

Estrés laboral y Manifestaciones Somáticas en Trabajadores de una Empresa en la Ciudad de Medellín.

Work Stress and Somatic Manifestations in Workers of a Company in the City of Medellín.

Claudia Milena Agudelo Torres¹, Estefania Espinosa Piedrahita², Nallely Andrea Hernandez Gaviria³ y Jazmyn Nadira Mosquera Asprilla⁴

Asesor: Dr. Martín Velarde Borjas⁵

Resumen

El objetivo del presente estudio es develar las manifestaciones somáticas que padecen los trabajadores con estrés laboral de una empresa de la ciudad de Medellín, por medio del estudio cualitativo y uso específico de entrevistas. El trabajo se realiza con una muestra de cinco participantes, entre ellos dos mujeres encargadas de la coordinación académica, dos encargadas del Análisis de talento humano y un hombre que se desempeña como coordinador. Durante la investigación se pudo evidenciar las diferentes manifestaciones somáticas que presentan los empleados de una empresa de la ciudad de Medellín, a causa del estrés laboral donde se manifestaba el dolor de espalda, de estómago, entre otras por el diferentes factores como la rotación de personal, la atención al cliente y las diferentes labores que esta exige.

Palabras Claves:

Manifestaciones somáticas, estrés laboral, ansiedad, rendimiento.

Abstract

The objective of this study is to reveal the somatic manifestations suffered by workers with work-related stress in a company in the city of Medellin, through a qualitative study and the specific use of interviews. The work is carried out with a sample of five participants,

^{1,2,3 y 4} Psicólogos en Formación - Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria (TdeA), Facultad de Educación y Ciencias Sociales, Medellín – Colombia;

E-mail de correspondencia: ¹

⁵ Magister en Docencia para la Educación Superior (Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt), Especialista en Psicología y Salud Mental (Universidad Pontificia Bolivariana) Psicólogo (Universidad Rafael Urdaneta) Docente Catedra Tecnológico de Antioquia y Universidad Pontificia Bolivariana. Grupo de Investigación en Psicología (GIP-UPB). Representante del Campo Clínico Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC). E-mail: martin.velarde@tdea.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4210-2334>

including two women in charge of academic coordination, two in charge of human talent analysis and a man who serves as coordinator.

During the research it was possible to evidence the different somatic manifestations presented by the employees of a company in the city of Medellin, due to work stress where back pain, stomach pain, among others, were manifested by different factors such as personnel rotation, customer service and the different tasks that this requires.

Key words

Somatic manifestations, work stress, anxiety, performance.

Introducción

El estrés se entiende como un estado mental afectado por un nerviosismo severo y extenso, el cual, se determina por elevados niveles de ansiedad en condiciones conductuales establecidas por diversas variables tanto psicológicas como sociales. Se puede originar por algo que nos rodea, o puede provenir de adentro, el cual está relacionado ya sea con problemas laborales, crisis familiares, ansiedad o incertidumbre, concebido por ser además, intermitente, temporal o crónico, teniendo así la particularidad de activar un sistema de controversia o pánico en el cuerpo (Bairero, 2017).

En este sentido, las manifestaciones más frecuentes del estrés se dirigen a la ansiedad y la depresión, cada uno de ellos, evidencian distintas reacciones o respuestas categorizadas a nivel conductual en diferentes personas, de modo que, para identificar los indicios del estrés es posible que se tengan sintomatologías que afectan tanto el estado emocional como el físico, el cual, se divide en dos categorías: psicológicos y conductuales, teniendo en cuenta las reacciones psicológicas, las más comunes son: falta de atención, dificultad para tomar simples decisiones; pérdida de confianza, autoestima, irritabilidad, ansiedad y miedo irrazonable o pánico abrumador; además el estrés puede ir acompañado de sentimientos de euforia, depresión o ira, cuya intensidad varía dependiendo las situaciones que se presenten en el día a día otra (Neidhardt et al. 1989 citado en Naranjo, 2009).

Es por esto, que cuando las personas de forma repetitiva presentan síntomas de estrés lo más probable es que este afecte sus vidas de una manera negativa; el estrés puede manifestarse como el cansancio físico y mental, nerviosismo, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción laboral, aumento de la presión arterial, reducción de la productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, debilidad, motivación y reactivación de la lucha localizada por lo tanto las causas del estrés varían dependiendo de las situaciones que se pueden presentar en la vida cotidiana de una persona y puede ocurrir ya sea en el momento o como resultado de una experiencia estresante (Cooper 1983 citado en Blanco 2003).

Al mismo tiempo las situaciones sociales pueden causar altos niveles de estrés, lo que afecta en parte la salud y calidad de vida de las personas, las influencias sociales y la salud, no solo se limitan a la influencia de variables como el género y la edad, sino que se aborda también en los estilos de vida o hábitos, ya sea en el consumo de sustancias psicoactivas, falta de ejercicio y una dieta limitada; estas variables pueden verse influenciadas por: estrés social tal como el estrés laboral (Cockerham, 2001 citado en Sandín, 2003).

En cuanto al estrés laboral es identificado como el conjunto de reacciones cognitivas, conductuales, emocionales y psicológicas ante las exigencias profesionales que pasan el límite en habilidades y conocimientos del trabajador impidiendo así su desempeño de forma impecable. Reconocida en 2019 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad, además de catalogarse como una problemática colectiva ya que afecta a trabajadores en general independientemente de la profesión y el comcare del Gobierno de Australia, (2008) define el estrés laboral como una forma de tensión, estado de emociones negativas y la excitación que se experimenta en relación al rol en el trabajo.

