

**ESTUDIO DE CASO: IMPACTO PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS LABORAL DE
TRES COLABORADORES DEL ÁREA CONTABLE DE ICOBANDAS S.A. I-
2020**

LORENA ANDREA DORADO COLLAZOS

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

TRABAJO SOCIAL

POPAYÁN

2020

**ESTUDIO DE CASO: IMPACTO PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS LABORAL DE
TRES COLABORADORES DEL ÁREA CONTABLE DE ICOBANDAS S.A. I-
2020**

LORENA ANDREA DORADO COLLAZOS

**PROYECTO DE GRADO, PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
TRABAJADORA SOCIAL.**

CÉSAR ANDRÉS HURTADO CORTEZ

ASESOR

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANA**

TRABAJO SOCIAL

POPAYÁN

2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

POPAYÁN, FECHA 14-SEPTIEMBRE-2020

DEDICATORIA

Este proyecto de grado, deseo dedicárselo primeramente a mi Dios por haberme dado la gran bendición de poder estudiar una carrera profesional, por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para culminarla, enfrentando los obstáculos y aprendiendo de los mismos.

A mi familia por siempre creer en mí y apoyarme en todas mis decisiones para salir adelante, a mis padres gracias por su incondicional apoyo financiero y moral, en especial a mi madre, quién siempre me dio la fortaleza, el aliento, el amor, la comprensión en los momentos difíciles y a quién debo ser la persona que soy hoy en día cumpliendo una meta más en mi vida.

A mis compañeros por haberme acompañado en este proceso, de alguna u otra forma aprendí de cada uno de ellos, igualmente a los profesores que me exigieron de diferentes formas a explotar todo el potencial que hay en mí, les agradezco cada enseñanza y consejo recibida a través de esta experiencia.

Finalmente, a mi asesor del proyecto Cesar Hurtado por guiarme, enseñarme, tener la paciencia y comprensión y transmitirme de todos sus conocimientos para culminar esta meta de forma eficiente.

Dios los bendiga, gracias totales.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	11
OBJETIVOS	11
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
JUSTIFICACIÓN	12
MARCOS DE REFERENCIA	15
MARCO CONTEXTUAL	18
MARCO TEÓRICO	19
MARCO CONCEPTUAL	27
METODOLOGÍA.....	28
RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS	57

GRÁFICAS

	PÁGINA
gráfica 1. Sexo	33
gráfica 2. Edad	33
gráfica 3. Lugar de nacimiento	34
gráfica 4. Estado civil	34
gráfica 5. Número de hijos	35
gráfica 6. Conviven	35
gráfica 7. Nivel educativo	36
gráfica 8. Tiempo laborando	36
gráfica 9. Grupos sociales	37
gráfica 10. Comunicación diaria	37
gráfica 11. Relación familiar	38
gráfica 12. Relación sentimental	38
gráfica 13. Relación con hijos	39
gráfica 14. Tiempo de calidad en familia	39
gráfica 15. Tiempo diario de vida social	40
gráfica 16. Tiempo diario al trabajo	40
gráfica 17. Ambiente laboral	41
gráfica 18. Nivel de estrés laboral	41

LISTA DE ANEXOS

	PÁGINA.
ANEXO A. ENCUESTA	57
ANEXO B. ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS	60
ANEXO C. PREGUNTA FINAL	88

1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto refiere un estudio de caso, con tres colaboradores de la empresa Icobandas S.A. cuyo propósito fue comprender la relación entre el estrés laboral y el impacto psicosocial de este, en la vida de cada uno de ellos, para analizar esta problemática fue importante identificar las situaciones que se caracterizan por ser las causas principales de la afectación emocional, mental, familiar, social y hasta física de estos colaboradores.

Por lo tanto, la siguiente investigación, se realizó en el primer periodo del presente año, las actividades fueron realizadas en medio del confinamiento, a causa de la pandemia por el Covid-19; el objetivo del presente proyecto fue inicialmente analizar qué impacto ha generado el estrés laboral en el ámbito psicosocial de cada colaborador, objeto de estudio, esto con el propósito de cumplir con las directrices del Trabajo Social, en generar conciencia y un impacto positivo en aquellas situaciones que estén desencadenando una afectación en el desarrollo de un individuo con su contexto, para ello se analizó, se caracterizó el entorno de cada colaborador, en cuanto a la calidad de las relaciones interpersonales, adicionalmente se conoció la percepción que tienen frente a las consecuencias que el estrés laboral les ha generado y finalmente se analizó las estrategias o mecanismos que han desarrollado para mitigar el estrés y no afectar su entorno.

La metodología ejercida en esta investigación es Cualitativa, donde la base de la información fue adquirida por medio de entrevistas semiestructuradas, encuestas y un cuestionario, necesarios para lograr el fin de los objetivos, estas fueron claves e importantes para comprender desde el rol del Trabajo Social como una situación personal afecta todo un contexto y por ende a las personas que hacen parte de este, evidenciándolos así en los resultados que arrojaron las mencionadas actividades donde realizar un trabajo de corresponsabilidad entre el colaborador y cada una de las personas que conforman su entorno resulta clave para disminuir o mitigar el impacto del estrés laboral.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral según la organización internacional del trabajo (OIT), es una de las aflicciones más comunes de la vida moderna, se ha afirmado que es “la epidemia del siglo XXI”¹, debido a la presión que ejerce el contexto actual sobre el individuo en ser más productivo y a la vez consumidor de un panorama capitalista que predomina, esto conlleva a que no solo se vea afectado el aspecto psicológico o físico del colaborador, dentro del marco de las sobrecargas laborales, extra jornadas laborales, deficiencia organizacional laboral , entre otros aspectos que causan el estrés, sino que también genera un impacto negativo psicosocial que afecta la autonomía, el espacio y la calidad de las relaciones interpersonales con el medio que lo rodea.

Por consiguiente, el ambito psicosocial de los tres colaboradores se ve afectado, a raíz del estrés laboral y lo que este conlleva, genera un impacto negativo en este espacio, poco tiempo en familia, separaciones, desertacion de grupos de amigos, poca participacion de eventos importantes, entre otras situaciones que afectan la calidad de vida del individuo con su medio social.

De lo anteriormente señalado, además de las situaciones que se derivan como consecuencia del estrés laboral en el ámbito psicosocial, tratarlo resulta de gran importancia debido a que gracias a la muestra de objeto de estudio con los tres colaboradores que permiten comprender una posición negativa que la pueden vivir diferentes individuos, afectando desde las relaciones interpersonales más íntimas desde el núcleo de la familia, hasta las relaciones más extensas con la sociedad.

Así pues, el rol del trabajador social es un factor importante ya que se desenvuelve en diferentes contextos y de acuerdo a los componentes y conocimientos interviene propiciando cambios positivos necesarios según sea el

¹ Prevecon, seguridad y salud, “estrés laboral, definición, causas, consecuencias y como prevenirlo”, En: Prevecon, seguridad y salud. [en línea]. 2018. Internet:< <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>> [citado en 10 de febrero 2020].

caso, en la investigación sobre el estrés laboral los mecanismos y técnicas del trabajo social permitirán abordar las consecuencias que ha generado el estrés laboral en cada uno de los sujetos y sus relaciones interpersonales, cuya finalidad es generar un impacto positivo y crear un proceso versátil que se pueda efectuar en diferentes casos, debido a que el ámbito laboral hace parte general de la vida de un individuo y aunque las situaciones sean diferentes la labor del trabajador social es buscar la manera de contribuir en estas personas de manera que no se afecte su bienestar y el de las personas que los rodean, sin embargo, el rol de esta profesión no se ha tenido en cuenta en estos contextos empresariales en su mayoría, debido a que se desestima la contribución que este pueda tener en los colaboradores como se menciona anteriormente y el presente proyecto abordará esos espacios que les corresponde al trabajo social.

De tal manera que, como se ha afirmado anteriormente, a raíz del análisis del objeto de estudio que surge en un ámbito laboral, donde el área en que se desempeñan estos colaboradores requiere de una gran responsabilidad, debido a que coloquialmente se podría mencionar como la base de la información financiera de la empresa, situación que genera estrés y que trae consigo consecuencias que afectan la calidad de vida de los colaboradores, por lo tanto, y con base a la importancia que tiene esto en el ámbito psicosocial en los individuos se plantea la siguiente pregunta de investigación.

Finalmente, este planteamiento nos lleva a una definición del problema en concreto, basados en el rol del trabajo social y en la problemática expuesta que permita comprender la situación de los colaboradores en este contexto.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué impacto psicosocial genera el estrés laboral en tres colaboradores del área de contabilidad en la empresa Icobandas S.A. de la ciudad de Popayán Cauca?

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto psicosocial que genera el estrés laboral en tres colaboradores del área de contabilidad en la empresa ICOBANDAS S.A. de la ciudad de Popayán cauca. I-2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el impacto psicosocial en los tres colaboradores.
- Conocer la percepción de los colaboradores frente a las consecuencias del estrés laboral con su entorno.
- Comprender cómo afrontan los colaboradores las situaciones que padecen para mitigar el estrés laboral.

5. JUSTIFICACIÓN

El trabajo social tiene como objetivo generar un impacto positivo en la vida del individuo que esté vivenciado situaciones que afecten la calidad de vida de este, en el clima organizacional, el trabajador social juega un papel importante en propiciar cambios que puedan estar afectando negativamente de manera indirecta o directa, a causa del exceso de trabajo, extra jornadas laborales, poca autonomía, pocos espacios personales en la vida del colaborador, entre otras circunstancias que trae como consecuencia, su bajo rendimiento laboral y la alteración de su propio bienestar, esto conlleva a una serie de situaciones, como el desarrollo de la calidad de sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa, se debe tener en cuenta que, “las relaciones interpersonales permiten a los individuos alcanzar ciertos objetivos necesarios para el adecuado desarrollo en una sociedad y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas”².

Mencionado lo anterior, se destaca entonces la importancia que juega el papel del ámbito psicosocial en los seres humanos, en este caso en los colaboradores objeto de estudio, “este ámbito se refiere a la conducta humana y a su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales, el ser humano y su comportamiento en un contexto social”³, sin embargo, aunque generalmente se comprende como un estudio exclusivo desde la psicología, en esta investigación la pretensión es fraccionar ese paradigma y plasmar como desde el trabajo social se puede afectar positivamente este espacio vital de los individuos, ya que gracias a las técnicas y de acuerdo a los mecanismos que conforman esta profesión como en este caso, lo será el modelo psicosocial, se puede contribuir a propiciar cambios positivos para el bienestar del individuo y por ende a las personas que los rodean.

²Definicion.de, “relaciones interpersonales”, En: Definicion.de. [en línea]. 2020. Internet: <<https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>> [citado en 10 de febrero 2020].

³ Porporatto, Mónica, “Psicosocial”, En: Que significado. [en línea]. 2015. Internet: <<https://quesignificado.com/psicosocial/>>. [citado en 10 de febrero de 2020].

Desde el Trabajo Social organizacional se encuentra

un modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa, donde según este modelo, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa una situación de mayor riesgo para la salud, el elemento fundante sobre las demandas extrínsecas del trabajo, el sobre compromiso del trabajador y el esfuerzo aplicado versus la recompensa recibida, donde el desbalance entre estas tres fuerzas es lo que genera estrés-distrés, causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general ⁴

por consiguiente, es relevante comprender el desbalance existente en el desarrollo laboral de los colaboradores, objeto de estudio.

Por otra parte, con base a la presente investigación se ejercen los métodos del trabajo social, importantes para este, el modelo psicosocial parte de la naturaleza de intervención,

del modelo psicodinámico, el Trabajo Social psicosocial está preocupado por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones vitales del cliente, a pesar del paso de los años, el enfoque psicosocial ha reconocido de forma constante la importancia de los procesos psicológicos internos, así como la importancia de los procesos sociales externos, las condiciones físicas y la interacción entre ellas⁵.

El pensamiento de Hamilton y su concepto de «persona en situación» es la clave para el Trabajo Social psicosocial, ya que se refiere a la triple configuración consistente en la persona, la situación y la interacción entre ellas. Para entender la «persona en situación» se requiere un entendimiento de la psicología de forma que le permita al trabajador social apoyar a la persona que tenga problemas internos. Igualmente, se requiere un análisis de las fuerzas del entorno que permita descubrir aquellas fuerzas que están perjudicando o

⁴ Germán F. Vieco Gómez M. S. y Raimundo Abello Llanos, “Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo”, En: Psicología desde el Caribe. [en línea]. 2014. Internet: <<file:///C:/Users/pc/Downloads/FACTORES%20PSICOSOCIALES.pdf>> [citado en 23 de julio de 2020].

⁵ Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 11 de febrero de 2020].

afectando seriamente a las personas, familias o grupos con los que está trabajando el trabajador social⁶.

La motivación para investigar el impacto psicosocial que genera el estrés laboral de los colaboradores, se centra en la calidad de las relaciones interpersonales que tienen, el interés que comprende el bienestar en este aspecto y el papel del trabajador social en abordar un tema que se piensa es exclusivo de la psicología, por lo tanto, trabajar en estas situaciones amplía la perspectiva del rol del trabajador social en su contribución con el individuo y la sociedad, en este caso partiendo de las consecuencias que trae consigo el estrés laboral desde el núcleo familiar, las circunstancias que se derivan dentro de este, y de las relaciones con la comunidad.

⁶ Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 11 de febrero de 2020].

6. MARCO TEÓRICO

MODELO PSICOSOCIAL

El modelo psicosocial tiene como principales exponentes a Woods y Hollis, que fueron continuadores de la teoría del diagnóstico realizada por Gordon Hamilton.

El Trabajo Social psicosocial está preocupado por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones vitales del cliente, a pesar del paso de los años, el enfoque psicosocial ha reconocido de forma constante la importancia de los procesos psicológicos internos, así como la importancia de los procesos sociales externos, las condiciones físicas y la interacción entre ellas, el pensamiento de Hamilton y su concepto de «persona en situación» es la clave para el Trabajo Social psicosocial, ya que se refiere a la triple configuración consistente en la persona, la situación y la interacción entre ellas, para entender la «persona en situación» se requiere un entendimiento de la psicología de forma que le permita al trabajador social apoyar a la persona que tenga problemas internos, igualmente, se requiere un análisis de las fuerzas del entorno que permita descubrir aquellas fuerzas que están perjudicando o afectando seriamente a las personas, familias o grupos con los que está trabajando el trabajador social⁷.

este modelo hace parte de la naturaleza de la intervención del modelo psicodinámico,

La teoría psicoanalítica busca tratar e intervenir en el estado «interno» del individuo con el fin de cambiar la conducta «externa», a partir de los años cincuenta gracias a unas contribuciones conllevan a una reorientación más psicosocial concediendo más importancia al yo y a sus funciones, al ámbito del consciente y de la realidad, al aspecto cognitivo, a las interacciones y a las transacciones, aunque no es la teoría predominante en la práctica profesional, la teoría psicodinámica, sola o en combinación con otras teorías, ha aportado diversos enfoques de intervención

⁷Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 15 de febrero de 2020].

interesantes para la práctica profesional del Trabajo Social, entre los que destacan el modelo psicosocial⁸,

que es el modelo a efectuar en la presente investigación.

La fuerza e importancia de lo psicosocial en la intervención, radica en que debe trascenderse la visión que se tiene acerca de lo psicosocial desde el Trabajo Social. Se considera pertinente reflexionar acerca de cómo ha trascendido lo psicosocial en Trabajo Social y su necesidad de pensar en contextos como el colombiano,

donde es necesaria la intervención psicosocial pero resignificada en sus enfoques y métodos. En primer lugar, se quiere realizar unas notas sobre la fundamentación teórica que ha orientado la intervención psicosocial, por lo tanto se encontró que la Teoría General de Sistemas, la Teoría Psicodinámica, y otras posturas positivistas se han mantenido en las conceptualizaciones y metodologías de las ciencias sociales y humanas, en consecuencia, el encuentro entre la profesión de Trabajo Social y este tipo de intervención, se ha dado en contextos de crisis, donde se ha buscado dar respuesta a una situación traumática para un individuo, grupo o comunidad. Inicialmente la intervención psicosocial se enmarcaba en la ayuda al necesitado, retomando del enfoque positivista la ayuda a los desadaptados o pobres, considerados como seres incapaces de promover otras condiciones para su situación de vida, esta herencia viene del uso del funcionalismo como corriente teórica tomada para la explicación, análisis, e intervención de la realidad social ¿Qué sucede? Que el método de caso deja en la práctica profesional de Trabajo Social tendencia a generar acciones para reacomodar a los individuos al sistema social vigente, imposibilitando otras miradas y lecturas sobre la situación particular de los sujetos e impidiendo soluciones o alternativas donde el sujeto se empodere de su destino. Por la naturaleza de las problemáticas que se abordan desde la intervención psicosocial, éstas demandan que desde esta intervención, se abogue por un paradigma más de carácter socio crítico que respalde la construcción de sujetos capaces de superar condiciones traumáticas y donde la intervención psicosocial, entre como propuesta para ayudar a individuos que aunque vivencian una situación de crisis y no cuentan con los recursos propios para solucionar dicha situación,

⁸ Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 15 de febrero de 2020].

pueden potenciar luego de la crisis todas sus capacidades y recursos para construir nuevamente su cotidianidad⁹

el reto entonces para la profesión, es generar propuestas que impacten diferentes contextos alrededor de un individuo que le esté afectando su bienestar.

ESTRÉS LABORAL

El trabajo suele ser una parte esencial de la vida; constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración, sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, incluso la profesión más grata resulta en ocasiones estresante, factores como un sueldo reducido un ritmo desenfrenado de trabajo, un empleo tedioso o tenso y unas condiciones laborales ingratas pueden desembocar estrés laboral, este es fruto de la suma de varios factores y los estudios efectuados al respecto han determinado que algunas profesiones resultan, por su naturaleza, más estresantes que otras¹⁰.

Así pues, resulta importante conocer y comprender las causas que son la base desencadenante del estrés laboral, dentro de las habituales están las relaciones personales, entablar y mantener relaciones proporciona algunas de las experiencias más gratificantes de la vida,

pero tanto las relaciones personales como ciertas cuestiones intrínsecas a las mismas pueden también resultar estresantes, entre las experiencias asociadas a las relaciones personales potencialmente más estresantes se encuentran el matrimonio, el nacimiento de un hijo, la separación y el divorcio, y la pérdida de un ser querido.¹¹

Otra de las causas del estrés laboral son las presiones laborales, numerosos estudios durante los últimos años están comprobando que

⁹ Abello Londoño, Maryory. Lo psicosocial en relación al trabajo social, en: Biblioteca pdf. [en línea]. <<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Lo%20psicosocial%20en%20relaci%C3%B3n%20al%20trabajo%20social.pdf>>[citado en 12 de febrero de 2020]

¹⁰ Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Estrés laboral. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

¹¹Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Comprender el estrés. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

la eficiencia y el rendimiento de los empleados estresados es menor, pero al margen de los factores estresantes intrínsecos al lugar del trabajo, este puede ocasionar estrés debido a las necesidades y los compromisos personales, un ambiente laboral en constante cambio requiere más horas de dedicación y más formación, e implica menos tiempo para las cuestiones domésticas y personales, los efectos en la vida personal pueden manifestarse a largo plazo: muchos trabajadores deben anteponer el trabajo a la familia y no disfrutan del crecimiento de sus hijos, estas son algunas de las quejas más habituales: trabajar más horas de las estipuladas o tener que llevarse trabajo a casa, sufrir signos físicos, emocionales y conductuales de estrés asociado al trabajo, por lo que el tiempo de ocio se convierte en un paréntesis para recuperarse, pasar poco tiempo en casa por trabajar demasiadas horas y tener que viajar con frecuencia por imposición laboral¹².

