

Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización¹

Jairo Daniel Valencia Maya

Diana Sofía Enríquez Chamorro

Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana



Fuente: Freepik.com

Resumen

El presente estudio muestra el impacto que tiene el estrés laboral sobre el colaborador de una organización y en la misma, de ahí la importancia del manejo de algunas estrategias de intervención para su mitigación. El estudio se realizó con 73 administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto. Se abordaron los temas a través de un paradigma mixto de la investigación, por cuanto se comprendieron desde un enfoque cuantitativo y cualitativo. Los resultados revelaron que el 33 % y el 25 % de la población presentaban niveles

muy altos y altos de estrés. En cuanto a estrategias de intervención para la prevención, se denotó gran sentido de pertenencia con respecto a las campañas de sensibilización y la operativización del programa de pausas activas. Se concluyó que la organización requiere de intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico en casos con altos niveles de estrés; observación y acciones preventivas en casos de estrés bajo, a fin de evitar efectos perjudiciales de la salud en un futuro.

Palabras clave: bienestar laboral, estrés laboral, prevención, sensibilización, trabajadores.

¹ Artículo Resultado de Práctica. Hace parte del proyecto de práctica profesional titulado: *Construyendo bienestar para la vida en los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia Campus Pasto*, desarrollado desde el 3 de agosto de 2018 hasta 30 de mayo de 2019 en Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

Introducción

“Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajen” (Leka, Griffiths y Cox, 2004, p. 1). En este sentido, es innegable la vulneración en la que encuentran los colaboradores de cualquier organización, de ahí la importancia de identificar el nivel de estrés laboral presentado en el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto, y la necesidad de poner en marcha estrategias de intervención que permitan mitigar los altos niveles de estrés laboral y mantenerlos en niveles muy bajos.

Dicho lo anterior, es preciso mencionar que, a nivel mundial, el estrés es uno de los principales problemas a los cuales las organizaciones y los empleados se enfrentan, pues se da en casi el 35 % de los trabajadores, porcentaje que está directamente relacionado con el 50 y 60 % de las bajas laborales (Posada, 2011).

Según estudios realizados por la Unión Europea (2002), el estrés laboral es el segundo problema de salud más común, además, la cantidad de empleados afectados por el estrés día a día aumenta de forma exponencial. En el año 2010, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportó 1,1 millones de enfermedades y accidentes de trabajo, siendo el estrés la causa principal. De igual manera, se señala que 44 de 85 demandas laborales se dan por la presencia de estrés.

Haciendo énfasis en lo anterior, se destaca que el presente estudio abordó el estrés laboral y algunas estrategias de intervención desde un paradigma mixto de la investigación, puesto que se comprendieron procesos desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, que a su vez permitió la integración de hallazgos.

Cabe señalar que, el estudio evidenció una cantidad considerable del personal administrativo con altos niveles de estrés y otros se encuentran, en menor proporción, en un nivel bajo. Por lo tanto, el estudio se adentró en un análisis de resultados mucho más en detalle, lo cual permitió recabar información, establecer conexiones, integrar la información, lo cual condujo a una interpretación y comprensión de aspectos relacionados con los temas centrales de estudio, para posteriormente ser sometidos a una discusión conjunta.

Finalmente, se planteó algunas conclusiones que apuntaron principalmente hacia el nivel de estrés encontrado en el personal administrativo, las posibles condiciones laborales que dan origen a la aparición del estrés, y la necesidad de intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica para los casos con un nivel alto de estrés, como también la ejecución de acciones encaminadas a la prevención de la enfermedad y promoción de la salud.

Metodología

El presente estudio se realizó mediante el paradigma mixto, con un diseño concurrente, puesto que se vieron mezclados un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos, que implicaron la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos y aplicar estrategias de intervención, lo cual permitió establecer la integración de hallazgos y discusión conjunta, haciendo inferencias, conexiones y conclusiones, producto de ambos métodos, de esta manera, se logró un mayor entendimiento del fenómeno a partir del trabajo realizado por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Se conjugó un enfoque empírico-analítico, pues se partió desde el método científico para abordar el estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia, el cual fue observable, medible y cuantificable; esto permitió la recolección de información para luego ser analizada y sometida a una fase de discusión (Gutiérrez, 2014).

