

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

**ESTRÉS LABORAL Y FACTORES PSICOSOCIALES**

(Estudio monográfico realizado con el personal que labora en una empresa de cosméticos)

**TESIS DE GRADO**

**YAKELIN EUNICE GONZALEZ DEL VALLE**  
CARNET 21823-15

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

**ESTRÉS LABORAL Y FACTORES PSICOSOCIALES**

(Estudio monográfico realizado con el personal que labora en una empresa de cosméticos)

**TESIS DE GRADO**

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES**

**POR**

**YAKELIN EUNICE GONZALEZ DEL VALLE**

**PREVIO A CONFERÍRSELE**

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021**  
**CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: MGTR. LESBIA CAROLINA ROCA RUANO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ  
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. KARIN GUICELA MONTERROSO LIMA

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. ORLANDO OZIEL PÉREZ GÓMEZ

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 07 de noviembre de 2020

Ingeniera  
Nivia Calderón  
Subdirectora Académica  
Universidad Rafael Landívar  
Campus Quetzaltenango

Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL Y FACTORES PSICOSOCIALES**, (estudio realizado en el personal que laboran en empresas de cosméticos) en modalidad monográfica, elaborada por la estudiante Yakelin Eunice Gonzalez del Valle, quien se identifica con carné No. 2182315, de la carrera de Licenciatura en Psicología General; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Lcda. Karin Guicela Monterroso Lima

Colegiado activo No. 3511



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante YAKELIN EUNICE GONZALEZ DEL VALLE, Carnet 21823-15 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052965-2021 de fecha 30 de enero de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

#### ESTRÉS LABORAL Y FACTORES PSICOSOCIALES

(Estudio monográfico realizado con el personal que labora en una empresa de cosméticos)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de febrero del año 2021.

  
MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

 Universidad  
Rafael Landívar  
Tradicón Jesuita en Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Facultad

## **Agradecimientos**

### **A la Universidad**

#### **Rafael Landívar:**

Por su formación integral y establecer en mí una persona del saber.

### **A mis catedráticos**

Por brindarme sus sabios conocimientos, y apoyo durante esta formación.

### **A mi Asesora de Tesis**

Licda. Karin Monterroso Lima, por su orientación y tiempo brindado durante cada asesoría, por siempre motivarme a seguir y compartir de sus sabios conocimientos.

### **A mi Revisor de Fondo**

Lic. Orlando Oziel Pérez Gómez por su apoyo incondicional y comprensión.

### **A Licda. Meylin**

#### **Carmelo Agustín**

Por su apoyo incondicional y amistad, por ser especial en mi vida.

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Por su fidelidad y su infinito amor, quien ha sido la luz en este proceso, quien ha estado conmigo ayudándome cada día, gracias mi amado por darme esta bendición de poder cumplir una meta más como persona y profesional, quien ha sido mi fuente de inspiración. Josué 1:9.

### **A mis padres**

Jesús González y Elvina del Valle por todo el apoyo incondicional, amor y comprensión. Por siempre estar para mí en las buenas y en las malas, que este triunfo sea una forma para honrarles y agradecerles por todos los sacrificios que han hecho por mí.

### **A mi hermano**

Quién en vida fue: Elmer Yovani Herrera del Valle por su amor y cariño, por siempre estar para mí, besos al cielo. Muy agradecida puedo honrarlo y dedicarle este triunfo, en mi corazón vivirá por siempre.

### **A mis hermanos**

Alma, Rubén, Heidy, Karen y Sindy por sus sabios consejos, por ser tan especiales en mi vida, por sus palabras de aliento en todo momento para darme ánimos cuando ya no podía más, por siempre estar en mi vida.

### **A mis sobrinos**

Por llenarme de alegría en medio de mis luchas. Por ser especiales en mi vida.

### **A mi mejor amiga**

Keily Recinos estar siempre para mí, apoyándome de una manera incondicional, por los sabios consejos, palabras de



aliento y motivación de manera genuina, que me ayudo a salir y obtener este éxito. Por ser tan especial en mi vida.

### **A mis amigas**

Katherine Martínez, Gabriela Castillo, Delmi Villatoro, Keyla Agustin, Gisell López, Andrea Recinos, Kary Herrea, Evelyn de Ruíz, Annie Orzco y Demi Orozco. Por siempre estar para mí, por los sabios consejos y motivarme a seguir adelante, por cada palabra de aliento que me ayudo a salir y obtener este éxito en mi vida.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Estrés Laboral.....	6
1.1.1. Definición .....	6
1.1.2. Tipos del estrés.....	8
1.1.3. Estrés Positivo o eustrés: .....	9
1.1.4. Estrés negativo o distrés: .....	10
1.1.5. Síndrome de Burnout .....	11
1.1.6. La personalidad y el estrés.....	14
1.1.7. Estrés y el trabajo.....	15
1.1.8. Técnicas de prevención de estrés para los colaboradores.....	18
1.10. Medición del estrés .....	32
1.2 Factores Psicosociales.....	33
1.2.1 Definición .....	33
1.2.2 Importancia de los factores psicosociales.....	35
1.2.3 Principales riesgos psicosociales .....	36
1.2.4 Causas de los factores de riesgos psicosociales.....	38
1.2.5 Riesgos Psicológicos.....	39
1.2.6 Clasificación de los riesgos psicológicos.....	39
1.2.7 Factores psicosociales en colaboradores.....	40
1.2.8 Prevención de los factores psicosociales en una empresa u organización.....	43
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>46</b>
2.1.1. General.....	48

2.1.2. Específicos .....	48
2.3. Definición de las variables.....	48
2.3.1. Definiciones conceptuales de las variables o elementos de estudio .....	48
2.4. Alcances y Límites.....	49
2.5. Aportes.....	50
<b>III MATERIAL Y MÉTODO.....</b>	<b>51</b>
3.1. Sujetos.....	51
3.2. Procedimientos.....	51
3.3. Tipo de investigación, diseño y metodología.....	51
<b>IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
Figura núm. 1.....	53
Estrés laboral.....	53
<b>V DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
<b>VI CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>71</b>

## **Resumen**

El estrés laboral y los factores psicosociales están intrínsecamente relacionados, pues son manifestaciones físico - emocional que constantemente se ven presentadas en los colaboradores de las instituciones de diferente índole y que afectan el bienestar de ellos mismos y de sus contratistas. El entorno social, familiar y laboral de una persona, repercute en sobremanera en el resultado de sus acciones; por tales razones, el objetivo de la presente investigación es Identificar las causas principales de estrés laboral y factores psicosociales en el personal que labora en una empresa de cosméticos. La investigación es de tipo exploratoria, con diseño revisión sistemática y un enfoque descriptivo. Por lo que se realizó por medio de una recuperación de datos científicos y bibliográficos del año 2010 al 2020. Como conclusión principal se identificó que el estrés laboral y factores psicosociales está intrínsecamente relacionado con la cualificación de los trabajadores de una empresa, en este sentido, se determina que el valor económico potencial de una empresa, las cuales van orientadas al deterioro físico, mental y emocional por el exceso de trabajo, problemas de relación en los distintos niveles jerárquicos, mala organización dentro de las empresas, principalmente en el área de los recursos humanos.

