera como prevemos y afrontamos las consecuencias de nuestros actos, la capacidad que se tiene para asumir los compromisos adquiridos y entender nuestro sentido del deber en el cumplimiento de lo acordado. Nos motiva, de igual manera, a participar activamente en el desarrollo social propio y del entorno que nos rodea.

Respeto: la forma como tratamos a nuestros clientes internos y externos, y el respeto por sus valores, creencias, deberes y derechos, desde una mirada individual y colectiva.

2.2.4. Credo en la Fundación Universitaria María Cano.⁶

Creemos en Dios, en el hombre, como proyecto de vida, con capacidad de transformar y desarrollar la sociedad.

Creemos en la familia, como célula vital de la sociedad, y en el trabajo honesto, enaltecedor y constructivo del hombre.

Creemos en la dignidad del recurso humano con el que interactuamos como principio y fin de nuestra actividad social, humana y empresarial.

Creemos que la educación es el eje fundamental del desarrollo económico, político y social de Colombia de hoy y del futuro.

⁶ Credo FUMC. Tomado de: www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/htm/cont0.jsp?.

Creemos en la responsabilidad como norma de acción que rige el ser, el quehacer y el sentir institucional.

Creemos en la autonomía y en la participación como fundamentos básicos del "ser institucional".

Creemos en las acciones "con sentido" que propician una sana convivencia en el marco de la libertad, la unidad, la democracia y la justicia social.

Creemos en la formación integral de nuestros profesionales como personas comprometidas con el desarrollo, bienestar social y el saber.

Creemos en una institución transparente y proyectiva en sus estructuras académicas y administrativas.

Creemos en la solidaridad social como mecanismos de realizaciones sociales y colectivas, fundamentadas en la filosofía y principios de la educación superior.

2.2.5. Objetivos institucionales. La Fundación Universitaria María Cano busca formar profesionales con capacidad para:⁷

- Reconocer, valorar y respetar el derecho a la vida.
- Construirse permanentemente como personas.
- Formarse constantemente en el conocimiento, los avances de la ciencia, el arte y la tecnología.

⁷ Objetivos Institucionales FUMC. Tomado de:
http://www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_4863.pdf

- Desarrollar el pensamiento crítico, la disposición para el cambio y la política.
- Reconocer y manejar con habilidad, soluciones a los problemas que se dan en su entorno.
- Poner su conocimiento al servicio de los demás, constituyéndose en motor para el cambio hacia una nueva sociedad, más justa, más equitativa, más solidaria y más democrática.
- Políticas institucionales.
- Fomentar la creación de programas académicos bajo metodología virtual.
- Propiciar la flexibilidad curricular que integre la investigación-docencia y extensión.
- Consolidar una cultura de autoevaluación y autorregulación como parte de un modelo integral de calidad académica y administrativa.
- Impulsar el uso de las tecnologías de información y comunicación dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Estimular la producción académica y científica como respuesta a las necesidades institucionales y a su relación con la empresa y la sociedad.
- Estimular el establecimiento de alianzas estratégicas a nivel regional, nacional e internacional.

- Procurar la participación permanente en convocatorias regionales y nacionales que se articulen a los objetivos estratégicos institucionales.
- Propender por la adquisición y actualización de las tecnologías de información y comunicación como apoyo a los procesos académicos y administrativos.
- Fomentar la flexibilidad e innovación de la oferta y cobertura de los programas de pregrado, posgrado y educación continua.
- Impulsar el establecimiento de acuerdos y convenios internacionales conducentes a la movilidad académica de estudiantes, docentes y directivos.
- Estimular la producción académica y científica y la divulgación de los productos de investigación.
- Fomentar la formación de grupos de investigación que respondan a las problemáticas regionales, nacionales e internacionales, propios de los objetos de estudio de nuestros programas académicos.
- Procurar un sistema de planeación, seguimiento, control y evaluación permanente.
- Incentivar un proceso cultural de uso de las TIC por parte de la comunidad académica en cada uno de los procesos misionales y de apoyo.
- Fomentar la articulación, la divulgación y la utilización de los sistemas de información institucionales y gubernamentales.

- Consolidar el Sistema de Bienestar Institucional, desde la gestión de propuestas innovadoras, que respondan a la formación integral de la comunidad académica.
- Fomentar el aprendizaje del inglés como segundo idioma en la comunidad académica.

2.2.6. Política de calidad. “Asumimos la excelencia como filosofía institucional. Con el compromiso de todo nuestro equipo humano desarrollamos una cultura innovadora respondiendo a las necesidades y superando las expectativas de nuestros usuarios con soluciones de avanzada, soportadas en procesos de gestión tecnológica. Las prácticas de buen gobierno corporativo, procesos flexibles y procesos de autoevaluación permanentes, son la guía para el desarrollo de programas académicos con relevancia social y pertinencia”.⁸

2.3. ORGANIGRAMA⁹

A continuación se describen cada uno de los estamentos del organigrama institucional y la expresión gráfica del mismo, se puede ver en la figura 2.

2.3.1. Asamblea General. La Asamblea General es el órgano máximo de la Institución y estará integrada por los miembros fundado Consejo Superior.

2.3.2. El Consejo Superior. Es el máximo órgano administrativo de la Institución. Está integrado por:

⁸ Política de calidad. Recuperado de: <http://www.fumc.edu.co/>

⁹ Organigrama FUMC. Tomado de:
http://www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_4863.pdf

Cuatro (4) representantes de los miembros fundadores o beneficiarios, un (1) representante de los miembros benefactores; estos últimos elegidos entre quienes tienen esta calidad.

- Por el Rector que actuará con voz y sin voto.
- Por un Representante de los profesores.
- Por un Representante de los estudiantes.
- Por un Representante de los egresados.
- Por un Representante del sector empresarial.

2.3.3. Consejo Académico. El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Institución.

Está integrado por:

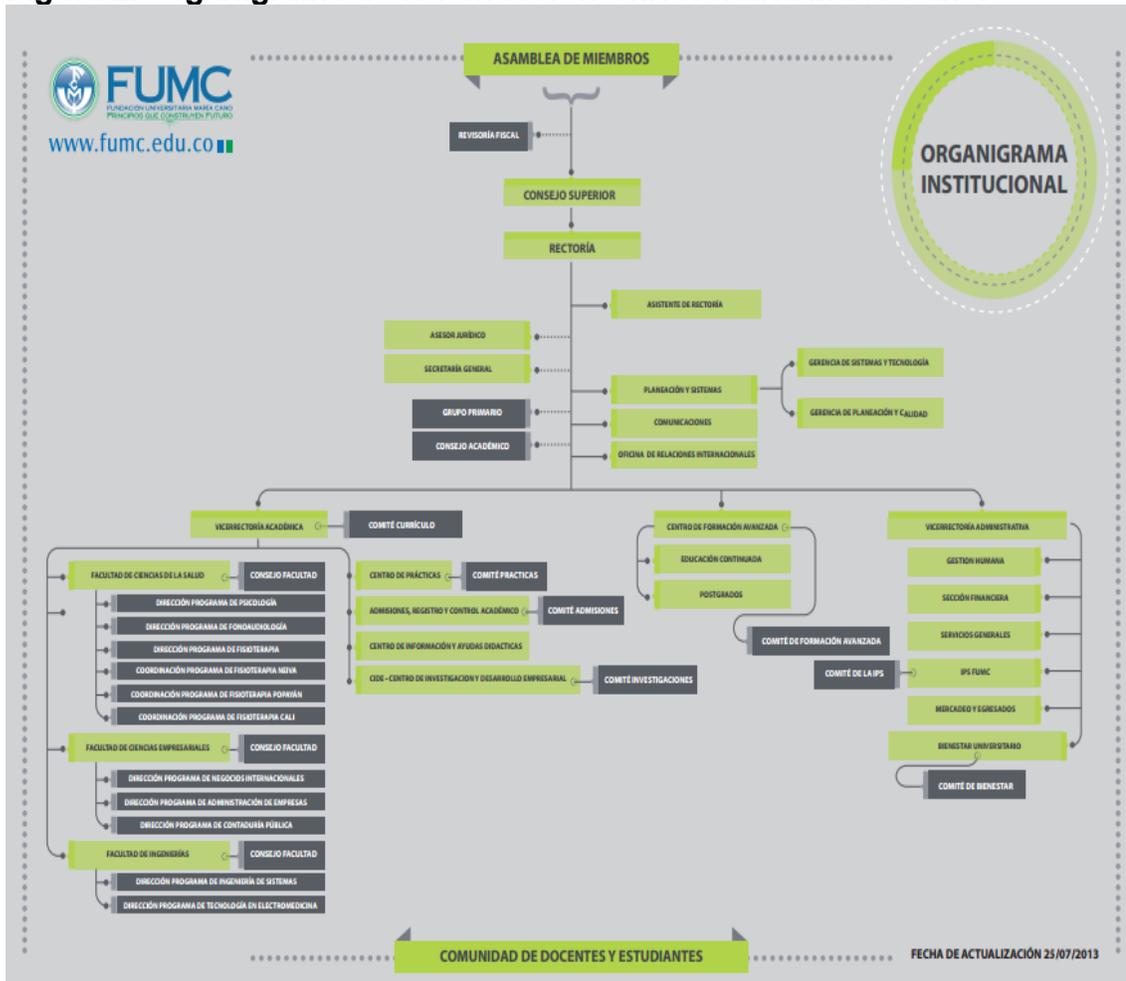
- Rector, que lo preside.
- Vicerrector académico, que tendrá a cargo la secretaría.
- Vicerrector administrativo.
- Jefe oficina de planeación y sistemas.
- Decanos de las facultades.
- Jefe oficina de admisiones, registro y control académico.
- Director centro de formación avanzada.
- Representante de los estudiantes.
- Representante de los egresados.
- Representante de los docentes.