La población escogida estuvo constituida por el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto. En este sentido, la muestra estuvo comprendida por el universo total, es decir, 100 sujetos.

Ahora bien, para identificar el nivel de estrés en dicho personal, se empleó el cuestionario para la evaluación del estrés, 3.^a versión, conformado por 31 ítems, a través de los cuales se identificó síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.

Resultados

Descripción general del método de análisis

Para la identificación del nivel de estrés en el personal administrativo se empleó el cuestionario para la evaluación del estrés en su 3.^a versión, propuesto por Villalobos (2010). El cuestionario fue publicado por el

Ministerio de la Protección Social en el año 2010 como parte de la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*, el cual fue diseñado y validado para Colombia por Villalobos.

El objetivo del instrumento se concentra en “identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 369), asimismo, busca identificar el nivel total de estrés que experimenta la persona que lo tiene. La prueba consta de 31 ítems que evalúan diferentes aspectos, se dividen de la siguiente manera: 8 ítems evalúan los posibles síntomas fisiológicos, 4 evalúan síntomas de comportamiento social, 10 evalúan los síntomas intelectuales y laborales, y, por último, 9 evalúan síntomas psicoemocionales; la suma de los subtotales correspondientes a cada uno de los síntomas da como resultado el total del nivel de estrés.

Una vez comprendido el instrumento, se realizó la aplicación del mismo al personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia, en el que se logró la participación de 73 colaboradores de las diferentes dependencias. Después de recolectar la información, se ejecutó el vaciado de la misma en el programa Microsoft Excel asignando un valor numérico a cada sujeto y a las variables de estudio; tras organizar la información, se hizo la calificación de los ítems, la obtención del puntaje bruto total, la transformación del puntaje bruto total, la comparación del puntaje transformado con las tablas de baremos, de esta manera se logró la interpretación del nivel de estrés.

Procesamiento de la información

Realizado el análisis estadístico de la información se logró identificar los siguientes datos:

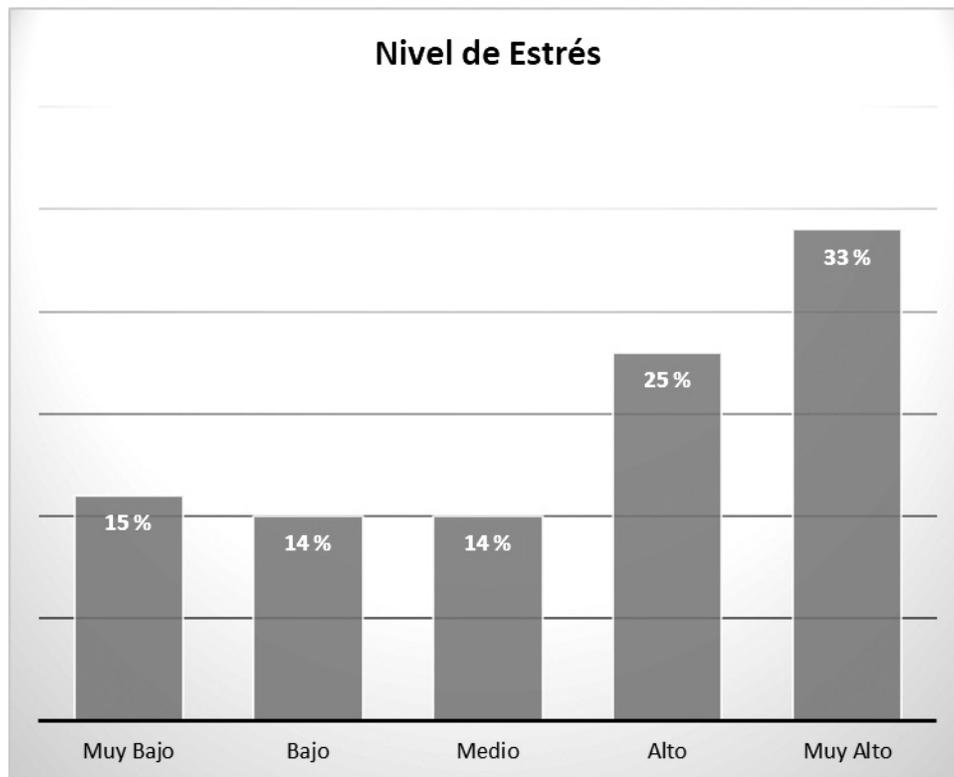


Figura 1. Nivel de estrés.

La Figura 1 revela el nivel de estrés en el que se encuentra el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pasto. En este sentido, se identificó que el 33 % de los colaboradores, que corresponde exactamente a 24 sujetos, se encuentra en un nivel muy alto de estrés. De acuerdo con Villalobos (2010), ostentar un alto nivel es indicativo de una

respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, se hace necesario mencionar la identificación de los factores de riesgo intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

De la misma manera, la Figura 1 muestra que el 25 % de los administrativos, comprendido por 18 sujetos, se encuentran en un nivel alto de estrés, lo cual indica que, así como en el nivel anterior, se hace necesario una intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico. También, se identificó que el 14 % de la muestra tiene un nivel medio, que corresponde a 10 administrativos. Esto indica una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos “ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 87). Del mismo modo, un 14 %, que corresponde a 10 administrativos, se encuentra en un nivel bajo de estrés, lo que indica que la frecuencia de síntomas de estrés es baja, y por tanto es escasa la afectación del estado general de la salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas (Ministerio de la Protección Social, 2010). Finalmente, un 15 %, que contempla a 11 sujetos, se encuentra el nivel muy bajo de estrés, de acuerdo con el Ministerio de Protección Social (2010), existe ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara, que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Ahora bien, después de obtener los resultados cuantitativos, es necesario mencionar los resultados de las actividades de intervención, encaminadas a la promoción de principios de autocuidado y a la promoción de la salud, con el fin de mejorar la calidad de vida del personal administrativo y así poder mitigar la aparición de la enfermedad, que, para este caso en particular, se identificó el estrés laboral como uno de las principales causas de malestar.

Estrategias de intervención

Inicialmente, a raíz de la evaluación de estrés y la identificación del nivel en cada uno de los síntomas, se logró reconocer que los factores protectores que percibían los administrativos les permitían responder de manera eficiente frente a las demandas laborales. Así, se identificó que el factor protector predominante en esta población fue el componente psicoemocional con un 95 % de frecuencia, mientras que el menos habitual fue el factor intelectual con un 53 %, seguido del fisiológico con un 60 % de periodicidad.

De igual manera, se logró identificar los factores protectores que tiene esta población y se estableció un

informe por cada sujeto; se llevó a cabo una sensibilización de estos factores protectores, mediante la cual se logró la explicación de cada factor protector, la implicación que tiene cada factor protector, la manera de reconocerlo en el contexto y, además, cómo poder implementar dichos factores protectores, de tal modo que fuera beneficioso para su vida.

Por otro lado, se destaca el buen acogimiento de la sensibilización por parte de los administrativos y la satisfacción por el informe entregado. Cabe la pena destacar que en esta actividad se logró el 73 % de participación del total del personal administrativo.

Así mismo, se realizaron campañas cuyo objetivo fue lograr la sensibilización frente a los conceptos de autocuidado y promoción de la salud. En este sentido, se trató temas relacionados con los hábitos saludables del sueño y sus beneficios, hábitos nutricionales saludables, tips para la felicidad, capacitación sobre estrés y síndrome de burnout, organización entre metas y logros mediante la creación de una agenda ideal, que les permita generar mayor orden a las tareas designadas por parte de la institución. De igual manera, se logró realizar una sensibilización frente al desarrollo de la formación de estilos de vida saludables, que incluían el ejercicio de pausas activas. Cabe resaltar que se logró un porcentaje de participación del 92 % de administrativos, lo cual evidencia un gran impacto de acogida, colaboración y puesta en escena de esta sensibilización, que genera una actitud positiva frente a sus actividades laborales.