Por lo tanto, la firma internacional Marsh (Agente de Seguros y Asesor de Riesgos del Mundo) ubica a Colombia en el lugar número 1, su índice de estrés laboral es el más alto en Latinoamérica con un 57%. (Rudas, 2022). En un informe realizado por la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que en Colombia los trabajadores manifiestan un alto nivel de estrés, oscilados entre el 20% y 33% de la población. En Latinoamérica el porcentaje es de 56% y a nivel mundial un 50% (Castañeda, 2022).

Respecto a la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social establece “Disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional” (p. 1). Toda empresa debe adquirir el compromiso y responsabilidad para dar cumplimiento a esta norma o en su efecto cumplir con las respectivas sanciones.

De acuerdo con la Federación de Aseguradores Colombianos arroja resultados de trabajadores incapacitados entre 2010-2021, equivalentes a 5,5 millones, en promedio 450.000 trabajadores por año, registrada la mayor cifra en Antioquia, Bogotá y Cali. Con la ley 100 de 1993 el pago de incapacidad por enfermedades quedan a cargo del empleador los 3 primeros días con un 66.67% del IBC (Ingreso Base de Cotización), sin estar por debajo del SMLMV, del día 4 al 90 es responsabilidad de la EPS con un 66.67% en adelante y, hasta el día 180 será de un 50% del IBC sin ser inferior a un SMLMV y desde el día 181 al 540 será la Administradora del fondo de Pensiones con un subsidio económico del 50% del IBC sin estar por debajo del SMLMV. En los casos más drásticos se habla de la pérdida de capacidad laboral del trabajador.

Como se mencionó anteriormente, los diferentes tipos de estrés pueden ser una amenaza para la salud de todas las personas, especialmente en los colaboradores debido a que estas personas están expuestas al trabajo excesivo, tensión psicológica, inseguridades laborales, búsqueda de eficacia y la adaptación a nuevas personas, ambientes y procesos. Los individuos que pasan por situaciones que están relacionadas con el estrés obtienen una serie de consecuencias las cuales son: los factores de riesgo familiares y sociales, por lo tanto, esto genera en los colaboradores, fatiga, cansancio, trastornos sexuales, trastornos del sueño, dificultades para socializar, ansiedad, confusión, desconcentración entre otros factores (Sosa Garcia, 2011).

Por otra parte, las emociones se presentan de forma negativa y positiva en los individuos hasta el punto en el que pueden protegernos de las enfermedades, es importante tener en cuenta que las emociones positivas, entusiasmo, alegría, gratitud, ternura, interés generan en las personas comportamientos los cuales son de beneficio para nuestra salud y además ayudan en los procesos de recuperación, al contrario las emociones negativas, odio, tristeza, ira se encargan de que los procesos de recuperación se relenticen (Navas, 2010).

Avanzando en el tema, la psiconeuroinmunología es una disciplina que se encarga de investigar la correlación del sistema nervioso, del sistema inmune y de la conducta, esta ciencia tiene el objetivo de indagar si la mente-cerebro puede llegar a interceder en la recuperación de una dolencia física, de una enfermedad infecciosa o autoinmune (Vidal, 2000, citando a Castiblanco, 2007). Además, analizan la relación que tienen los procesos psicológicos con las alteraciones del sistema inmune y de cómo se relacionan las enfermedades mentales con las funciones inmunológicas. (Kiecolt-Glaser, McGuire, Robles & Glaser, 2002a; Masek, et al., 2000; Vera-Villarreal, 2001; Vidal, 2000, citando a Castiblanco, 2007).

Según estudios se logró demostrar que los factores psicosociales como el estrés psicológico y la depresión psíquica influyen en el sistema inmune. Por tanto, el estrés crónico ha sido relacionado con la supresión de la función inmune. Sin embargo, los estresantes psicológicos agudos y el ejercicio físico son activadores de la respuesta inmune (Fors López, Quesada Vilaseca, y Peña Amador, 1999). Lo que deviene en el desarrollo de diferentes manifestaciones en el cuerpo.

La presente investigación aportará un saber teórico a la psicología organizacional y contribuirá al análisis de las manifestaciones somáticas que presentan con mayor frecuencia los empleados a causa de la saturación, con el propósito de obtener resultados de una mejoría en el rendimiento laboral. Por otro lado, el aporte que se quiere atribuir a la psicología es alcanzar un progreso positivo ante las afectaciones de la salud personal que origina el estrés.

A su vez, este trabajo le facilitará a los psicólogos organizacionales la comprensión sobre qué es el estrés laboral, las consecuencias físicas y emocionales para poder realizar diagnósticos más certeros e implementar estrategias de intervención más eficientes; igualmente ayudará a las personas que padecen estrés laboral y a todas aquellas que empiezan a presentar enfermedades a causa de su trabajo, para que de este modo puedan conocer el porqué de sus síntomas y así mismo poder emprender diferentes estrategias de autocuidado.