Por otro lado, es importante conocer que el estrés laboral puede ser positivo o negativo, por lo tanto, el estrés positivo se refiere

cuando la respuesta de estrés se produce de una forma adaptativa, las consecuencias de tal respuesta no perjudican la salud integral del sujeto y su duración se acopla a la duración del estímulo estresor, la respuesta de estrés que se desencadena durante tu primer día de trabajo es adaptativa porque implica que has de estar alerta para atender a los nuevos estímulos (tareas, jefes, compañeros, procedimiento de la empresa, etc.). por otra parte, está el estrés negativo ¿Cuándo deja esta respuesta de ser adaptativa y, por tanto, se puede convertir en estrés negativo? Pues, si dicho estrés dura más de un mes, la respuesta se intensifica con el paso del tiempo y comienza a interferir en la salud del trabajador aparecen problemas de insomnio, taquicardia, ansiedad, depresión, entre otros, se trataría de un caso de estrés laboral negativo y se debería tomar medidas al respecto.¹³

por consiguiente, están las causas del estrés laboral, existen numerosos estudios focalizados en encontrar las causas y las consecuencias más inmediatas de este tipo de estrés, el estrés laboral, a continuación, algunas de las conclusiones más destacables:

¹² Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Causas del estrés. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

¹³ BlogNeuron, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud, 2018, en línea, <<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>> citado 25 de marzo 2020.

- ser víctima de acoso laboral desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo.
- sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones.
- el bajo salario se asocia con la aparición de estrés laboral
- falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral.

Así pues, existen otros factores que condicionan el estrés laboral, dichos factores son precipitantes o condicionantes del estrés laboral, la edad de la persona víctima de estrés laboral, el tipo de trabajo, haber padecido otro trastorno psicológico con anterioridad, el tiempo que estaba la persona sin trabajo previamente, algunos rasgos de personalidad como el neuroticismo y el psicoticismo, el género de la víctima y las responsabilidades familiares, entre otros.¹⁴

Finalmente, también se han de destacar las consecuencias asociadas con el estrés laboral,

están las consecuencias cognitivas, algunos estudios se han focalizado más en las consecuencias cognitivas que implican problemas de memoria (lapsus y olvidos selectivos de información relacionada con el ámbito laboral), dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y un decremento en la capacidad para realizar varias tareas a la vez (errores en la memoria de trabajo), por otro lado están las consecuencias físicas del estrés laboral, han propuesto que la persona a menudo se queja de insomnio, indicadores cardiovasculares anormales, padecimiento de hipertensión y diabetes, problemas de tiroides, y en una gran mayoría, surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, así como dolores de cabeza y cefaleas tensionales y por último están las consecuencias emocionales, un tercer grupo de investigaciones ha optado por las consecuencias emocionales del estrés laboral, entre éstas, cabe mencionar labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva¹⁵.

¹⁴ BlogNeuron, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud, 2018, en línea, <<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>> citado 25 de marzo 2020.

¹⁵ BlogNeuron, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud, 2018, en línea, <<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>> citado 25 de marzo 2020.

ESTRÉS LABORAL Y TRABAJO SOCIAL

“El trabajador social es considerado como el profesional experto, que con sus conocimientos es capaz de obtener las informaciones necesarias, analizar los datos más significativos y proponer los sistemas de acción pertinentes al caso, es decir, es el que lleva el peso de la intervención, utiliza el diagnóstico, el pronóstico del caso y la intervención necesaria”¹⁶.

Dentro de la relación entre el trabajador social y el estrés laboral, cabe destacar que existe un campo llamado el Trabajo Social Empresarial que se define como

la actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales¹⁷.

Por tanto, un técnico de RSE trabajador social será experto en la intervención social en la empresa,

“trabaja con las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan”¹⁸

(definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales)

¹⁶Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 20 de febrero de 2020].

¹⁷ Díaz, Almudena. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. En: Diariorresponsable.com. [en línea].2013. < <https://diariorresponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>>[citado en 25 de febrero de 2020].

¹⁸ Díaz, Almudena. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. En: Diariorresponsable.com. [en línea].2013. < <https://diariorresponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>>[citado en 25 de febrero de 2020].

Las áreas en las que RSE tendrá en cuenta las competencias del trabajo social son todas aquellas que comprendan una posible problemática social dentro y fuera de la empresa, pero con posibilidad de afectarla directa o indirectamente:

Dentro de la RSE interna se cuenta con un buen número de ejemplos; la comunicación interna será de vital importancia a la hora de prevenir los conflictos entre empleados, la conciliación personal y profesional, que previene el absentismo laboral, el estrés y mejora la productividad, la atención a la diversidad; todo un reto para las empresas ya que puede ocasionar conflictos o mejorar la productividad en función de cómo la gestione, eliminación de riesgos psico-sociales; interviniendo mediante talleres de prevención de drogodependencias o gestión del estrés o actuando en los casos ya diagnosticados por el trabajador/a social, la integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión social: abarca desde la integración de discapacitados hasta la de mujeres maltratadas, ex drogodependientes etc. Las medidas de RSE contemplan todo esto, y los trabajadores sociales son los profesionales capacitados para gestionar las subvenciones, redactar los informes sociales y la historia social del futuro trabajador. Mediación laboral: las técnicas de negociación y resolución de conflictos y el conocimiento de las leyes y recursos existentes previenen problemas más graves en la empresa como denuncias o juicios. El plan de igualdad: promover actuaciones para asegurar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa.¹⁹

“La intervención social en el área interna de la empresa es importante para la mejora de la productividad de ésta, sin embargo, no debemos olvidar otras formas de intervención social que puede realizar la empresa de forma externa como la gestión de las relaciones de la empresa con la comunidad”²⁰:

La profesión del trabajo social se articula en tres formas de intervención; trabajo social de casos, trabajo social de grupo y trabajo social comunitario. Este último comprende técnicas e instrumentos que tienen una fuerte relación con la RSE externa: La relación con las administraciones y el tercer sector que son considerados

¹⁹ Díaz, Almudena. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. En: Diariorresponsable.com. [en línea].2013. < <https://diariorresponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>>[citado en 25 de febrero de 2020].

²⁰ Díaz, Almudena. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. En: Diariorresponsable.com. [en línea].2013. < <https://diariorresponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>>[citado en 25 de febrero de 2020].

grupos de interés para la empresa y es beneficioso para ella mantener lazos de cooperación y mutuo conocimiento. La elaboración y evaluación de proyectos sociales: el proyecto social es una de las formas de intervención más identificables en una comunidad. Desde la empresa se pueden elaborar proyectos específicos (de formación, sensibilización, de intervención...) así como evaluar proyectos de otras entidades que colaboren con la empresa (supervisar proyectos públicos o privados), el voluntariado corporativo: los trabajadores sociales de empresa históricamente han incluido entre sus competencias la gestión del voluntariado de los empleados. Lo que actualmente la responsabilidad social corporativa denomina voluntariado corporativo. Esta forma de intervención social en la empresa conjuga distintos instrumentos propios del trabajo social: el estudio de una comunidad y su problemática, el diagnóstico social, la elaboración del proyecto social, la conducción de grupos etc.

Concluimos que “la dimensión social de la responsabilidad social corporativa es amplia y compleja. Requiere profesionales especializados en intervención social que trabajen en equipos multidisciplinares que velen por una empresa más cercana a la realidad humana”²¹.

²¹ Díaz, Almudena. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. En: Diarioreponsable.com. [en línea].2013. < <https://diarioreponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>>[citado en 25 de febrero de 2020].

7. MARCOS DE REFERENCIA

ANTECEDENTES

A continuación, se realiza la referencia internacional en relación con el tema de la presente investigación, cuya intención es la contribución informativa acerca del ámbito psicosocial y el estrés laboral.

INTERNACIONAL

En este estudio realizado en el año 2016, los autores Carmen Royo Martín Carlos Salavera Bordás, M.^a Pilar Teruel Melero, Diego Royo Martín. Zaragoza en España, desarrollaron un estudio titulado “Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales”, el objetivo principal de esta investigación es identificar y analizar cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que se ven sometidos los profesionales de los servicios sociales, en esta investigación se tiene una hipótesis de partida en la que los profesionales pueden estar sometidos, en su trabajo diario, a unos niveles medio-altos de exposición a riesgos psicosociales.

La muestra con la que se trabajó estuvo compuesta por 120 profesionales, de los Servicios Sociales Comunitarios y Especializados del Ayuntamiento de Zaragoza, la metodología que utilizan los autores para la presente investigación es de tipo cuantitativo y los autores concluyen basados en los resultados que, en cinco de las seis dimensiones evaluadas (Exigencias psicológicas, Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima), la mayoría de los profesionales encuestados se situaban en el nivel rojo, otra conclusión importante es que dentro del grupo de profesionales de Servicios Sociales existe una diferente percepción de los factores de riesgo psicosocial a los que estos se ven sometidos, según sea el tiempo dedicado a la atención al público, situaciones tales como el contacto directo con las personas, por las exigencias psicológicas que

conlleva, así como por la implicación emocional que supone, evidencia un riesgo psicosocial que aumenta las posibilidades de sufrir estrés laboral, haciendo una referencia al Síndrome de Burnout decir que, dentro de sus tres dimensiones, en nuestro estudio, es el desgaste emocional la que se impone con más fuerza²².

NACIONAL

Dentro del antecedente nacional, se encuentra el siguiente texto, aportando un estudio importante relacionado con el estrés laboral, concurre así al proyecto de investigación.

Esta investigación realizada en el año 2014, por la autora Claudia Milena Flórez Tobar, titulado “ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN, tiene como objetivo principal “Analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia”²³ esto, a partir de la aplicación de cuestionarios donde describen e interpretan las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, la metodología usada para realizar esta investigación es de tipo mixta, por una parte, cuantitativa donde se identifica y describe los factores de riesgo psicosocial y por otra esta la metodología cualitativa cuya finalidad es comprender las perspectivas de los trabajadores en cuanto a los factores de riesgo intra, extra laboral en relación con el estrés, como conclusión en esta investigación, demuestran que “las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo”²⁴.

²² Royo, Carmen, et Salavera Bordás, Martín Carlos, et Teruel Melero, M.ª Pilar, et Royo Martín, Diego. “Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales”, [en línea].2016. Internet:<<file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-FactoresDeRiesgoPsicosocialEnLosProfesionalesDeLos-6095384.pdf>>[citado el 04/02/2020].

²³ Flórez Tobar, Claudia Milena, ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN, [en línea]. 2014. Internet:<<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>> [citado el 04/02/2020].

²⁴ Flórez Tobar, Claudia Milena, ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN, [en línea]. 2014. Internet:<<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>> [citado el 04/02/2020].

LOCAL

Por último, en los antecedentes locales, una vez revisada la información de antiguas investigaciones en la base de datos de la fundación universitaria de Popayán, hasta el momento de la realización del presente proyecto, no se obtiene una indagación de referencia local, como soporte final de la investigación en cuanto el impacto psicosocial del estrés laboral.

8. MARCO CONTEXTUAL

ICOBANDAS S.A. Es una empresa colombiana, creada con el objeto de atender las necesidades de bandas transportadoras y de transmisión, tanto del mercado nacional como de los países de su área de influencia, desde su fundación en 1.973 ha incrementado constantemente su participación en el mercado latinoamericano, debido a la alta calidad de sus productos. Miles de metros instalados así lo confirman, el rápido crecimiento de la empresa fue una consecuencia directa de esa calidad, lograda mediante la permanente transferencia de tecnologías europeas y americanas, además de un excelente servicio de venta y postventa, la asistencia técnica que presta la empresa, se ha traducido en una apreciable disminución de costos para los usuarios de nuestras bandas, un diseño equilibrado y justo se refleja en una vida útil más larga del producto, esto es posible por las múltiples alternativas de diseño y fabricación que ofrecen nuestros productos.

MISIÓN. Icobandas s.a. es una empresa colombiana, dedicada a proveer soluciones integrales en equipos transportadores para manejo de materiales, a través de la producción y comercialización de bandas transportadoras, bandas para transmisión, servicios y otros productos complementario, cuenta con un talento humano calificado y la tecnología adecuada para ofrecer soluciones de alta calidad y a la medida de las necesidades de los clientes, mediante un permanente control de materias primas, procesos, productos terminados y servicio al cliente, busca brindar una permanente satisfacción y beneficio a sus trabajadores, accionistas, proveedores y sociedad en general.

VISIÓN. Ser una empresa líder dedicada a proveer soluciones integrales en equipos transportadores para manejo de materiales en Latinoamérica antes del año 2030²⁵.

²⁵ Icobandas s.a., [citado en 10 de febrero de 2020], Disponible en internet <<https://www.icobandas.com.co/compania-2/>>.

9. MARCO CONCEPTUAL

ESTRÉS LABORAL: es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral y puede provocar saturación y/o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece, afectando al resto de ámbitos de su vida²⁶

ÁMBITO: el término utilizado para hacer referencia a un espacio que tiene unos límites determinados, ya sean estos reales o imaginarios. De igual forma, puede hablarse de las actividades que se desarrollan en una zona específica. En resumen, se trata de un perímetro. De forma general, la palabra es empleado al momento de discutir temas que conciernen a ciertas ramas de la ciencia²⁷.

PSICOSOCIAL: “se refiere a la conducta humana y su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales y el ser humano y su comportamiento en un contexto social”²⁸.

COLABORADOR: “es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación”²⁹.

²⁶ Sanz, Triana. Estrés laboral, que es, síntomas, causas y consecuencias. En: Luapsicología. [en línea]. 2018. <<https://luapsicologia.com/estres-laboral/>> [citado en 03 de marzo de 2020].

²⁷ Conceptodeficion.de. Definición de ámbito. 2019. Disponible en: <<https://conceptodeficion.de/ambito/>> [citado en 03 de marzo 2020].

²⁸ Porporatto, Mónica. Psicosocial. En: Que significado. [en línea]. 2015. <<https://quesignificado.com/psicosocial/>> [citado en 03 de marzo de 2020].

²⁹ Montalvo, Aguedo. Que es un colaborador. En: Recursos humanos por Aguedo Montalvo. [en línea]. 2011. <<http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>> [citado en 05 de marzo de 2020].

10. METODOLOGÍA

La investigación se realizó, partiendo del modelo psicosocial, este modelo en el Trabajo Social está preocupado por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones vitales del cliente, el pensamiento de Hamilton y su concepto de «persona en situación» es la clave para el Trabajo Social psicosocial, ya que se refiere a la triple configuración consistente en la persona, la situación y la interacción entre ellas, para entender la «persona en situación» se requiere un entendimiento de la psicología de forma que le permita al trabajador social apoyar a la persona que tenga problemas internos, Igualmente, se requiere un análisis de las fuerzas del entorno que permita descubrir aquellas fuerzas que están perjudicando o afectando seriamente a las personas, familias o grupos con los que está trabajando el trabajador social³⁰, la importancia de este modelo dentro de la investigación fue que abordó puntualmente la finalidad del presente proyecto en propiciar la calidad de las relaciones interpersonales de los tres colaboradores objeto de estudio.

Ahora, con relación al enfoque de investigación, el enfoque de la presente investigación fue cualitativo, “debido a que este se encamina en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”³¹, muy afín al objetivo principal y a la intencionalidad del proyecto.

En consecuencia, el tipo de alcance de la investigación fue de tipo exploratorio, esto debido a que este tipo de investigación se realizó, cuando el objetivo es examinar un problema de investigación poco estudiado, del cual no se ha abordado antes, es decir cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas

³⁰ Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 25 de febrero de 2020].

³¹ Hernández, Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México D.F. escala, 2014. 52P ISBN 978-1-4562-2396-0

perspectivas³², situación que obedece el presente proyecto en abordar el tema del estrés laboral y el impacto que tiene este en el ámbito psicosocial desde la profesión del trabajo social.

En relación con el tipo de investigación del proyecto, se utilizaron técnicas e instrumentos como lo fue la observación participativa,

esta ha sido utilizada en varias disciplinas como instrumento en la investigación cualitativa para recoger datos sobre la gente, los procesos y las culturas, la observación participante implica la compenetración del investigador en una variedad de actividades durante un extenso periodo de tiempo que le permita observar a los miembros culturales en sus vidas diarias y participar en sus actividades para facilitar una mejor comprensión de esos comportamientos y actividades³³

otra técnica fue la entrevista semiestructurada, en esta

las preguntas están definidas previamente, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado, es decir, el/la investigador/a realizó una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas³⁴

también la entrevista estructurada o enfocadas en esta las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. “Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio, tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad”.³⁵

³² Hernández, Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México D.F. escala, 2014. 91P ISBN 978-1-4562-2396-0

³³ kawulich, Barbara B, “La observación participante como método de recolección de datos”. Artículo de métodos de investigación. Universidad de West Georgia en Carrollton. Facultad de educación. Departamento de estudios. 2005.p1.

³⁴ Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I) Teresa Blasco Hernández. Laura Otero García. Centro Nacional de Medicina Tropical. Instituto de Salud Carlos III. <file:///C:/Users/pc/Downloads/408-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1615-1-10-20150616.pdf>

³⁵ Díaz Bravo, Laura, et Torruco García, Uri, et Martínez Hernández, Mildred, et Varela Ruiz, Margarita. La entrevista, recurso flexible y dinámico. En: Investigación en educación médica. [en línea]. 2013. <<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>> [citado en 10 de marzo 2020].

también se realizará un grupo focal, esta técnica de grupo focal es una herramienta utilizada en investigaciones cualitativas que requiere del investigador aporte teórico sobre su uso, para planificar y alcanzar los objetivos de una investigación, esta técnica proporciona un ambiente donde la expresión sobre el tema elegido está asociada a los sentimientos que emergen por parte de los participantes e investigador, realizándose una recogida de datos repleta de significados que, después de sistematizados y clasificados, pueden permitir la visualización de la vida de un grupo de personas y sus conexiones con el objeto de la investigación ³⁶.

Las características generales de la población, objeto de estudio de la investigación son tres colaboradores que desempeñan su labor en el área contable de la empresa de Icobandas S.A., dos hombres y una mujer que de forma voluntaria aprobaron ser partícipes de la exploración, primero esta Dinora Muñoz, quien tiene cuarenta y seis (46) años de edad, está el señor Felipe Alberto Rivera Martínez, con cincuenta y cinco (55) años de edad y por último esta Luis Alveiro Muñoz Solarte, con veinte seis (26) años de edad, cada uno desempeña diferentes funciones en la misma área con un propósito en común, el manejo de la información financiera de la empresa

El análisis de la información se hizo con base a la técnica de la recolección de datos, partiendo de las diferentes actividades realizadas a los tres colaboradores, con base principalmente en la experiencia de la información adquirida en dicha investigación, en concordancia con el objetivo principal de esta.

³⁶ Buss Thofehrn, Maira, et López Montesinos, María José, et Rutz Porto, Adrize, et Coelho Amestoy, Simone, et Oliveira Arriera, Isabel Cristina y Mikla, Marzena, "Grupo focal: Una técnica de recogida de datos en investigaciones cualitativas". Internet: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962013000100016>.

11. RESULTADOS

Primeramente, para cumplir con el objetivo inicial, se procede a la realización de las encuestas el día sábado veintidós (22) de febrero del presente año, donde se hace el desplazamiento a la empresa Icobandas S.A., con la finalidad de entregar las encuestas a cada uno de los participantes de la investigación, debido a que darían inicio a su jornada laboral se procede a explicar a groso modo en que consiste y cuál es el objetivo de esta, no se presenta ninguna novedad negativa y por el contrario los participantes atienden y reciben con la mejor disposición la encuesta y proceden a continuar con su jornada laboral, posteriormente esta encuesta es entregada con todas las preguntas contestadas el día lunes veinticuatro (24) de febrero del presente año sin ningún inconveniente y por el contrario con una notable gratitud.

Por otro lado, para la realización de las entrevistas semiestructuradas cuyo fin es el siguiente objetivo del proyecto se presentaron varios inconvenientes, primero se encontraban en semana de cierre de la empresa, razón por lo cual no tenían tiempo alguno para realizar la entrevista, luego no se pudo coincidir en el tiempo ya que tenían otros eventos, y por último se presentó el inicio de la cuarentena nacional debido a la pandemia mundial del COVID-19, razón por la cual no se podían realizar movilizaciones, al principio de esta se dio una espera de acuerdo a la evolución de esta pandemia, pero dada la gravedad de la situación y a que se extendió el periodo de confinamiento se procede a realizar las entrevistas vía telefónica, para iniciar se facilita la realización de la entrevista de forma presencial con el primer colaborador Alveiro Muñoz el día once (11) de abril del presente año, en horas de la tarde, quien demuestra disposición, hace preguntas respecto a la entrevista y procede a contestar de manera efectiva, es claro y extenso en sus respuestas para exponer sus ideas y finalmente se demuestra grato y desahogado, pues así lo manifiesta una vez terminada la entrevista.