Del mismo modo, se logró identificar fortalezas y virtudes de cada administrativo, lo cual permitió reconocer cuáles eran esas fortalezas y virtudes que prevalecen en cada uno y que pueden contribuir a mejorar la calidad de vida laboral, aquí se logró la participación del 85 % de la población.

Por último, en aras de aportar en mayor medida a la reducción de estrés, que genera una fatiga física y mental, y además prevenir la aparición de desordenes osteomusculares, fue posible operativizar un programa de pausas activas, el cual contribuye a mejorar su bienestar laboral y, por ende, su calidad de vida. En consecuencia, se realizó una cartilla teórico-práctica, en la cual se expusieron aspectos relacionados a las pausas activas, dando a conocer su origen, qué son las pausas activas, por qué hacer pausas activas, cuándo realizar pausas activas y los beneficios de realizarlas. De igual manera, se expusieron algunos ejercicios de movilidad articular y

Discusión

algunos ejercicios de gimnasia cerebral, que se pueden poner en práctica durante tiempos de descanso en la jornada laboral. Dicha cartilla es compartida con cada uno de los administrativos de la universidad.

Adicional a ello, se realizaron encuentros en los que se ejecutaron algunas técnicas de pausas activas de orden físico y mental, entre ellas se puede destacar: calistenia, cuyo objetivo apuntaba a promover hábitos de calentamiento y estiramiento muscular del cuerpo con el fin de evitar enfermedades osteomusculares en los trabajadores para largas jornadas de trabajo; actividades de relajación muscular y movilidad articular; actividades psicomotrices; actividades mentales y actividades recreativas, con el fin de estimular las destrezas motrices y cognitivas, y mitigar la fatiga física y mental producto de la jornada laboral. El objetivo de estas actividades fue ayudar a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el lugar de trabajo, éstas actividades tuvieron una duración máxima de 10 minutos por encuentro en cada una de las dependencias.

Lo anterior fue fructífero tanto para el personal administrativo como para los practicantes, ya que la colaboración y participación de los administrativos en los espacios de pausas activas fue significativo, la acogida en los diferentes espacios fue excelente, con gusto y trabajo satisfactorio. Vale la pena mencionar que fue exitoso el número de encuentros realizados y el número del personal que participó. Se destaca que se pudo realizar el 77 % de encuentros programados durante el primer semestre del año 2019 y se contó con la participación del 92 % de participación de administrativos.

Para finalizar, cabe resaltar los principales logros alcanzados a través de la implementación de estas estrategias. La primera de ellas, fue lograr la sensibilización frente a la temática de estrés y el inicio e impulso de una cultura de atención a la salud mental; el reconocimiento de factores protectores dentro de la organización, de modo que pudieran identificarlos, aprovecharlos y mejorar su calidad de vida; el conocimiento de las condiciones laborales generadoras de estrés, a fin de lograr darles un manejo adecuado; la adquisición de la iniciativa por el desarrollo de una agenda ideal, que les permitiera dar mayor orden a las tareas y funciones designadas; la identificación de fortalezas y virtudes, que les permitirían adoptar una perspectiva más amplia respecto a sus condiciones para lograr un desarrollo óptimo; por último, se destaca la disposición y el desarrollo de la autonomía para el fomento de pausas activas como alternativa para la reducción y mitigación del estrés.

Según Román (como se citó en Moreno, 2012) “el estrés es un problema global y creciente que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores” (p. 41); para Karasek (como se citó en Rocha, 2010), el estrés laboral puede definirse como el resultado de la interacción que tiene el colaborador con las condiciones de trabajo. Por otro lado, Leka, Griffiths y Cox (2004) mencionan que el estrés laboral se presenta cuando las exigencias que se requieren dentro de la organización, exceden las capacidades, recursos, conocimientos y habilidades del trabajador para poder sobrellevar dichas exigencias. Lo anterior conlleva a que las personas empiecen a experimentar cambio en su salud, tanto física como mental, por lo tanto, es importante conocer el nivel de estrés que manejan los colaboradores dentro de una empresa.