De este modo, cómo nos menciona Johannes Siergrist (2014) ‘‘El estrés se produce si una persona está expuesta a una demanda amenazante (estrés) que grava o excede su capacidad de respuesta exitosa, riesgo de pérdida de control’’ (p. 9). Finalmente se espera que este proyecto a nivel metodológico aporte a nuevas investigaciones sobre los tipos de dimensiones que están relacionadas con el estrés como las respuestas afectivas o emocionales de los colaboradores, las reacciones conductuales y hasta los factores estresantes que duran

un periodo de tiempo determinado, se espera que esta investigación sirva de antecedente a futuros estudios relacionados con el estrés laboral y las manifestaciones somáticas.

De allí que surja la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las manifestaciones somáticas que padecen los trabajadores con estrés laboral de una empresa de la ciudad de Medellín?

Objetivo de la investigación

Develar las manifestaciones somáticas que padecen los trabajadores con estrés laboral de una empresa de la ciudad de Medellín.

Estado del arte

García Lino (2020) publicó una investigación titulada Estrés laboral en docentes de enseñanza secundaria de una institución pública de la ciudad de Manta, tuvo como objetivo evaluar el estrés laboral en docentes de enseñanza secundaria, analizando la relación existente entre las fuentes de estrés, estrategias de afrontamiento y la sintomatología de salud percibida; el método que implementaron fue descriptivo, no experimental de corte transversal con enfoque cuali/cuantitativo; el instrumento de recolección fue la NTP 574, NTP 421 y el cuestionario de estrategias de afrontamiento, la población con la que se trabajó fue con 57 docentes de una institución fiscal; los resultados revelan que hay un alto porcentaje de docentes que se encuentran en una situación de estrés que va de preocupante a grave, los ítems relacionados con los factores supervisión, mejora y alumnado son los que generan mayor estrés.

Por su parte, Urrutia et al. (2020), realizó una investigación llamada cambios de estrés laboral en empleados que realizan trabajo en casa, el objetivo fue identificar la influencia que tiene el cambio de trabajo y demandas laborales en el estrés en los empleados que trabajan en casa, de la empresa Samsung del departamento de ventas, con el fin de generar bienestar y calidad laboral. Se realizó a través del enfoque cualitativo mediante unas preguntas, donde se indaga la influencia de trabajar en casa y el estrés laboral. Se ejecutó con 100 colaboradores, el instrumento fue una encuesta, conformada por dos tipos de preguntas 13 y de manera virtual; cuyos resultados fueron, el 56.3% de los trabajadores, consideran que tienen un incremento de labores respecto a las que cumplían antes, y el 22.3%, no han sentido sobrecarga, por su parte el 21,4 algunas veces, es decir, el 44,7 ha tenido alguna sobrecarga.

En este sentido, Martínez et al. (2018) presentaron un estudio titulado Presencia de Síntomas somáticos en niños y niñas: una comparación entre el periodo sin exámenes y con exámenes. Su objetivo es Comparar la presencia de síntomas somático durante un período de examen y uno sin examen en colegios públicos y privados de la ciudad de Sincelejo; Investigación descriptiva y comparativa de orientación cuantitativa donde se aplicó el Inventario de Somatización Infantil de Walker, Garber y Greene. Participaron 358 estudiantes y los resultados fueron frecuentes dolores de cabeza, cansancio, náuseas, fuertes latidos del corazón, dolor en los músculos, abdomen, rodillas, brazos y piernas. Las diferencias no fueron radicales entre períodos y sexos.

De Avila et al. (2018), menciona las manifestaciones psíquicas y somáticas de la ansiedad en adolescentes identificando las manifestaciones por la ansiedad, además se espera determinar la intensidad de esta y las diferencias en cuanto al sexo y edad, para poder conocer la relación de la ansiedad con la edad, por lo tanto se realizó un estudio correlacional de 312 adolescentes con edades de 11 a 16 años, en este estudio se utilizaron los siguientes

instrumentos: Escala de Ansiedad de Hamilton y para el análisis se aplicó la prueba de Chi Cuadrada y correlación de Spearman, en la cual la mayoría de los adolescentes manifiestan síntomas psíquicos como dificultad en la concentración de un (57,5%) y somáticos sensaciones de calor y frío (52,8%), más del 40% de los adolescentes presentan ansiedad moderada/severa, asimismo no se encontró diferencia estadísticamente por la edad y el sexo, ni relación entre la ansiedad y edad.

Estrés Laboral

El estrés laboral, es definido por (Rivera, 2002 citado en Barrera, 2013) como respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento. Asimismo, (Davis y Newstrom, 1991 citado en Atalaya, 2001) mencionan que el estrés laboral es ocasionado en circunstancias donde los trabajadores empiezan a sentir agotamiento emocional y apatía por tener que enfrentar una exigencia laboral que podría estar por encima de sus facultades, sintiendo que no van a tener la capacidad de alcanzar sus objetivos propuestos.

Causas del Estrés Laboral

En una organización existen diferentes causas que pueden generar estrés en los trabajadores, entre ellas se encuentra la tensión que llega a padecer una persona por el cargo que desempeña en la organización, es por esto, que los conflictos de roles producen expectativas complejas de conciliar o de satisfacer, debido al exceso de trabajo y a la falta de claridad en la asignación de las funciones que comprende cada puesto. Asimismo, se presentan presiones debido a la falta de apoyo social y a las malas relaciones interpersonales.

Por otra parte, se encuentran las diferencias de los cargos existentes dentro de la organización, esto se evidencia por medio del exceso de normas, de la toma de decisiones, y de la ausencia de participación en decisiones que afectan al empleado, además, los

administrativos de la organización son unos de los principales causantes en generar un ambiente de tensión, temor y de ansiedad, porque establecen objetivos inalcanzables a corto plazo, por el desmedido control y por el despido de los trabajadores que no demuestran el suficiente esmero según lo requerido por la organización (Cooper y Payne, 1978 citado en Atalaya, 2001).