Por el contrario, con la siguiente colaboradora Dinora Muñoz se realiza vía telefónica la entrevista el día trece (13) de abril del presente año en horas de la

noche, una vez terminada su jornada laboral, en la ejecución de esta actividad en varias ocasiones se desvía del tema de la entrevistada repitiendo sucesos y realizando comentarios ajenos a la actividad, es necesario recordarle las preguntas y cortar un poco respuestas que no inciden en la entrevista, por otro lado demuestra disposición, proactividad, empatía y al final manifiesta su gentileza para realizar cualquier otra actividad necesaria para el proyecto.

Finalmente se realiza la entrevista vía telefónica con el colaborador Felipe Muñoz el día dieciséis (16) de abril del presente año, en horas de la noche, una vez terminada su jornada laboral, la entrevista duró aproximadamente veinte (20) minutos y las respuestas fueron concretas, claras y precisas, no se presenta ningún inconveniente en el transcurso de esta, además el colaborador demuestra durante la realización de la actividad fluidez ante las preguntas realizadas frente a su situación laboral, al terminar manifiesta gratitud y disposición para otras actividades del proyecto.

La última actividad muy afín con el tercer objetivo, se realiza mediante un cuestionario, con una pregunta concisa, se hace mediante un Word enviado por correo electrónico, la pretensión es dar el espacio necesario donde los colaboradores respondieran libremente, sin cohibirse por presencia de otra persona y cumpliendo con la emergencia sanitaria, en confinamiento sin tener contacto social, sin embargo los correos demoraron un poco en responderse y con poca información frente a la pregunta realizada, estos correos se enviaron el ocho (8) de mayo y respondieron durante las fechas de trece (13) de mayo el colaborador Felipe Alegría, el diecisiete (17) de mayo, Dinora Muñoz y finalmente Alveiro Muñoz lo respondió el veintisiete (27) de mayo, en términos generales fueron muy específicos respondiendo la actividad, pero finalmente se denota las estrategias para asumir la situación laboral y evitar un impacto psicosocial negativo.

En las siguientes gráficas se comprende el análisis de la encuesta realizada a los tres colaboradores, dando respuesta con esta actividad al primer objetivo del presente proyecto.

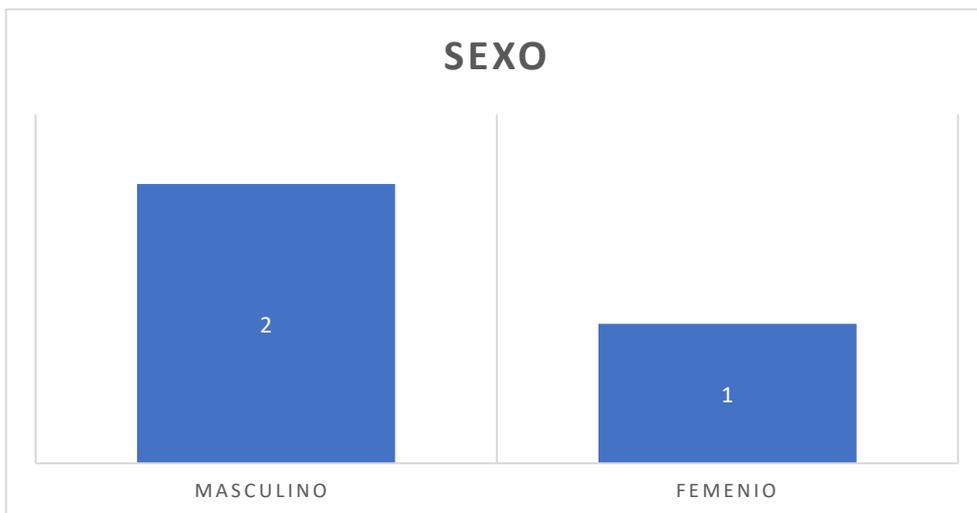


Gráfico 1.

Del 100% de la población que corresponde a tres (3) personas, dos (2) son de sexo masculino y una (1) persona pertenece al sexo femenino.

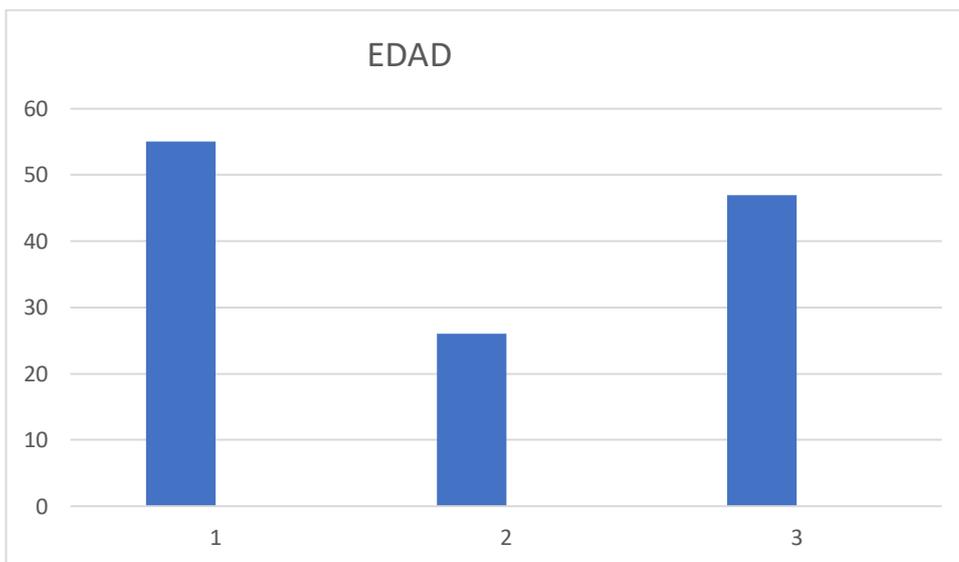


Gráfico 2

De la población encuestada que corresponde a tres (3) personas, poseen edades de cincuenta y cinco (55) años, veintiséis (26) años y cuarenta y siete (47) años.

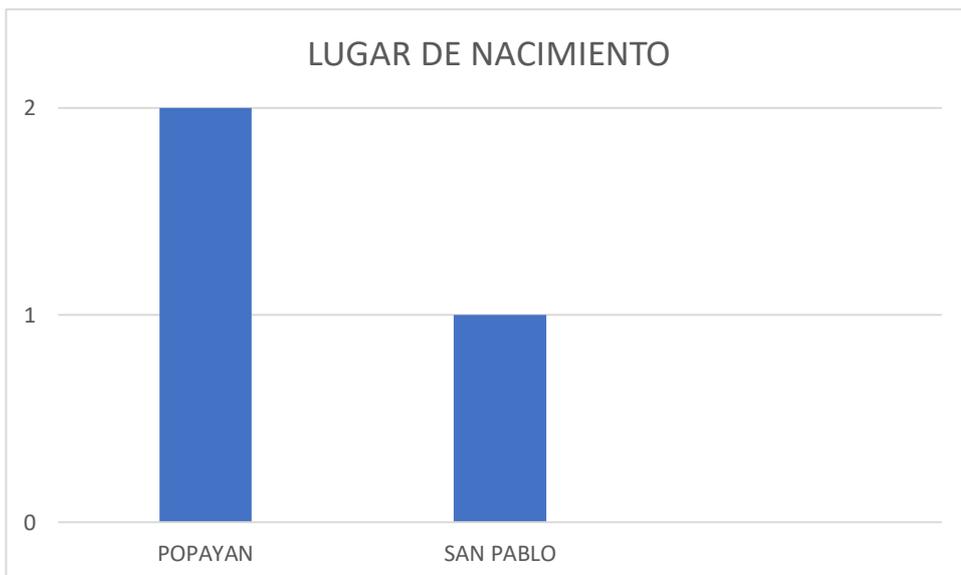


Gráfico 3

Del 100% de la población encuestada, se conoce que su lugar de nacimiento corresponde a dos personas de la ciudad de Popayán, Cauca y una persona de San pablo, Nariño.

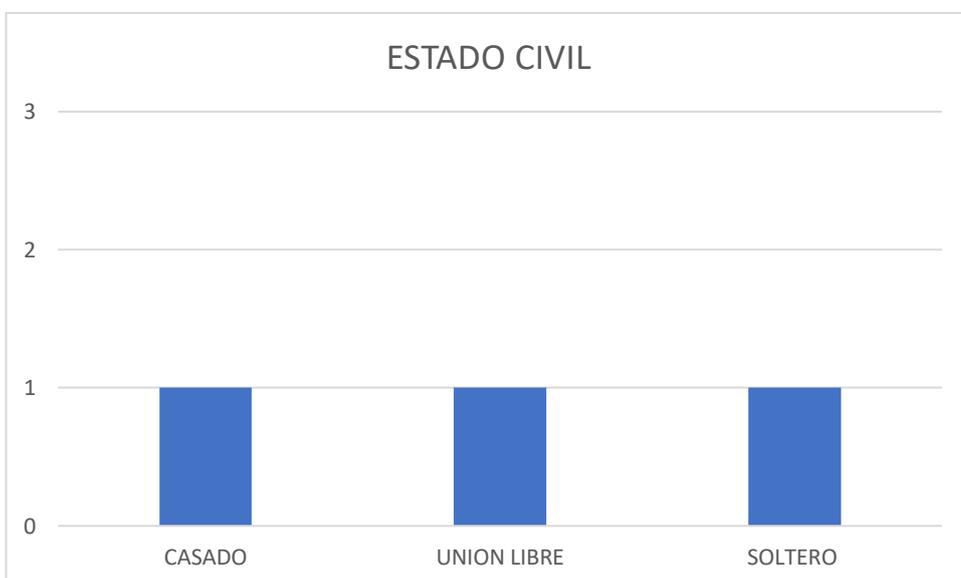


Gráfico 4

Dentro del estado civil de la población encuestada se encuentra que un participante es casado, pero separado, otra persona en unión libre y otra persona se encuentra soltera.

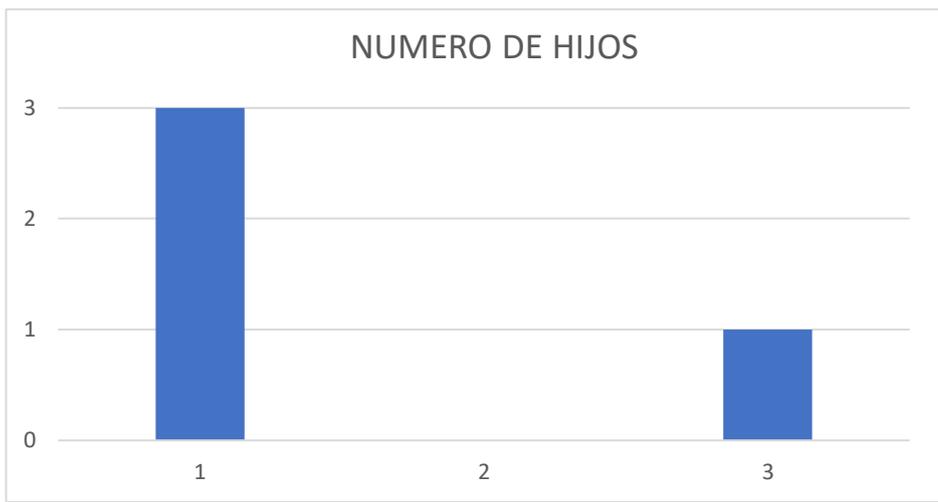


Gráfico 5

Del 100% de la población que corresponde a tres (3) personas, un participante tiene tres hijas y otra persona un hijo, por el contrario, un participante aún no tiene hijos.

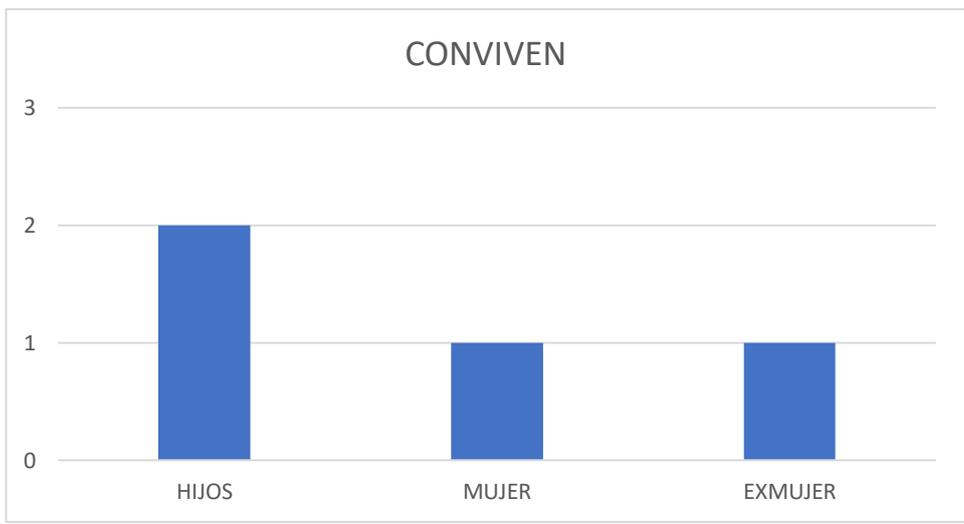


Gráfico 6

Dentro del círculo primario familiar de cada participante, se encuentra que una persona convive con sus hijas y su expareja, otro implicado convive con su cónyuge y otro participante solo convive con su hijo.

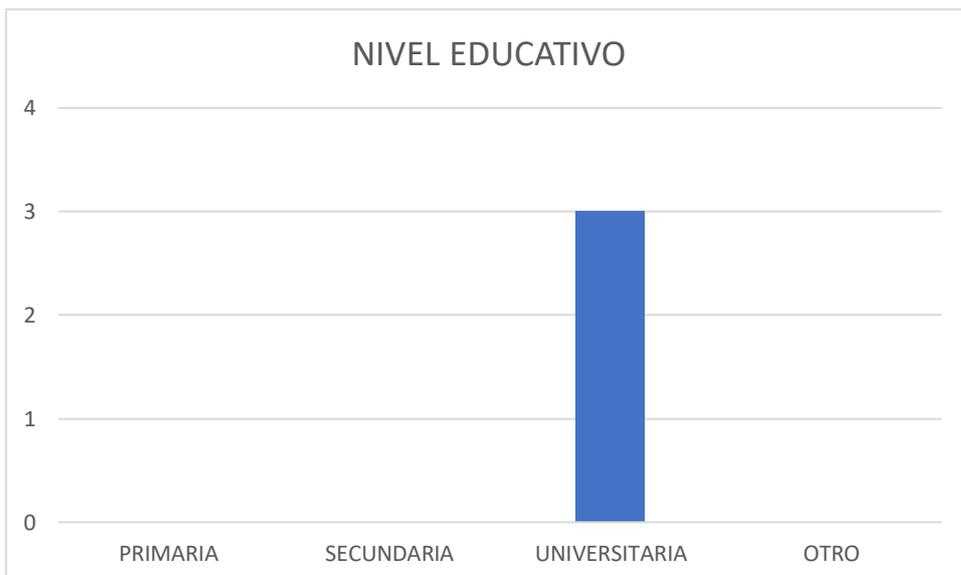


Gráfico 7

De la población encuestada, el 100% posee un nivel educativo universitario.

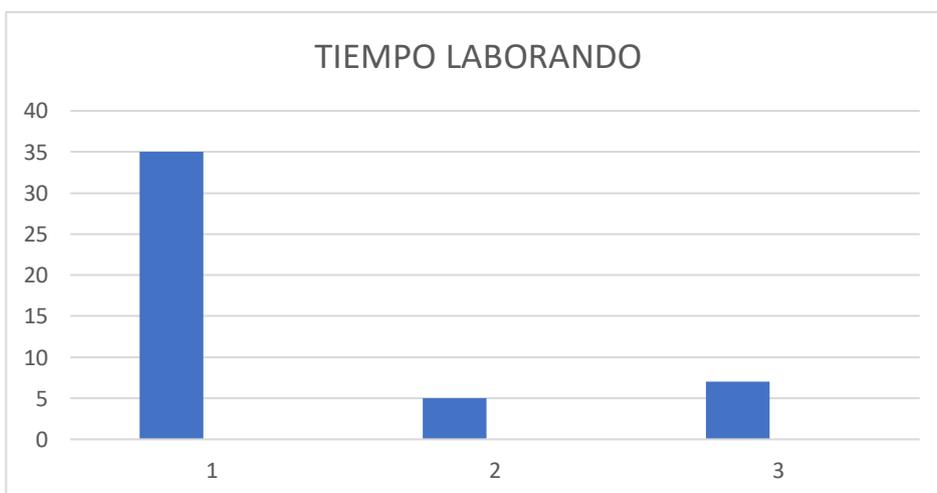


Gráfico 8

De la población encuestada se comprende que el tiempo laborado en esta empresa corresponden a 35 años, 7 años y 5 años en el área contable.

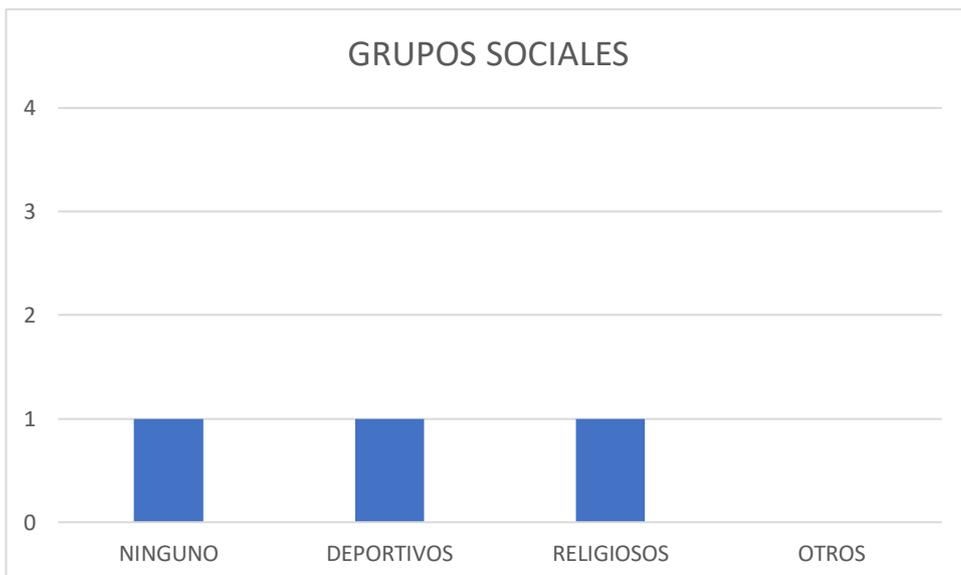


Gráfico 9

Del 100% de la población que corresponde a tres (3) personas, pertenecen a un grupo deportivo, a un grupo religioso y otro participante no pertenece a ningún grupo social.

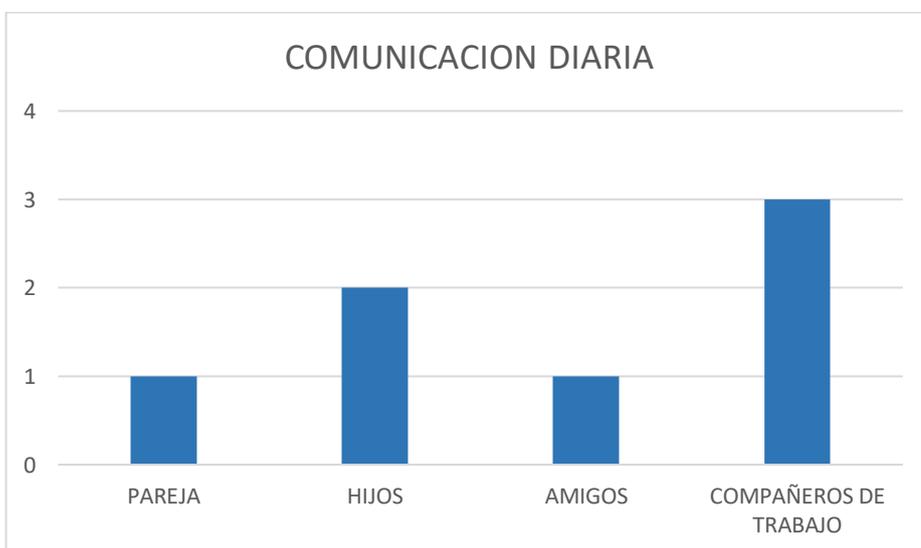


Gráfico 10

Del 100% de la población encuestada que corresponde a tres (3) personas, coinciden en que a diario se comunican con sus compañeros de trabajo, seguido están los hijos y por último se comunican con la pareja y amigos.