En este sentido, es importante tener presente el nivel de estrés en el que se encuentra el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto. Se destaca que el 58 % de los colaboradores presentan los más altos niveles de estrés; de acuerdo a Villalobos (2010), encontrarse en estos niveles es indicativo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, se hace necesario mencionar la identificación de los factores de riesgo intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Estos resultados pueden ser comparados con los obtenidos en el estudio de González et al. (2013), los cuales refieren que en la población de conductores se presenta estrés elevado con un porcentaje de 19 %. De igual manera, en el estudio realizado por Enríquez y Mayoral (2012), se encuentra que el 46 % de la población estudiada presenta un nivel muy alto de estrés y el 32 % tiene un nivel alto; de acuerdo a estos autores, altos niveles de estrés son generados por las condiciones internas de la empresa, en relación con el tiempo para realizar las actividades y el descanso que se brinda durante la jornada laboral.

En concordancia con lo anterior, Arias (2012) sostiene que los trabajadores que presentan niveles altos de estrés experimentan una crisis de vida que debe considerarse, pues los trabajadores al percibir situaciones estresantes dentro de la organización y en especial dentro de su área de trabajo van a empezar a desarrollar cambios en el hábito

de sueño o en su alimentación, siendo esto sintomatología propia del estrés, incluso si los niveles de estrés que están presentando los trabajadores son excesivamente altos, las consecuencias tendrían un componente psicossomático. Así, Karasek y Theorell (como se citó en Rocha, 2010) exponen que el estrés laboral en los trabajadores puede generar diferentes dolores corporales, como tensión, dolor, alteraciones gastrointestinales, trastornos cardíacos, insomnio, debilidad y mal funcionamiento de las capacidades cognitivas. Considerando lo anterior, se debe resaltar que los trabajadores que pertenecen al grupo de estudio, pueden presentar estos síntomas, asociados a sus elevados niveles de estrés.

Por otro lado, Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (como se citó en Villarreal, Quesada y Rodríguez, 2016) mencionan que si la respuesta de estrés que genera el trabajador es excesiva, la persona empezará a presentar diferentes síntomas relacionados con esta problemática, afectando directamente la salud del trabajador a nivel fisiológico (aceleración de los latidos del corazón, sudor, dificultades respiratorias, tensión muscular y desordenes gastrointestinales), psicoemocional (ansiedad, soledad, irritabilidad, depresión, baja autoestima), intelectual (sentimientos de sobrecarga de trabajo, frustración dificultad para concentrarse y tomar decisiones), y de comportamiento (dificultad en las relaciones familiares, dificultad para iniciar actividades, aislamiento o desinterés).

Gracias a los resultados obtenidos de la evaluación de estrés, se logró identificar que el 14 % de los colaboradores indican tener una respuesta de estrés intermedia, sin embargo, aun así, muestran con frecuencia diferentes síntomas críticos. En este sentido, lo expuesto anteriormente se vincula con el estudio realizado por Patiño y Alvarán (2016), quienes evidencian que precisamente un 14 % de los trabajadores perciben las condiciones intralaborales como un nivel de estrés medio, haciendo referencia a que ellos tienen la capacidad de manejar algunas cuestiones en cuanto al dominio de aspectos propios: psicológicos, sociales e intralaborales; en este punto es importante tener en cuenta que, aunque se presente un estrés medio en los trabajadores, los síntomas necesitan una observación, con el fin de prevenir problemas graves de salud en un futuro.