Palabras Claves: estrés, factor psicosocial, familiar, colaboradores, efectos negativos.

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés es considerado una reacción física donde entran en juego varios mecanismos de defensa del organismo para actuar frente a una situación que se considera amenazante. Este es un fenómeno cada vez más frecuente y que afecta el entorno donde viven y laboran las personas, principalmente el estrés es manifestado al momento de reconocer la demanda exigente dentro del trabajo. El resultado del mal desempeño tiene relación intrínseca con el trabajo asignado y una carga alta de presión; las personas que tienen esas vivencias están expuestas a manifestar estrés, esto por el impacto de las situaciones que tienen la probabilidad de afectar la salud física y mental. Así mismo, se analiza el efecto económico de un país como Guatemala, donde el beneficio monetario al cual aspira la mayoría de ciudadanos oscila en salario mínimo porque las instituciones o empresas brindan a los colaboradores un sueldo bajo, lo cual repercute en los individuos al aspirar tener doble jornada de labores para mejorar la situación económica, lo que se refiere al estado físico que se asocia con el nivel de vida de los individuos en el ambiente que se desarrollan.

Los colaboradores de empresas cosmetiqueras pueden ser víctimas de un acoso laboral que puede producir un desequilibrio emocional por lo que es considerado importante actuar ante la situación con el apoyo de las autoridades administrativas para que puedan brindarle a los colaboradores las herramientas necesarias para manejar de una forma correcta las tensiones que se viven en el ambiente laboral, proporciona un espacio libre de estrés o disminuido cantidades mínimas; para ser justos en el actuar del colaborador, permite tranquilidad emocionalmente y físicamente. El seguimiento hacia el desenvolvimiento y asignación de roles de cada colaborador de la empresa implica que sean sometidos a formar parte del proceso para la aceptación en la que se presenta ya que están expuestos directa o indirectamente a algún tipo de riesgo laboral que puede perjudicar la salud en algún momento. Si los fenómenos no se combaten a tiempo, causará un impacto mental y físico aunque no se evidencia en primera instancia por tanto; es funcional emplear un tratamiento o una serie de soluciones para combatir el estrés y los factores psicosociales que causan un detrimento en los colaboradores por lo tanto, el objetivo principal de la investigación se centra en: Identificar las causas principales de estrés laboral y factores

psicosociales en los colaboradores de empresas cosmetiqueras, la cual es importante realizar este estudio de investigación explicativo para encontrar una solución que sea de beneficio a los colaboradores así puedan realizar un trabajo en condiciones óptimas, se proyecta el beneficio personal y por ende a las empresas a la cual presentan un servicio.

A continuación, se citan una serie de estudios con relación a la presente temática a presentar:

Ramos, Pantoja, Tejera y González (2019) en el artículo titulado estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas, que aparece en la página electrónica Espacios Vol. 40 del mes de octubre a marzo, explican investigar sobre el estrés desde el ángulo colectivo como individual en las instituciones públicas, a través de un estudio correlacional para determinar las fuentes que generan el estrés, las enfermedades incrementan los índices a nivel mundial, debido al desempeño de los colaboradores que enmarcan las actividades físicas a los servicios de las instituciones, así mismo exponen los principales elementos relacionadas al afrontamiento que suelen desarrollar, para la metodología se describen los instrumentos para recopilación de información y análisis estadísticas donde muestran las principales evidencias y los diferentes factores sobre el estrés depende de la organización.

Pacay (2016) en la tesis titulada Nivel de estrés laboral en los colaboradores, de la Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo fue comprobar los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de un centro educativo privado del Departamento de Retalhuleu; la muestra utilizada fue de 31 sujetos comprendido entre 20 a 60 años de edad; el 22.74 % de los sujetos no presentan estrés laboral, mientras que el 77.28% si manifiesta estrés laboral; la investigación fue de tipo descriptivo; se utilizó la prueba psicométrica EAE Escala de Apreciación del Estrés; con los reflejos de los datos se concluye que se comprobó que los acontecimientos estresantes que genera estrés en los colaboradores están relacionados con los factores de: competitividad laboral , deudas o prestamos, fracaso profesional entre otros, por lo que se debe brindar charlas a todo el personal para conocer, combatir y dominar las emociones, se utilizó diferente estrategias al personal que presento niveles altos para disminuir y evitar el estrés.

Osorio y Cárdenas (2016) en el artículo titulado Estrés laboral que aparece en la página electrónica *Prospectivas en psicología* vol.13 número 1 del mes de agosto – noviembre, el principal objetivo fue determinar los efectos negativos que genera en la salud de las personas y organizaciones, se realizó un análisis del concepto del estrés laboral en la que se manifiesta que en los últimos cinco años los modelos explicativos y variables asociada que realizó 62 artículos, de los cuales 39 determinan el estrés de diferentes formas, de lo que coinciden en ciertos aspectos, respuestas psicofisiológica que genera a partir de la percepción amenazante de un estímulo, con el fin de resaltar la importancia de los modelos por ser fundamento teórico de la construcción de instrumentos de medición de estrés laboral, que ayudará principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional, modelos explicativos, demanda control y recompensa de esfuerzo.

González (2014) en la tesis titulada *Estrés y desempeño laboral*, de la Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo fue establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La muestra utilizada fue de 50 sujetos comprendidos entre las edades de 25 y 50 años; quienes presentan la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva con la metodología estadística correlacional, se utilizó la prueba EAE Escala de Apreciación del Estrés; con reflejo de los datos se concluye que el estrés afecta en el desempeño de los colaboradores de la empresa por diferentes factores dentro del ambiente laboral ya que presentan altos nivel de estrés negativo, donde es necesario planificar un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.

Santizo (2014) en la tesis titulada *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias*, de la Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana, San Marcos; la muestra utilizada fue de 40 sujetos comprendidos entre las edades de 20 a 50 años; quienes presentan un alto nivel de estrés. La investigación fue de tipo descriptivo, se utilizó la prueba psicométrica AE Escala de Apreciación del Estrés; con los reflejos de los datos se

concluye que los empleados de las instituciones bancarias determinan un nivel medio de estrés laboral, los factores causantes son: presión en el trabajo, competitividad laboral, horarios de trabajo, por lo que se debe tomar en cuenta las medidas adecuadas para enfrentar el estrés laboral, donde se implementa actividades recreativas, lecturas, deporte entre otras técnicas de relajación para disminuir el estrés.

Unda, et.al. (2016) en el artículo titulado Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios Psicología que aparece en la página electrónica del Trabajo y de las organizaciones vol. 32 del mes de agosto, tiene como objetivo elaborar un instrumento válido y confiable para medir los factores de riesgos psicosociales en profesores universitarios de la ciudad de México, la muestra es de 500 profesores de escuelas públicas entre 21 y 76 años de edad, 331 hombres y 168 mujeres para establecer la percepción de los profesores en cuanto a la sobrecarga académica que atraviesan en su labor por la relación directa con estudiantes difíciles de trabajar, falta de recursos en el trabajo y condiciones del mismo, que afecta directamente el factor psicológico y condiciones del trabajo. Se elaboró una escala de 66 ítems con cinco opciones de respuesta, es indiscutiblemente prioritario para la salud, propiciar un ambiente físico y psicológico sano dentro del gremio docente.