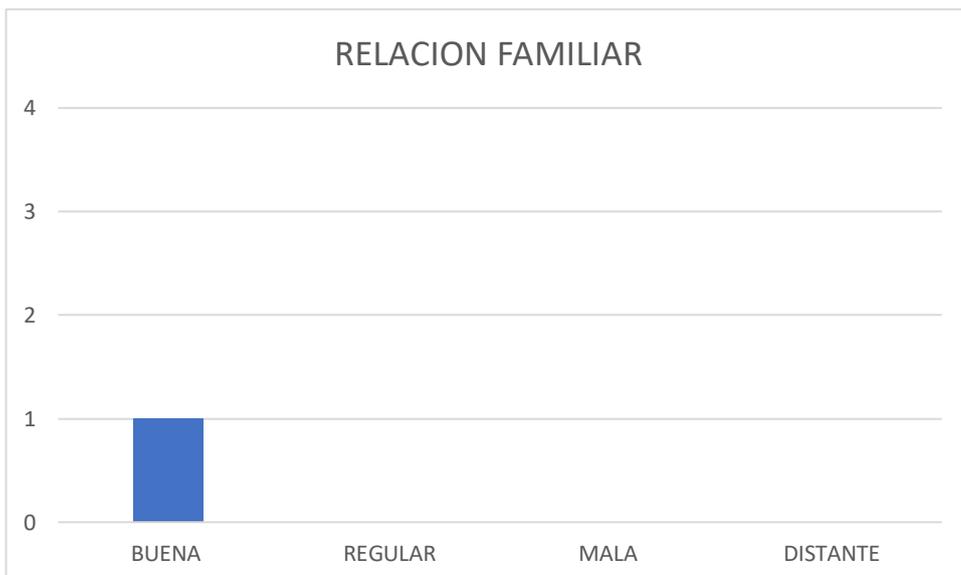


Gráfico 11

De la población encuestada, el 100% considera tener una buena relación familiar.



Gráfico 12

En cuanto a su relación sentimental, del 100% de la población encuestada que corresponde a tres (3) personas, dos personas no tienen pareja y un participante considera tener una buena relación con su pareja sentimental.

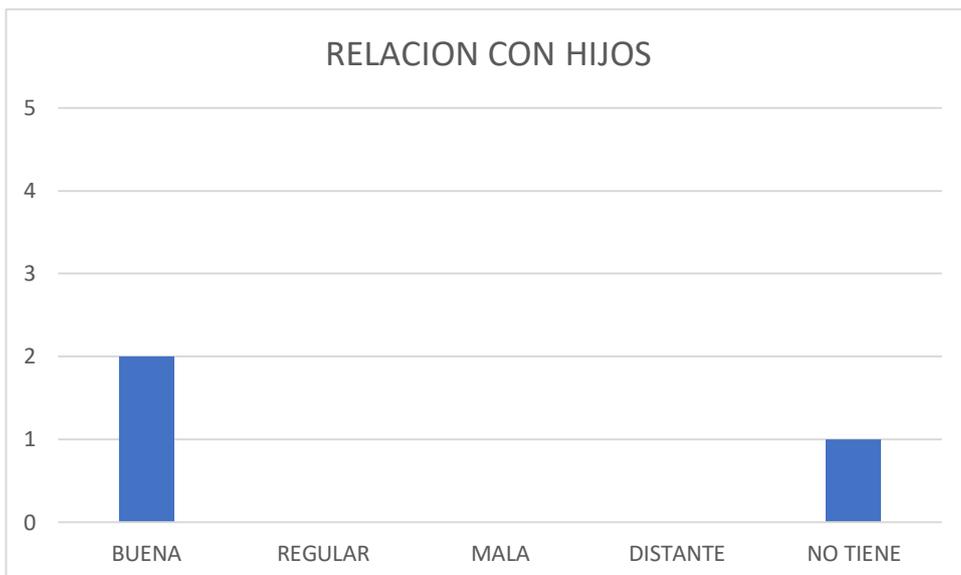


Gráfico 13

Del 100% de la población encuestada, en cuanto a los participantes que tienen hijos, consideran tener una buena relación con ellos.

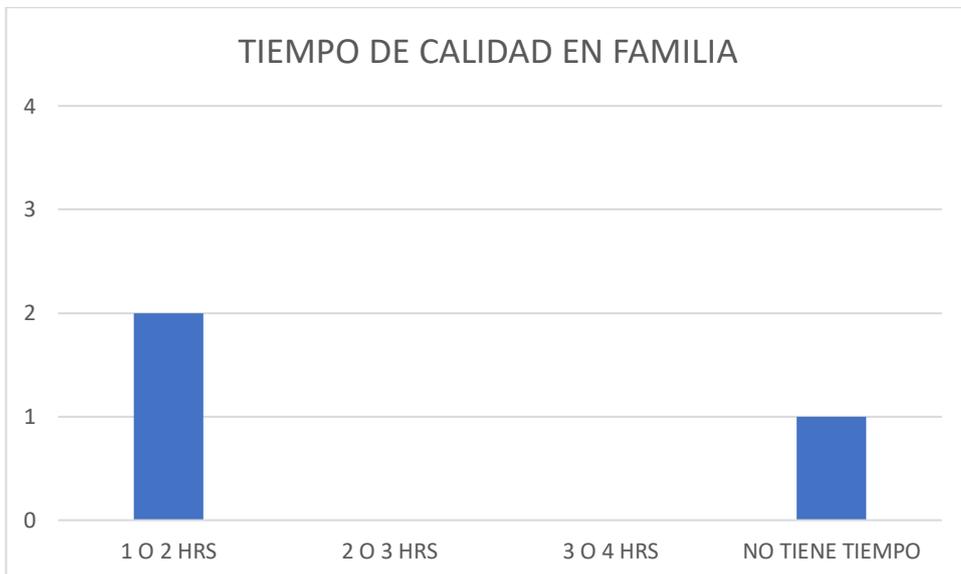


Gráfico 14

De las tres personas participes de la encuesta, dos de ellas declaran tener de 1 a 2 horas para compartir con su familia fuera de su vida laboral y uno de ellos expuso no tener tiempo.



Gráfico 15

Del 100% de la población encuestada que corresponde a tres (3) personas, se comprende que un individuo tiene de 1 a 2 horas de vida social y por el contrario los otros dos participantes declararon no tener tiempo para esto.

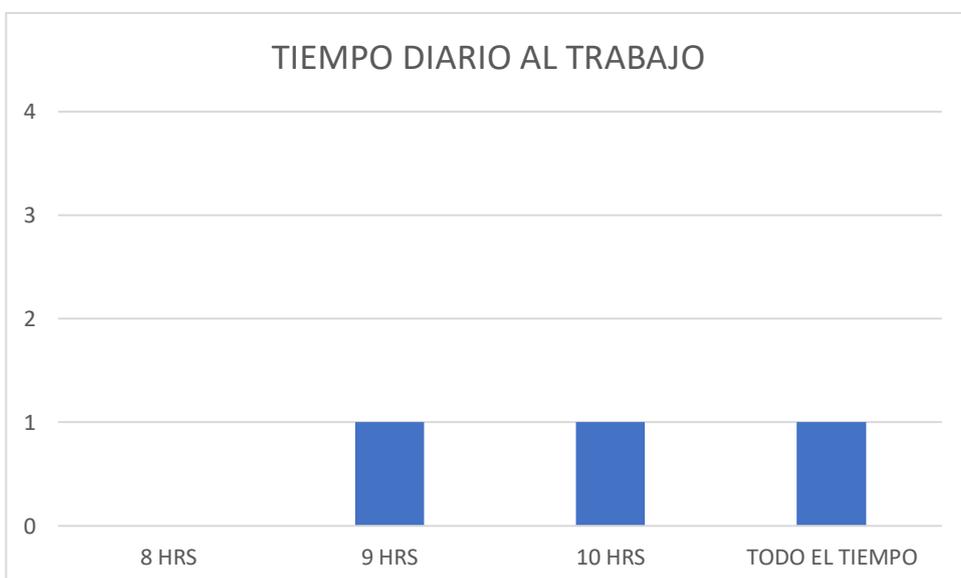


Gráfico 16

En cuanto el tiempo que dedican a diario a su vida laboral, un individuo considera que labora nueve horas, otra persona diez horas y por el contrario otro individuo declara que labora todo el tiempo.

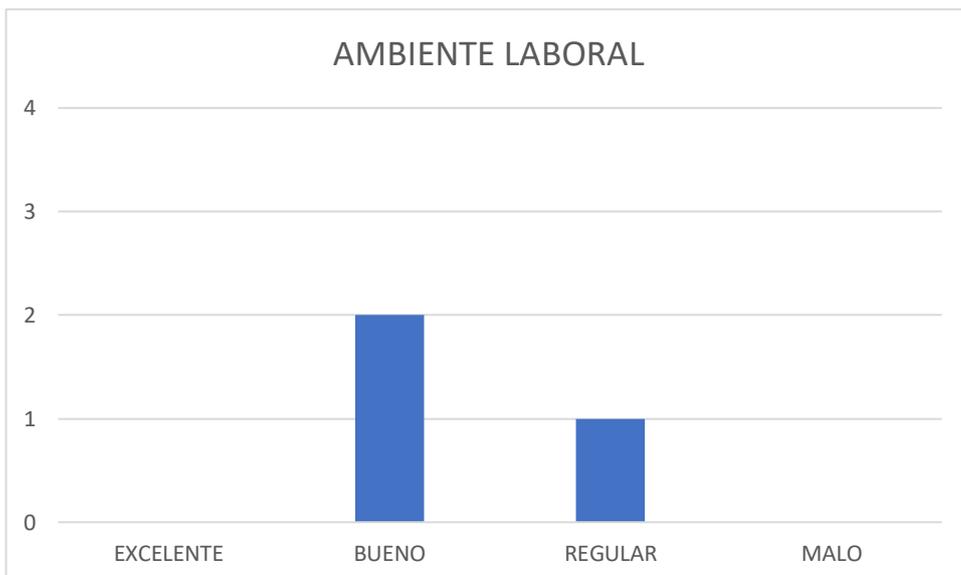


Gráfico 17

De la población encuestada que corresponde a tres (3) personas, en su mayoría consideran tener un buen ambiente laboral, sin embargo, uno de ellos, considera que existe un ambiente laboral regular.

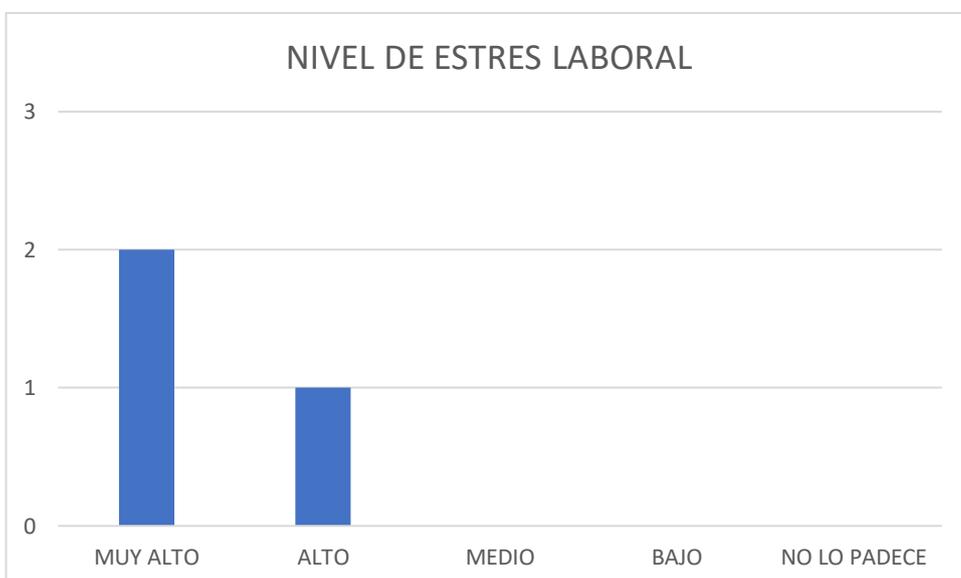


Gráfico 18

Del 100% de la población encuestada que corresponde a tres (3) personas, dos de ellas manifiestan manejar un nivel de estrés “muy alto” y un individuo considera que maneja un nivel de estrés laboral “alto”.

12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El siguiente apartado abarca el análisis de la investigación realizada, cuyo objetivo es comprender el impacto psicosocial del estrés laboral en tres colaboradores del área contable de Icobandas S.A. mediante las actividades realizadas a esta población.

Para iniciar, la motivación de realizar las entrevistas semiestructuradas radica en la importancia en la que se basa el modelo psicosocial donde refiere al ser humano con su entorno como un complemento vital para subsistir plenamente, por ende, la teoría de entender a la “persona en situación” para comprender una problemática que lo aqueje.

Por lo cual el producto de este ejercicio deduce que: iniciando la entrevista, cuando se realiza la pregunta ¿cómo es un día normal suyo?, los participantes masculinos responden inmediatamente a los oficios que realizan en su vida laboral, solo una participante femenina, aclara si habla sobre su vida normal o se enfoca en el trabajo manifestándolo así:

“Un día normal mío, pero ¿en la oficina? o desde que ¿salgo de aquí?”³⁷,

Esto hace comprender el acaparamiento que tiene en su mayoría el ámbito laboral en la vida de estos individuos que inconscientemente sus repuestas se aluden a lo laboral, esto se debe a la cantidad de horas laborales y extra jornadas que ellos cuentan tener en la semana de cierre donde lo manifiestan así:

“sí hubo una época en que los cierres siempre nos cogían casi dos, tres de la mañana” ³⁸, “como eso acorta el tiempo que uno tiene, se deben trabajar extra jornadas, y a un ritmo digamos que, ehh, muy rápido”³⁹, cabe resaltar que, según la teoría del estrés laboral, están las extra jornadas laborales debido a que “un ambiente laboral en constante cambio requiere más horas de dedicación y más

³⁷ “D, Muñoz, comunicación telefónica, 13 de abril 2020”

³⁸ “D, Muñoz, comunicación telefónica, 13 de abril 2020”

³⁹ “L.A. Muñoz, comunicación telefónica, 11 de abril 2020”

formación”⁴⁰, afectando de tal manera el tiempo y espacio de compartir, vivir o dirigir a la familia o demás personas que rodean a estos individuos, debido al tiempo extenso que conlleva las responsabilidades laborales, además están las sobrecargas laborales que manifiestan los participantes al mencionar en específico el colaborador más antiguo diciendo: “entonces imagínate todo lo que yo tengo que correr para tener todo al día y que las comisiones estén pagadas también...ehh estén como al día registradas también y todo eso ... entonces es un estrés tremendo ahí... corriendo para que todo eso este...para poder cumplir los otros compromisos...”⁴¹

“Este factor de la sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones”⁴², hace parte de una causa predominante que tiene como consecuencia el estrés laboral de los colaboradores.

Por otra parte, en cuanto al ámbito personal los colaboradores coinciden en haberse sentido descuidados consigo mismos en algún momento, debido al trabajo que no les dejaba tiempo para ellos, principalmente en cuanto a su salud se sienten afectados y descuidados con ello, manifestándolo así: “me descuide, no he ido al médico...o me ha estado doliendo esto y no le he puesto cuidado...”⁴³, “esa dejadez por decir algo en contra de mi salud ahora... porque yo llevo como 35 años trabajando ahí... y ahora es que veo como afectada mi salud... ahora yo tengo muchos problemas en los pulmones...tengo muchos problemas en el sistema nervioso... entonces yo veo que todo eso...ha sido como un cumulo de todo ese estrés laboral que he tenido ahí...”⁴⁴

Manifiestan los colaboradores, aludiendo así a otra consecuencia del tiempo extra que permanecen en su trabajo, afectando esto, en dedicar poco tiempo a sí mismos y descuidar hasta su propia salud.

⁴⁰ Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Causas del estrés. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

⁴¹ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

⁴² “BlogNeuron, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud, 2018, en línea, <<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>> citado 25 de mayo 2020.

⁴³ “D, Muñoz, comunicación telefónica, 13 de abril 2020”

⁴⁴ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

Por otro lado, dentro del ámbito familiar, los colaboradores coinciden en tener buenas relaciones personales con sus hijos, familiares, amigos, compañeros y parejas sentimentales, sin embargo, no dejan de existir ciertas problemáticas que afectan o afectaron la vida de los colaboradores, a causa del estrés laboral, tal como lo manifestaron : “yo creo que hasta en parte eso fue que yo me separe de la mamá de las niñas...”⁴⁵, “uno prefiere llegar a veces a sentarse a ver un rato televisión... que a veces dedicarle tiempo a la misma familia o a los mismos hijos”⁴⁶, “uno llega cansado, llega digamos que ehh, ordenando en que piensa hacer en el día siguiente y de pronto se van descuidando otras cosas pues que hacen como fortalecer más una relación”⁴⁷, las consecuencias frente al estrés laboral donde este “implica menos tiempo para las cuestiones domésticas y personales, los efectos en la vida personal pueden manifestarse a largo plazo”⁴⁸, ya sean desde el distanciamiento con sus parejas, hasta las separaciones sentimentales como el caso del colaborador.

Igualmente, dentro de las coincidencias de los colaboradores están que su vida social no es una prioridad o que hasta por la misma situación laboral, los espacios sociales son bastantes reducidos tal como lo exponen en la entrevista así: “más bien, el enfoque ah... se ha centrado más en lo económico y en lo laboral”⁴⁹, pero por otra parte el impacto de la vida social a causa del poco tiempo denota el aislamiento de estos con su círculo social manifestando que: “No pues imagínate, ya uno ni amigos tiene...es que ya ni amigos de los que uno conoce hace años...ya no le queda tiempo y en la empresa, pues como te digo, todo el tiempo ahí sentado uno”⁵⁰dando peso a lo referenciado anteriormente.

Finalmente, en el ámbito laboral los colaboradores presentan coincidencias y diferencias, primero al mencionar si se sienten a gusto con la remuneración

⁴⁵ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

⁴⁶ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

⁴⁷ “L.A. Muñoz, comunicación telefónica, 11 de abril 2020”

⁴⁸ Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Causas del estrés. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

⁴⁹ “L.A. Muñoz, comunicación telefónica, 11 de abril 2020”

⁵⁰ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

económica y que de presentarse una buena oportunidad laboral cambiarían de trabajo, declarándolo así frente a la remuneración económica:

no me siento a gusto porque yo creo que todas las personas, ehh... en el mundo queremos escalar, queremos avanzar⁵¹, “para todo lo que nos toca hacer, no se compensa... es decir, no está acorde el salario que ganamos nosotros...con...con el trabajo que hay que hacer...”⁵², “y frente a cambiar de trabajo: “lo cambiaría, para ... para mejorar como persona y profesional lo haría”⁵³, “Yo lo cambiaría. yo sinceramente estoy aguantando”⁵⁴, “aja, sí. Digamos que fuera como otro tipo de trabajo que uno pudiera tener, así como las mismas condiciones de pronto un poquito mejor, pero sin ese nivel de responsabilidad”⁵⁵

Dentro de las respuestas se percibe una necesidad económica que pesa más que el propio bienestar, inclusive “el bajo salario se asocia con la aparición de estrés laboral”⁵⁶.

En cuanto a las relaciones personales que tienen con sus compañeros de trabajo, los tres colaboradores coinciden en tener un buen ambiente laboral y trabajo en equipo, a excepción de un colaborador que declara no tener una buena relación con su jefe inmediato del área, refiriéndose así:

En cuanto a la forma de él dirigir el área, entonces no es una persona capacitada, no es una persona...con la... con...el podrá saber desde la carrera de algo, cierto...pero no tiene la habilidad para dirigir personas, para dar las ordenes, para decir hagan esto, entonces... el da en una forma que no te hace ejercer tus oficios, sino que te...te esta es tirando y en vez de uno ver como un apoyo...es como alguien con quien uno...uno la persona que menos uno quisiera interactuar...⁵⁷

Las relaciones con los compañeros de trabajo son fundamental en pro del cumplimiento de los objetivos de la empresa, esto no asegura que todos los individuos tengan opiniones y pensamientos diferentes que provoquen ciertas

⁵¹ “L.A. Muñoz, comunicación telefónica, 11 de abril 2020”

⁵² “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

⁵³ “L.A. Muñoz, comunicación telefónica, 11 de abril 2020”

⁵⁴ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

⁵⁵ “D, Muñoz, comunicación telefónica, 13 de abril 2020”

⁵⁶ “BlogNeuron, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud, 2018, en línea, <<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>> citado 25 de mayo 2020.