Componentes del Estrés Laboral

Existen tres dimensiones acerca del estrés laboral:

Factores Estresantes (Estresores Laborales):

Son sucesos que influyen en la salud de los individuos de forma negativa y, para el caso de las organizaciones, contagian el clima del funcionamiento empresarial (Flórez, 2014). Según Starvroula (2004) los principales factores que pueden dirigir a la tensión y al estrés laboral son: el diseño y elaboración de los proyectos asignados, la forma en la que se realizan las gestiones, los diferentes vínculos sociales que existen en la organización, el trabajo bajo presión, los roles que cada persona tiene asignado en la organización y las condiciones en las que se encuentra el lugar de trabajo.

Efectos Psicológicos o Fisiológicos Individuales y Efectos Organizacionales:

El estrés laboral en los empleados se puede manifestar de diferentes formas entre estos de manera psicológica la cual produce en los individuos trastornos de ansiedad, depresión y de estrés postraumático, sin embargo también puede presentarse de manera fisiológica generando en los colaboradores enfermedades gastrointestinales, dolores de cabeza, musculares, cansancio, afectaciones respiratorias, fatiga entre otras enfermedades (Fernandez, 2011, citado en Guerrero y Loaiza, 2022).

Por otro lado el clima organizacional y el bienestar laboral son de suma importancia para la propia organización, debido a que los empleados sin estos componentes podrían llevar a que la empresa esté expuesta a la baja productividad teniendo en cuenta la gran competitividad del mercado, por esto, es difícil mantener una empresa si los procesos de trabajo están deteriorando la salud y generando inconvenientes en los empleados (Guerrero y Loaiza, 2022).

Factores Mediadores o Moderadores que se Refieren a Características Individuales que Influyen en la Relación Entre los Estresores y los Efectos del Estrés:

Las manifestaciones del estrés en los colaboradores dependen de la relación que tienen con su entorno y si sobrepasan los recursos para enfrentarse a este, lo cual puede generar una reacción psicofisiológica causando miedo o ansiedad, por lo tanto se requiere de un esfuerzo de adaptación y de un manejo de los medios personales y sociales, para hacer frente a las situaciones de modo de que se realice una activación en el organismo: activación fisiológica, cognitiva, y conductual que ayuda a buscar una respuesta frente al estrés, es decir una respuesta adaptativa (Barañano, 2004).

Afectaciones en el Rendimiento de la organización

El estrés puede afectar al trabajador pero este factor también afecta a la organización, puesto que la persona que presente este problema puede perder la atención en aportar a dicha organización, lo que puede generar en la empresa una disminución en el rendimiento y en la producción, además se puede ver afectada las relaciones sociales lo cual genera quejas, reclamos, descargos, citaciones y más aspectos negativos que dan como resultado que la empresa caiga (Sánchez, 2011 citado en Acero, 2020).

Manifestaciones Somáticas

Por otro lado, se definen las manifestaciones somáticas como la declaración de un impedimento psicológico manifestado mediante síntomas físicos. La existencia de una o más quejas físicas no evidencian ningún mecanismo físico, patológico o fisiológico que los explique, por ende, el individuo tiene fuertes sentimientos, pensamientos y comportamientos encadenados con los síntomas que le hacen sentirse incapaz de ejecutar ciertas actividades de su vida cotidiana (Kellner y Lipowski citado en Serra, 2012).

Enfermedades Psicosomáticas

Según lo establecido por (Sánchez y Guerrero, 2017) las enfermedades psicosomáticas suelen ser sintomatologías sin signos rápidamente perceptibles por la vista, sin embargo, algunos trabajos e investigaciones recientes apuntan a la posibilidad de presentarse casos con características totalmente contrarias, es decir, síntomas físicos, fácilmente identificables que dan a entender la relación de dicho malestar con el funcionamiento mental de quien lo manifieste.

Metodología

El enfoque cualitativo es un procedimiento enfocado en el análisis y reflexión de las realidades estudiadas. Es de carácter subjetivo y se apoya en evidencias que describen el fenómeno para comprenderlo explicarlo (Flores, 2019). Para la investigación se tendrá en cuenta la experiencia de las personas, emociones y sentimientos emergentes de su discurso y el porqué. No habrá verdades absolutas, la opinión de cada persona será válida y respetable.

Por su parte, el estudio hace parte del diseño de casos múltiples, definido como un conjunto de varios casos únicos a la vez, donde cada uno estudia la realidad que desea explorar, describir, explicar, evaluar o modificar; este estudio de caso no permite establecer generalizaciones de los resultados (Rodríguez y García, 1999 citado en Alba et. al, 2015). Por

esta razón, el diseño de casos múltiples pretende mostrar el testimonio subjetivo de las personas en donde se recolectan hechos, opiniones, valoraciones y conceptualizaciones de las experiencias vividas, en donde se debe de tener en cuenta la observación, la escucha, la escritura y la comparación al momento de investigar.