2.3.4. Consejo de Facultad. El Consejo de Facultad está conformado por:

- Decano de la facultad, que lo preside.
- Directores de programa.
- Representante de los profesores.

- Representante de los egresados.
- Representante de los estudiantes.

Figura 2. Organigrama de la Fundación Universitaria María Cano.



Fuente: <http://200.116.126.171/portal/images/stories/institucional/organigrama.pdf>

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El estrés se ha convertido con el paso de los años en un aspecto al cual se le ha venido prestando más interés, dada la influencia que se ha detectado en el desenvolvimiento de las personas, en especial en el contexto laboral.

Este se ha en un aspecto que se reconoce actualmente como un factor de riesgo psicosocial dentro de los panoramas de riesgos elaborados dentro de las organizaciones.

Este factor se determina así dada la influencia que se ha podido detectar en la eficacia y eficiencia de los empleados; viéndose también afectadas otras áreas de su vida. En este trabajo se ha identificado una población específica, las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano; lo que se desea es tener una visión más clara del grado en el cual se encuentran este personal de la universidad y se desea dar algunas recomendaciones para el manejo del mismo y así su calidad de vida y desempeño no se vean afectados.

3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Es un aspecto casi que cotidiano en la vida de los seres humanos, que al llegar a un sitio son atendidos por una persona que le recibe y le ofrece la información en primer momento en cualquier organización, son la primera imagen que se evidencia de la misma; su comportamiento, la amabilidad y oportuna información son apenas algunos de los aspectos más relevantes observados en ellas.

Cuando alguien no se muestra como se espera en este cargo pueden entonces surgir varios interrogantes, entre esos si está actualmente se encuentra pasando por un momento de estrés a raíz de situaciones cotidianas del cargo.

Este aspecto llega a ser tan relevante en una persona que no solo puede afectar su desempeño laboral, sino también otras áreas de vida, las cuales son igual de importantes; el manejo adecuado de este es finalmente la meta u objetivo que se desea para que aun viéndose afectadas por este factor, se pueda llegar a un estado de manejo adecuado, no deteriorando la calidad de vida de estas personas tan importantes para una organización.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

En la Fundación Universitaria María Cano se tiene contemplado el estrés laboral dentro del panorama de riesgos y se desea tomar este como elemento inspirador para la elaboración de este trabajo de investigación, porque se considera de relevancia, dado que ellas son personas claves en el funcionamiento de la universidad, brindan la información y son en primera instancia los cargos identificados en esta empresa; su bienestar y mejoramiento de la calidad de vida son los aspectos movilizadores. Además se desea realizar una serie de recomendaciones para que en la medida que se desempeñan en este cargo posean herramientas que les posibilite bajar el nivel de estrés en que se puedan encontrar.

Se considera que esta población se está viendo continuamente expuesta a este aspecto de estrés laboral, siendo las personas en las cuales se depositan varias responsabilidades a la vez; son múltiples las actividades que deben realizar y en un tiempo determinado, lo cual las hace altamente vulnerables para desencadenar esta sintomatología.

Como ya se mencionó anteriormente este es un aspecto contemplado dentro de los factores de riesgo psicosocial de la Universidad, pero no basta solo con su identificación, sino que se pretende darles pautas claras y sencillas, aplicables a su cotidianidad. Aspecto no contemplado hasta ahora dentro de la Institución Universitaria.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Reconocer el grado de estrés laboral como factor de riesgo psicosocial al cual están expuestas las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano en el periodo II del año 2013.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar una prueba que arroje el grado de estrés laboral, al cual están expuestas las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano.
- Reconocer si el grado de estrés es de tipo agudo o agudo episódico; de acuerdo con lo arrojado en la encuesta.
- Plantear sugerencias para el manejo del estrés, dando pautas y recomendaciones sencillas que se puedan implementar en la cotidianidad.

6. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de aplicación, busca investigar los niveles o tipos de estrés que se puede ocasionar en el ámbito laboral al cual están expuestas las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, por lo tanto estos factores de riesgo psicosocial muestran unos elementos cruciales a investigar para el mejoramiento de la salud física y mental de las secretarias en la universidad, por consiguiente unas condiciones básicas para el correcto funcionamiento de la salud ocupacional de la organización, en este caso la universidad.

Con este trabajo se busca generar alternativas y recomendaciones sobre el estrés para la prevención y tratamiento de éste en el ámbito laboral de las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano.

Desde el punto de vista técnico, la implementación de la encuesta, será de gran apoyo y ayuda para la identificación del grado de estrés en que se encuentran las secretarias de la organización objeto; dando credibilidad al trabajo de investigación y siendo el pilar para la construcción de las pautas que mejorarán la calidad de vida de cada una de ellas. No solo se verá reflejado en este aspecto, sino también en su desenvolvimiento laboral, siendo finalmente uno de los más importantes.

Desde un punto de vista social, la organización objeto esta llamada a obtener mayor credibilidad social, en primer lugar desde el punto de vista del trabajador; dado que si las secretarias se sienten tomadas en cuenta por la universidad, ya no desde el punto de vista de su rendimiento, sino desde su bienestar personal; se verá reflejado en la comunidad académica conformada por diferentes estamentos como lo son los alumnos, profesores, directivas, administrativos, entre otros, pero que en especial debe resaltarse la comunidad estudiantil, ya que son en primera instancia con los cuales las secretarias tienen contacto.

En este orden de ideas, el presente trabajo de aplicación cobra importancia por la necesidad de idoneidad, tanto en el componente humano, como en el operativo, pues el estrés, considerado en la actualidad como un factor de riesgo psicosocial para los trabajadores, en este caso en las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano; exige su atención inmediata y prolongada en el tiempo. Siendo este un aspecto relevante arrojado por la observación de su desempeño en el cargo y viéndose afectado por múltiples aspectos inherentes a este; razón por la cual queda clara la necesidad de la organización objeto en respaldar y facilitar la aplicación de este constructor académico.

Desde el punto de vista económico, se busca entonces la posibilidad de menos situaciones de incapacidades, dado que si el grado de estrés es muy alto, la salud de las secretarías se verá seriamente comprometida, llegando al nivel de ausentismo en la organización; generando por supuesto pérdidas e inconvenientes para ésta.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

La población directamente beneficiada serán las Secretarías de la Fundación Universitaria María Cano, al seguir las recomendaciones y pautas encontradas en este trabajo de investigación; con el tiempo de su aplicación, verán un cambio circunstancial en la calidad de vida de cada una, al igual que en su demás áreas de vida verán el beneficio, en especial en el área la laboral, que es en este momento el de mayor relevancia.

Son en su totalidad 16; por otro lado la población beneficiada indirectamente será los estudiantes en general, compañeros de trabajo, jefes y directivas de la Universidad.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

8.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es descriptivo ya que intenta exponer un fenómeno y caracterizarlo, por consiguiente se reconoce el nivel de estrés laboral que existe en las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano.

8.2. MÉTODO

El método utilizado es deductivo ya que se pretende reconocer el nivel de estrés laboral en las secretarias mediante instrumentos y va de lo general a lo particular.