⁵⁷ “F, Alegría, comunicación telefónica, 16 de abril 2020”

discordias, situación que se convierte en una causa más aparte de las mencionadas anteriormente del estrés laboral.

En respuesta al objetivo final del presente proyecto, en analizar cómo afrontan los colaboradores las situaciones que padecen para mitigar el estrés laboral, se realiza una última actividad de pregunta única.

Para culminar y con base a la entrevista semiestructurada realizada a los tres colaboradores con la pregunta final se desea analizar que estrategias han desarrollado para evitar un mayor impacto de este fenómeno del estrés.

Por lo tanto, se tiene como resultado diferentes estrategias y tipos de afrontamiento, inicialmente un participante se centra en el tipo de afrontamiento atencional o evitativo donde “se dirige la atención a la sensación molesta o al dolor como una manera de adaptación”⁵⁸, mencionado esto, a la pregunta de cómo afronta la situación del estrés laboral, este colaborador se enfoca en la evitación de posibles altercados con su jefe inmediato, generando una situación de adaptación a la existencia permanente de ese problema, sus estrategias se basan en “el conformismo, que se da cuando el individuo tiene sensación de falta de control personal sobre las consecuencias del problema y acepta la situación tal y como viene”⁵⁹, este individuo no ve la posibilidad de solucionar su relación interpersonal con su jefe, por lo tanto solo piensa en evitar situaciones que provoque más desacuerdos.

Por otro lado, la participante se muestra más adaptada, generando un tipo de afrontamiento adaptativo, valga la redundancia, desarrollando estrategias activas donde “el individuo se muestra activo como en la resolución de problemas, buscar que le ocasiona el malestar, o que lo hace empeorar y hacer ensayos para intentar descubrir formas de disminuirlo”⁶⁰, dentro de las

⁵⁸ Contenidos didácticos, tipos de afrontamiento y tolerancia al estrés, en línea, 2018, <<https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/unidad-didactica-3-tipos-de-afrontamiento-y-tolerancia-al-estres/>>, citado el 25 de mayo 2020.

⁵⁹Pico, Iván, “estrategias de afrontamiento frente al estrés, en línea, <<https://psicopico.com/estrategias-afrontamiento-frente-al-estres/>>, citado el 25 de mayo 2020.

⁶⁰ Contenidos didácticos, tipos de afrontamiento y tolerancia al estrés, en línea, 2018, <<https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/unidad-didactica-3-tipos-de-afrontamiento-y-tolerancia-al-estres/>>, citado el 25 de mayo 2020.

estrategias de esta persona también está la denominada “Desarrollo personal, donde la situación supone un estímulo de aprendizaje que sirve para mejorar nuestras capacidades personales”⁶¹ y es justamente lo que la colaboradora manifiesta realizar cada mes para evitar atrasos en sus responsabilidades laborales y que esto no le afecte su integridad física y emocional.

Para culminar el colaborador más joven refiere un tipo de afrontamiento activo, teniendo en cuenta que “las estrategias activas son aquellas que la persona inicia activamente, con la finalidad de disminuir o desaparecer el malestar”⁶², tal como lo manifiesta en la respuesta, su principal herramienta para afrontar el estrés, es crear un cronograma para evitar incumplir con sus responsabilidades, dentro de las estrategias de este colaborador también se referencia “la planificación que es un análisis racional del problema para generar estrategias que puedan alterar la situación problema”⁶³, dicho lo anterior, el colaborador activa estrategias para mitigar las situaciones estresantes en su ámbito laboral.

Las percepciones o situaciones que generan estrés en los individuos por lo general son muy semejantes en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana, en el trabajo, en el hogar, en la universidad o en la sociedad, las problemáticas que se presentan son muy conocidas, unas más que otras, pero suelen ser similares, sin embargo, lo que diferencia estas situaciones de una persona a otra, es el tipo de afrontamiento que esta ejecute o las estrategias que desarrolle frente al suceso, para que este no le afecte su vida físicamente o mentalmente, mencionado esto, en la última actividad, se evidencia como tres colaboradores que enfrentan casi una misma situación, generan diferentes estrategias, desde sus personalidades, de acuerdo a sus responsabilidades, que les permita mitigar el estrés laboral y así, hacer de su ámbito laboral un lugar más ameno y ser colaboradores más eficientes.

⁶¹ Pico, Iván, “estrategias de afrontamiento frente al estrés, en línea, <<https://psicopico.com/estrategias-afrontamiento-frente-al-estres/>>, citado el 25 de mayo 2020.

⁶² Contenidos didácticos, “tipos de afrontamiento y tolerancia al estrés”, en línea, 2018, <<https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/unidad-didactica-3-tipos-de-afrontamiento-y-tolerancia-al-estres/>>, citado el 25 de mayo 2020.

⁶³ Pico, Iván, “estrategias de afrontamiento frente al estrés, en línea, <<https://psicopico.com/estrategias-afrontamiento-frente-al-estres/>>, citado el 25 de mayo 2020.

13. CONCLUSIONES

Una vez terminada la investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados, se concluye que:

Cuando se logra caracterizar a la población objeto de estudio, se obtiene información personal, de formación educativa, además del tiempo que dedican a diferentes ámbitos sociales, adicional a eso, la calidad de relaciones interpersonales que sostienen con sus familias, hijos, parejas, compañeros de trabajo, amigos, entre otros aspectos, denotando entonces como cada colaborador con su entorno se han acostumbrado o resignado a perder pocos espacios de esparcimiento personal, familiar o social, debido a sus responsabilidades laborales.

Por otra parte, de acuerdo a las entrevistas semiestructuradas realizadas, cuyo propósito era el objetivo planteado en comprender la percepción de los colaboradores frente a las consecuencias que han vivenciado con su entorno, a causa del estrés laboral, se tiene como derivación que una semana en especial que se presenta cada mes, en las labores de la empresa, afectan todos los ámbitos de cada uno de los colaboradores, debido al exigente trabajo que realizan en estos días y las extensas extra jornadas que este sufraga, esto tiene como consecuencia principalmente su poco tiempo de calidad de compartir con su entorno, pero, además, los niveles de estrés que se manejan en esta época alteran de alguna u otra forma sus comportamientos, claro está, estos van ligados a la personalidad de cada colaborador, sin embargo, la empresa no manifiesta la creación de mecanismos, el apoyo o la organización para la realización de estas responsabilidades, para contribuir con el bienestar de sus colaboradores con la finalidad de mitigar el estrés y lo que este conlleva en la vida de cada uno.

Para terminar, se analizó los tipos de afrontamientos y estrategias que han desarrollado los colaboradores, objeto de estudio, para mitigar el estrés laboral, expresándolo así en la última actividad realizada, donde se evidencia como resultado que, frente a vivenciar una situación similar, como lo es el estrés

laboral, cada colaborador crea diferentes procesos o mecanismos que le ayuden a hacer de los días más complejos un poco más ameno, dejando así, en evidencia la ausencia del trabajo de un Trabajador social que oriente y contribuya a minimizar este tipo de situaciones que pueden estar padeciendo otros colaboradores y que igualmente este afectando la calidad de vida personal y la de su entorno.

14.RECOMENDACIONES

Dentro de un proyecto de investigación de un tema tan particular y predominante entre los seres humanos como lo es el ámbito laboral, la finalidad siempre será aportar diferentes perspectivas para la continua mejora de los comportamientos de las personas en este ámbito, evitando así una afectación personal y psicosocial de cada colaborador.

- ✓ Para la Fundación Universitaria de Popayán, se recomienda hacer hincapié en los trabajos que desean generar un impacto positivo en el ámbito laboral de los seres humanos, específicamente en el estrés que este puede llegar a generar, esto, debido a que, al no darle un manejo apropiado a este aspecto, genera problemáticas en otros ámbitos, como los personales, familiares y todo su entorno, por lo tanto optimizar los estudios y enfoque en la mejora progresiva de la vida de cada colaborador conlleva a una mejora en las relaciones interpersonales, societales, familiares, entro otros aspectos, mitigando entonces las situaciones que estén impactando negativamente la vida de un ser humano y su contexto.

- ✓ Para el programa de Trabajo Social se hace la recomendación de reforzar las orientaciones sobre el rol que debe realizar un profesional de esta área en el campo de trabajo, debido a que al momento de abordar un tema del ser humano puede cometerse el error de enfocarse en otra línea fuera de la profesión del trabajador social o por el contrario no comprender que proceso se deba ejecutar en diferentes situaciones de una persona, en este caso el estrés laboral, generalmente se ha abordado desde un rol psicológico, sin embargo el trabajo social juega un papel importante al poder tratar este fenómeno desde un campo más amplio como lo es el entorno de cada colaborador, conllevando a una investigación o intervención completa e idónea, por lo tanto fortalecer o aclarar el trabajo a ejecutar del trabajador social hará que se desempeñe eficazmente y aborde diferentes aspectos del

ser humano sin pensar que sea exclusivo de otra profesión de las ciencias humanas.

- ✓ Para los futuros trabajadores sociales en formación se recomienda comprometerse con la profesión, con el objetivo de generar un cambio positivo en la vida de los seres humanos e identificar la raíz de muchas situaciones que se presentan en la cotidianidad y abordarlas desde el rol del trabajo social con responsabilidad y sentido de pertinencia, para esta cuestión tratar el estrés laboral enfocados en el entorno de cada colaborador es importante, por lo que se trata de un trabajo de corresponsabilidad con el objetivo de apoyar al afectado y así mismo crear estrategias con su entorno para hacer de los días difíciles más agradables, de tal manera que el ámbito laboral no se convierta en un problema necesario por las utilidades que este genera, sino una oportunidad para tener una mejor calidad de vida.

- ✓ Para la empresa Icobandas S.A., se hace la recomendación desde el aspecto organizacional de establecer estrategias que optimicen los procesos del área de contabilidad con el propósito de mitigar el estrés que provocan el exceso de responsabilidades laborales y extra jornadas en los colaboradores, por otra parte, desde el aspecto integral del trabajador, se recomienda crear mecanismos y el espacio, que favorezcan las relaciones interpersonales de los colaboradores con su entorno, antes o después de la semana que les genera más trabajo, cuyo objetivo es sentir la motivación para realizar sus labores en el trabajo, de tal manera que haya un rendimiento sin sentir el impacto del estrés negativamente y por el contrario se genere un apoyo alrededor de cada colaborador.

- ✓ Para culminar, a los participantes de la presente investigación, se les recomienda en términos generales fortalecer los lazos emocionales con su entorno, antes o después de la semana de cierre, antes para prepararse y consolidar la unión con cada persona que se ve afectada durante este periodo o después para reiniciarse, motivarse y continuar con sus rutinas laborales,

mediante juegos familiares, deporte, cena con su entorno entre otras actividades que dispersen la mente de la responsabilidad laboral, esto, para crear un ambiente de apoyo mutuo y comprensión durante esta semana que genera o generó estrés para los colaboradores y las personas que los rodean, aliviando entonces el impacto psicosocial negativo que genera el ámbito laboral de cada trabajador con su contexto.

15. BIBLIOGRAFÍA

Hamilton, G. (1968, 1974): Teoría y práctica del Trabajo Social de casos, México, La prensa mexicana.

Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Estrés laboral. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Comprender el estrés. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

Plaza & Janés Editores S.A., Guía práctica para superar el estrés, Causas del estrés. Ed. única. Bogotá D.C. 2002.

Hernández, Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México D.F. escala, 2014. 52P ISBN 978-1-4562-2396-0.

Hernández, Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. México D.F. escala, 2014. 91P ISBN 978-1-4562-2396-0

Kawulich, Barbara B, "La observación participante como método de recolección de datos". Artículo de métodos de investigación. Universidad de West Georgia en Carrollton. Facultad de educación. Departamento de estudios. 2005.p1.

16. WEBGRAFÍA

Prevecon, seguridad y salud,” estrés laboral, definición, causas, consecuencias y como prevenirlo”, En: Prevecon, seguridad y salud. [en línea]. 2018. Internet:< <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>> [citado en 10 de febrero 2020].

Definicion.de, “relaciones interpersonales”, En: Definicion.de. [en línea]. 2020. Internet: <<https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>> [citado en 10 de febrero 2020].

Porporatto, Mónica, “Psicosocial”, En: Que significado. [en línea]. 2015. Internet: <<https://quesignificado.com/psicosocial/>>. [citado en 10 de febrero de 2020].

Germán F. Vieco Gómez y M. S., Raimundo Abello Llanos, “Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo”, En: Psicología desde el Caribe. [en línea]. 2014. Internet: <<file:///C:/Users/pc/Downloads/FACTORES%20PSICOSOCIALES.pdf>> [citado en 23 de julio de 2020].

Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:< <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 11 de febrero de 2020].

Royo, Carmen, et Salavera Bordás, Martín Carlos, et Teruel Melero, M.^a Pilar, et Royo Martín, Diego. “Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales”, [en línea].2016. Internet:<<file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-FactoresDeRiesgoPsicosocialEnLosProfesionalesDeLos-6095384.pdf>>[citado el 04/02/2020].

Flórez Tobar, Claudia Milena, ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN, [en línea]. 2014. Internet:<<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/>

[1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1](#)> [citado el 04/02/2020].

Icobandas S.A., [citado en 10 de febrero de 2020], Disponible en internet <<https://www.icobandas.com.co/compania-2/>>.

Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:<<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 15 de febrero de 2020].

Abello Londoño, Maryory. Lo psicosocial en relación al trabajo social, en: Biblioteca pdf. [en línea]. <<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Lo%20psicosocial%20en%20relaci%C3%B3n%20al%20trabajo%20social.pdf>>[citado en 12 de febrero de 2020].

BlogNeuron, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud, 2018, en línea, <<https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>> citado 25 de mayo 2020.

Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:<<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 20 de febrero de 2020].

Díaz, Almudena. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. En: Diarioreponsable.com. [en línea].2013. <<https://diarioreponsable.com/opinion/16976-la-intervencion-social-en-la-empresa-trabajo-social-y-rse>>[citado en 25 de febrero de 2020].

Sanz, Triana. Estrés laboral, que es, síntomas, causas y consecuencias. En: Luapsicologia. [en línea]. 2018. <<https://luapsicologia.com/estres-laboral/>> [citado en 03 de marzo de 2020].

Conceptodeficion.de. Definición de ámbito. 2019. Disponible en: <<https://conceptodeficion.de/ambito/>> [citado en 03 de marzo 2020].

Porporatto, Mónica. Psicosocial. En: Que significado. [en línea]. 2015. <<https://quesignificado.com/psicosocial/>> [citado en 03 de marzo de 2020].

Montalvo, Aguedo. Que es un colaborador. En: Recursos humanos por Aguedo Montalvo. [en línea]. 2011. <<http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>> [citado en 05 de marzo de 2020].

Viscarret Garro, Juan Jesús. “Modelos de intervención en Trabajo Social “en: Capítulo 8 modelos de intervención. [en línea]. 2009. Internet:<<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>> [citado en 25 de febrero de 2020].

Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I) Teresa Blasco Hernández. Laura Otero García. Centro Nacional de Medicina Tropical. Instituto de Salud Carlos III. <file:///C:/Users/pc/Downloads/408-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1615-1-10-20150616.pdf>.

Díaz Bravo, Laura, et Torruco García, Uri, et Martínez Hernández, Mildred, et Varela Ruiz, Margarita. La entrevista, recurso flexible y dinámico. En: Investigación en educación médica. [en línea]. 2013. <<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>> [citado en 10 de marzo 2020].

Buss Thofehn, Maira, et López Montesinos, Maria José, et Rutz Porto, Adrize, et Coelho Amestoy, Simone, et Oliveira Arrieira, Isabel Cristina y Mikla, Marzena, “Grupo focal: Una técnica de recogida de datos en investigaciones cualitativas”. Internet:<http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962013000100016>.

ANEXOS

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DEL AREA CONTABLE DE LA EMPRESA ICOBANDAS S.A. DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

La siguiente encuesta tiene como finalidad contribuir a la investigación “Impacto psicosocial del estrés laboral de tres colaboradores del área contable de Icobandas s.a. l-2020”, cuyo objetivo es analizar qué impacto psicosocial genera el estrés laboral en la vida cotidiana de cada colaborador, objeto de estudio, y que consecuencias le ha traído esta situación. Esta información es confidencial y exclusivamente para fines investigativos.

1. Sexo
a- Masculino ____ b- Femenino ____

2. Edad _____ años

3. Lugar de nacimiento _____

4. Estado civil
a- Soltero ____ b-Unión libre ____ c-Casado ____ d-Viudo ____ e-Divorciado

5. Número de hijos _____

6. ¿Con quienes convive? _____

7. Nivel Educativo
a- Primaria ____
b- Secundaria ____
c- Universitaria ____
d- Otro ____ ¿cuál? _____

8. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta empresa?

9. ¿A que grupos sociales pertenece?

a- Religiosos____

b- Deportivos____

c- Ninguno ____

d- Otro ____ ¿cuál? _____

10. ¿Con quienes se comunica frecuentemente al día?

a. Pareja ____

b. Hijo/s ____

c. Amigos ____

d. Compañeros de trabajo____

11. ¿Como considera su relación con su familia?

a. Buena ____

b. Regular ____

c. Mala ____

d. Distante ____

12. ¿Como considera su relación con su compañero/a sentimental?

a. Buena ____

b. Regular ____

c. Mala ____

d. Distante ____

e. No tiene ____

13. ¿Como considera su relación con su/s hijos?

a. Buena ____

b. Regular ____

c. Mala ____

d. Distante ____

e. No tiene ____

14. ¿Cuánto **tiempo de calidad** dedica al día a su familia?

a. 1 a 2 horas ____

b. 2 a 3 horas ____

c. 3 a 4 horas ____

d. No me queda tiempo ____

15. ¿Cuánto **tiempo de calidad** dedica al día a su vida social?

a. 1 a 2 horas ____

b. 2 a 3 horas ____

c. 3 a 4 horas ____

d. No me queda tiempo ____

16. ¿Cuánto tiempo dedica al día a su trabajo?

a. 8 horas ____

b. 9 horas ____

c. 10 horas ____

d. Todo el tiempo ____

17. ¿Como califica el ambiente laboral en su área de trabajo?

a- Excelente ____

b- Bueno ____

c- Regular ____

d- Malo ____

18. ¿Qué nivel de estrés laboral maneja usted?

a. Muy alto ____

b. Alto ____

c. Medio ____

d. Bajo ____

e. No lo padece ____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿tiene espacios para usted?
2. ¿se ha sentido en algún momento descuidado consigo mismo?
3. ¿cómo es un día normal suyo?
4. ¿considera que la relación con su/s hijo/s se ha visto afectado por el ámbito laboral?
5. ¿considera que su ámbito sentimental se ha visto afectado por el ámbito laboral?
6. ¿se han presentado dificultades a nivel familiar a causa del trabajo?
7. ¿Cómo se ha visto afectada su vida social a causa de su ámbito laboral?
8. ¿Ha perdido compartir espacios sociales a causa de su trabajo?
9. ¿Le han manifestado ausencia en su círculo social?
10. ¿Se siente a gusto con su trabajo? ¿Lo cambiaría?
11. ¿Se siente a gusto con la remuneración económica de su trabajo?
12. ¿Ha tenido dificultades con sus compañeros de trabajo?

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

ENTREVISTA No 1

11- abril- 2020

Entrevistador: Lorena Andrea Dorado Collazos (Lodo)

Entrevistado: Luis Alveiro Muñoz Solarte (Lumu)

Lodo: A continuación, vamos a realizar la primera entrevista, ehh, acerca del proyecto del impacto psicosocial del estrés laboral de tres colaboradores del área contable de Icobandas S.A. primer semestre del 2020, uno de los colaboradores es Alveiro Muñoz quien me ha dado su consentimiento para realizar la presente entrevista. Iniciamos ¿Cómo es un día normal suyo?