La técnica que se utilizará será la entrevista semiestructurada definida por (Burns, 1978; Maxwell, 2013). Hernández et al. (2010) mencionan que es un método de investigación que permite una relación más cercana entre el investigador y el hecho investigado, puesto que el entrevistado proporciona toda la información solicitada. En este sentido, en la presente investigación se entrevistará a dos coordinadores y tres administrativos, donde se buscará evaluar, comparar y comprender los aspectos y opiniones sobre el estrés y manifestaciones psicosomáticas que presentan durante sus jornadas laborales, consecuencia del trabajo operativo y personal a cargo por día.

Plan de Análisis de Datos

La codificación de los datos adquiridos incorpora todos los procedimientos de los cuales, los datos serán conceptualizados y expresados analíticamente por medio de la "comparación permanente" de las respuestas obtenidas (Krause, 1995).

Luego de transcribir las entrevistas se realizará la categorización donde (Chaves, 2005) menciona que es la identificación de temas sobresalientes y patrones de ideas de los datos provenientes de las respuestas que dan las personas seleccionadas para el estudio; la categorización constituye un mecanismo esencial en la reducción de la información recolectada, con este instrumento se analizarán los datos por medio de los acontecimientos y de las percepciones que se obtengan en dichas entrevistas (Urbano, 2016).

La información categorizada se analizará desde un proceso llamado triangulación, la cual es la combinación de varias estrategias o métodos como lo son las entrevistas para estudiar un mismo fenómeno (Benavides et al.,2005). Allí se transcribirá detalladamente los contenidos de información, los cuales serán revisados antes de finalizar cada entrevista con el propósito de conocer si son suficientes para lograr la comprensión del fenómeno estudiado.

Análisis y Discusión de Resultados

Factores Estresantes

(Flórez, 2014) afirma que los factores estresantes son sucesos que influyen en la salud de los individuos de forma negativa y, para el caso de las organizaciones, contagian el clima del funcionamiento empresarial. Según lo narrado por **M, de 25 años, analista de selección**, identifica como factor estresante: *“cuando estamos en crisis de personal”*. Por otro lado, **A de 32 años, Analista de Talento Humano SST** refiere: *“me estresaba un poquito al principio con las funciones, nos pedían tener cierta documentación al día porque no sabíamos que nos iban a pedir...todo era como al azar”*. Así mismo se agrega el testimonio de **L.M, con 30 años coordinador dice**: *“Ay, ¡qué tal si el cliente se molesta! Entonces, a veces me llegan esas cosas a la cabeza, incluso fuera del trabajo, la cantidad de responsabilidades que tengo desde mi cargo, cambio de cargo”*. Las manifestaciones mencionadas anteriormente son diversas como menciona Pereira (2009) los diferentes factores estresantes se manifiestan en cómo se reciben y se presentan los sucesos”. Es decir, una situación para una persona puede significar un mal estrés y para otra un buen estrés, todo es debido a cómo las personas viven o presencian los acontecimientos o actos en su lugar de trabajo o en el ambiente en el que se encuentre.

Por otro lado, como lo menciona García y Cuba (2021) a medida de que va creciendo la empresa va creciendo el personal y debido a esos cambios se puede visualizar la rotación

de personal lo que ocasiona retroceso y costos en los procesos lo que genera realizar nuevos procesos de selección, inducción, capacitación y no solo se puede ver el costo del proceso de selección sino también el estrés en los colaboradores encargados de realizar esta gestión.

Las situaciones de estrés que viven cada día los empleados a causa de clientes externos pueden ayudar a cambiar su percepción en cuanto a su capacidad de afrontar nuevos retos, metas, controlar su entorno y así mismo poner en marcha situaciones efectivas de afrontamiento, Mateo (2022).

Los efectos negativos a raíz del estrés laboral producido por factores estresores, comprenden características biopsicosociales tanto individuales como colectivas, que varían dependiendo de la actividad o actividades realizadas (Flórez, 2014). En la clasificación de Peiró (1993) se afirma lo siguiente:

Los factores estresores varían dependiendo de la relación, grado de responsabilidad, conflicto y ambigüedad de rol, contacto con pacientes y social, clima de la organización, horarios de trabajo, oportunidad de exponer quejas y la combinación de problemas personales y familiares con los de la organización. (p. 8)

Factores mediadores

Según Barañano (2004), los factores mediadores son una respuesta adaptativa para hacerle frente a las situaciones que generan estrés, estas pueden ser fisiológicas, emocionales, cognitivas, y conductuales, en este sentido se observa en lo referido por la informante **M:**

“Hago una pausa para respirar, tomar agua y cuando esté un poco más tranquila retomo”

acciones de recuperación que son importantes para los individuos ya que permiten mejorar el

desempeño y eficiencia en el trabajo, ayudando así a prevenir enfermedades o accidentes laborales.

Es por esto que las pausas activas contribuyen a mantener un buen estado de salud, así como también a mejorar el ambiente de trabajo, la comunicación y las relaciones interpersonales, por esta razón durante la jornada laboral es importante implementar ejercicios que incluyan movimientos articulares y estiramiento de los diferentes músculos en un orden cefalocaudal: cabeza y cuello, hombros, codos, manos, tronco, piernas y pies (Aguasco, 2016 citado en Farro, 2023).