López (2016) en la tesis titulada Relación entre los factores de riesgo psicosocial y niveles de seguridad, de la Universidad Rafael Landívar campus de Escuintla, donde el objetivo principal fue identificar si existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y niveles de seguridad industrial en los contratistas de una empresa de generadora de electricidad en el departamento de Escuintla; la muestra utilizada fue de 50 sujetos comprendidos entre 30 a 50 años de edad; quienes presentan riesgos de factores psicosociales. La investigación fue de tipo cuantitativo, se utilizaron las pruebas psicométricas ISTAS 21 y el Cuestionario de diagnóstico niveles de evaluación en la cultura de seguridad con los reflejos de los datos se concluye que la exposición de los factores de riesgo psicosocial influye con el nivel de seguridad que posee el personal contratistas de la organización, por lo que se recomienda implementar un programa de seguridad basada al comportamiento con el fin de mitigar los factores psicosociales del personal.



Vicente (2016) en la tesis titulada Factores psicosociales en el ambiente laboral, de la Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo fue identificar los factores psicosociales al que se encuentra afectos los agentes de una empresa de seguridad privada en el municipio de Retalhuleu, la muestra utilizada fue de 35 sujetos comprendidos entre 25 a 50 años de edad; quienes presentan factores psicosociales en el ambiente laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, se utilizó la prueba psicométrica ISTAS 21, con reflejos de los datos se concluye que los factores psicosociales a los que se encuentran afectos los agentes de la empresa son: las exigencias psicológicas, inseguridad sobre el futuro y doble presencia por lo que se recomienda establecer procesos y acciones que permitan la mejoraría de las dimensiones que destacaron con el resultado.

Cáceres, Campilay, Cvitanic y Bargsted (2015) en el artículo titulado los factores de riesgo psicosocial del trabajo que afectan la salud mental en los colaboradores según el tipo de financiamiento del establecimiento que aparece en la página electrónica Salud y sociedad vol.6 número 1 del mes de enero-abril, el principal objetivo fue analizar los diferentes factores psicosociales en colaboradores de las empresas de sector público y privado sobre los riesgos de estrés que presentan en la docencia exponiéndose a factores de riesgo psicosociales en el trabajo, los efectos negativos que afectan generan una inestabilidad mental en los trabajadores, la muestra fue de 340 sujetos de la ciudad de Chile quienes están expuestos a factores de riesgo psicosociales. La investigación fue diseño experimental descriptiva comparativa; se utilizó el instrumento ISTAS21, Dass 21 y a escala de Maslach. Con el reflejo se concluye que las condiciones de los colaboradores están insertas por lo que debe realizarse una intervención organizacional para brindar estrategias para prevenir los efectos negativos en la salud mental y los distintos riesgos de estrés o ansiedad. Se considera que las condiciones laborales tensas deben evitarse para evitar perjudicar el rendimiento laboral en las empresas.

Chaj (2013) En la tesis titulada Factores de riesgo psicosocial y salud mental, Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo fue determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores de una empresa de computación en la zona 3 de Quetzaltenango; la muestra utilizada fue 55 sujetos comprendidos entre 20 a 55 años de

edad; quienes presentan influencia de factores psicosociales sobre la salud mental. La investigación fue de tipo descriptivo, se utilizó la prueba psicométrica ISTAS 21; con los reflejos de datos se concluye en que los colaboradores de dicha empresa antes mencionada son desfavorables en cuanto a los factores de riesgo psicosocial en la salud, exponiéndose a la inseguridad, estima, exigencia psicología y doble presencia, por lo que se debe de tomar en cuenta un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas.

## **1.1 Estrés Laboral**

### **1.1.1. Definición**

Vidal (2019) define el estrés como la respuesta de una persona a factores que provocan un desgaste físico y mental, al ser estos una fuerza externa y no controlable en el contexto donde se encuentran. La respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él; dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal y mental, lo cual propicia la evaluación cognitiva, mediante el cual el sujeto valora constantemente la significación de lo que ocurre, lo relaciona con el bienestar y los factores disponibles para responder la situación; es la percepción del individuo lo que se denomina estrés. Por otra parte, Vidal (2019) hace énfasis que el estrés laboral, ocupacional y sus implicaciones en la salud intervienen en la calidad de vida del individuo que lo padece, se ha convertido en un tema relevante y de suma preocupación en la actualidad. Al hablar de estrés laboral se refiere directamente a los estados mentales y físicos en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral. Académico u ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica.

La Organización Mundial de la Salud (2019) en su documento la organización del trabajo y el estrés, define el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Desde el punto de vista científico, el estrés laboral se ha definido como un factor de riesgo para la salud. El estrés no es una enfermedad, pero si es intenso

y continúa por un tiempo prolongado, puede producir efectos negativos en la persona que lo padece. Cierta nivel de desafío en el trabajo para cualquier individuo puede resultar estimulante y motivador.

De hecho, como señaló Vidal (2019) conviene distinguir el estrés positivo o eustress del negativo o distress. Sin embargo, las demandas y las presiones se presentan de formas excesivas, generan consecuencias negativas para los trabajadores y por ende para sus organizaciones. Las experiencias de estrés pueden deteriorar la salud física y el bienestar emocional de los colaboradores, pero pueden también, en determinadas condiciones, tener consecuencias beneficiosas. En efecto, actualmente, existe evidencia empírica que relaciona significativamente las experiencias de estrés, en especial, al ser intensas o tienen carácter crónico, con el malestar psicológico, las molestias psicósomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos músculo-esqueléticos y con enfermedades gastro-intestinales y cardiovasculares. Esos problemas, a su vez, suelen evidenciar repercusiones negativas sobre las empresas y sus resultados, esto porque el colaborador que las padece, no suele rendir en sus funciones de una manera óptima. Cabe mencionar que entre esas repercusiones se encuentra el deterioro del clima social en el entorno laboral mismo, el incremento del absentismo o la reducción de la productividad. Las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, esto por las normativas que protegen al empleado o colaborador, pero a su vez han surgido o se han intensificado nuevos riesgos de carácter psicosocial por el hecho mismo de las competencias que debe tener cada colaborador y como éste debe rendir en su trabajo. Ahora bien, las demandas emergentes ofrecen también oportunidades de desarrollo y realización personal.

Redolar (2015) afirma que se define a priori un agente estresante como el estímulo físico, psicológico o social que es capaz de alterar el equilibrio de un organismo. Así, la respuesta de estrés sería el intento del organismo por restablecerlo. Un estímulo puede ser categorizado de naturaleza física y provocar alteraciones en la dinámica social de alguien, o viceversa: el estrés social puede provocar problemas físicos. Otro aspecto que debe analizarse es el tiempo que el agente estresante ha estado presente: ¿se trata de un agente agudo o de uno de presencia sostenida? ¿Se ha cronificado? Además, ¿la respuesta de estrés solo se da en presencia del

agente?, ¿puede que la respuesta de estrés se active de forma respiratoria? En definitiva la respuesta del estrés es el intento del organismo de restablecer el equilibrio alostático y de adaptarse a variadas situaciones biológicas, psicológicas o sociales que pueden en cualquier momento provocar alteraciones de diferentes sistemas del organismo y trastornos cognitivos y perceptivas.