8.3. ENFOQUE

El enfoque del trabajo es empírico analítico ya que busca representar una cantidad, ya que es el tipo de estrés el que se quiere reconocer y cuanto porcentaje está expuesto, sin embargo también es susceptible de suministrar interpretaciones

8.4. DISEÑO

El diseño del trabajo es cualitativo - cuantitativo ò mixto, porque los métodos e instrumentos utilizados pueden dar interpretaciones experimentales o no experimentales.

8.5. POBLACIÓN

La población a la cual se realiza la investigación es a las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, por consiguiente el objeto de nuestra investigación trata sobre los tipos de estrés que se pueden manifestar en las secretarias. La población de total de secretarias consta de 16 en la universidad.

8.6. MUESTRA

De la población total de secretarias que laboran en la Fundación Universitaria María Cano y que están expuestas a un ambiente laboral, el cual puede causar estrés, su población total es de 16 secretarias y de la cual 9 tomaremos como muestra y por lo tanto se le realizaran las técnicas de recolección de la información.

8.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La técnica de recolección utilizada, estaba conformada por una encuesta, que mediante un cuestionario, constituyen 9 preguntas las cuales componen cada pregunta un enunciado, que es un síntoma del estrés agudo y estrés agudo episódico, este cuestionario se implementa a la muestra población de secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, y con éste investigar y llegar a conclusiones sobre el objeto de la investigación, que son los niveles o tipos de estrés en las secretarias de la universidad; como lo es el estrés agudo y el estrés agudo episódico.

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

La Fundación Universitaria María Cano en su gestión como institución universitaria, se rigen leyes que contextualizan el objeto de estudio. Teniendo en cuenta el título de investigación éste marco legal se constituye de diferentes leyes que se describen a continuación:

Reconocimiento del estrés laboral como factor de riesgo psicosocial, en las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano en el periodo II del año 2013.

Decreto 614 de 1984.¹⁰ Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

El artículo 2, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes psicosociales derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo; es decir en la Fundación universitaria María Cano conforme a este decreto se deben diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Decreto 1832 de 1994.¹¹ Conforme al objeto de investigación se cita esta normativa: Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° sobre las patologías causadas por estrés en el trabajo, por lo tanto el estrés laboral en las secretarías de la Fundación Universitaria María cano, es una enfermedad que se clasifica en éste decreto, por consiguiente

¹⁰ Decreto 614 de 1984. Tomado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

¹¹ Decreto 1832 de 1994. Tomado de: www.slideshare.net/alexaska/decreto-1832-de-agosto-3-de-1994

conforme al decreto 1832 de 1994 estipulado, se establece la promoción y prevención y estudios epidemiológicos de la enfermedad ya que ésta puede producir estados de ansiedad y depresión, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

Resolución 1401 de 2007. Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales.

Resolución 2646 de 2008.¹² Conforme a esta ley se determina la exigencia de la organización en este caso la universidad (Fundación Universitaria María Cano) sobre la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1562 de 2012.¹³ Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. De acuerdo a la investigación realizada sobre el estrés laboral en las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano, esta ley comprende las bases generales y específicas para proteger, promover, identificar, evaluar, intervenir y monitorear todo lo relacionado con esta patología que es el objeto de esta investigación.

Los aspectos contemplados dentro de este grupo de riesgos, respaldan de algún modo también, aquellos aspectos más relevantes que pueden colocar en riesgo la

¹² Resolución 2646 de 2008. Tomado de: www.slideshare.net/pxndxsux/resolucion-2646-riesgopsicosocial

¹³ Ley 1562 de 2012. Tomado de: www.arsura.com/index.php/leyes-y-normas/1928-ley-1562-de-2012

salud de los trabajadores, en este caso en específico; el de las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano.

Grupo 5: Factores de riesgo psicosociales productores de sobrecarga psíquica. Son todos aquellos factores de riesgo generados por la organización del trabajo o de la sociedad circundante (extralaboral), que pueden producir en los trabajadores tensiones emocionales desagradables, repetitivas y prolongadas.

Ellos son:

- Los turnos rotativos.
- Los turnos nocturnos.
- Las tareas monótonas.
- Las tareas repetitivas.
- Alta concentración.
- Inestabilidad laboral.
- Exceso de actividad psíquica y Responsabilidad.
- Inseguridad laboral y extralaboral.
- Alta decisión.
- Tareas fragmentadas.
- Tareas sin valorar.
- Autoritarismo.
- Procedimiento peligroso.
- Relaciones interpersonales tensas.¹⁴

¹⁴URREGO DÍAZ Wilfredo. Cartilla No 2 Factores de Riesgo Ocupacionales. Diseño técnico – pedagógico, Especialista en salud ocupacional (U de A), Instructor SENA

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

10.1. MARCO TEÓRICO

A principios del siglo XX la gran preocupación para la dirección General de Salud pública eran las enfermedades tales como la influenza, neumonía, difteria, tuberculosis y las infecciones gastrointestinales eran las que en general más ocupaban su atención; pero con el paso del tiempo estas dejaron de serlo siendo un gran avance para la salud pública. Pero estudios posteriores revelaron un problema más complejo y desafiante.

Algunas de las muertes que se presentaban eran a causa de enfermedades psicológicas y conductuales, dando un giro sustancial la atención por parte de las entidades encargadas de la vigilancia y control de factores influyentes en la causalidad de muertes.

En un momento dado se tenía la convicción de los trastornos psicológicos nada o poco nada tenían que ver con los físicos, eran reconocidos como agentes aparte, donde lo uno no tenía nada que ver con lo segundo.

Con el tiempo se ha ido descubriendo que los factores biológicos, psicológicos y sociales, están implicados en la causa y mantenimiento de muchos trastornos y desencadenan enfermedades físicas que afectan la cotidianidad de quien la padece.

Algún ejemplo claro de lo anteriormente descrito, fue el planteado hace algunos años de la influencia del enojo en el aumento del ritmo cardiaco, en donde disminuye la eficiencia del bombeo del corazón en una persona enojada, que en una que se encuentra calmada.

Así mismo se pudo comprobar que personas laboralmente activa y que posteriormente se quedaban sin sus empleos, desarrollaban estrés a causa de la incertidumbre en la parte económica, siendo incluso una causa de la caída de expectativa de vida en ellos y recurriendo en algunos casos al suicidio.

La segunda llamada revolución de en la salud pública, parte entonces del estudio y la preocupación por los factores psicológicos en la calidad de vida de las personas. Desarrollándose dos nuevos estudios llamados la Medicina Conductual y la Psicología de la Salud; la primera dedicada al estudio de conductas en donde la prevención, el diagnóstico y el tratamiento eran su razón de ser, siendo entonces fundamental la implementación de grupos interdisciplinarios que trabajaran en conjunto para el desarrollo de nuevos tratamientos y estrategias preventivas.

La segunda por su parte estudia los factores psicológicos importantes en el fomento y mantenimiento de la salud; analizando también la importancia del mejoramiento de los cuidados de la salud y la formación de una política de salud en la disciplina de la psicología.

Los factores psicológicos y sociales influyen en los problemas de salud de dos formas distintas.

En primer lugar afectan los procesos biológicos básicos que conducen a las dolencias y enfermedades.

Y por otro lado los patrones de conducta arraigados durante mucho tiempo pueden poner a las personas en riesgo de desarrollar ciertos trastornos físicos.

En 1936, en Montreal, un joven científico llamado Hans Selye, observó a un grupo de ratas a las cuales les había inyectado cierto extracto químico, desarrollaron úlceras y otros problemas fisiológicos; incluida una atrofia en el sistema

inmunológico. Otro grupo de ratas por su parte no eran inyectadas con nada y no se veían cambios en su comportamiento. El grupo primero al cual se le inyectaba la solución química, presentaba un considerable deterioro e irritabilidad, dado que su sistema inmunológico cada vez estaba más dañado, produciendo unas reacciones bastantes desfavorables e incluso agresivas en ellas. El joven científico en ese momento empleó un término prestado de la ingeniería “estrés” para determinar el cambio sustancial del comportamiento de los animales.¹⁵

10.1.1. Naturaleza del estrés. El cuerpo atraviesa por varias etapas en respuesta del estrés. La primera fase es un tipo de respuesta de alarma al peligro o a la amenaza; en donde se activan de alguna manera mecanismos de respuestas para poder reponerse del estrés.