Lumu: Buenas tardes. ehh, un día laboral mío en cierre, ehh, es un día muy agitado, generalmente, ehh, me toca correr mucho contra el tiempo, ehh, debo

sentarme plenamente concentrado a laborar y sin perder tiempo ¿Por qué?, porque en mi labor, yo trabajo en la parte contable, eh, prácticamente, eh, hay cosas que se necesitan de la mayor concentración, porque puede surgir un problemita que si uno lo pasa por alto, eh, más adelante puede volverse a presentar, entonces eso es como un boomerang y eso genera reprocesos, genera pérdidas de tiempo adicionales, normalmente, eh, donde trabajo, eh, Icobandas S.A., nosotros tenemos cinco días hábiles para cerrar, entonces nosotros cerramos en determinadas fechas, con, al último día del mes y se reciben todos los documentos, hasta esa fecha. Los soportes por X o Y razón, nunca se reciben, un ejemplo el 31 de marzo, ¡no!, porque por cosas de transportadoras, por autorizaciones de las demás áreas, eh, los documentos pueden llegar, uno o dos días después, es decir, ya en el segundo día hábil del cierre que les acabo de mencionar y esos documentos deben quedar registrados en ese cierre, entonces, cosa que acorta el tiempo que uno tiene. como eso acorta el tiempo que uno tiene, se deben trabajar extra jornadas, y a un ritmo digamos que, eh, muy rápido, entonces cuando pasan este, eh, les estoy hablando, en el peor de los casos, cuando pasan estas cosas, donde son imprevistos y son bastantes en un mes, o que un mes tenga bastantes movimientos en ventas, en cuestiones de inventarios, en X o Y, así mismo aumenta la cantidad de trabajo, entonces nosotros tenemos los mismos cinco días hábiles, para cerrar ¡y! eh, al siguiente día sexto día se debe elaborar las declaraciones de retención en la fuente o, eh, iba, en caso de ser bimestral, la de la retención de la fuente si se hace mensual, entonces digamos que el sexto día ya se debería elaborar eso y el séptimo día ya se hace la respectiva declaración o declaraciones a la DIAN, entonces en ese orden de ideas, eh, los impuestos no tienen compás de espera, entonces el cierre debe quedar en esas fechas si o si, entonces por eso en ocasiones se debe trabajar extra jornadas lo cual el ritmo aumenta, el estrés aumenta un poco, pero es lo normal, eh, que lleva en el día a día una persona, del área contable, cabe mencionar pues que habrá contados meses en el cual se pueda cerrar a un mes con menos intensidad porque pues puede implicar menos movimientos en el mes o menos compromiso, por ejemplo, en meses donde hay tributaciones diferentes a las de

mes a mes por ejemplo un mes donde toque presentar información exógena o un mes ejemplo, ehh, enero donde toca hacer cierre anual y además elaborar informes a la asamblea o accionistas de la empresa, pues digamos que nacen más actividades, más compromisos y así mismo se disminuyen las labores para el cierre contable o por ultimo cosas personales, ehh, si una persona se va a vacaciones, si una persona, ehh, esta incapacitada o cualquier cosa pues así mismo va a ser digamos que el des atraso cuando esta persona llegue a ejercer su labor, entonces básicamente por esa razón, sería el foco de estrés, en las épocas de cierre más que todo, porque en las épocas que no son de cierre digamos que el tiempo y el transcurso se lleva un poco más normal y ya los espacios para compartir, ehh, socialmente, se dan y lo mismo para tener unos buenos descansos, se dan, más se concentra este tipo de cosas en épocas de cierre.

Lodo: ¿Considera que tiene espacios para usted?

Lumu: si, si tengo espacios para mí, en épocas de cierre si me toca, ehh, me toca, hay veces cancelarlos por ejemplo el deporte que yo hago o...o me toca hacer un sobreesfuerzo y ese sobreesfuerzo es madrugar más, trabajar llegar a descansar y al día siguiente madrugar, pues valga la redundancia, a las cinco de la madrugada o antes y salir hacer mi deporte, pero digamos que en cierre pues obviamente estos espacios se acortan un poco.

Lodo: bueno, pues con base a todo el agite laboral, el estrés o los altibajos de su vida laboral ¿en algún momento se ha sentido descuidado consigo mismo?

Lumu: ehh...yo digo que sí, y yo creo que a todos nos ha pasado y a mí me ha pasado en el sentido en que...en que...más en el comienzo, al comienzo de mi aprendizaje, donde por ganar experiencia y aprender lo que hoy en día hago me toco, trabajar jornadas, jornadas ehh festivas, ehh...nocturnas, extra nocturnas, en el cual digamos que, descuide ehh, aspectos familiares, sociales...

(**Lodo:** ¿pero consigo mismo concretamente?),

Lumu: Universitarios, y conmigo ehh, si en el sentido en que... en que de pronto muchas veces eh..uno piensa de pronto aspirar más en la vida o tener la

capacidad para estar en una ocupación digamos que donde uno se sienta mejor ¿no?, donde uno ya no haga mecanismos y donde uno este aprendiendo y tenga una, digamos que remuneración donde tenga un conocimiento y muchos factores más, digamos que lo hagan sentir a uno un poco mejor, pero si lo he llegado a sentir.

Lodo: bueno, eso en cuanto a su ámbito personal, ehh, en el ámbito sentimental, ¿usted se ha visto afectado por esta situación de su trabajo?

Lumu: en el ámbito (Lodo: sentimental) ...sentimental, ehh...

Lodo: ¿se ha visto afectado por el ámbito laboral?

Lumu: Digamos que si, en algunos momentos si porque, pues prácticamente, ehh, mi pareja en ocasiones, pues digamos ha estado en casa esperando a que yo llegue y yo se llegar digamos que con un estado de ánimo, ehh muy diferente, ¿no? obviamente el trabajo lo debe tener uno siempre, ehh, digamos que, ehh, en la oficina y fuera de que salga uno de la oficina ya absolutamente uno debe, digamos que dejar todo atrás, y.. y ya dedicarse uno a lo demás pero muchas veces no sucede por más de que uno lo quiera hacer, no sucede uno llega cansado, llega digamos que ehh, ordenando en que piensa hacer en el día siguiente y de pronto se van descuidando otras cosas pues que hacen como fortalecer más una relación y la hacen ser más amena y...y...y de pronto tener tiempos que esos tiempos nunca se van a recuperar, no solamente con la pareja, sino en todos los sentidos de la vida.

Lodo: Bueno, eso en cuanto al ámbito sentimental, su familia que le dice, ehh, ¿se han presentado dificultades a nivel familiar a causa de su trabajo?

Lumu: no, ehh... no precisamente digamos que dificultades a nivel familiar, sino, que más bien he recibido consejos, porque digamos que lo que estoy desempeñando, ehh..., es un cargo, ehh... de auxiliar y pues ya hoy en día soy un profesional entonces digamos que los concejos más van como hacia ir escalando, ehh, digamos a otras oportunidades ¿no?, de mejora, pero de todas formas yo soy consciente, pues... de que eso no se logra de la noche a la mañana y realmente a veces se pone un poco difícil, ehh, lograr esos objetivos

entonces, digamos que hacia ese lado han ido más los concejos familiares y lo que he tratado de hacer en respuesta a eso es ser...un poco... paciente y por el solo hecho de que de pronto hay veces llego de cierres nocturnos, ehh, trabajando extra jornadas, entonces ehh, digamos que no les parece eso.

Lodo: ehh claro, Bueno entonces lo que recibimos son comentarios de su familia, en cuanto a su desempeño laboral... y por otra parte ¿Cómo se ha visto afectada su vida social a causa de su ámbito laboral?

Lumu: ehh.... yo diría que...que bien ... (Lodo: pero ¿cómo se ha visto afectada?) ... inicialmente se miró afectada en el sentido en el que, cuando entre a trabajar y fue la época más dura que, que me ha tocado, en la parte contable donde más trasnoche, donde más trabaje, fes... digamos que ehh, jornadas festivas o dominicales o extra jornadas porque era una temprana edad la que tenía y ehh perdía ciertas cosas a las cuales venia acostumbrado ehh...ehh disfrutar a vivir como es espacios de amigos, espacios... ¡sí! pues en esos espacios todo lo que pueda conllevar ¿no?, por ejemplo salidas a... a festejar, pues es un ejemplo ¿no?, o cosas como esas o... o reuniones o eventos adicionales...no se ... (Lodo: ajan), pero sucedió en un comienzo, digamos que ehh, ya en el mediado y en el actual plazo...ehh no tanto porque ya el estilo de vida ha cambiado y ya digamos que soy un hombre más centrado a propósitos y... a mi hogar, a mi familia, a mis enfoques, a mis quehaceres y ya digamos que esa parte ya está un poco más ehh...esta mejor, (Lodo: equilibrada), está mejor y no hace falta, si no hace falta pues digamos lo que inicialmente... me hacía sentir un poco descuidado en...en eso.

Lodo: ehh, de pronto su círculo social ¿le ha manifestado su ausencia, a raíz del ámbito laboral?

Lumu: Mmm...sí, en ocasiones...ehh amigos me han llegado a decir eso, pues que de pronto he cambiado a como era antes, que ya no era el mismo, que ya no soy el mismo y... y eso es prácticamente lo que ellos han manifestado, pero es por lo mismo, porque el enfoque mío ha cambiado, no porque este reprimido o...o...o... oprimido o algo no, es más por porque han cambiado mis enfoques pero de todas formas pues...ehh si se ha perdido como, como el espacio

para...para ese tipo de actividades y más bien, el enfoque ah... se ha centrado más en lo económico y en lo laboral.

Lodo: ehh ok, emm bueno. Dentro de ehh su vida laboral ¿A tenido dificultades con sus compañeros de trabajo?

Lumu: Mmm... no, para nada, bueno...mis compañeros del área contable como tal, ehh no, con ellos ha habido un compromiso laboral muy fuerte, en el cual nos hemos apoyado unos a otros, ehh... como la parte contable somos prácticamente los que recibimos la información de las demás áreas, somos los que generamos la información, ehh de pronto...ehh...no digamos que discusiones ni nada de eso pero si de pronto, ehh no muy buenas energías laborales han habido con los generadores de esa información, porque precisamente por el atraso de estas áreas, de la información para con nosotros, han habido ese tipo de disgustos porque finalmente ellos pueden quedar al día, a ultimo día, a última hora con su información, pero finalmente nosotros, en ese último día, y a esa última hora que recibimos la información...hay no acaba todo, al contrario, para nosotros ahí es donde comienza el registro de la información y el trato de esa información.

Lodo: ehh ok, con su grupo como tal se sienten bien, todos trabajan juntos, pero el problema ya viene siendo algunos inconvenientes con otros colaboradores fuera del área.

Lumu: Exacto la... digamos que lo negativo ehh... y el disgusto laboral ha venido un poco con las demás áreas o que, ehh... de cierta forma, la empresa no tiene un buen sistema de información, es decir un sistema integrado, en el cual usted... ehh... haga clic en un lado y ya se esté reflejando en el otro, que todo sea en tiempo real, que en el momento en que la otra área haga algo ya se esté reflejando en el área de nosotros... eso no pasa, todo es muy manual, todos son procesos, los documentos tienen que pasar por varios sectores para finalmente llegar donde nosotros, donde los demás sectores validan firmas, donde los demás sectores validan... varias cosas y entonces en todo ese lapso ehh...se retrasa la información ehh como es normal por ser procesos manuales.

Lodo: ehh claro. Usted mencionaba que su enfoque en este momento es la vida laboral ehh lo económico, ¿usted se siente a gusto con la remuneración económica de su trabajo?

Lumu: ¡No!... no me siento a gusto porque yo creo que todas las personas, ehh... en el mundo queremos escalar, queremos avanzar ¿no?...no me siento a gusto pero tampoco a des agusto porque gracias a Dios tengo ehh... un empleo indefinido, es decir tengo algo seguro, ehh en lo cual me desenvuelvo y me desempeño bien, pero pues obviamente, ehh... digamos que a nivel profesional pues si se me da la oportunidad de... de conseguir algo mejor ehh... lo haría entonces es algo equilibrado entre satisfecho y no satisfecho.

Lodo: Usted... ehh... ¿se siente a gusto entonces con su trabajo o lo cambiaría?

Lumu: en ese... caso pasa lo mismo, ehh...no me siento a gusto porque finalmente yo creo que ya... estoy ehh... culminando la etapa en lo que hago porque digamos que a nivel ehh técnico ya cuento con más aprendizaje ehh...lo mismo a nivel digamos de estudios, estoy un paso más arriba ehh...digamos de...de... de la persona que podría hacer este rol, prácticamente que sería un técnico o un tecnólogo, entonces no me siento a gusto en ese sentido ehh...

Lodo: pero ¿Lo cambiaría?

Lumu: Si lo cambiaría, para ... para mejorar como persona y profesional lo haría.

Lodo: entonces ¿cuál es su paso a seguir? o... ¿que lo detiene? ¿qué le impide de pronto cambiar de empleo?

Lumu: ehh... lo que me impide en este momento es ehh... el entorno, en este momento en que nos encontramos... no es muy asequible encontrar digamos que... ¿trabajo?... no es muy fácil, pero... digamos que en corto plazo la idea es digamos que ehh... ya... encontrar una nueva oportunidad laboral, antes me detenía... el solo hecho de que tenía créditos... tenía ehh... (lodo: ¿deudas?) ... tenía ehh... un estudio prácticamente en proceso... tenía un compromiso en la empresa en donde hubo un patrocinio y a cambio de eso... ehh... un compromiso por un tiempo... pero ya eso se cumplió entonces es decir... ehh, en el corto plazo lo podría hacer, ya digamos que... no hay mucho que me detenga.

Lodo: Ósea que ya dentro de sus planes laborales, ya está cambiar, salir de este entorno laboral.

Lumu: Si... Dios quiere y si la situación del entorno mejora... si... porque si la situación del entorno... digamos que se vuelve un poco complicada o... o no amerita hacerlo... o no me dan la paz y salvo en la empresa, es algo que ya no dependería de mi...pero... pero a nivel personal si es lo que quiero...

Lodo: Ehh claro, Bueno muchísimas gracias le agradezco mucho por su tiempo por haberme permitido realizar esta entrevista, ehh le recuerdo que toda esta entrevista grabada va para fines investigativos de mi proyecto ehh para mi proyecto de grado y ... y todo queda concretamente reservado para ese fin, nada más, muchísimas gracias.

Lumu: muchas gracias a usted.

ENTREVISTA No 2

13- abril- 2020

Entrevistador: Lorena Andrea Dorado Collazos

Entrevistado: Dinora Muñoz

Lodo: La siguiente entrevista es en contribución a mi proyecto de grado, es acerca del impacto psicosocial del estrés laboral de tres colaboradores del área contable de Icobandas S.A., entonces pues lo importante aquí es primero la confiabilidad de que todo lo que usted me diga es solo para fines investigativos del proyecto, aquí ya estamos las dos no más hablando...bueno, entonces para empezar. Un yo quisiera saber ¿cómo es un día normal suyo?

Dimu: Un día normal mío, pero ¿en la oficina? o desde que ¿salgo de aquí?...

Lodo: Desde que sale de su casa, la oficina...un día normal suyo

Dimu: Pues bueno yo me levanto entre más o menos...5:30 o 6 de la mañana, pues lo que hago es como alistarme, pues bañarme, arreglarme, ehh...de ahí pues ya dejo pues adelantando lo que es lo de la casa el almuerzo y de ahí pues

ya me traslado a la oficina, pues a veces me voy... pues utilizo transporte público o pues otras veces me voy a pie porque ahora ya hace un año que vivo pues un poco más cerca de la oficina, ehh... antes pues si vivía a una hora de camino entonces si era un poquito más estresante la parte de la transportada porque eran casi cuarenta minutos por cada recorrido, aja ahora pues desde que ya estoy viviendo acá arriba, si...digamos que esa parte mejoro bastante porque a veces me echo veinte minutos a pie o si me vengo en bus pues son cinco o diez minutos, en una situación normal, digámoslo así ¿no?... y ya de ahí pues ya llego a la oficina... pues a revisar a ver que tengo pendiente... pues empiezo a digitar información...a revisar documentos... mirar por ejemplo dependiendo en las fechas en las que esté...eh pues ya hay unas tareas específicas que yo tengo, por ejemplo si es a mediados o finales de mes por ejemplo, bonificación de nóminas, ehh registro de notas, pues de los colaboradores que hacen gastos entonces toca hacer la legalización, entonces digamos que ese es como el transcurso del día mío, pues digamos estoy digitando documentos...o estoy revisando documentos...

Lodo: en los días de cierre ¿Cómo es el movimiento?

Dimu: (Suspira, sonrío) ...jaja en los días de cierre...pues en los días de cierre... uno empieza como a revisar que de pronto está pendiente, entonces un yo tengo que por ejemplo tener ...tener en cuenta que para esos días yo debo tener todo lo que yo tenga de pronto pendiente por registrar que ya quede registrado. entonces allí se comienza a ver como la acumulación un poquito más como de trabajo, porque como lo que yo registro, lo que yo hago depende de otros compañeros... o de otras áreas entonces a veces a uno le llega como acumulado el trabajo, por ejemplo de parte de mi jefe a veces... el recibe toda la documentación de facturas y en las entrega pues para digitar, entonces una compañera las digita y pues ella me las entrega a mi... y yo tengo que revisarlas y pues revisarlas en unas condiciones de estrés... y entonces a veces...a veces, por lo general y esto es una de las cosas que nosotros ya le hemos dicho a nuestro querido jefe..." ay no mire pues porque no va entregando pues como más...más cronológicamente no deje como amontonar tanto (risa nerviosa)"... entonces eso es como una de las cosas que uno de pronto uno se ha atrasado

es por eso...entonces se puede presentar para decir que me atrase en el trabajo y no... son cosas que le pasan a uno todo tres cuatro cinco o los paquetes de treinta días se amontonan ahí...

Lodo: y se le presenta en un día normal o de cierre ¿extra jornadas laborales de pronto?

Dimu: en el cierre si... por lo general siempre a veces se puede presentar de que toque trabajar tiempo extra...porque... digamos nosotros tenemos unos plazos son cinco días hábiles aproximadamente...cinco días o seis días máximo para e entregar todo a tiempo, por ejemplo, este mes hasta febrero yo venía como hasta mediados de marzo...venia al día... ¡pero que paso!... que por esto de la pandemia, digamos se trastorno todo un poco y mi compañera pidió una licencia no remunerada...entonces que a mí me toco reemplazarla (risas)... entonces eso digamos que hace que mi trabajo se atrase un poco, pues por ejemplo la semana pasada que supuestamente eran vacaciones...a mí que me toco hacer...pues traer parte de mi trabajo a la casa para adelantar...aja...entonces digamos que donde no hubiera sucedido esto yo hubiera...de pronto pienso yo que hubiera ido como al día...entonces de pronto en la semana pasada no hubiera por ejemplo a ver qué tenido que traerme trabajo a la casa...digámoslo así...son como esas cosas...

Lodo: ehh ok...entonces son como lo que pasa en un día normal suyo más o menos...

Dimu: si... en un día normal de cierre es eso, por ejemplo, que siempre estamos solicitando la información...ehh poniendo al día lo que pueda tener atrasadito, o... digitando como lo de esos días...o por ejemplo yo dependo de... nosotros tenemos una...una cosa que se llama la unidad de servicios a veces ellos tienen la costumbre de que envían en los últimos ehh digamos la legalización...se les hace unos anticipos de dinero y ellos hacen la legalización ... los últimos días y a veces envían de dos o tres meses...entonces a veces pueden llegar entre diez, quince o veinte paquetes de legalizaciones...en la última semana del mes.... entonces no cumplen con los tiempos que ellos tienen estipulado, entonces ahí también lo ponen a correr a veces en tiempos de

cierre...es como por ejemplo para esta a mí me llegaron como seis o siete legalizaciones de un muchacho y eran gastos como por allá del mes de enero, febrero...entonces cogen y mandan toda de una sola y eso hace que la información...ose a que a uno se le trastorne ese trabajo porque uno no cuenta con eso y como que ¡uy!...si llegaran a tiempo uno iría evacuando a medida que van llegando...

Lodo: claro...ehh entonces eso sería como su día cotidiano...dentro de sus días cotidianos...hablando de la semana de cierre que es como la más dura ¿usted tiene espacios para usted?