Redolar (2015) menciona que el individuo también es propenso a manifestar estrés laboral positivo, que es considerado un detonante para ser mejor en su labor y potenciar habilidades y actitudes que beneficien directamente su desarrollo personal y por ende el de la empresa a la que pertenece, este tipo de estrés genera competitividad y va relacionado con la calidad de vida que el individuo desea lograr en su lugar de trabajo, en comparativa al avance y el tiempo en que lleva en su labor. Hay una línea delgada entre el estrés positivo y negativo, merece hacer énfasis en ello debido a que este tipo de estrés trae cierto provecho, sabiéndolo manejar mientras que el estrés negativo trae como consecuencia. A continuación, se detalla ambos tipos de estrés y características del mismo.

### **1.1.2. Tipos del estrés**

Según Vidal (2019) explica que el estrés es un estado habitual en nuestras vidas, no puede evitarse ya que cualquier cambio que requiera adaptación genera estrés. Son estresantes muchas de las situaciones que se viven a lo largo de la vida, tanto las positivas como las negativas, pero el estrés no es siempre necesariamente nocivo y perjudicial, sino que, en muchas ocasiones, es el motor que impulsa a la acción o a lograr metas en la vida. Sin embargo, el estrés es mantenido o alcanza niveles patológicos, sus consecuencias negativas pueden ser múltiples.

García (2016) menciona en su libro que el estilo de vida en la sociedad ha provocado que el estrés se convierta en uno de los fenómenos más frecuentes debido a que el exceso de trabajo en la actualidad es una condición que ocurre de manera aguda que puede provocar daños, ya que las exigencias que el individuo atraviesa se conceptualizan en estrés, el cual puede presentarse en dos etapas esenciales.

### **1.1.3. Estrés Positivo o eustrés:**

Vidal (2019) deja en manifiesto en su investigación que el eustrés, es un estrés positivo constructivo y agradable hasta en cierto modo para el individuo que lo manifiesta. Este es el responsable de la evolución humana, en parte es necesario para el desempeño de las funciones básicas e instrumentales; cada ser humano necesita una cierta tensión en las actividades que desempeña en el día a día. Se representa en todas aquellas sensaciones que se experimentan a través de emociones que proyectan alegría, entusiasmo, tranquilidad y todas aquellas emociones que impulsan a sentir positivamente. Cabe mencionar que genera dependencia en la manera en la que la persona maneja las actitudes y que de un momento a otro puede cambiar las emociones.

Dresel (2018) manifiesta que el estrés positivo es un placer en aquellas actividades que genera alegría, entusiasmo y energía; también produce un cansancio porque estas actividades no se realizan en períodos de descanso y tranquilidad, sino que está sumido dentro de las actividades laborales diarias que deben cumplirse a cabalidad. El asimilar estas nuevas experiencias evidencia el disfrute del individuo en su quehacer. Por supuesto que la fase de la resistencia, agotamiento y cansancio ocurre dentro del mismo, de modo que ciertas actividades, deben rotarse a un momento de descanso.

El estrés positivo tiene varios beneficios como a una solución directa a los problemas que se planten, a encontrar una energía y vitalidad, que ayuda en el desarrollo de actividades que sean de beneficio para la salud, de cierta forma genera que el individuo sea más proactivo y productivo en las actividades domésticas, de estudio y laborales; hace que se esté alerta en las respuestas más rápidas del entorno laboral, hace un enfoque desde la estabilidad emocional a dar una actitud positiva del individuo y que lo hace sentir bien, primeramente consigo mismo y luego con sus labores.

#### **1.1.4. Estrés negativo o distrés:**

Vidal (2019) El segundo tipo o etapa a destacar es la que corresponde al nombre de distrés, mayormente conocido como el estrés negativo, destructivo y patológico que se evidencia en un individuo a razón de los menesteres ocasionados por el clima laboral o sus empleadores; entre otros factores. Parte del responsable de este estrés es el agotamiento mental y físico, este es el productor de daños en el organismo, es en esta parte donde hay que poner las medidas preventivas máximas para evitar las repercusiones sumamente negativas que relacione al individuo con la labor que desempeña, para evitar los terribles efectos a corto y largo plazo.

Existen diferentes situaciones que pueden causar, las cuales son:

- Exceso de actividades laborales
- Ascender en un puesto de trabajo, pero no en un perfil de puesto donde se cumplan con las cualidades y capacidades que se requiera.
- Requerir de préstamos dentro de la empresa y no poseer el suficiente tiempo y dinero para pagarlas.
- Realizar actividades laborales que no poseen conocimientos para ejercerlas.
- Ser contratado en alguna empresa, pero no tener la experiencia adquirida.

Como afirma García (2016) los fracasos, rupturas emocionales, duelos, entre otros, son factores determinantes en ocasiones para la creciente inestabilidad emocional del individuo y que constituyen una amenaza latente a sus actividades diarias. Si no se logran percibir inmediatamente, en silencio puede afectar al individuo y lograr enfrentarlo será más complejo si no se actúa de inmediato. El manejo del estrés es la impulsividad de las emociones que los seres humanos experimentan a través de las circunstancias que se ven afectadas dentro de las actividades físicas que realizan en el trabajo, la acumulación se establece por la ejecución dentro de una organización, ante ello el individuo puede tomar una actitud positiva en la carga laboral y promover un ambiente de buen sentir al expresar el deseo de trabajar sin inconvenientes.

**Tabla núm. 1**

**Etapas del estrés**

Estrés Positivo o eustrés	Estrés Negativo o distrés
<ul style="list-style-type: none"><li>• Activación adaptativa.</li><li>• Percepción de reto.</li><li>• Progreso.</li><li>• Equilibrio y bienestar.</li><li>• Mejora las habilidades.</li><li>• Mejora las capacidades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activación no adaptativa no conduce a metas y provoca patologías.</li><li>• Percepción de amenaza.</li><li>• Desequilibrio: demanda y recursos.</li><li>• Produce patología.</li><li>• Las consecuencias son graves.</li></ul>

Fuente: elaboración propia, con base en García (2016)

**1.1.5. Síndrome de Burnout**

Torres y Baillés (2019) Definen en su libro el término Burnout como un síndrome desarrollado en periodos prolongados, como respuesta a vivencias periódicas del estrés, el cual incluye algunas sintomatologías del estrés, aunque conserva propias manifestaciones características y se orienta a ser un funcionamiento deficiente y crónico padecido por algunas personas que se encuentran en el medio laboral. Los altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en el entorno laboral, falta de formación para desempeñar las tareas, son detonantes para que una persona puede llegar a padecer un estrés crónico que provocado por el Burnout.

González (2015) explica que para el diagnóstico del síndrome de Burnout comienza con la investigación de causas y síntomas en colaboradores, para luego partir al mismo. Cabe mencionar que el proceso de investigación se debe realizar de una manera confiable, viable y verificable al cumplir con todos los requerimientos establecidos; esto dará como resultado el conocer las causas y síntomas de dicho síndrome.

- **Causas:**

Son el conjunto de factores que propician en los colaboradores cambios biológicos y psicológicos durante realizan la acción que les fue asignada en una empresa.