La segunda fase es cuando se experimenta por un tiempo prolongado en donde el cuerpo pasa a un estado de cansancio, durante este periodo el cuerpo puede sufrir una especie de daño grave e incluso la muerte.

Las respuestas que el organismo emplea ante desafíos y amenazas oscilan a lo largo de un continuo que va desde la depresión hasta la excitación, pasando por la ansiedad y el estrés; todo esto está subordinado en parte en el sentido de control y la capacidad de afrontamiento que posea cada individuo.

Cuando una persona se encuentra bajo demasiada presión, tal vez se ponga tenso e irritable o el de dolor de cabeza o se le revuelva el estómago. Así es como se experimenta la tensión o estrés. Si algo es realmente amenazador y cree que hay poco que pueda hacerse al respecto, quizá experimente ansiedad.

¹⁵ DURAN, Mark y BARLOW David. Psicopatología Un enfoque integral de la Psicología anormal, México: Editorial Thomson, 2007. P. 264.

La fisiología subyacente a estos estados emocionales es más o menos parecida, en donde se presenta la activación simpática, de neurotransmisores y de neurohormonas específicas al analizar la ansiedad, la depresión y los trastornos físicos relacionados al estrés.

No obstante, los factores psicológicos como lo son el sentido de control y confianza con la que se puede afrontar el estrés o los retos recibe el nombre de autosuficiencia llamada así por Bandura.

La respuesta inmunológica del organismo ante el estrés llega a tal nivel que el sistema inmunológico es el primero en verse afectado.

Un ejemplo claro es el adquirir resfriados con demasiada frecuencia.

Otros estudios por su parte han demostrado que el aspecto social también determina los niveles de estrés, es decir, la cantidad y la calidad de las relaciones interpersonales que tenga una persona ayuda significativamente para disminuir tales niveles.

El sistema inmunológico entonces funciona de la siguiente forma, el identifica los materiales ajenos al cuerpo, llamados antígenos provenientes de bacterias, virus o parásitos.

Este sistema consta entonces de dos partes: la rama humoral y la celular; los glóbulos blancos llamados leucocitos, realizan la mayor parte del trabajo. Los macrófagos (primera línea de defensa que desarrolla en organismo contra una infección) podrán considerarse entre las primeras líneas de defensa del organismo, rodeando a los antígenos identificables y los destruye.

También se comunican con los linfocitos, que se dividen a su vez en dos tipos de células, las B y las T.

Las primeras generan moléculas muy especializadas, llamadas inmunoglobulinas que actúan como anticuerpos, y las cuales se combinan con los antígenos para neutralizarlos.

Las células T actúan como una rama celular del sistema inmunológico, generando unas segundas células T, las cuales son las encargadas de destruir en forma directa a las infecciones virales y desarticula los procesos cancerígenos.

En párrafos anteriores se citaba la posibilidad del mejoramiento de la calidad de vida de las personas que se encuentran expuestas al estrés; pero hace falta de alguna manera hacer referencia de la situación problema y por la cual se realiza el trabajo.

Las secretarias son personas que constantemente pueden verse afectadas en su calidad de vida por esta alteración en su estado de ánimo.

Son las encargadas de un sin número de tareas que requieren de toda su atención y de la mejor disposición a nivel psicológico.

El estrés entra considerado dentro de los riesgos psicosociales del panorama de riesgos de la Universidad, siendo así una cuestión que requiere y se le ha dado atención por parte de los entes encargados.

Es entonces que a raíz de la observación, se ha sentido la necesidad de orientar la investigación hacia esta problemática; no desconociendo su calidad de seres humanos que constantemente se encuentran trabajando bajo presión y de las cuales se esperan resultados.

10.1.2. Tipos de estrés.¹⁶ Existen diferentes tipos de estrés, cada uno tiene diferentes características, síntomas, duración y tratamiento.

Los tipos de estrés son:

- Estrés agudo
- Estrés agudo episódico
- Estrés crónico

10.1.2.1. Estrés agudo:¹⁷ es la forma de estrés más común, éste se manifiesta con las presiones que existen del pasado cercano y las presiones del futuro cercano, este tipo de estrés es estimulante y emocionante para las personas en pequeñas cantidades, pero si es demasiado o exageradamente estresante a corto plazo genera agonía psicológica, dolores de cabeza, malestar estomacal entre otros síntomas. Debido a que el estrés agudo es a corto plazo no alcanza para producir daños importantes asociados al estrés a largo plazo.

Síntomas más comunes:

- Problemas emocional.
- Agonía muscular.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Elevación de la presión sanguínea, ritmo cardiaco acelerado, transpiración de las palmas, migraña dolor en el pecho.

El estrés agudo es muy tratable y manejable.

¹⁶ Tipos de estrés. Tomado de: American psychological association <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

¹⁷ Ibíd.

10.1.2.2. Estrés agudo episódico:¹⁸ cuando el estrés agudo es con frecuencia surge el estrés agudo episódico, esta forma es emerge por la preocupación incesante.

Síntomas más comunes. Sobre agitación prolongada:

- Dolores de cabeza tensos y persistentes
- Migrañas
- Hipertensión
- Dolor en el pecho y enfermedad cardíaca

El estilo de vida y los rasgos de esta personalidad con estrés agudo, no ven nada de malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen, son sumamente resistentes al cambio.

10.1.2.3. Estrés crónico:¹⁹ el estrés crónico desgasta a las personas día a día, daña y enferma a la persona a largo plazo, El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación, lo cual lo lleva en ocasiones a la depresión. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

El estrés crónico hace que la persona que lo padece se olvide de él, en el estrés agudo las personas toman conciencia de inmediato del estrés porque es nuevo; en el estrés crónico se ignora por parte de la persona, ya que es crónico y hace parte de su vida y personalidad, las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven

¹⁸ Ibíd.

¹⁹ Ibíd.

consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.

Consecuencias del estrés agudo:

- Puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco.
- Puede ser la causa de enfermedades cardiovasculares, artritis reumatoide, migraña, calvicie, asma, tic nerviosos, irregularidades en la menstruación, colitis, diabetes y dolores de espalda.

10.1.3. Alternativas terapéuticas para el control del estrés. La psicología proporciona alternativas de tipo terapéutico para el manejo del estrés; no basta con la identificación de este como tal o de las circunstancias que la desencadenan; hace falta entonces la necesidad de proporcionar tratamientos que le provean solución o al menos la disminución del mismo en la vida de cada una de las secretarías de la Fundación Universitaria María Cano; teniendo entonces un referente dentro del legado dejado en la biblioteca y que se encuentre al alcance de todas.

10.1.3.1. Relajación y meditación: en la relajación progresiva muscular propuesta por Edmund Jacobson en 1938, las personas adquieren conciencia plena de cualquier tensión corporal y la contratan al relajar ciertos grupos de músculos.

La respiración juega un papel fundamental en el aprendizaje de la relajación, debe hacerse lenta y regular.

A continuación se describirán varias técnicas en donde la respiración es fundamental.

10.1.3.2. Respiración profunda.

- Tome una manta en donde se sienta cómodo, la columna debe estar recta y las piernas separadas, debe estar acostado, en posición de reposo.
- Explore su cuerpo en busca de signos de tensión.
- Coloque una mano en el tórax y otra en el abdomen.
- Tome aire, lenta y profundamente, por la nariz y hágalo llegar hasta el abdomen levantando la mano que había colocado sobre él.
- Cuando exhale realice un sonido despacio y no muy fuerte de la salida del viento por la boca.
- Continúe con el ejercicio uno 5 a 10 minutos por unas semanas.

10.1.3.3. Eliminación de la tensión con golpes suaves:

- Póngase de pie con las manos a los lados del cuerpo.
- A medida que inhala suavemente, golpee suavemente su tórax con las yemas de los dedos, cambiando continuamente de lugar para que ninguna zona quede sin golpear.
- El ejercicio se debe realizar durante un minuto, las veces que se desee.
- Una variación bastante interesante es hacerlo de la misma manera, pero en la espalda.

10.1.3.4. El molino:

- Póngase de pie y estire los brazos hacia adelante.
- Inhale y mantenga la respiración.
- Haga girar los brazos varias veces en forma de círculo y luego en dirección contraria.
- Respire con fuerza por la boca.
- Práctiquelo cuantas veces lo desee y después de un día en donde se haya sentido tenso.