Por otra parte, el 29 % del personal administrativo de la Universidad Cooperativa campus Pasto presenta bajos niveles de estrés, lo cual confirma baja frecuencia de síntomas de estrés, generando de este modo escasa afectación en problemas perjudiciales de salud. Lo

anterior se puede contrastar con el estudio realizado por Patiño y Alvarán (2016), donde se encuentra que el 25 % de las personas con quienes se realizó la investigación presentan bajos y muy bajos niveles de estrés. De acuerdo a los autores, los bajos niveles de estrés en los colaboradores pueden presentarse porque estos realizan un análisis del ambiente en donde permanecen, presentando dominio de las demandas de trabajo que pueden generarles estrés. Sin embargo, mencionan que cuando se manifiesta este nivel es importante efectuar programas de prevención, con el fin de mantener una baja frecuencia de los síntomas, además mencionan que, uno de los factores que se puede considerar como protector o de riesgo de presentar estrés laboral es el tipo de relación que se establece entre el colaborador y sus jefes y/o la relación que existe entre pares.

Por otro lado, Seligman (2005, como se citó en Contreras y Esguerra, 2006) define:

La psicología positiva como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología. (p. 313).

Así mismo, Sheldon y King (como se citó en Contreras y Esguerra, 2006) definen a “la psicología positiva como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades” (p. 313).

De igual manera, Gable y Haidt (como se citó en Contreras y Esguerra, 2006) mencionan que:

El propósito de la psicología positiva ha sido contribuir al estudio de las condiciones y procesos relacionados con el desarrollo óptimo de los individuos (...). Uno de los objetivos de la psicología positiva es cambiar el marco de intervención hacia el desarrollo de estrategias terapéuticas que favorezcan la experiencia emocional positiva, lo cual está orientado hacia la prevención y tratamiento de los problemas derivados o exacerbados por la presencia de emociones negativas como la ansiedad, la depresión, la agresión y el estrés, entre otros. (p. 315).

Por lo tanto, se llevó a cabo algunas estrategias de intervención para lograr reducir los altos niveles de estrés y/o mantenerlos en niveles bajos, y con ello mejorar la calidad de vida del personal administrativo.

Conclusiones

En la investigación desarrollada por Guerra (2016), cuyo objetivo fue prevenir el estrés laboral en asesores comerciales, se logró sensibilizar a la población de estudio en relación al fenómeno de estrés laboral y estilos de vida saludable, además de implementar estrategias de afrontamiento para la prevención de estrés en el que se encuentran algunas técnicas a nivel físico y mental, lo cual dejó como resultado sensaciones positivas respecto al manejo y autonomía de estilos de vida saludable para reducir altos niveles de estrés.

Si se contrasta dichas intervenciones y resultados con los presentados en este estudio, se puede apreciar que la intervención y el impacto causado es muy similar, esto lleva a considerar que, si bien el estrés laboral es un fenómeno universal presente en cualquier contexto y cualquier individuo, también es preciso mencionar que son diversas las estrategias implementadas para mitigar el estrés laboral y que sin lugar a dudas estas presentan una influencia positiva muy fuerte sobre este fenómeno. De este modo, Guerra (2016) destaca que el estrés laboral es un fenómeno al que la mayoría de individuos se encuentran expuestos, sin importar el contexto que los rodee. Por lo tanto, se precisa que la manera más eficiente para contrarrestar este tipo de estrés es poniendo en práctica diferentes estrategias de intervención, solo así se puede generar alternativas que permitan ser menos susceptibles a verse afectadas por el estrés laboral.

De igual manera, el Ministerio de Salud (2017), dentro de las estrategias que propone para el manejo adecuado del estrés laboral se encuentra la implementación de una agenda ideal o realista, misma que fue trabajada como estrategia interventiva, que orientó a cómo crear una agenda que permitiera llevar un orden semanal y mensual de metas o tareas por cumplir, dependiendo de las funciones desempeñadas.

Por último, vale la pena mencionar lo expuesto por Fernández (2012), quien destaca que:

El control de estrés y su concepto hacen referencia a las diferentes estrategias de prevención y/o intervención de las consecuencias negativas derivadas de la experiencia de estrés. En una doble vertiente el control del estrés se aborda a través de la prevención, con una serie de medidas encaminadas a eliminar los factores desencadenantes o a intentar que dichos factores desencadenantes dejen de operar en dicho sentido. En un segundo lugar, las estrategias de intervención se dirigen a disminuir los efectos negativos que el estrés puede ocasionar. Ya que los efectos del estrés se dejan de sentir en las personas y en las organizaciones debe abordarse el control del estrés desde dos niveles de actuación, un nivel personal y un nivel organizacional. (s.p.).