Afectaciones en el Rendimiento de la organización

Paris (2011), manifiesta que las afectaciones en el rendimiento de la organización son una disminución en el rendimiento y en la producción, que afecta negativamente las relaciones sociales, generando así quejas, reclamos, descargos y citaciones. Tal y como lo expresa la informante **D, de 26 años, Coordinadora Académica refiere:** *“La empresa se ve afectada de múltiples maneras por ejemplo en una tensión no tan positiva y productiva referente a los clientes”*. Así mismo, la entrevistada **D, agrega que:** *“Hay una relación muy amplia entre la vida personal y el trabajo por que paso muchas horas trabajando y se vuelve un segundo hogar, entonces cuando no hay un ambiente propicio, un ambiente agradable eso obviamente va hacer que tengas gran parte de tu vida en un constante mal momento y se va a generar estrés, pero cuando hay un buen ambiente si hay momentos difíciles situaciones conflictivas, pero tratando de tener siempre en la mente la idea de que todo va a estar bien y que todo tiene solución y se hace lo que se puede, no por caer en mediocridad si no que esté dentro de mis capacidades reales y contar con el apoyo que debo de contar cuando se puede contar, además tener en cuenta en qué momentos es pertinente contar con las capacidades de los demás y para que acciones”*. Por esta razón, es de suma importancia que tanto la

organización como los empleados deban saber adaptarse y puedan así, evidenciar los logros en la productividad puesto que el aspecto personal es el factor esencial dentro de una organización.

Afectaciones en el Rendimiento del Trabajador

Coduti et al. (2013), menciona que las afectaciones en el rendimiento del trabajador son respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión; así como lo expresa la informante **Y, de 30 años**, quien es coordinadora académica: *“Tengo que pensar mucho más en cuál es el proceso que debo seguir entonces me toma, digamos el doble del tiempo, resolver una situación”*. Sin embargo, en ocasiones estos factores pueden estar ligados a problemas personales que se presentan en diferentes momentos de la vida.

Afectaciones Psicosomáticas

Cantera (2019), interpreta los efectos psicológicos o fisiológicos individuales como un atributo de una relación entre (causa y efecto) la cual describe el comportamiento típico cuando ocurre un suceso y las consecuencias que este trae, ya sean malas o buenas; por su parte, la participante **M, indica:** que ha presentado afectaciones físicas ocasionadas por el estrés que origina su puesto de trabajo: *“Cuando estoy estresada, me dan ganas de vomitar, dolor de estómago.”* Respondiendo además que la relación entre el estrés laboral y enfermedades *“Es muy estrecha porque en cierto modo esa es la manera en que mi cuerpo responde y me dice: Oiga esto es una alerta, no deje que esto te afecte o mirar si el estrés es tan alto que uno ve que del estrés tiene uno que renunciar”*. Cabe resaltar que estos efectos tanto psicológicos como fisiológicos van a regir dependiendo del control que se obtenga a la hora de percibir sucesos inapropiados para que no repercutan de manera negativa en lo

personal y laboral. En este sentido se puede inferir que tal vez a **M**, este necesitando un apoyo por un equipo de trabajo, debido que la rotación de personal la puede hacer sentir poco acompañada, es por esto que Fenichel (1961) menciona que los malestares estomacales hacen referencia a hambre de estímulo, es decir, que dentro del estómago hay un músculo llamado diafragma, que normalmente almacena emociones. El estrés excesivo puede ser causado por estrés, ansiedad, ira o miedo.

Por su parte, **M** menciona: que las dolencias que también ha experimentado han sido *“dolor de espalda y detrás del cuello”* El dolor de espalda puede deberse a muchas afecciones diferentes y una de las causas menos conocidas son las influencias emocionales. El estrés, el bajo estado emocional, falta de apoyo *“Sentir cargas laborales”* el miedo, entre otros factores que pueden provocar malestar y dolor de espalda crónico puesto que el cuerpo y la mente están tan estrechamente relacionados que las emociones negativas pueden provocar dolores físicos desagradables Alarcon (2018). Así mismo, cuando las emociones van en contra de la lógica, el resultado es el estrés, porque lo que piensa el cerebro y lo que desea el corazón van estrechamente relacionados, y esto puede causar que se sienta impotente, estancado, confundido e incluso mareado o desequilibrado, todo esto se puede evidenciar en la tensión del cuello, Barrio et al. (2006).

Es por esto que el concepto de lo psicosomático según (McDougall, 1991) está relacionado con conflictos emocionales y mentales que se transmiten al cuerpo como un intento de resolverlos o aliviarlos. La forma habitual en que estas personas resuelven los conflictos emocionales es a través del cuerpo (McDougall, 1991). Por ende, se interpreta que un trastorno físico se encuentra asociado a los factores psicológicos que se consideran importantes en las causas y/o desarrollo del trastorno ya que cuando una persona "somatiza" muchas veces se expresa físicamente el malestar psicológico.

Conclusión

Este trabajo tuvo como objetivo descubrir las manifestaciones somáticas de los trabajadores que padecen estrés laboral en una empresa de Medellín, por lo tanto se pudo observar que los factores estresantes en una empresa se pueden presentar debido a las funciones que deben desempeñar los colaboradores y el grado de responsabilidad que tienen, afectando así la producción empresarial y la capacidad para soportar la presión, es así también como su vida personal, su salud mental y su salud física se ven alteradas.