10.1.3.5. Respiración alternante:

- Siéntese en una posición cómoda.
- Apoye los dedos índice y medio en la frente.
- Cierre su ventana nasal derecha.
- Respire lentamente por la otra fosa nasal.
- Y después viceversa.
- Empiece haciendo 5 ciclos por cada ventana de nariz hasta alcanzar de 10 a 25.

La relajación tiene en general efectos positivos en los dolores de cabeza, la hipertensión y el dolor agudo.

Otro aspecto bastante importante es la forma de concientizarse de los eventos que generan los estados de estrés en la vida diaria. El individuo debe registrar el momento en que se experimenta el estrés, la intensidad del mismo y lo que parece activarlo. Si le es posible debe anotar los síntomas somáticos y los pensamientos que tiene en ese momento.

Luego de que cada individuo se haga consciente de los momentos en los cuales experimenta más tensión, se le enseña la relajación muscular, que consiste en tensar diversos músculos y posteriormente relajarlos de forma lenta, o soltarlos, acompañado por supuesto por una respiración lenta.

Otra técnica que suele ser práctica en el manejo del estrés, es la detención de los pensamientos, en donde se le sugiere al individuo que después del registro de pensamientos que ocurren en el momento de la situación estresante, se sustituya por otro positivo o se recrea mentalmente en situaciones que le generen placer o felicidad, haciendo un cambio de pensamientos que le colaboraran para contener los síntomas.

10.1.3.6. Reforzamiento en cubierta: es una técnica que consiste en lo siguiente:

Describir la conducta de evitación o estresora. Es aquella situación que genera el problema para cada persona. Debe pensar en ella y en las reacciones fisiológicas que le producen; debe escribirla y pensar en una situación que el genere estrés, por ejemplo alguien que le tema a las alturas imaginará que trabaja en un edificio alto y que limpia las ventanas. Empezará a sustituir los pensamientos estresantes y los sustituirá por unos más placenteros.

Puede incluso imaginar que estando en lo más alto del edificio puede hablar con alguien o escuchar música, a modo a ejemplo. Realizará también una lista de reforzadores positivos para que en el momento de imaginar las escenas estresantes se puedan sustituir, por ejemplo que comida le gusta más, que canción le recuerda un momento especial, recordar a una persona con la cual se divierte mucho, etc.

En esta técnica también es muy importante relajarse asegurándose que ninguna parte del cuerpo este tensa, respirando lentamente y permitiendo que el abdomen se llene de aire y exhalando lentamente; a medida que esta relajación ocurre imaginar aquellas situaciones positivas formuladas en la lista o incluso muchas más.

Se puede incluso grabarla y cuando se requiera escucharla para reforzar el pensamiento positivo y poderla escuchar cuando sea necesario.

10.1.3.7. Inventario de experiencias recientes: es una técnica empleada para determinar el grado de estrés por el que se está pasando, consiste en contestar una serie de preguntas en donde se le asignara un valor medio a la experiencia vivida clasificándola en mucho o menos; para tal efecto se podrá acceder a ella en el anexo 1 del trabajo, dando un elemento más para la complementación de las

recomendaciones para el manejo adecuado del estrés. Siendo este de utilidad para quienes puedan acceder a estas.

10.2. MARCO CONCEPTUAL

Estrés: síndrome en donde se combinan tres elementos: el ambiente, los pensamientos negativos y las repuestas físicas; llegando a tal nivel que afecta el normal desenvolvimiento de una persona en su cotidianidad.²⁰

Factor de riesgo: “se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo”.

Riesgo: “se denomina riesgo a la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos”²¹.

Salud: es el logro máximo de bienestar físico, mental y social de la capacidad de funcionamiento.

Salud ocupacional: disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo.²²

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG- SST: desarrollo de etapas basadas en la mejora continua en donde anticipar, reconocer, evaluar y

²⁰ MCKAY, Matthew. Técnicas cognitivas del tratamiento del estrés. 3 ed. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, 1985.p.28.

²¹ Factores de riesgo profesional (2013) Tomado de: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

²² Salud ocupacional. Ley 1562 de 2012. Recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo es lo primordial.

Sistema general de riesgos laborales: conjunto de entidades públicas o privadas, normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de los accidentes y las enfermedades.

Respiración: Actividad por la cual el musculo que separa la cavidad torácica de la cavidad abdominal, colabora para la entrada del aire a los pulmones, siendo así la fase de inspiración. Cuando el musculo está en reposo se expulsa el aire tomado.

Relajación: La relajación muscular progresiva está diseñada para reducir la tensión en los músculos. La meta puede ser reducir la ansiedad y el estrés, los cuales pueden estar relacionados con afecciones como trastornos de pánico, presión arterial alta y depresión. La relajación muscular progresiva también se puede usar simplemente para mejorar la concentración.²³

²³ ¿Que-es-y-para-que-sirve-la-relajación? Recuperado de:
www.elmundoal instante.com/.../¿quees-y-para-que-sirve-la-relajacion-m.

11. RESULTADOS

Para identificar el grado de estrés laboral, al cual están expuestas las secretarias de la FUMC, se implementó una prueba, tipo cuestionario, la cual se puede ver en el Anexo B.

Tomando en cuenta el cuestionario donde se elaboran 9 preguntas, que mide los síntomas del estrés agudo y estrés agudo episódico. Las respuestas encontradas que arroja el cuestionario son:

(Cada pregunta es un síntoma de estrés agudo o estrés episódico)

Las preguntas 1, 3, 6, 8 son los síntomas que conforman el estrés agudo (si responde “sí” a éstas 4 preguntas se diagnostican estrés agudo).

Las preguntas 2, 4, 5, 7, 9 son los síntomas que conforman el estrés agudo episódico (si responde “sí” a estas 4 ó 5 preguntas se diagnostica estrés agudo episódico)

Si responden “Sí” a cada una de las preguntas relacionadas con el ambiente laboral y que les genera estrés. Se diagnostica ya sea estrés agudo o estrés agudo episódico. (Cada pregunta es un síntoma de estrés agudo o estrés episódico)

A continuación se presentan las gráficas correspondientes a cada pregunta y se pueden evidenciar claramente los resultados:

- **Respuestas del cuestionario del estrés laboral**

Lea detenidamente las preguntas y responda (si) o (no):

- Al recibir la llamada de un usuario agitado y agresivo le genera ansiedad e irritabilidad ()

4 secretarias responden “si” y 5 responden “No”

- La responsabilidad que implica su trabajo le produce ritmo cardíaco acelerado, palpitaciones, mareos, dolores de cabeza tensos que persisten en el tiempo al cabo de 3 meses ()

1 secretaria responde “si” y 8 secretarias responden “No”

- La presión que le imprime el trabajo le genera problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos y dolor de espalda ()

3 secretarias responden “si” y 6 secretarias responden “No”

- La carga de trabajo le causa problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable y es persistente en los últimos meses ()

3 secretarias responden “si” y 6 secretarias responden “No”

- Debido al trabajo ha sufrido dolor en la mandíbula, tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos y es persistente en los últimos meses ()

1 secretaria responde “si” y 8 secretarias responden “No”

- El ambiente laboral al que está expuesto le causa irritabilidad, ansiedad, dolores de cabeza tensos, dolor de espalda ()

1 secretaria responde “si” y 8 secretarias responden “No”

- La presión que le imprime el trabajo le genera dolores de cabeza tensos persistentes, dolor de espalda, ansiedad y depresión en los últimos meses ()

3 secretarias responden “si” y 6 secretarias responden “No”

- La demanda de trabajo que le imprime su jefe le causa agonía emocional, enojo o irritabilidad, ansiedad ()

1 secretaria responde “si” y 8 secretarias responden “No”

- La demanda de trabajo que le imprime su jefe le causa agonía emocional y ansiedad y persiste en un periodo de 3 meses ()