Entre las causas comunes que propician estrés en los colaboradores, estas son:

- a) Exceso de trabajo
- b) Problemas de relación dentro del área de trabajo
- c) Desequilibrio en lo familiar, social y laboral
- d) Factores personales
- e) Personalidad del individuo
- f) Estado civil
- g) Factores laborales
- h) La organización del individuo

- **Síntomas:**

Según el Manual Diagnóstico y estadístico del trastorno mental APA (DSM-V, 2016) explica que el estrés predomina en aquellos individuos que experimentan un malestar en lo social laboral, manifiesta un trastorno de adaptación peculiar.

Dentro de los síntomas más comunes del estrés laboral se encuentran los siguientes:

- a) Malestar con gravedad en el factor de estrés en cuanto al contexto externo y los factores culturales.
- b) Deterioros significativos en lo laboral social o en áreas importantes del funcionamiento.
- c) Alteraciones en relación con el estrés no afecta para trastornos mentales preexistentes.
- d) Estado de ánimo deprimido en la que se predominio como estados de ánimo bajos, con ganas de llorar y sentimientos de desconfianza.
- e) Alteración mixta de las emociones o la conducta, produce una alteración en las conductas y en los síntomas emocionales como lo que es la depresión y ansiedad.



- Consecuencias:

Torres y Baillés (2019) argumenta que una de las reacciones más notables del síndrome de Burnout es el cansancio físico, mental y social. Ambos son producto de un estrés identificado por el individuo que tiene que ser diagnosticado para luego establecerse como una enfermedad que se produce en las personas. Las manifestaciones y consecuencias más comunes de este síndrome son: la depresión, ansiedad, cambios de humor, estrés crónico, problemas de sueño, fatiga entre otros. En el área social se proyectan consecuencias de relaciones interpersonales, problemas con los amigos y pareja, malas actitudes, el trabajo no lo realiza como antes, decisiones erróneas, desmotivación y falta de compromiso.

- Tratamientos:

Neal (2011) identifica que el tratamiento del estrés laboral puede establecerse sobre la función de los síntomas y molestias que presenta el individuo para luego favorecerle por medio de un tratamiento individual o grupal dentro de la organización. Existen diversos tratamientos adecuados que propician la disminución del mismo con los colaboradores que están expuestos a llevar cargas laborales extenuantes.

A continuación, se describen los tratamientos adecuados para el estrés:

a) Rutinas de ejercicio: programar ejercicios tres veces a la semana, durante períodos no menores a veinte minutos, esto ayuda a establecer un control y reducción del estrés descargándolo por medio de la acción física.

b) Evitar ejercitarse de manera estresante: identificar los ejercicios que le provocan el estrés, optar por nuevos, para relajar los músculos, ayudará a lograr la reducción del estrés con ejercicios físico.

c) Tensar y relajar los músculos: la relajación física pone en funcionamiento el cuerpo, tensar y relajar el músculo puede contrarrestar los efectos físicos del estrés, se mitiga de esa manera dolores de cabeza provocados por tensión, migraña, ansiedad y otros síntomas físicos.

d) Descansar lo suficiente: mantener un buen estado de la salud genera la capacidad de resolver problemas de estrés, ante ello se debe destacar que el descanso es vital. Dormir el tiempo suficiente y en ambientes adecuados es sinónimo de mayor tranquilidad al momento de laborar.

#### **1.1.6. La personalidad y el estrés**

La personalidad es considerada como un conjunto de rasgos, patrones o estilos de comportamiento estables y permanentes a lo largo del tiempo, que determinan cómo la persona piensa, siente y actúa ante los estímulos de su entorno. El impacto que las acciones laborales tengan en el individuo, están íntimamente ligadas al concepto de personalidad. Altos niveles de burnout se encuentran relacionados significativamente con algunos rasgos de personalidad, como la ansiedad, la tensión y la inestabilidad emocional.

Bernudez, et.al (2012) manifiestan que el ser humano experimenta constantemente situaciones que pueden ser provocadas por estrés y éste a su vez es una respuesta a diferentes acciones que el cuerpo percibe como una amenaza. La conducta del individuo es moldeada constantemente por el ambiente en el que se encuentre y es variable en cada uno el cómo aceptarla o rechazarla. Para comprender mayormente la relación que existe entre la personalidad y el estrés, es importante conocer los trastornos de la personalidad. Son definidos por grupos y enlistan una serie de características que ayuda a la comprensión del actuar de cada grupo.

- Personalidad del grupo A: la personalidad es un trastorno que hace referencias en aquellas personas que presentan una desconfianza, de tal manera que los motivos se presentan de una forma maléfica; presenta varios criterios que comienza en las primeras etapas de la edad adulta de las que presenta diferentes contextos la personalidad podría afectar dentro de los individuos de una empresa debido a las diferentes circunstancias que determina las personas.

- Personalidad del grupo B: se define por los trastornos depresivos con características psicóticas que presenta un individuo, produce un trastorno bipolar lo cual atribuye a los efectos fisiológicos.
- Personalidad del grupo C: se compone por varios criterios que el individuo puede presentar, dentro de las actividades que desarrolla, lo que implica un contacto interpersonal importante, puede derivar de varios factores o criterios que demuestran que las personas pueden presentar un trastorno de este grupo, uno de los criterios de este grupo es: el miedo de las críticas la desaprobación o el rechazo. La necesidad excesiva del comportamiento de sumisión y adhesión y temores de separación, comportamientos dependientes, pueden presentar trastornos obsesivos-compulsivos de la personalidad, de las que presentan la preocupación por el orden, expresa la flexibilidad, el control de atención esmerada a las reglas, las listas, los horarios puede llegar hasta el punto de perder el objetivo principal.

### **1.1.7. Estrés y el trabajo**

Fuster (2010) afirma que es evidente que muchas personas han padecido estrés en algún momento de su vida. Algunas responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, falta de recursos para diferentes competencias, los procesos de recuperación posteriores a un hecho traumático, junto al poco tiempo que dedicamos hoy a lo lúdico, placentero o relajante, pueden llegar a producir un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas. En las distintas áreas de trabajo pueden ser observable las conductas que el individuo posee para llegar a la acción y desenvolvimiento según el perfil de puesto que ejerce, al llenar ciertos requisitos de conocimientos, habilidades y experiencias vividas desde esta área se fundamenta que el profesionalismo que el trabajador posee como llenar ciertos requisitos puede presentar un estrés que puede ser positivo o negativo y por ende será la respuesta o el desenvolvimiento que el trabajador poseerá.

La alta exigencia física afecta en diferentes profesionales que ejercen su vida laboral en diferentes empresas, factores que llevan a los trabajadores a esta situación las cuales son: la presión de los jefes en cuanto a fechas para entregar lo que se les requiere, el grado de interacción pública, la competitividad del mercado, condiciones ambientales, amenazas del entorno y las presiones de los factores que determinan en empresas públicas o privadas.

La exposición prolongada de una persona en ambientes de estrés laboral está asociada definitivamente al síndrome de desgaste profesional, caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional. La disminución o la pérdida de recursos emocionales, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas hacia los clientes y compañeros de la empresa y la falta de realización personal, que provoca tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, ya que en momentos el individuo no se siente capaz de ostentar la labor que se le encomendó, sino que replantea su quehacer incluso en un lugar distinto al que pertenece. Las consecuencias derivadas del desgaste profesional incluyen fatiga mental en los profesionales, falta de automotivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo.