Se logró identificar que el personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Pasto presenta los más altos niveles de estrés laboral, cifra que sobrepasa la mitad de la población trabajada, es decir, de los 73 sujetos, 42 se encuentran en niveles altos de estrés, esto permite concluir que las exigencias que se requieren dentro de la organización exceden las capacidades, recursos y habilidades para responder de manera eficiente ante las demandas laborales sugeridas.

Se observa que la organización requiere de una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico en aquellos casos en el que los niveles de estrés son altos, dado que están perjudicando la salud física y mental de los colaboradores. Así mismo, se destaca que para aquellos casos en los que el nivel de estrés es bajo o intermedio se debe llevar a cabo acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de los síntomas y evitar efectos perjudiciales en la salud en un futuro.

El estudio comparte afinidad con otros proyectos, en los cuales se evidencia que la presencia de altos niveles de estrés laboral obedece a condiciones internas de la organización, en relación con el tiempo para realizar las actividades designadas, distribución de las mismas y tiempos de descanso brindados durante la jornada laboral.

Todas aquellas estrategias de intervención encaminadas a prevenir el estrés laboral y promover hábitos de vida saludable en la clase trabajadora generan un impacto positivo, debido a que le brinda al sujeto herramientas necesarias para enfrentar las exigencias y demandas laborales, resultando ser beneficioso tanto para la organización como para el individuo, puesto que contribuyen a mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo.

Se pudo identificar algunos rasgos positivos individuales asociados con las fortalezas y virtudes de cada administrativo, permitiendo contribuir en la adopción de una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus condiciones, motivaciones y procesos relacionados con el desarrollo óptimo de estos individuos.

Referencias

Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista cubana de salud pública*, 38(4), 525-535.

- Contreras, F. y Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2(2), 311-319.
- Enríquez, A. y Mayoral, M. (2012). Estrés, factores psicosociales y afrontamiento, en docentes universitarios de psicología. Cesmag. Recuperado de <https://prezi.com/17bczxnxttx/estres-factores-psicosociales-y-afrontamiento-en-docentes-universitarios-de-psicologia/>
- Fernández, J. (2012). Estrategias de Prevención e Intervención en el Estrés Laboral. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/259910900_Estrategias_de_prevencion_e_intervencion_en_el_estres_laboral
- González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R. y Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa psicológica*, 10(1), 85-90.
- Guerra, J. (2016). *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>
- Gutiérrez, M. (2014). Los enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen. Investigación cualitativa aplicada a la ciencia política [Diapositivas]. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/blogs/mlgutierrez/files/Enfoques-y-estrategias-de-investigacion4.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). México: McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria* (tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/11423/1/4.pdf>
- Patiño, Y. y Alvarán, E. (2016). *Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención*. Universidad de Manizales (trabajo de especialización). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2871/%28Pati%C3%B1o-Yarmely-2016.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73.
- Rocha, G. (2010). *Factores sociodemográficos y laborales relacionados con estrés y factores de riesgo psicosocial de Empopasto S.A.E.S.P.* (tesis de pregrado). Universidad de Nariño, Pasto, Colombia.
- Villalobos, G. (27 de julio de 2010). Factores de riesgo psicosocial [Diapositivas]. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/353867874/Gloria-Villalobos-2010-Factores-de-Riesgo-Psicosocial-Pontificia-Universidad-Javeriana>
- Villareal, E., Quesada, A., y Rodríguez, A. (2016). El estrés y su impacto en la productividad: estudio de los directivos de las micro y pequeñas empresas de Santiago Ixcuintla, Nayarit. En O. Aguilar, R. Posada, y N. Peña. (Eds.). *El estrés y su impacto en la productividad. Estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México* (pp. 330). México: Pearson Educación.