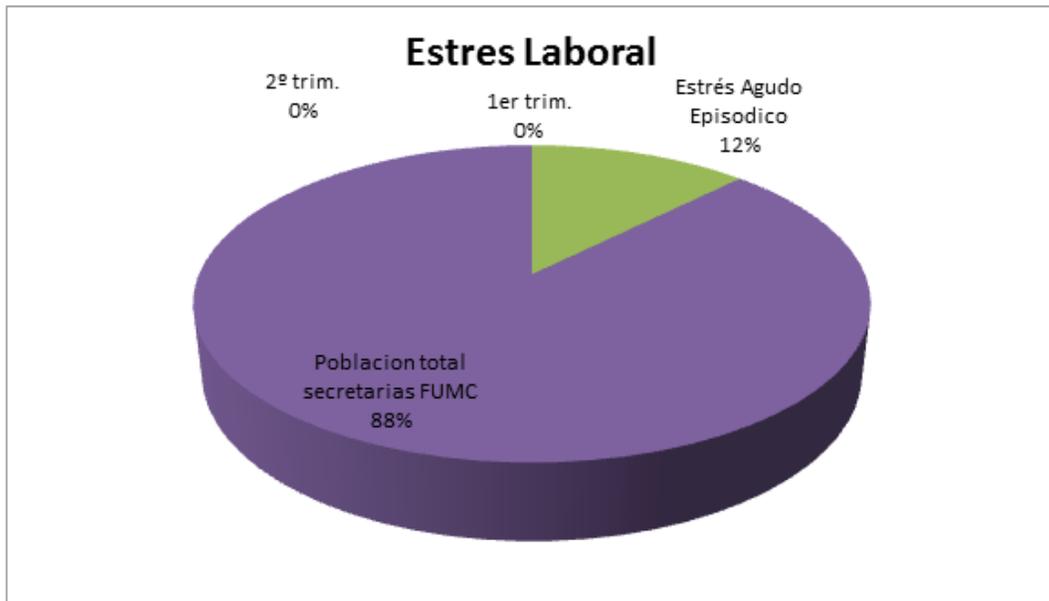
3 respondieron “si” y 6 secretarias responden “No”

Se realizó un cuestionario a 9 secretarias de 16 que conforman la FUMC.

Los resultados arrojan que 2 secretarias padecen estrés agudo episódico y cumplen con todos los criterios.

Por lo tanto el 22% de 9 secretarias encuestadas de la muestra poblacional padecen estrés agudo episódico y el 12.5 % de la población total de secretarias de la FUMC padecen estrés agudo episódico.

Gráfica 1. Resultados de Estrés agudo episódico.



Fuente: Elaboración propia.

Otro análisis que se interpreta es que si bien, algunas secretarías (7 secretarías) no tienen estrés agudo episódico y tampoco estrés agudo, varias cumplen ciertos criterios y es un punto a tener en cuenta.

Una de ellas cumple con dos criterios o síntomas de estrés agudo episódico y estos están en la pregunta 4 y 7, los síntomas son:

- La carga de trabajo genera problemas estomacales e intestinales, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable y que es persistente en los últimos 3 meses.
- La presión que le imprime el trabajo le causa dolores de cabeza tensos persistentes, dolor de espalda, ansiedad y depresión en los últimos 3 meses.

Una de ellas cumple con un criterio o síntoma de estrés agudo episódico y está en la pregunta 9, los síntomas son:

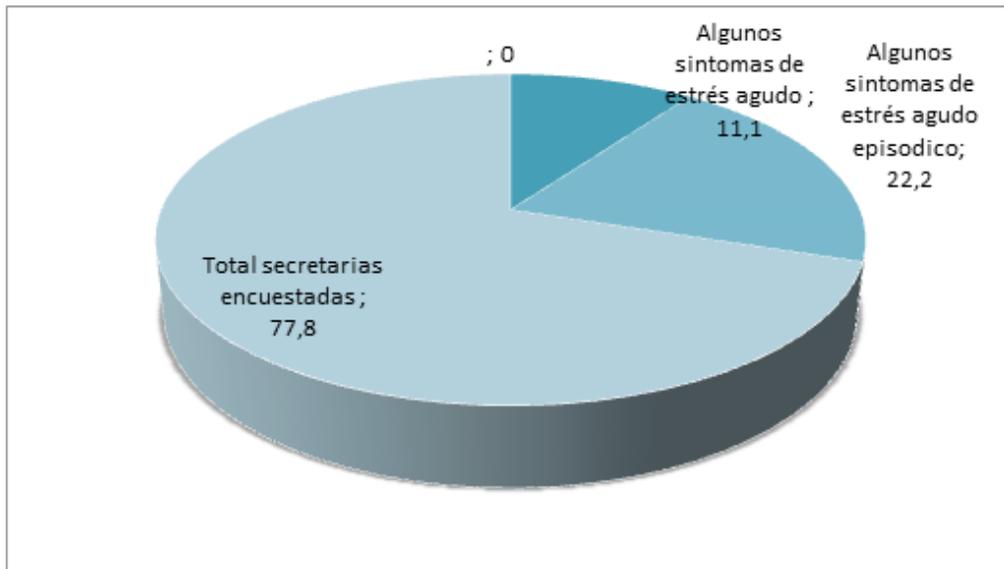
- La demanda de trabajo que le imprime su jefe le causa agonía emocional, ansiedad y es persistente en un periodo de 3 meses.

Una de ellas cumple con dos criterios o síntomas de estrés agudo y están en la pregunta 1 y 3, los síntomas son:

- La llamada de un usuario agitado y agresivo le genera ansiedad e irritabilidad.
- La presión del trabajo causa problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos y dolor de espalda.

Por consiguiente de las 9 secretarias encuestadas el 22,2% padece algunos de los síntomas de estrés agudo episódico y el 11,1% soporta algunos de los síntomas del estrés agudo.

Gráfica 2. Síntomas del estrés agudo y del estrés agudo episódico.

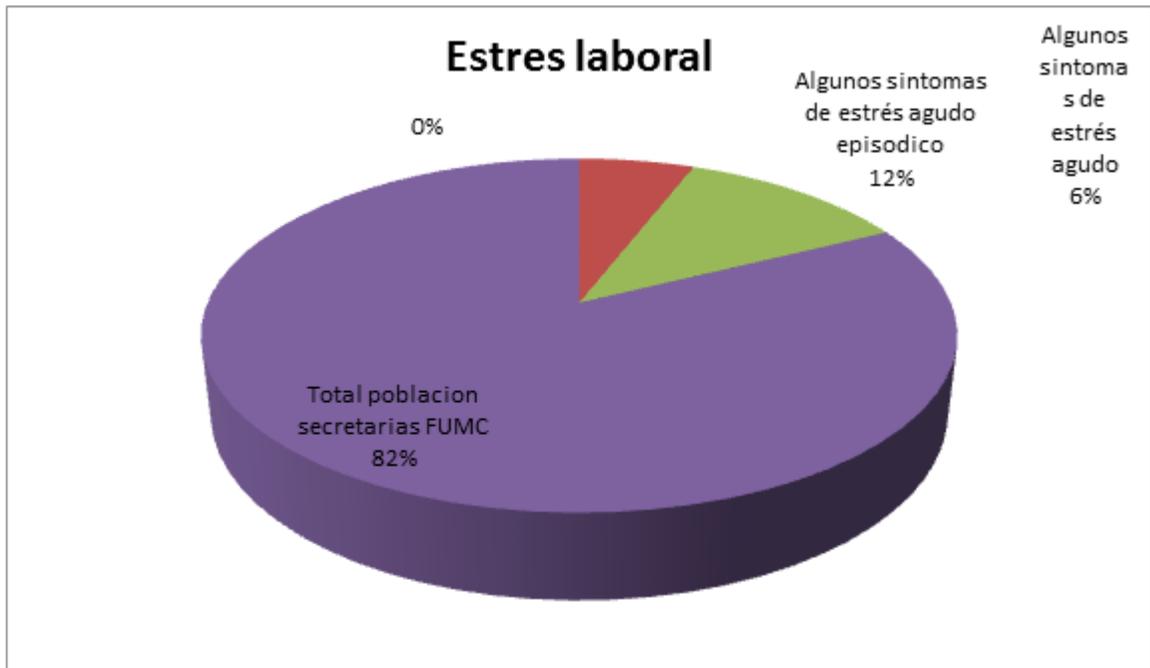


Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto se debe tener en cuenta estos resultados ya que algunas secretarías no cumplen todos los criterios para diagnosticarse estrés agudo episódico o estrés agudo, sin embargo cumplen muchos de los criterios y se debe estar alerta, por lo tanto se sugiere prevenir para evitar que aumente gradualmente.

Este porcentaje está hecho con relación al total de secretarías de la FUMC.

Gráfica 3. Totalidad de la población de secretarías de la FUMC.



Fuente: Elaboración propia.

12. CONCLUSIONES

Durante la realización de las encuestas, la gran mayoría de las secretarias encuestadas mostraron una actitud positiva para realizarlas; el personal que no pudo ser encuestado, fue por las múltiples ocupaciones.