La gestión en el tiempo no se limita a organizar el trabajo, las visitas o reuniones profesionales, sino que incluye asignar momentos suficientes para la familia, el descanso, entre otros. El objetivo es obtener más éxito y satisfacción de la vida y del trabajo, además de sacar más tiempo libre para otros intereses. La primera habilidad es la organización, emplear bien el tiempo y saber planificar para poder medir bien el tiempo, sino que ayudará a ganarlo a mediano y largo plazo.

Coduti (2013) afirma que en la actualidad hay evidencias que en los lugares de trabajo revela la satisfacción laboral como predictor de permanencia en el trabajo, motivación y productividad, aunque el profesional posea todos los conocimientos, aptitudes, valores y capacidades, es evidente que, si no percibe un ambiente sano, la desmotivación y las demás peculiaridades del estrés serán motivo suficiente para decaer y colocar intereses personales antes que su puesto. El Estrés es esa tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves y que muchas veces son acciones mínimas dentro de un clima laboral.

En el diccionario de la real academia española (2012) indica que el término estrés proviene de lo físico, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, el que más presión recibe es el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, como el conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras.

Según Martínez (2014) el abordaje del estrés laboral es difícil que se lleve a cabo de forma directa en una empresa, ya que lo frecuente es que esté asociada en el área de recursos humanos con tres conceptos muy relacionados entre sí: satisfacción laboral, clima laboral y motivación laboral. Las intervenciones empresarias deben comenzar concentrándose en aspectos limitados, sin intentar cambiar todo de golpe. Debe planificarse y comunicarse con anterioridad y procurar siempre de disponer de indicadores de resultados: reducción de absentismo, descenso de las quejas, aumento de la productividad o disminución de bajas por estrés o depresión, por ejemplo.

Al hablar de satisfacción laboral, el autor antes mencionado hace referencia a la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a la organización y de conseguir objetivos y logros profesionales. Un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo. La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados. Algunas de sus fuentes pueden ser: Intrínsecas, las relacionadas con la utilización de las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad de hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta. Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada. Retribución e incentivos económicos como los sueldos y no pagas, como el estatus social, la seguridad en el empleo, posibilidad de desarrollo, etc. Sociales, relacionados con la oportunidad de interacción con los compañeros y otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros, el sentimiento de pertenencia a un grupo. Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, por ejemplo, bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas.

### **1.1.8. Técnicas de prevención de estrés para los colaboradores**

Portela (2010) explica que las situaciones que se originan en el trabajo son los factores de riesgos que presentan consecuencias que se puede manifestar en enfermedades profesionales o enfermedades relacionadas con el trabajo, esos motivos orillan a las empresas a cumplir con los principios establecidos que hace referente a la seguridad y salud en el trabajo.

Como afirma Vidal (2019) en muchas ocasiones, se habla de la importancia de generar políticas tendientes a incrementar la productividad de los empleados dentro de una empresa, pues, donde no abundan los recursos y la plantilla laboral, lograr dicho incremento es un beneficio extra. Sin embargo, hay que aclarar que, si un trabajador sufre de hiperproductividad, es un logro, pero con peligro de estrés.

El departamento de recursos humanos o el director o gerente a cargo del grupo de trabajo debe generar un buen clima laboral, motivar al grupo y lograr de cada uno de ellos una productividad extra. Pero, si ello se transforma en un exceso, ha aparecido un grave inconveniente: el estrés laboral. Para evitarlo, será sencillo acudir al sentido común.

La falta de descanso y la poca retribución ante el exceso laboral será suficiente para que todo ello finalice en un empleado no feliz, muy poco productivo, con grandes posibilidades de recaer en una enfermedad y con posterior licencia. El equilibrio lo determinará el sentido común, se respeta horarios, descanso y almuerzo, además de las múltiples actividades que se pueden realizar dentro de la organización para ayudar a los colaboradores a sentirse mejor en el ambiente de trabajo.

Según Vidal (2019) existe diferentes técnicas rápidas y fáciles para poner en práctica y poder disminuir o prevenir el estrés en las personas; las cuales son:

- a) Técnica de relajación.
- b) Técnica de visualización.
- c) Técnica de respiración.
- d) Técnica de reestructuración cognitiva.
- e) Técnica de inoculación del estrés.

- f) Técnica de desensibilización sistemática (Wolpe).
- g) Técnicas de gestión del tiempo.
- h) Técnicas de habilidades sociales.
- i) Arte y visitas a museos como terapia.
- j) Musicoterapia.
- k) Mindfulness, yoga y taichí.
- l) Masajes y spas.
- m) Risoterapia.
- n) Complementos vitamínicos.
- o) Oxigenoterapia.
- p) Aromaterapia.
- q) Otras: alimentación adecuada, balnearios, viajar y shopping.

#### **A. Técnica de relajación**

La relajación o cualquier tipo de actividad de relax, aunque solo sea de diez minutos al día, aumentan las defensas contra el estrés. Se recomienda realizar estas técnicas en posición sentada y, si resulta más cómodo o es posible, tumbado. La técnica de relajación progresiva es un método de carácter fisiológico, está orientado hacia el reposo, y es especialmente útil en los trastornos en los que es necesario un reposo muscular intenso.

Todo el cuerpo percibe una mejoría, una sensación especial, grata tras el entrenamiento en relajación progresiva y con la práctica, la sensación se intensifica. Progresiva significa que se alcanza estados de dominio y relajación de forma gradual, aunque continua, poco a poco, pero cada vez más intensos, más eficaces. No es un método breve, ni sus efectos lo son tampoco, enseña a relajar la musculatura voluntaria como medio para alcanzar un estado profundo de calma interior, que se produce al ser una tensión innecesaria.

Este método tiene tres fases:

La primera fase se denomina de tensión y relajación: se trata de tensionar y luego de relajar diferentes grupos de músculos en todo su cuerpo, con el fin de que aprenda a reconocer la diferencia que existe entre un estado de tensión muscular y otro de relajación muscular. Esto permite el logro de un estado de relajación muscular que progresivamente se generaliza a todo su cuerpo, se debe tensionar varios segundos entre cinco y diez minutos y relajar lentamente.

La segunda fase consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos, se comprueba que se han relajado al máximo. La tercera fase se denomina relajación mental: en la cual se debe pensar en una escena agradable y positiva posible o en mantener la mente en blanco, se trata de relajar la mente a la vez que continúa relajado todo el cuerpo.

Estas tres fases pueden durar entre diez y quince minutos. No se debe tener prisa. Esta técnica se puede repetir varias veces al día. Como ejemplo: Posición inicial, cierre los ojos, siéntese en el sillón o acuéstese en la cama lo más cómodamente para que su cuerpo pueda relajarse al máximo posible.

Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos:

- a. Frente: arrugar unos segundos y relajar lentamente.
- b. Ojos: abrir ampliamente y cerrar lentamente.
- c. Nariz: arrugar unos segundos y relajar lentamente.
- d. Boca: sonreír ampliamente, relajar lentamente.
- e. Lengua: presionar la lengua contra el paladar, relajar lentamente.
- f. Mandíbula: presionar los dientes notan la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relajar lentamente.
- g. Labios: arrugar como para dar un beso y relajar lentamente.
- h. Cuello y nuca: flexione hacia atrás, vuelva a la posición inicial.
- i. Flexione hacia adelante, vuelva a la posición inicial lentamente.
- j. Hombros y cuello: eleve los hombros presiona contra el cuello, vuelva a la posición inicial lentamente. Relajación de brazos y manos.



- k. Contraer, sin mover, primero, un brazo y, luego, el otro con el puño apretado, notar la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relajar lentamente.
- l. Relajación de piernas: estirar, primero, una pierna y, después, la otra levantar el pie hacia arriba y notar la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie.
- m. Relajación de tórax, abdomen y región lumbar, estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla o espalda: brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
- n. Tórax: inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.
- o. Estómago: tensar estómago, relajar lentamente.
- p. Cintura: tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.

Repase mentalmente cada una de las partes que se han tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaje aún más cada una de ellas.

Tercera fase: relajación mental

Finalmente, piense en algo agradable, algo que le guste, que sea relajante, una música, un paisaje, entre otros, o bien deje la mente en blanco.

## **B. Técnica de visualización**

Es una herramienta muy útil para conseguir un mayor control de la mente, de las emociones y del cuerpo, así como para efectuar los cambios deseados del comportamiento. Puede usarse para aliviar la tensión muscular, como técnica de concentración para controlar y eliminar el dolor, para potenciar el éxito de muchas de las técnicas cognitivas. No es otra cosa que aprender a relajarse e imaginar vívidamente diferentes cosas o situaciones de la forma más realista posible que se pueda incluir, a la vez que se genera el control de las emociones, sensaciones, comportamientos. Se puede utilizar la imaginación tanto para el tratamiento de la ansiedad como para mejorar los recursos y habilidades.

Para ello, se recomienda:

- a. Concentrarse en otros tipos de sentidos diferentes de la visual, como el tacto, el gusto, el oído y el olfato.
- b. Grabar una descripción detallada de la escena que se pretende imaginar.
- c. Dibujar la escena que se pretende imaginar, como forma de activar los detalles visuales. Incluir objetos y detalles que den a la escena un significado lo más realista posible.
- d. Es posible realizar esta técnica en cualquier momento y es sencilla, también es muy útil combinarla con la técnica de respiración para, así, obtener mejores resultados.

### **C. Técnica de respiración**

Es una de las mejores maneras de reducir el estrés en el cuerpo. Esto se debe a que, al respirar profundamente, el cuerpo envía un mensaje al cerebro para calmarse y relajarse. Luego, el cerebro envía este mensaje al cuerpo. Aquellos factores que ocurren al estar estresado, como un aumento de la frecuencia cardíaca, una respiración acelerada y una presión arterial alta, disminuyen a medida que respira profundo para relajarse.

#### **a. Respiración abdominal**

Es fácil de realizar y es muy relajante. Intentar este ejercicio básico en cualquier momento que se necesite relajar o aliviar el estrés es eficiente.

- Siéntese o acuéstese en una posición cómoda.
  - Coloque una mano sobre el abdomen justo debajo de las costillas y la otra mano sobre el pecho.
  - Respire hondo por la nariz y deje que el abdomen le empuje la mano.
  - El pecho no debería moverse.
- b. Exhale a través de los labios fruncidos como si estuviese silbando. Sienta cómo se hunde la mano sobre el abdomen y utilícela para expulsar todo el aire hacia afuera.
  - c. Realice este ejercicio de respiración entre tres y diez veces. Tómese el tiempo con cada respiración.

- d. Note cómo se siente al final del ejercicio. Una vez que haya dominado la respiración abdominal, se recomienda que la persona intente uno de estos ejercicios de respiración más avanzados.

Intente los tres y vea cuál funciona mejor para usted:

- Respiración 4-7-8
  - Respiración completa
  - Respiración matinal
- e. Este ejercicio también utiliza la respiración abdominal para ayudarle a relajarse.
- f. Puede realizar este ejercicio sentado o recostado:
- g. Para comenzar, coloque una mano sobre el abdomen y la otra sobre el pecho, al igual que en el ejercicio de respiración abdominal.
- h. Respire profunda y lentamente desde el abdomen y cuente en silencio hasta 4 a medida que inhala.
- i. Contenga la respiración y cuente en silencio del 1 al 7.
- j. Exhale por completo a medida que cuenta en silencio del 1 al 8. Intente sacar todo el aire de los pulmones para llegar a 8.
- k. Repítalo entre 3 y 7 veces o hasta que se sienta tranquilo.
- l. Note cómo se siente al final del ejercicio. Respiración completa El objeto de la respiración completa es desarrollar el uso completo de los pulmones y centrarse en el ritmo de la respiración. Puede hacerlo en cualquier posición. Pero, mientras aprende, es mejor recostarse boca arriba con las rodillas flexionadas.
- m. Coloque la mano izquierda sobre el abdomen y la mano derecha sobre el pecho. Observe cómo se mueven las manos al inhalar y exhalar.
- n. Practique llenar la parte inferior de los pulmones respirando, de modo que la mano «del abdomen» (izquierda) suba al inhala y la mano «del pecho» permanezca quieta.
- o. Siempre inhale por la nariz y exhale por la boca. Haga esto de 8 a 10 veces.

- p. Al haber llenado y vaciado la parte inferior de los pulmones entre 8 y 10 veces, agregue el segundo paso a la respiración: primero, inhale aire hacia la parte inferior de los pulmones como antes y, después, siga inhalando aire hacia la parte superior del pecho.
- q. Respire lenta y regularmente. Mientras lo hace, la mano derecha se levantará y la mano izquierda bajará un poco a medida que el abdomen baja.
- r. A medida que exhala lentamente por la boca, haga un sonido leve y sibilante a medida que baja la mano izquierda, primero, y la mano derecha, después. Mientras exhala, sienta cómo la tensión deja el cuerpo a medida que se relaja cada vez más.
- s. Practicar inhalar y exhalar de esta forma entre tres y cinco minutos. Notar que el movimiento del abdomen y del pecho sube y baja como el balanceo de las olas.

#### **D. Técnica de reestructuración cognitiva**

Consiste en identificar y cuestionar nuestros pensamientos desadaptativos, de modo que queden sustituidos por otros más apropiados, y se reduzca o elimine el malestar emocional causado por los mismos. Los pensamientos se consideran hipótesis a contrastar. Esta técnica se ha aplicado en una gran variedad de problemas, como afrontar el estrés laboral, como el miedo a hablar en público, la ansiedad ante los exámenes, el trastorno de pánico, la ansiedad generalizada, la fobia social, ansiedad interpersonal, toc, depresión, agresividad, problemas de pareja y trastornos de personalidad entre otros. Normalmente, es una técnica que se aplica en combinación con otras.

#### **E. Técnica de inoculación del estrés**

Este procedimiento tiene como objetivo desarrollar las habilidades y destrezas que permitan en el individuo dotar de destrezas y habilidades para prevenir el estrés entre ellas:

- a. Disminuir o anular la tensión y la activación fisiológica.
- b. Sustituir las antiguas interpretaciones negativas por un arsenal de pensamientos positivos para afrontar el estrés, como el temor a hablar en público, las fobias y otros tipos de situaciones, como la preparación al parto o los exámenes.