Dimu: (silencio) mmmm.... pues depende de que mes, porque por ejemplo si es un cierre de diciembre por ejemplo que se cierra en enero... ehh en ese mes de enero yo casi no tengo tiempo como para mí...por ejemplo en el mes que paso de enero... ehh siempre ehh...fueron la cantidad de horas extras excepcionantes que hasta acá se asustaron e hicieron un recalcu (risas)

Lodo: mmm...muchas horas extras...

Dimu: fueron muchas horas extras...si porque me quedé hasta domingos...estuve trabajando sábados ehh...entonces si el sábado todo el día o... creo que con Luis Alveiro tuvimos la oportunidad de estar un domingo...por allá estuvimos como que trabajando un domingo...si mal no recuerdo. Entonces a veces dependiendo del trabajo que haya y del tiempo que haya o del trabajo que haya por hacer entonces aumenta ese nivel de horas extras y obviamente de como uno maneja, como.... la angustia o el estrés entonces no le va a alcanzar el tiempo o cosas así...

Lodo: claro entonces no le quedan muchos espacios para usted...

Dimu: Aja...entonces por ejemplo en esos días ya, por ejemplo, yo llego... a veces puede uno llegar a las diez...once de la noche y pues vuelve y sale a la misma hora...porque entra a la misma hora no va a entrar más tarde... entonces si llega uno más cansado...

Lodo: ósea, usted sale a las once de la noche y al otro día si entra a las siete, a las siete debe llegar...

Dimu: a las siete y media tenemos que llegar y así hemos trabajado por ejemplo... hemos salido dos o tres de la mañana y al otro día hay que estar a la hora que se ingresa...

Lodo: ósea que ¿descansaría como tres horas no más?

Dimu: aja... exactamente. cuando nos ha tocado ese tipo de trabajos así ha sido. pues a veces hemos salido hasta más tarde juntos... pero claro que gracias a Dios no ha sido como repetitivo, pero si hubo una época en que los cierres siempre nos cogían casi dos, tres de la mañana dos, tres de la mañana...dos, tres de la mañana (risa)

Lodo: mmm bastante duro.

Dimu: si... y a veces he estado todo el día...entonces y uno pues... por lo general en contabilidad... nosotros nunca casi nunca salimos puntuales ósea nosotros siempre... a veces nosotros la salida es a la seis, pero...ehh... a veces a uno le cogen las siete u ocho de la noche...por eso le digo que con esto de la pandemia si para que...ahora si nos están sacando jummm (risas)

Lodo: claro, les toca.

Dimu: si... entonces mire que los pusieron como...como... ahora si los puso a funcionar...por ejemplo una vez como hace ocho o diez días...me llamo la revisora fiscal que le buscara un dato en el computador y le dije..."no, si ya estoy en mi casa"... estaba precisamente lavando todo... entonces me dijo " ehh es que como ustedes son unos verraquitos pensé que estaban trabajando (risas)...pensé que estaban allá (risas)... entonces yo le dije "no...yo ya estoy acá en la casa"...además porque tengo que precisamente aprovechar que nos están poniendo transporte, pues porque si uno sale a las seis, siete, ocho de la noche...obviamente ya... la situación ha cambiado, entonces digamos ya ahí si nos pusieron a salir como a la hora... (risas)

Lodo: claro...claro Dinora me imagino el trajín... yo quiero hacerle una pregunta Dinora ¿usted se ha sentido en algún momento descuidada consigo misma? de acuerdo a todo este... pues como todo el empeño que le genera el trabajo.

Dimu: (silencio) mmm... pues supone uno ¿no? a veces, de pronto se puede llegar a sentir esa sensación de que de pronto uno...se...se...se enfrasca más como en el trabajo...y de que de pronto se le puede pasar a uno el...el tiempo, que no se dedica tiempo a uno mismo...como para...para salir o cosas así...

Lodo: ósea, ha tenido esa sensación...

Dimu: si, en algún momento se puede llegar a sentir...uno como que – ¡ayy...no!... (risas)...

Lodo: si, no tranquila, igual pues como le digo el hecho es conocer ehh...como se ha sentido en algún momento pues...como la parte del cuidado propio pues es algo muy vital para nosotros los seres humanos, ¿no? entonces en vista de todo lo que le ha generado su vida laboral, pues, eso suele pasar...por eso le preguntaba si de pronto usted en algún momento se ha sentido así descuidada.

Dimu: ¡claro!, uno se puede llegar a sentir así en algún momento, que de pronto uno diga ¡uy no!... me descuide, no he ido al médico...o me ha estado doliendo esto y no le he puesto cuidado... y. no solo con l cobandas yo siempre he tenido, ese..ese...como ese defecto digámoslo así, siempre me he entregado como mucho al trabajo y...y digamos que como ese nivel de... como de responsabilidad ¿no?...de que yo digo ... no pues, con el trabajo y todo y yo...yo me acuerdo que en el anterior trabajo yo si decía... pues cuando yo decía “me siento enferma”...y el jefe me decía “no pues ándate para la casa”...y “no, ¿no tengo que traer incapacidad?”...no porque “yo a vos te creo me decía”...”porque vos la única forma de que no venís a trabajar es porque estas enferma”...entonces eso era...ya porque uno podía prácticamente como quien dice moverse, entonces ese nivel de confianza pues ya que había ganado ya por la confianza...y eso siempre ha sido como mi forma de ser entonces en el trabajo pues dedicada al trabajo entonces...pero si uno puede llegar a descuidarse ¿no?... o de sentirse uno descuidado ¿no? de decir “ay no me estoy angustiándome más o me estoy estresando más y bueno” ...y a veces uno también llega y dice “ay no espérese un momentico y piensa” ...

Lodo: ¿Usted de pronto considera que la relación con su hijo se ha visto afectada, en algún momento por el ámbito laboral?

Dimu: pues gracias a Dios, no. ósea...pues una vez, el entiende ¿no?... pues de que la mama tiene que trabajar y todo y...y entonces el por eso paso las primeras semanas...es más el hasta se extraña cuando me ve llegar temprano, dice “¡uy! mama ¿y eso?”, le digo...” no pues mi amor pues hoy Sali temprano” ...” ay que bueno” ...dice y se pone contento...

Lodo: claro, aprecia que usted llega más temprano.

Dimu: ¡aja! entonces por eso ahora que llego más temprano...o que salgo a una hora más temprano, como a las seis o cinco y media...cuando es un día normal entonces él dice “uyy saliste temprano” ... entonces pues gracias a Dios digamos que él ha sido como muy...muy consciente...entonces no es como de esas personitas que haga berrinche o que haya sido...se ha adaptado como a mi ritmo de vida de mi trabajo.

Lodo: en cuanto...de pronto ¿usted considera que su ámbito sentimental se ha visto afectado por su ámbito laboral?

Dimu: mmmm ¡No! eso si no (risas)...

Lodo: ¿Por qué?

Dimu: nooo yo creo que no, porque bueno empezando porque mis relaciones emocionales, esas si han sido desastrosas desde que yo tengo memoria (risas)...

Lodo: pero de pronto el tiempo que le implica ahora su vida laboral, no le afecta de pronto en sus relaciones, en buscar una pareja, conocer o ¿algo así?

Dimu: Lo que pasa es que... bueno es que como ya es como la, como las experiencias que he mantenido, que de pronto hace que...que sea uno como prevenido o no le dedique tiempo a esa parte... pero no, no por la parte del trabajo digámoslo así, aja ya ha sido ya como por otras cuestiones que ya...y aparte no pues cuando me preguntan “¿tú tienes pareja?”...entonces yo digo

que no y ya como a buscar...entonces yo digo no, en estos momentos así estoy bien...

Lodo: ehh claro, de pronto a nivel familiar que usted haya presentado a nivel familiar a causa del trabajo.

Dimu: pues cuando vivía con mis primas, si de pronto ellas si me reprochaban un poco ¿no?... que yo trabajaba mucho y que no le dedicaba tiempo a mi hijo...entonces eso si siempre ha sido, como digamos que he escuchado como el reproche ¿no?... de la familia...no más que todo de las personas que no tienen como...como se llama eso, como conocimiento en el área en la que uno trabaja, pero ya por ejemplo con amigos que han conocido como esto del área contable...entonces de ellos uno más bien escucha es como el apoyo ... pero por ejemplo de la familia que no conoce de que uno maneja la parte contable entonces uno escucha más como “ay ve no le dedica tiempo”.... pero por ejemplo hay otra parte de la familia que tiene personas conocidas que saben que son contadores... por ejemplo una hermana mía que ya el novio es contador entonces ella dice no ...ella si me entiende como es la vuelta” ...” yo sé que tienen fechas que son así y así” que son de puntualidad, entonces ella dice “yo sé el nivel de responsabilidad que ustedes manejan que no sé qué...entonces hay están como los dos puntos... existe el reproche, por un lado, pero también hay personas que dicen como el entendimiento y comprensión....

Lodo: de comprensión claro...y su vida social de pronto se ha visto afectada ¿por su ámbito laboral?

Dimu: mmm no porque digamos que...yo no soy así... yo soy más bien como caserita... entonces ya si están las reuniones de pronto con la familia, con los amigos o con el grupo pues que pertenecemos pues a una parroquia...entonces ya, pues uno trata como de cuadrar los tiempos, más que todo con los amigos se cuadran los tiempos y se trata de estar hay con ellos...

Lodo: y de pronto ¿ha perdido de compartir espacios a causa de su trabajo?... pues en eventos de la parroquia que usted menciona, a causa de su trabajo ¿ha perdido espacios allá?

Dimu: eee...no pues yo hago lo posible, de que esos espacios no se me pierdan porque precisamente eso es como lo que...a mí me ayuda a como mantenerme equilibrada, entonces por ejemplo ya... más que todo pues uno hace lo posible por asistir en las noches o los fines de semana ¿sí?...entonces ya no pues un sábado por la tarde o un domingo o ya en las noches que ya uno salga un poquito más desocupado digámoslo así... por ejemplo ellos cuando es en semana de cierre por ejemplo dicen “ ah bueno Dinora no llego, en qué fecha estamos, ah no estamos en primera semana del mes...ah no entonces a ella no la vemos”... (risas)

Lodo: ehh entonces cuando es semana de cierre digamos que ya todas las personas de su círculo social lo conocen.

Dimu: exactamente...entonces ellos ya saben que por ejemplo a veces ellos me escriben que como voy...me preguntan y entonces ya les digo “no... si Sali a tal y tal hora”... entonces ya dicen “bueno tendrá cuidado”... por ejemplo cuando vivía en pandiguando, me decían “bueno cojera taxi no se vaya a ir sola”... “escriba, llame”...entonces estaban pendientes...ahora pues que vivo acá pues si...es más ahorita que me pase a vivir acá, ehh yo hago lo posible por ejemplo de salir antes de las diez, ya tiene que ser que tenga mucho trabajo que pues ya me cogen más de las diez de la noche, porque ya tipo nueve o nueve y cuarenta...ósea yo ya mido los tiempos, entonces yo digo hasta cierta hora sube el ultimo bus, ya después no cojo bus, ya me toca subir a pie o pagar un taxi...entonces yo digo ¡no!...entonces también yo ya mido mis tiempos y digo bueno máximo hasta las nueve y media... a esa hora salgo y cojo, ya sé que a esa hora tranquilamente puedo coger transporte también miro eso.

Lodo: entonces en resumen podemos decir que sus espacios sociales si se han visto afectados en la semana de cierre.

Dimu: si se ven afectados en la semana de cierre.

Lodo: y de pronto algunos de sus amigos ¿le han manifestado su ausencia?

Dimu: si claro ellos me dicen que me extrañan, que no me han visto, entonces aunque saben que estoy en esa semana, pero si a veces si dicen “uy te perdiste”,

“no escribiste, ni llamaste...mira hubo esto”, y así entonces hicimos la reunión y tu no estuviste”, entonces dependiendo también de lo que se esté como organizando de eventos o cosas así... pues digamos que desafortunadamente esa semanita de cierre si toca pues dejar a un lado un poco como lo demás no.

Lodo: si afecta bastantes aspectos entonces esa semana.

Dimu: si claro afecta bastante...que no se atravesase mi cumpleaños ni aniversarios ehh (risas)...

Lodo: ningún evento diga (risas)

Dimu: si... (risas)

Lodo: bueno, venga por otro lado así pues por otra parte muy aparte de lo social y de lo de su familia y de lo de su hijo, ehh... yo quería preguntarle en cuanto a su ámbito laboral ¿usted se siente a gusto con la remuneración económica de su trabajo?

Dimu: en este momento sí ...mmm si... pues se puede decir que pues obviamente uno siempre aspira a tener mejores ingresos y esas cosas ¿no?... pero pues digamos que en este momento (dudosa) ... pues yo diría que sí, digamos que pues yo he venido, he venido, como...como pues...en ese trabajo exactamente en Icobandas comencé con un salario mínimo y he ido como ganándome esa...pues como esos ajustes salariales y reconocimientos que dan pues económicos, obviamente pues no sé, porque pues uno también dice bueno pues si estoy contenta porque uno no tampoco sabe cómo este pues por fuera ¿no?...también como estén pagando en otros lados o como estarán haciendo ese reconocimiento en un cargo parecido al de uno.

Lodo: igual el trabajo que usted desempeña, las extra jornadas laborales y todo eso.

Dimu: aja... entonces digamos pues uno ya porque digamos la empresa en ese sentido reconoce horas extras, que le pagan a uno todo ese tiempo extra pues digamos, pues en comparación con otras empresas que he estado digamos que por lo menos si se hace ese reconocimiento ¿no?...y le reconocen a uno el

tiempo extra y ya hace parte de sus variables para prestaciones y todo eso, por ese lado, digamos que el tiempo digamos si se ve digamos en lo que es el dinero, pero obviamente uno también pone, ya uno pues, después de cierto tiempo uno pone como la balanza ¿no?...que el dinero no lo es todo, si no que ya uno también ya va priorizando cosas... como por ejemplo en estos precisos momentos lo ponen a pensar mucho... porque mire nosotros sencillamente estaríamos allá encerrados trabajando, ya... uno ya lo piensa y dice no pues ya hay que parar un poquito y hacer lo que alcancemos también porque...porque mire por ejemplo Luis Alveiro y yo...usted cree que nosotros en pleno cierre íbamos a estar en la casa (risas)

Lodo: no claro, ya les hubiera tocado extra jornadas

Dimu: entonces por ejemplo yo creo que a esta hora estaríamos allá en la oficina estaríamos trabajando.... y es mas en la semana pasada de que dieron las vacaciones así los dos, ósea él se llevó trabajo y yo me traje trabajo... y entonces nosotros hubiéramos tenido que venir a trabajar a la oficina y mi hijo por ejemplo me decía precisamente el viernes hablaba yo con él ¿no?... y le decía “agg a mí me hubiera quedado mejor estarme en la oficina que acá” ... y me dijo “ah claro” y me regaño (risas)... y me dijo “claro, ósea que para usted era sido mejor irse estarse arriesgando allá en la calle que estar aquí en la casa” y yo...

Lodo: la hizo quedar en cuenta...

Dimu: (risas)... y entonces yo le digo “ay si mi amor, pero mire que yo estoy aquí hoy jueves y estresada y en este festivo y disque adelantando trabajo” le dije...entonces hubiera trabajado lunes, martes y miércoles pues al menos hubiera tenido jueves y viernes libre (risas).... le decía a él ¿no?...pero si entonces él cuestiona también... entonces si no, pero mire que ya uno como que va pensando pues otras cositas, entonces ya uno dice no definitivamente pues el dinero no lo es todo porque ya... y uno se cuestiona porque uno también siempre se está cuestionando uno dice bueno pues ya con el tiempo, el dinero pero y entonces si uno se enferma... y si nos pasa algo, de todas maneras pues a uno la empresa pues obviamente pues contratan a otra persona y listo, y

continúa y ya ... y la empresa no se pone que uno se murió o que se enfermó...no.

Lodo: en estos tiempos eso es difícil. de pronto allá en esos días de cierre ¿usted ha presentado dificultades con sus compañeros de trabajo?, así por el estrés o por alguna razón...

Dimu: mmm no, no gracias a Dios, yo creo que, pues con las personas que estoy allá en el departamento nos llevamos bien, ósea hacemos como un buen equipo de trabajo, y hemos hecho como unos lazos ¿no?, de amistad y de compañerismo digámoslo así... entonces uno pues se pone en los zapatos del otro y sabe pues que si uno depende de la otra persona pues que entregue su trabajo, pues uno hacer lo posible pues como por colaborar y por entregar lo más pronto posible precisamente para que al otro no se le atrase, entonces eso es lo que uno hace, pues yo creo que para mí, pues si con ellos nos la llevamos bien, hemos hecho así como un buen engranaje.

Lodo: entonces digamos en cuanto a... pues todo lo que usted ha tenido que vivir, trabajar y todo lo que usted me ha contado, ¿usted puede decir que se siente a gusto con su trabajo o lo cambiaría?

Dimu: (silencio) pues yo aprendí a amar mi trabajo (risas)...en el área de la contabilidad porque la verdad yo tenía otros proyectos en la vida (risas)...si la verdad yo empecé a trabajar o trabajo con contabilidad pues porque ese fue como la, se puede decir como el salva vidas que me apareció en algún momento de mi vida... entonces digamos que a medida que me fui metiendo en el cuento de la contabilidad y el trabajo como auxiliar, entonces aprendí pues si a quererlo y a ser agradecida con la carrera, pues porque digamos que pues fue la que me dio la mano en algún momento y la que me ha dado de comer toda la vida...entonces digamos que gracias a Dios no me ha faltado...

Lodo: pero digamos que usted tuviera las mismas posibilidades, las mismas condiciones laborales, la remuneración que fuera dentro de la contabilidad ¿usted lo cambiaría?, de pronto en un lugar donde no tenga que trabajar extra jornadas laborales, ni quedarse hasta las dos tres de la mañana, pues todo este

tipo de situaciones que conlleva el área de contabilidad de Icobandas, ¿Usted lo cambiaría o se conservaría en su trabajo actual?

Dimu: mmm (silencio)... ¿dónde hay eso tan bueno? ehh no mentiras (risas)...no... pues yo creo que no lo pensaría pues al menos que no le tocara pues como el mismo nivel de...

Lodo: claro, si a eso me refiero, aja.

Dimu: aja, sí. Digamos que fuera como otro tipo de trabajo que uno pudiera tener, así como las mismas condiciones de pronto un poquito mejor, pero sin ese nivel de responsabilidad.

Lodo: si exactamente, a eso me quiero como ir, ósea otro trabajo que tenga la misma remuneración, las ocho horas, listo va a tener sus cosas porque todo trabajo acarrea responsabilidades, pero digamos que no tanto las extra jornadas hasta las dos, tres de la mañana o que a veces le afecte sus espacios personales, entonces si hubiera como esa misma condición, ¿usted cambiaría su trabajo?

Dimu: pues yo creo que de pronto sí. de pronto si se podría pues porque a veces uno, uno también piensa, pues bueno a estas alturas de la vida, ya con estos cuarenta y seis años encima uno también comienza como a...a sentir el peso ¿no?...el cansancio, ósea a veces digamos... por ejemplo yo no tengo amor ni nada de eso... pero hay momentos en que ya siento como el cansancio del cuerpo, entonces ya uno dice como ya, ya pienso en pensionarme (risas)... ya faltan doce años (risas)...pero entonces yo creo que de pronto ya es, pienso yo como en este momento ya seria porque ya le ha tocado trabajar muchísimo tiempo, pues porque uno ya mira atrás y dice no pues ya como más de veinte años trabajando, entonces si un poquito más...entonces si uno ya empieza a mirarse como con otros ojos y a mirar otras cositas por ahí...pero de todas maneras ósea yo... lo que te decía, he aprendido a ser agradecida y veo pues hasta ahora que no me ha ido mal en la empresa, no me puedo quejar y pues si hay cosas que de pronto uno como que le molestan y le molestan así como la piedrita en el zapato, pero yo creo que uno aprende como adaptarse en estas

cosas y pues uno ya lo pone en otro nivel, lo pone así como en las manos de Dios, y entonces le entrego al señor, ahí le dejo.... pero si, si digamos que si se presentara alguna opción de cambio pues uno lo pensaría, pues precisamente eso le decía yo a Luis Alveiro bueno pues hasta que nivel...que días le decía yo a él... hasta qué punto vale pues como el riesgo, pues por ejemplo ahora con todo esto... esta situación ya lo pone a uno como a pensar un poquito más ¿no?...