Durante la realización de este tipo de actividades, la Universidad se ha mostrado un poco renuente, pero aun así permitieron la aplicación de la encuesta, dándoles el espacio dentro de su hora laboral.

Se desearía que otros estudiantes continuaran con la investigación propuesta, realizándolo con el personal de servicios generales; siendo este personal también muy vulnerable a desencadenar el estrés; no solo por las actividades que realizan, sino porque en ocasiones suelen realizar algunas demás que no se encuentran estipuladas dentro de su perfil del cargo. Pero se considera de suma importancia que se continúe con las encuestas; lo que le aportará elementos suficientes a las directivas de la Universidad para el mejoramiento del clima organizacional.

Como estudiantes de Psicología, se considera de suma importancia la calidad de vida de los trabajadores de una organización, en este caso de las secretarias de la Universidad. Siendo un aspecto relevante si se desea que la eficacia y la eficiencia de estas sea el óptimo; logrando el mejoramiento considerable de la atención al cliente, a los estudiantes y a la población estudiantil en general.

No solo se trata de identificar el grado de estrés en el que se encuentran las secretarias de la FUMC; sino que dentro del Marco teórico, podrán encontrar algunas técnicas de respiración y relajación; además de una técnica de manejo de pensamientos, que les ayudaran considerablemente después de un tiempo de su práctica. Siendo este el aporte más relevante dentro de la realización de este trabajo.

Se considera que la elaboración de este trabajo contribuye en gran medida en primera instancia a la población objeto de estudio, a la Universidad y a su vez contemplada dentro del SGSST, siendo un factor de riesgo psicosocial al cual se le está prestando una atención especial; la incidencia cualquier organización y el equilibrio personal es el pilar de cualquier realización en la vida de un ser humano.

De acuerdo con las encuestas realizadas se puede llegar a las siguientes conclusiones: El nivel de estrés o tipo de estrés en las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano en el periodo II de 2013, es predominante el estrés agudo episódico, más que el estrés agudo. Si bien es el 12,5% de las secretarias este tipo de estrés es persistente y mucho más intenso que el estrés agudo.

Además, si bien el 22% de las secretarias encuestadas padece estrés agudo episódico, otro 22,2% padece algunos de los síntomas del estrés agudo episódico y 11,1% posee algunos de los síntomas del estrés agudo, por lo tanto con el 33,3% se debe generar estrategias para prevenir que avance los síntomas de esta enfermedad y el 22% de las encuestadas conviene tratar la enfermedad.

13. RECOMENDACIONES

- Diseñar estrategias y pausas activas para prevenir el estrés laboral en las secretarias. En el Anexo C se puede observar algunas de las pausas activas recomendadas para que cada una de ellas.
- La promoción de hábitos saludables en la cotidianidad del ejercicio de las tareas del cargo; harán que mejoren considerablemente los aspectos de estrés presentados en ellas. En el Anexo D encontrarán las recomendaciones para el mejoramiento de la calidad de vida de cada una.
- La intervención por parte del programa de psicología dentro de la Universidad, puede ser un aspecto fundamental y de gran ayuda para ellas. El servicio es gratuito tanto en la IPS como en Universidad, el programa de Psicorientación y charlas dictadas, también son gratuitas; por lo tanto pueden coordinar sus horarios laborales para la asistencia a las diferentes actividades programadas o para emprender una terapia.
- Brindarles a las secretarias de la Fundación Universitaria María Cano, el acceso a la información contenida en el desarrollo de este trabajo de investigación; en el cual se les desea brindar pautas para el tratamiento y prevención del estrés en el ámbito laboral.

BIBLIOGRAFÍA

DAVIS, Martha, et.al (1986), Técnicas de autocontrol emocional, Barcelona: Ediciones Martínez Roca, 215 p.

DURAN, Mark y BARLOW David. (2007) Psicopatología Un enfoque integral de la Psicología anormal, México: Thomson, 582 p.

MCKAY, Matthew, et.al. (1985) Técnicas cognitivas del tratamiento del estrés, Barcelona: Ediciones Martínez Roca, 239 p.

URREGO DÍAZ Wilfredo. Cartilla No 2 Factores de Riesgo Ocupacionales. Diseño técnico – pedagógico, Especialista en salud ocupacional (U de A)

WEBGRAFÍA

Estilos de vida saludable. (2010) Recuperado de: www.slideshare.net/olgalramirez/estilo-de-vida-saludable-4921638. Agosto 30 de 2013. 5:00 p.m.

Factores de riesgo profesional (2013) Recuperado de: <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>. Septiembre 16 de 2013. 8:00 p.m.

Gestión de la calidad en salud (2013) Registro calificado: Programa de especialización en Gestión de la calidad en salud, metodología virtual, Resolución N°. 560 del 5 de febrero de 2008. Recuperado de: www.fumc.edu.co/fumc/hermesoft/portal/home_1/htm/cont.jsp?rec... Septiembre 16 de 2013. 8:00 p.m.

Legislación y Gestión de AT/EP > Colombia. Recuperado de: www.upb.edu.co/pls/portal/.../78AD23269FD843B4E0440003BA8CC50. Octubre 19 de 2013. 10:00 p.m. Septiembre 16 de 2013. 8:00 p.m.

Política de calidad. Recuperado de: <http://www.fumc.edu.co/> Septiembre 10 de 2013. 3:00 p.m.

¿Que-es-y-para-que-sirve-la-relajación? Recuperado de: www.elmundoal instante.com/.../¿que-es-y-para-que-sirve-la-relajacion-m. Noviembre 16 de 2013. 8:00 p.m.

Resolución 652 de 2012 MinTrabajo. Escrito por Prensa USO. Recuperado de:

www.usofrenteobrero.org/index.php?...resolucion-652-de-2012..., Instructor SENA
Septiembre 16 de 2013. 8:00 p.m.

Salud ocupacional. Recuperado de:
Saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm.
Noviembre 10 de 2013. 2:00 p.m.

Salud ocupacional. Ley 1562 de 2012. Recuperado de:
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>.
Octubre 26 de 2013. 1:00 p.m.

ANEXOS

Anexo A. Inventario de experiencias recientes.

INVENTARIO DE EXPERIENCIAS RECIENTES PARTE A.

Instrucciones: lea cuidadosamente cada uno de los cambios que se describen a continuación y piense si se han producido en su vida en el último año. Si es así, una señal en el lugar indicado.

	Ponga una Señal si ha Ocurrido	Valor medio posterior puntaje
1. Ha tenido muchos más o muchos menos Problemas en el trabajo.	-----	-----
2. Ha tenido lugar algún cambio importante En los hábitos de sueño.	-----	-----
3. Ha tenido lugar algún cambio en los hábitos Alimentarios.	-----	-----
4. Ha tenido lugar algún cambio importante en Los hábitos personales.	-----	-----
5. Ha tenido lugar algún cambio importante en La forma habitual de divertirse o tiempo libre	-----	-----
6. Ha tenido lugar algún cambio importante en Las actividades sociales.	-----	-----
7. Ha tenido lugar algún cambio importante en Las actividades religiosas	-----	-----
8. Ha tenido lugar algún cambio importante en En el número de familiares con quien vive.	-----	-----

9. Ha tenido lugar algún cambio importante en
La situación económica. -----
10. Se ha experimentado un cambio importante
Con la pareja. -----
11. Ha tenido problemas sexuales. -----

INVENTARIO DE EXPERIENCIAS RECIENTES PARTE B.

Instrucciones: Señale en el espacio indicado el número de veces que cada uno de los acontecimientos que se describen a continuación le ha sucedido en los últimos dos años.