En cuanto a los **factores estresantes** se pudo observar que los entrevistados mencionan que los principales detonantes, son las responsabilidades que tienen en el cargo y las demás exigencias que tienen en la empresa, es por ello, que los **factores mediadores** que nombraron, sirvieron para saber afrontar y adaptarse a estos escenarios que generan estrés, ejemplo, la realización de pausas activas durante la jornada laboral, para que así, se minimicen las **afectaciones en el rendimiento de la organización**, como la tensión que se genera con los clientes, y las situaciones conflictivas que crean un ambiente hostil en la empresa; a su vez, se mostró cómo es **afectado el rendimiento en el trabajador** por la sobrecarga y por situaciones personales, esto lleva a que el trabajador tenga **afectaciones psicosomáticas** tales como ganas de vomitar, dolor de espalda, cabeza y cuello, como lo mencionan los entrevistados.

Recomendaciones

Dar continuidad a la investigación enfocada principalmente en estrategias o técnicas que contrarresten las manifestaciones psicosomáticas a raíz del estrés laboral, utilizar una escala para su medición, evaluar a directores y presidentes, realizar entrevistas de forma presencial

utilizando una población mayor a la actual y realizar un video educativo donde se expongan los puntos más importantes.

Se invita a las próximas generaciones investigativas a estudiar las manifestaciones psicosomáticas en trabajadores con actividades virtuales, nocturnas y con actividades monótonas. Del mismo modo, se recomienda realizar un cuadro comparativo con las manifestaciones psicosomáticas entre países, departamentos, ciudades, municipios y universidades según sea el alcance. Los factores importantes dentro de la psicología organizacional como herramienta para mitigar el estrés dentro de cualquier entidad laboral y, por último, publicar el trabajo resaltando las categorías emergentes.

Referencias

Acero Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. [Tesis de grado]. Fundación Universidad de América.

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Abad, P. (2018). La entrevista semi-estructurada reflexiva, una técnica cualitativa alternativa para explorar la contribución del liderazgo a los equipos de trabajo en el campo de la educación. In *Memorias del cuarto Congreso Internacional de Ciencias Pedagógicas de Ecuador: La formación y superación del docente: " desafíos para el cambio de la educación en el siglo XXI"* (pp. 118-126). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.

Alarcón, M. E. B. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.

Bejarano, M. A. G., Camacho, K. A. A., Salas, R. P. V., & Córdova, Ó. W. S. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 3(10), 142-148.

Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Revista Médica*, 21(6) 971-982. <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>

Barañano, N. B. (2004). Salud, factores psicosociales y cultura. In *Psicología social, cultura y educación* (pp. 891-913). Pearson Educación.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=999007>

Barrera, E. G. (2013). *Principales causas del estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>

Blanco, M.. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es

Benavides, M. O., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(1), 118-124.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0034-74502005000100008

Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.

Castañeda, D. R. (21 de Abril de 2022). *Asuntos:legales*.

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>

Castiblanco Piñeros, E. (2007). *Introducción a la psiconeuroinmunología*. [Doctoral dissertation]. Universidad de la Sabana.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1672/131333.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, L. S., & Schmid, R. A. (2013) *Enfermedades laborales: Cómo afectan en el entorno organizacional* [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Cuyo.

<http://www.repositorio.abc>

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Commonwealth de Australia. (2008). Trabajar bien: Un enfoque organizacional para prevenir lesiones psicológicas, una guía para gerentes corporativos de recursos humanos y de salud y seguridad ocupacional.

http://www.comcare.gov.au/forms_and_publications/publications/%20safety_and_prevention?a=41369

Colombia Resolución 2646 de 2008.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/R+Riesgo+Psicosocial+%28final+2022%29.pdf/fae66f60-8936-e06a-4f71-6050b0fa0ed8?t=1649105111376>

Caicedo Guerrero, J. W., y Rayo Loaiza, V. (2022). Estrés laboral y sus efectos en el desempeño individual, grupal y organizacional de las empresas.

https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2319/ESTR%c3%89S_LABORAL_EFECTOS_DESEMPE%c3%91O_INDIVIDUAL_GRUPAL_ORGANIZACIONAL_EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chaves, C. R. (2005). La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa.

Revista de investigaciones Cesmag, 11(11), 113-118.

<https://biblioteca.unicesmag.edu.co/digital/revinv/0123-1340v11n11pp113.pdf>

Cantera, J. (2019). Efectos Psicológicos. Nuevos Comportamientos Organizacionales. *Revista Digital Capital Humano*.

De Avila-Arroyo, M. L., López-Mendez, E. E., Tenahua-Quitl, I., Gallegos-Acevedo, M. G., & Torres-Reyes, A. (2018). Manifestaciones psíquicas y somáticas de ansiedad en adolescentes de secundaria. *SANUS*, (7), 8-23.

https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2018&q=manifestaciones+som%C3%A1ticas+&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&t=1667276183343&u=%23p%3DsV6u5-Eb3bYJ

Desencadenantes del estrés laboral. (1993). En J. M. Peiró, *Desencadenantes del estrés laboral* (págs. 8-38). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/file:///C:/Users/JAZMYN%20ASPRILLA/Downloads/Desencadenantes_del_estres_laboral.pdf

Escobar, I. d., & Caro, M. A. (2021). La investigación biográfico narrativa: significados y tendencias en la indagación de la identidad profesional docente. *Folios*, 8-13.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/<http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n53/0123-4870-folios-53-171.pdf>

Fasecolda. (2022, 21 de Abril). En 2021 se afiliaron cerca de 900 mil nuevos trabajadores al Sistema General de Riesgos Laborales [Comunicado de prensa].