Lodo: Si, a reflexionar más sobre lo que pasa.

Dimu: si uno reflexiona son como esas sacudidas que le llega a uno a la vida entonces uno dice si vale la pena, si no vale la pena, hasta qué punto, entonces uno ya también va poniendo como altos en el camino y va mirando cosas entonces como le decía, por ejemplo yo le digo mire para mí es ahora es más importante por ejemplo, ehh pues estoy en cierre pero para mí es más importante que un transporte venga y me deje casi que en la puerta de mi casa, a de pronto venirme más tarde sola en estos días que esta todo solo... y de pronto no consiga un transporte y me toque venirme a pie, entonces digo no, ay si ya uno piensa como primero como la salud y la parte ya de cuidados.

Lodo: si claro, la parte personal.

Dimu: aja, entonces hay ya, hemos ido como aprendiendo de a poquitos (risas).

Lodo: si claro Dinora, bueno pues Dinora esas eran pues todas las preguntas que quería conocer como acerca de su aspecto personal, de pronto como se había visto afectada su vida personal a causa del estrés laboral y todo lo que ha conllevado su ámbito laboral, eh pues si yo le repito toda esta entrevista es para fines investigativos pues para conocer un poco acerca del impacto que tiene este estrés en cada colaborador con su entorno, entonces pues sí, pues le agradezco muchísimo y muchas gracias por dedicarme un poco de su tiempo y ya más adelante los estaré contactando para que realicemos la última actividad.

Dimu: ah bueno con mucho gusto lorena, que este muy bien.

ENTREVISTA No 3

16- abril- 2020

Entrevistador: Lorena Andrea Dorado Collazos (Lodo)

Entrevistado: Felipe Alegría (Feal)

Lodo: Te cuento, la siguiente entrevista tiene una finalidad que es comprender como la perspectiva de los colaboradores del área contable de Icobandas, ehh... la entrevista y toda la información que se esté grabando es para fines investigativos de mi proyecto, nada más y el enfoque será en los días de cierre, entonces yo quisiera saber ¿cómo es un día normal suyo, en estos días?

Feal: en esos días, hay que entregar muchas... muchas tareas para poder llegar al cierre del...final del mes del contable, entonces en el caso mío, yo tengo... soy el encargado de la cartera, entonces tengo que, digamos digitar todos los registros de estar pendiente que... que la facturación hasta el último día...este subida... manejamos dos programas... uno que es el "Delta" el contable y otro que es un "Gestor de cartera"... un programa para el manejo de la cartera como tal...entonces me toca estar alimentando la información, en forma semi automática por decir algo, porque la información no se...no está en línea desde donde se produce la factura, hasta que llega a la parte contable...y a la parte de gestión de cartera, no está en línea entonces...lo que pasa es que... en la...en la... parte de facturación, ellos emiten la factura, pero hacen al final cuando yo les pido...lo ideal es un reporte con la facturación entonces el reporte yo tengo que importarlo, adecuarlo y subirlo a la parte de "Delta" contabilidad y a la parte de factura (lodo: ajaa)...entonces hay siempre es un trabajito...eso de todas formas ellos hacen la facturación al día, por ese lado no hay tanto problema...el problema es que las facturas que ellos hacen...es un trámite para mi...porque las cosas allá las hacen muy manual... entonces ¿Por qué las hacen muy manual?...porque imagínate a esa factura le tienen que liquidar comisiones, la comisión se liquida de acuerdo al agente...al agente comercial que la vendió entonces él tiene un porcentaje de comisión, entonces esa tiene que quedar digitado esa comisión...de cuanto le corresponde al agente que lo vendió...por

esa factura (lodo: ajaa)...entonces todo eso tiene un proceso...ese proceso va desde el que emite la factura, de ahí a la gestión documental, de la gestión documental la...la escanea, le saca unas copias...esas copias van donde el ingeniero Luis Fernando o donde el Dr. Zambrano...ellos se encargan de liquidar...cuanto le corresponde a cada factura...y después de eso viene a sacarle otras fotocopias a donde el ingeniero de sistemas...él hace unos registros de y después me los lleva a mi...entonces ¿Qué pasa?...que toda esa historia que te eche...imagínate todos los pasos que tiene...

Lodo: aja...si claro...

Feal: Eso toda esa serie de pasos al final... del cierre...nos toca casi que hacerlo a mil pues...(lodo: si claro)...entonces nos toca correr para que esas facturas no se queden en ningún lado...para que no se queden estancadas, a veces esas liquidaciones por algún motivo tienen algo especial, y entonces liquidaciones al comienzo del mes no las han liquidado...llega el final del mes y no las han liquidado entonces toca sacarles fotocopias para allá...entonces es un estrés tremendo de mirar que las herramientas que nosotros necesitamos para el cierre... no las tengamos todas ...entonces...eso por un lado... no se tienen al día todos los registros de los pagos que han hecho todos los clientes ehh...y también...mmm...bueno. muchísimas otras cosas más porque no solamente es cartera lo que yo manejo... entonces es todo ese estrés que se maneja para al final...ehh bueno y la liquidación de comisiones es lo primero que se revisa...entonces se revisa el segundo día... a más tardar...entonces imagínate todo lo que yo tengo que correr para tener todo al día y que las comisiones estén pagadas también...ehh estén como al día registradas también y todo eso ... entonces es un estrés tremendo ahí... corriendo para que todo eso este...para poder cumplir los otros compromisos...

Lodo: Entonces en un día normal así...ehh... ¿a qué hora es su ingreso y a qué hora es la salida de su trabajo?

Feal: No pues...en eso ... yo por lo general...llevo a mi hija al colegio...a las 6:30 am... yo no me devuelvo para la casa, sino que voy derecho al trabajo...ósea que yo estoy llegando más o menos...faltando diez para las siete

a la fábrica...entonces a esa hora comienzo a trabajar...cierto...y yo soy de las personas que me siento a trabajar y mejor dicho....en la jornada de la mañana me levanto...si no hay que ir por comer...por factura o por alguna cosa... me quedo sentado todo el tiempo...solamente escasamente ehh una o dos vececitas al baño que voy... pero ya es porque ya uno no se aguanta pues...

Lodo: si claro y a ¿qué horas sale más o menos?

Feal: en esos días de agite... bueno lo que pasa es que todo depende de cómo se organiza el tiempo... pero en la parte mía, yo... trato de hacerlo todo en el horario...en el horario normal... porque ya he venido como...como previendo esa parte...he venido como haciendo una serie de trabajos...lo que pasa es que no en todas las áreas es lo mismo... ¿cierto?... hay unas áreas que eso mismo que te digo que me toca a mí, es más intensivo, de más manejo de más control y de más cosas, entonces yo...por lo general trato de hacerlo dentro de la jornada normal... a veces que me quede de pronto una horita o una hora y media más... ehh después de la jornada, después de las seis de la tarde... a veces... pero no me quedo así... trato de no quedarme mucho...

Lodo: Ehh ok...emm...quisiera saber ehh... ¿Usted tiene espacios para usted?

Feal: (Suspira) no... como te digo escasamente ni el espacio de ir al baño... ¡mejor dicho!...casi que ... yo por lo menos trato de ni levantarme... ni de nada... yo con tal de cumplir y de con tal de que este señor... el jefe no... no esté como azarándolo y... y estresándolo más a uno...entonces uno prefiere como...a que se acabe el tiempo de uno y el tiempo como de ni siquiera levantarse unos cinco minuticos...nada... uno es trabajo, trabajo y trabajo...

Lodo: Ummm claro... de pronto ¿En algún momento se ha sentido descuidado consigo mismo a raíz de esto?

Feal: (tose) ¡uyy si!... muchísimo...por eso es que ahora estoy como... como... como le digo... como acumulando todas esas cosas que... esa dejadez por decir algo en contra de mi salud ahora... porque yo llevo como 35 años trabajando ahí... y ahora es que veo como afectada mi salud... ahora yo tengo muchos problemas en los pulmones...tengo muchos problemas en el sistema nervioso...

entonces yo veo que todo eso...ha sido como un cumulo de todo ese estrés laboral que he tenido ahí...

Lodo: ummm claro ya le afecto así a futuro...

Feal: Ajaa...

Lodo: Y en cuanto así a sus aspectos de la familia... ¿Usted cómo considera la relación con sus hijas? ¿Se ha visto de pronto afectado por el ámbito laboral?

Feal: Si... lo que pasa es que de todas formas uno llega estresado a la casa y llega a veces que...ehh... que no quieren ni que le hablen y llega uno muy cansado... de todas formas...entonces el tiempo de calidad que pudiera dedicarle ahí...también lo sacrifica entonces uno prefiere llegar a veces a sentarse a ver un rato televisión... que a veces dedicarle tiempo a la misma familia a los mismos hijos...aunque no debería ser así ¿no?...

Lodo: Pues claro...pero somos humanos... ¿Usted considera que su ámbito sentimental se ha visto afectado por el ámbito laboral?

Feal: Si claro...yo creo que si... de todas formas toda esa parte influye... y bastante por eso... yo creo que hasta en parte eso fue que yo me separe de la mama de las niñas...

Lodo: ehh claro, ósea ese fue un aspecto importante para esa separación...

Feal: Si claro...de todas formas... y más cuando yo estaba dedicado al trabajo y trabajo y solamente era trabajo... y no hacia como nada más, entonces uno va descuidando muchas más cosas...

Lodo: ummm claro, tiene razón. ¿De pronto se han presentado dificultades a nivel familiar, a causa del trabajo?

Feal: (silencio)... ummm... de pronto un poquito porque es que mis hijas si todos los días me recalcan de que no me entregue tanto al trabajo...hay como ese... yo de todas formas no se... tengo como esa... sentido como esa... o no se... o tal vez la costumbre no se... de estar cumpliendo y me dicen..." no papá no te mates tanto trabajando...es más si quieres salgase de trabajar"... y entonces

ellas...ellas mis hijas ven como esa fatiga mía en el trabajo, que hasta me han solicitado que me salga de trabajar...

Lodo: Ah se lo manifestaron ya...

Feal: ajaa... me han dicho "papa, salgase de trabajar, allá usted vive muy estresado, usted no lo valoran, a usted lo que hacen es acosarlo y no... usted no merece que, este más en esa situación"

Lodo: Importante eso ¿no? bueno...En cuanto a su vida social ¿Cómo se ha visto afectada a causa de su ámbito laboral?

Feal: No pues imagínate, ya uno ni amigos tiene...es que ya ni amigos de los que uno conoce hace años...ya no le queda tiempo y en la empresa, pues como te digo, todo el tiempo ahí sentado uno, casi que ni con los mismos compañeros del área uno tiene como esa interacción solamente de... pedirle un favor- " mira hace esto, mira colabórame con este"- pero no hay un momento así como que... de esparcimiento, así como de mirar a ver que es que le pasa la compañero...porque hoy estará más estresado...¡no!...allá cada uno llega a lo suyo a.. a trabajar, no hay como esa...esa como amistad o esa como...que debería haber ¿no?...

Lodo: ósea que usted puede deducir que ha perdido de compartir espacios sociales a causa de todo su trabajo.

Feal: Claro, si se han afectado mucho.

Lodo: sus amigos ¿le han manifestado su ausencia? conocidos, allegados...

Feal: Si... pues teníamos un grupito de amigos de toda la vida... y siempre tratamos de buscar... pero es que pasa...que Felipe no, no es que no tiene tiempo...no es que "tengo que trabajar" ...no entonces si...si han manifestado y como te digo ya miran mi ausencia.

Lodo: mmm claro...bueno y por otra parte... ¿Usted ha tenido dificultades con sus compañeros de trabajo?

Feal: (Silencio)... ¿con los compañeros?... compañeros, compañeros no... pero con mi jefe sí.

Lodo: Ah con su jefe si ha tenido dificultades ¿en cuanto a qué?

Feal: En cuanto a la forma del dirigir el área, entonces no es una persona capacitada, no es una persona...con la... con...el podrá saber desde la carrera de algo, cierto...pero no tiene la habilidad para dirigir personas, para dar las ordenes, para decir hagan esto, entonces... el da en una forma que no te hace ejercer tus oficios, sino que te...te esta es tirando y en vez de uno ver como un apoyo...es como alguien con quien uno...uno la persona que menos uno quisiera interactuar...

Lodo: umm claro y por eso usted está en desacuerdo y ha tenido esas dificultades con el...

Feal: Claro, porque si si...varias veces hemos discutido como fuerte con el...porque de todas formas yo trato como de no dejarme y decir mis posiciones y defenderlas.

Lodo: Claro... ¿Usted se siente a gusto con la remuneración económica?

Feal: (silencio) umm...ciertamente no, mira, ven te cuento, nosotros en el tiempo que yo llevo 35 años trabajando, yo era el que menos ganaba del área...cierto...los demás compañeros ganaban más, entonces uno tenía un sueldito más o menos a hoy en día... y a pesar de que el sueldo mío relativamente no es malo hoy en día... para todo lo que nos toca hacer, no se compensa... es decir, no está acorde el salario que ganamos nosotros...con...con el trabajo que hay que hacer...

Lodo: claro...entonces no está muy de acuerdo con esa remuneración...

Feal: ujumm... claro y peor mis demás compañeros porque ellos ganan menos y también les toca igual de duro y algunos son profesionales y la idea es como no quedarse en esa parte.

Lodo: claro...entonces, así para concluir, yo le quiero preguntar ¿Usted se siente a gusto con su trabajo? o lo cambiaría? y por qué?

Feal: Yo lo cambiaria. yo sinceramente estoy aguantando...no me he retirado, haciéndole caso a mis hijas...es porque de todos modos yo estoy a 6 años de pensionarme, entonces a veces digo "no me justifico dejar tanto tiempo...ya habiendo estado tanto, como no me voy aguantar seis añitos más...pero por mí y a veces te digo que hay días que no quisiera que amaneciera para no ir a trabajar...

Lodo: Claro ya es bastante compleja la situación...

Feal: si... pero igual si lo he pensado muy seriamente en un momento dado...ehh... renunciar y trabajar por fuera y esperar, ya tengo como te digo...como la pensión como ganada, por decir algo...contando la edad...pues es decir haría mi trabajo por fuera. No quisiera no ... pero por salud mental por de todo...yo creería que de pronto si sería capaz de hacerlo...

Lodo: ehh claro... listo Felipe pues eso es todo, ehh quería como enfocarme en su perspectiva en cuanto a su vida social y todo lo que le ha causado su vida laboral, ehh no le quito más tiempo, le agradezco muchísimo haberme regalado este espacio de su día a día y nada pues ya más adelante los estaré molestando para realizar otra actividad entre nosotros.

Feal: claro que sí, con el mayor de los gustos.

Lodo: te agradezco muchísimo Felipe por tu tiempo, que tengas una feliz noche.

CUESTIONARIO (PREGUNTA FINAL)

IMPACTO PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS LABORAL DE TRES COLABORADORES DEL ÁREA CONTABLE DE ICOBANDAS S.A. I-2020

Por: Lorena Andrea Dorado Collazos

fecha: 11 mayo 2020

Participante: Dinora Muñoz

La siguiente actividad tiene como finalidad analizar su perspectiva frente al estrés laboral con su entorno cotidiano, la siguiente respuesta es exclusiva para fines investigativos del presente proyecto de grado.

Teniendo en cuenta la entrevista individual semiestructurada realizada anteriormente, desde su perspectiva, comente ¿usted como “afrenta” la situación del estrés laboral que le genera la semana de cierre?

(tómese su tiempo para responder tranquilamente y escriba todo lo que usted realiza para afrontar la situación)

RECUERDA:

“la escritura personal es otra forma de meditación, observas tu pensamiento en micro centésimas de segundo y lo vuelcas, lo sacas de tu mente”

Pilar Navarro Colorado.

Respuesta: En primer lugar, trato en lo posible de tener mis tareas diarias adelantadas para así organizar el tiempo con las tareas que tienen que ver con el cierre. Esto me ayuda a estar más tranquila y no sentir la presión del “atraso” o del tiempo en contra.

Cuando esto no es posible pues trato de prepararme psicológicamente y me concientizo de que será necesario trabajar tiempo extra los primeros días para evitar estar con presión en los últimos días del cierre; o a veces toda la semana es necesario quedarse tiempo extra para poder cumplir los compromisos.

A veces es difícil cuando salen tareas adicionales o llega información tardíamente porque eso hace que mi planeación de actividades se vea afectada y uno se “azara” porque siente que no podrá cumplir con los compromisos, y es un poco incomodo cuando uno ve que todos los demás salen y se van y tú debes seguir trabajando; pero esto hace parte del trabajo y soy consciente de ello, así que me pongo en la mejor disposición y hago con todo el empeño disponibilidad cada una de las tareas para completarlas tratando de hacer rendir el tiempo para poder salir lo más rápido y de la mejor manera de las actividades asignadas para el cierre; y evitar que el tiempo que se gaste de más en estas fechas haga falta para las tareas que son del siguiente mes. Porque entre más tarde cerremos este tiempo se va a sentir en los procesos y actividades del mes siguiente arrastrando el estrés no solo a la semana de cierre sino al resto del mes.

IMPACTO PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS LABORAL DE TRES COLABORADORES DEL ÁREA CONTABLE DE ICOBANDAS S.A. I-2020

Por: Lorena Andrea Dorado Collazos

fecha: 13 mayo 2020

Participante: Felipe Alegría

La siguiente actividad tiene como finalidad analizar su perspectiva frente al estrés laboral con su entorno cotidiano, la siguiente respuesta es exclusiva para fines investigativos del presente proyecto de grado.

Teniendo en cuenta la entrevista individual semiestructurada realizada anteriormente, desde su perspectiva, comente ¿usted como “afronta” la situación del estrés laboral que le genera la semana de cierre?

(tómese su tiempo para responder tranquilamente y escriba todo lo que usted realiza para afrontar la situación)

RECUERDA:

“la escritura personal es otra forma de meditación, observas tu pensamiento en micro centésimas de segundo y lo vuelcas, lo sacas de tu mente”

Pilar Navarro Colorado.

Respuesta:

- El estrés laboral lo afronto tratando de estar lo más tranquilo posible para no envelármelo por el afán de hacer las cosas rápido.
- No entrar en discusión con el jefe cuando solicita cosas adicionales y que retrasan el trabajo.
- No entrar en discusión con el jefe cuando regaña por causas infundadas y cada vez pone más trabajos por hacer
- Dándome moral a mí mismo de que ya he aguantado 35 años como no voy a aguantar los 7 años que me quedan si Dios quiere para pensionarme.

**IMPACTO PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS LABORAL DE TRES
COLABORADORES DEL ÁREA CONTABLE DE ICOBANDAS S.A. I-2020**

Por: Lorena Andrea Dorado Collazos

Fecha: 26 mayo 2020

Participante: Luis Alveiro Muñoz Solarte

La siguiente actividad tiene como finalidad analizar su perspectiva frente al estrés laboral con su entorno cotidiano, la siguiente respuesta es exclusiva para fines investigativos del presente proyecto de grado.

Teniendo en cuenta la entrevista individual

semiestructurada realizada anteriormente, desde su perspectiva, comente ¿usted como “afrenta” la situación del estrés laboral que le genera la semana de cierre?

(tómese su tiempo para responder tranquilamente y escriba todo lo que usted realiza para afrontar la situación)

RECUERDA:

“la escritura personal es otra forma de meditación, observas tu pensamiento en micro centésimas de segundo y lo vuelcas, lo sacas de tu mente”

Pilar Navarro Colorado.

Respuesta: Actualmente la semana dedicada para cierre mensual la afronto de manera positiva, en comparación a como lo hacía en años atrás. La experiencia hace que me prepare psicológicamente para laborar a un ritmo más rápido y para trabajar extra jornadas en estos días, claro está debo sacrificar un poco de espacio (a veces lapsos de tiempo en épocas especiales) social y familiar. El cargo que ejecuto es de responsabilidad y en éste se deben cumplir resultados independientemente del volumen de registros, documentos, actividades, etc. que se presenten en los 5 días hábiles para cerrar mes; por otra parte, para minimizar el estrés laboral en época de cierre programo un cronograma de trabajo y establezco prioridades.