	Numero De veces	Valor medio	Puntaje Obtenido
12. Lesión o enfermedad grave.	-----	-----	-----
13. Fallecimiento de algún familiar.	-----	-----	-----
14. Fallecimiento de la pareja.	-----	-----	-----
15. Fallecimiento de un amigo.	-----	-----	-----
16. Incorporación a la familia de un Nuevo miembro.	-----	-----	-----
17. Cambio importante en la salud De un familiar.	-----	-----	-----
18. Cambio de residencia.	-----	-----	-----
19. Dificultades legales.	-----	-----	-----
20. Matrimonio.	-----	-----	-----
21. Divorcio.	-----	-----	-----
22. Separación.	-----	-----	-----
23. Algún logro personal importante.	-----	-----	-----
24. Algún hijo(a) ha dejado la casa.	-----	-----	-----
25. Jubilación.	-----	-----	-----

- 26. Cambio en las condiciones del Trabajo. -----
- 27. Cambio en el número de Responsabilidades en el trabajo. -----
- 28. Irritaciones por el trabajo. -----
- 29. Cambios importantes en las Condiciones de vida. -----
- 30. Cambios en el trabajo de la Pareja. -----
- 31. Solicitudes de créditos. -----
- 32. Acabar de pagar un crédito. -----
- 33. Irse de vacaciones. -----
- 34. Cambiar de escuela. -----
- 35. Cambiar de trabajo. -----
- 36. Empezar o terminar estudios. -----
- 37. Reconciliación con la pareja. -----
- 38. Embarazo. -----

Puntuación final obtenida: -----

Puntuación:

A continuación se da una lista con los valores medios asignados a cada acontecimiento. Escriba en el lugar indicado el valor correspondiente a cada uno de los que haya señalado. En los ítems de la parte B, multiplique el valor medio por el número de veces que el acontecimiento que se describe le haya ocurrido, y anote el resultado en la columna "Puntuación obtenida".

Para lograr la puntuación final, sume los valores medios de la parte A al total de la parte B y, de este modo, obtendrá su puntuación final.

Acontecimiento	Valor medio
1	23
2	16

3	15
4	24
5	19
6	18
7	19
8	15
9	38
10.....	29
11.....	35
12.....	39
13.....	53
14.....	63
15.....	100
16.....	37
17.....	39
18.....	44
19.....	20
20.....	63
21.....	11
22.....	39
23.....	50
24.....	73
25.....	65
26.....	28
27.....	29
28.....	45
29.....	20
30.....	29
31.....	47
32.....	25

33.....	26
34.....	31
35.....	17
36.....	30
37.....	13
38.....	20

Cuantos cambios haya registrado, mayor es su probabilidad de enfermar. De aquellas personas con una puntuación de 300 en el último año, por lo menos un 80% caerá enferma en un futuro próximo. Sobre el 50% de aquellos con una puntuación entre 150 y 299 enfermarán en el mismo periodo de tiempo, y solo el 30% de los que hayan alcanzado una puntuación inferior a 150 tiene probabilidad de caer enfermo. Por tanto, cuanto más alta haya sido su puntuación, mayor será el esfuerzo que tendrá que realizar para conservar su salud.

El estrés tiene carácter acumulativo, por tanto, es posible que hechos que ocurrieron hace dos años estén afectando en este momento. Si cree que este puede ser su caso, repita el test pensando en los cambios ocurridos hace dos años y compare luego las puntuaciones que obtenga.²⁴

²⁴ DAVIS, Martha, et.al. Técnicas de autocontrol emocional. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, 1986. p. 9.

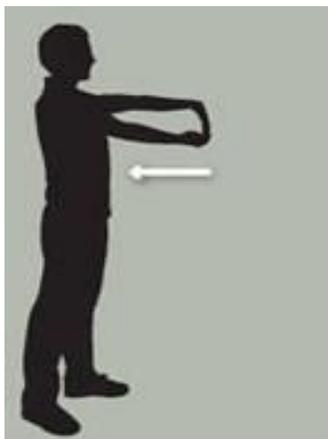
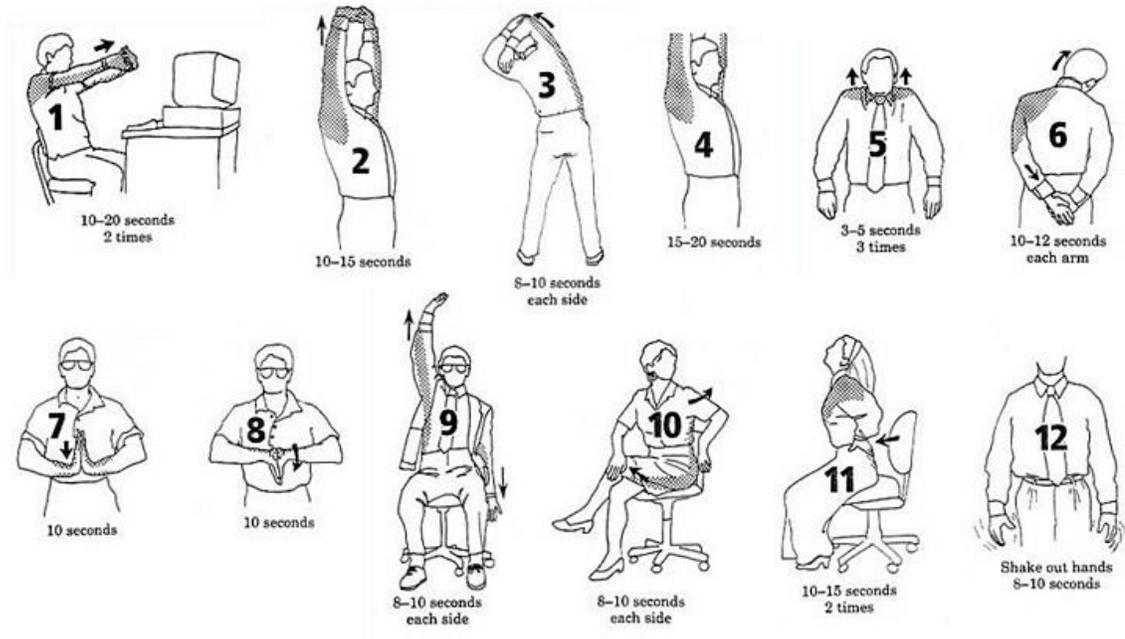
Anexo B. Respuestas de la encuesta.

Lea detenidamente las preguntas y responda (si) o (no):

1. Al recibir la llamada de un usuario agitado y agresivo le genera ansiedad e irritabilidad (si)
2. La responsabilidad que implica su trabajo le produce ritmo cardíaco acelerado, palpitaciones, mareos, dolores de cabeza tensos que persisten en el tiempo al cabo de 3 meses (si)
3. La presión que le imprime el trabajo le genera problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos y dolor de espalda (si)
4. La carga de trabajo le causa problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable y es persistente en los últimos meses (si)
5. Debido al trabajo ha sufrido dolor en la mandíbula, tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos y es persistente en los últimos meses (si)
6. El ambiente laboral al que está expuesto le causa irritabilidad, ansiedad, dolores de cabeza tensos, dolor de espalda (si)
7. La presión que le imprime el trabajo le genera dolores de cabeza tensos persistentes, dolor de espalda, ansiedad y depresión en los últimos meses (si)
8. La demanda de trabajo que le imprime su jefe le causa agonía emocional, enojo o irritabilidad, ansiedad (si)

9. La demanda de trabajo que le imprime su jefe le causa agonía emocional y ansiedad y persiste en un periodo de 3 meses (si)

Anexo C. Pausas activas recomendadas para las secretarias de la FUMC.



Tomar un brazo hacia adelante con la palma de la mano hacia arriba. Empujar los dedos hacia arriba con la otra mano.



Sujetar con una mano el respaldo y llevar el talón hacia la cola. Se puede usar una silla de apoyo para mantener el equilibrio.



Tomar la cabeza con una mano e inclinar y estirar lentamente el cuello en esa dirección. Repetir hacia el otro lado.

Fuente:

<https://www.google.com.co/search?q=graficas+de+pausa+activas+para+secretarias&biw=1366&bih=615&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=ENapUpGaEYOSkQfb1YCoBw&ved=0CDUQsAQ>

Anexo D. Hábitos saludables.

- Higiene persona diario.
- Alimentación adecuada a las horas establecidas.
- Realizar ejercicios frecuentemente.
- Mantener el sitio de trabajo limpio y ordenado, para que el ambiente sea más agradable.
- Asistir periódicamente al médico.
- Evitar el consumo de alcohol y cigarrillo.
- Adoptar posiciones adecuadas dentro de la oficina.
- Tratar de controlar las emociones y los pensamientos.
- Disfrutar de las horas de descanso o almuerzo, sin pensar en las actividades del trabajo.
- Delegar funciones a personas de confianza en la oficina.
- En lo posible tener un adecuado manejo de la actividad sexual.
- Emplear las escaleras.
- No utilizar el carro para distancias cortas.²⁵

²⁵ Hábitos de vida saludable. (2010) Recuperado de: www.slideshare.net/olgalramirez/estilo-de-vida-saludable-4921638