<https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2022/04/En-2021-se-afiliaron-cerca-de-900-mil-nuevos-trabajadores-al-Sistema-General-de-Riesgos-Laborales.pdf>

Farro Uceda, G. Y. (2023). Efecto de la pausa activa en el estrés laboral en el personal de enfermería del HNERM Lima 2022.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8095/T061_06247667_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flórez, M. (2014). *Estrés Laboral En Empresas De Producción, Proyecto articulado al macroproyecto Factores De Riesgo Psicosocial Y Estrés Laboral En Algunas Empresas De Producción Del Centro Occidente De Colombia*. Manizales. Recuperado de:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/1240>

Escobar, I. d., & Caro, M. A. (2021). La investigación biográfico narrativa: significados y tendencias en la indagación de la identidad profesional docente. *Folios*, 8-13.

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n53/0123-4870-folios-53-171.pdf>

Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la Investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 3-21.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Fors López, M., Quesada Vilaseca, M., & Peña Amador, D. (1999). La psiconeuroinmunología, una nueva ciencia en el tratamiento de enfermedades. Revisión bibliográfica. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 18(1), 49-53.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03001999000100018&script=sci_arttext&tlng=pt.

García Lino, M. E. (2020). Estrés laboral en docentes de enseñanza secundaria de una institución pública de la ciudad de Manta. *Revista San Gregorio*, (43), 140-154.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400140

Gutiérrez-Alba, G., González-Block, M. Á., & Reyes-Morales, H. (2015). Desafíos en la implantación de guías de práctica clínica en instituciones públicas de México: estudio de casos múltiples. *Salud pública de méxico*, 57(6), 547-554.

<https://www.scielo.org/pdf/spm/v57n6/v57n6a13.pdf>

Johannes Siergrist. (Abril, 10, 2014). *Impact of stress and psychosocial risks on health and performance-Evidence at the organizational level*. [Diapositivas de SlideShare].

<https://www.slideshare.net/eosha/impact-of-stress-and-psychosocial-risks-on-health-and-performance-evidence-at-the-organizational-level>

Ley 100 de 1993. <https://colombia.justia.com/nacionales/leyes/ley-100-de-1993/gdoc/>

Krause(1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*, 7(7), 19-40.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24790w/La_investigacin_cualitativa_Un_campo_de_posibilidades_y_desafos_.pdf

McDougall, J. (1991). *Teatros de la mente: ilusión y verdad en el escenario psicoanalítico*. Prensa de Psicología

Naranjo, P. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo, *revista educación*, 33(2) 171-190.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Paternina-Martínez Y.-S., Y Pretel-Contreras H.-P. (2018). Presencia de síntomas somáticos en niños y niñas: una comparación entre el período sin exámenes y con exámenes. *Búsqueda*, 5(21), 231-239. <https://doi.org/10.21892/01239813.424>

Rudas, C. E. (2022). Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda Latinoamérica. *La República*.

Rocafuerte, H. C., Toalombo, W. E., Toalombo, R. A. E., & Burgos, M. Z. (2016). El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad y productividad de la organización. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2016_03).

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 3(1), 141-157.

<https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

Sánchez P. y Guerrero F. (2017). Actualización del trastorno psicossomático en la infancia y adolescencia. *Pediatría integral*, 21 (1), 32-38.

<https://www.pediatriaintegral.es/wp-content/uploads/2017/xxi01/04/n1-032-038/ PetraSanchez.pdf>

Sosa García, E. C. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación Colombiana (Occupational stress, disease and known from the Colombian legislation) (Da e reconhecida pela legislação Colombiana). *CES Salud Pública*, 2(1), 56–65. <https://doi.org/10.21615/1448>

Serra Giacobbo, R., (2012). Síntomas somáticos funcionales, psicopatología y variables asociadas: un análisis en diferentes poblaciones pediátricas [Tesis doctoral]. Universitat Autònoma de Barcelona.

https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2014/hdl_10803_129580/rsg1de1.pdf

Starvroula L. La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de la Salud. Ginebra; 2004.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navas, M. D. C. O. (2010). La educación emocional y sus implicaciones en la salud. *Revista Española de orientación y psicopedagogía*, 21(2), 462-470.

<https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785025.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2019). Prevención de Riesgos Laborales.

<https://www.euopreven.es/noticia/estres-laboral>

Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1), 113-126.

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/1122/1064>

Urrutia Cifuentes, C., Fernández Correa, G., Pinzon Ortiz, H., Martinez Pineda, L., & Archila Santamaria, S. (2020). Investigación aplicada a cambios y estrés laboral en empleados que realizan trabajo en casa. Institución universitaria politécnico grancolombiano.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2247/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vivas, M., Gallego, D. J., & González, B. (2007). *Educación de las emociones*. Dickinson.

Pereira, M. L. N. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 171-190.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

García Inga, F. M., & Cuba Matos, R. M. (2021). Rotación de personal y el estrés laboral en una empresa retail de San Juan de Miraflores 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69287/Garc%c3%ada_IFM%20-%20Cuba_MRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mateo Romero, V. S. (2022). Estrés laboral y atención al usuario de la oficina de normalización previsional post pandemia 2021-Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104536/Mateo_RVS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Levine, P., Celano, M., Fenichel, R., Pollack, W., & Singher, H. (1961). A “D-like” antigen in rhesus monkey, human Rh positive and human Rh negative red blood cells. *The Journal of Immunology*, 87(6), 747-752.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Fenichel+1961&btnG=#d=gs_qa&t=1697114238887&u=%23p%3Dt9UXtiB_EDsJ

Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana*.

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>