- c. Se puede decir que la utilidad se relaciona con identificar situaciones estresantes y prepararnos para afrontarlas en un futuro.

Esta técnica se lleva a cabo en tres pasos:

- Primer paso

Elaborar una lista personal de situaciones de estrés y ordenarla verticalmente desde los ítems menos estresantes hasta los más estresantes. Después se aprenderá a evocar cada una de estas situaciones en la imaginación y cómo relajar la tensión mientras se visualiza claramente la situación que produce ansiedad.

- Segundo paso

Creación de un arsenal propio de pensamientos de afrontamiento del estrés, los cuales se utilizarán para contrarrestar los antiguos pensamientos automáticos habituales.

- Tercer paso

Utilización de las habilidades de relajación y de afrontamiento real para ejercer presión sobre los hechos que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojar los músculos mientras se tiene pensamientos de afrontamiento del estrés.

## **F. Técnica de desensibilización sistemática de wolpe**

Consiste en pedirle al sujeto que, al estar relajado, imagine varias escenas que le provoquen cada una de ellas mayor ansiedad que la anterior. La presentación repetida en la imaginación, mientras que el sujeto se encuentra relajado de los estímulos que evocan respuestas de ansiedad, produce el debilitamiento gradual y la eliminación de las mismas.

El procedimiento estandarizado de la desensibilización sistemática incluye cuatro pasos:

- a) Entrenamiento en relajación.
- b) Construcción de la jerarquía.
- c) Evaluación y práctica en imaginación.

- d) Desensibilización sistemática propiamente dicha.

La relajación se ha utilizado como respuesta incompatible con la ansiedad, en el procedimiento de la desensibilización sistemática aplicado por Wolpe, se propone una adaptación del entrenamiento en relajación progresiva de Jacobson.

### **G. Técnica de gestión de tiempo**

Es una herramienta para reducir el estrés y el uso de las técnicas de agenda para reducir el estrés las cuales son:

- a) Consiste en planificar todas las actividades a realizar el día siguiente, tanto las de trabajo como las de ocio y descanso.
- b) Organizarlas según la prioridad (urgencia o importancia que tenga para la misma).
- c) Establecer horarios concretos para realizarlas. Al final del día, valorar si se han realizado estas y cómo han sido los resultados, así como el grado de satisfacción conseguido.

### **H. Técnicas en habilidades sociales**

El ser humano es un ser sociable, que se relacionarse con los demás de forma adecuada, también condiciona estados de ánimo y puede reducir nuestro estado emocional, utilizar ciertas habilidades trae muchos beneficios como:

- a) Utilizar la escucha activa: se refiere a prestar atención a lo que dice el otro.
- b) Analizar tanto lo que dice, como las señales no verbales que emite: gestos, posturas o tonos de voz.
- c) Pida las aclaraciones necesarias, al encontrar dudas de algo que no queda claro.
- d) Verificar que se ha entendido bien el mensaje, realizar un breve resumen al interlocutor.
- e) La afirmación de uno mismo: Es la vía que nos lleva a afirmar nuestros derechos, necesidades, sentimientos y opiniones de una forma constructiva respetar al resto de personas mediante una conducta asertiva.

f) Utilizar la empatía, ponerse en el lugar del otro y comprender más a los compañeros es otra técnica útil.

- **Arte y visitas a museos como terapia**

Está comprobado que estas actividades reducen el estrés, ya que permite desconectar de nuestras preocupaciones y reduce niveles de cortisol. Naturalmente, poner en práctica y aprender a pintar o dibujar es otra de las grandes terapias con excelentes resultados para vencer el estrés.

El arte, independientemente de la experiencia o el talento, también se presenta como una gran opción para lidiar contra el estrés. Científicos de la universidad de Drexel encontraron, tras una investigación, que realizar una actividad creativa 45 minutos al día reduce considerablemente los niveles de estrés. El trabajo estuvo liderado por Girija Kaimal; esta profesora, asistente de terapias creativas en la institución y promotora del estudio, contó con la participación de 39 adultos de entre 18 y 59 años. Los voluntarios fueron invitados a participar de una actividad creativa, la que más quisieran; dibujar, colorear y otras actividades con una única condición a cumplir: hacerlo durante 45 minutos. Los investigadores midieron los niveles de cortisol hormona del estrés de los participantes antes del comienzo del estudio, y repitieron el proceso después de los 45 minutos de arte. Como resultado encontraron que aproximadamente el 75 % de los participantes mostraron niveles de cortisol más bajos que al inicio de la actividad.

Vidal (2019) afirma que el estudio, titulado Reducción de los niveles de cortisol y respuestas de los participantes después de hacer arte, fue publicado en *Art Therapy*, una revista académica dedicada a estudiar las propiedades curativas del arte. La autora del estudio aseguró que planea repetir la investigación y ampliarla al medir no solo los niveles de cortisol, sino otros biomarcadores que le ayuden a sustentar la teoría.

Beneficios que aporta la terapia con el arte:

- a. Permite a la persona expresar sus sentimientos, pensamientos y emociones, por lo que actúa como una manera de liberación.
- b. Es una manera efectiva para ayudar a esas personas que tienen dificultades para expresarse y comunicarse.
- c. Promueve el autoconocimiento emocional y la regulación de la conducta.
- d. Es útil en áreas como la rehabilitación, educación y la salud mental.
- e. Ayuda a mejorar la calidad de vida.
- f. Es muy efectiva con personas que sufren problemas sensoriales, físicos, motores o de adaptación social.
- g. Es útil el uso con personas con síndrome de Down, Alzheimer y autismo.
- h. Funciona con niños y adolescentes que sufren problemas de aprendizaje.
- i. Puede emplearse para el tratamiento de fobias.
- j. Reduce el estrés y la ansiedad.
- k. Ayuda a mejorar los síntomas del déficit de atención con hiperactividad (TDAH).
- l. Es muy efectiva en trastornos de alimentación e imagen corporal.
- m. Se emplea eficazmente para tratar adicciones.

- **Musicoterapia**

Es una técnica terapéutica que utiliza la música en todas sus formas con participación activa o receptiva por parte del paciente. Todos nosotros sabemos reconocer cuándo una canción nos parece alegre o nos parece triste. Generalmente, asociamos nuestro estado de ánimo a la melodía de numerosas obras de todo tipo. Pues bien, precisamente la musicoterapia recurre a estas melodías como método para curar o reducir diversos problemas de salud. La idea de base es reconocer que gran parte de las enfermedades tienen origen en el cerebro, que luego transmite a una parte del cuerpo un estímulo determinado que reproduce una enfermedad.

Con la musicoterapia se intenta hacer llegar al cerebro unos estímulos que le lleven a una relajación o anulación de los que reproducen la enfermedad a través de diversas melodías con las que se



pueden conseguir efectos sorprendentes. La musicoterapia actúa como motivación para el desarrollo de autoestima, con técnicas que provoquen en el individuo sentimientos de autorrealización, auto confianza, autosatisfacción y mucha seguridad en sí mismo. El ritmo, elemento básico, dinámico y potente en la música, es el estímulo orientador de procesos psicomotores que promueven la ejecución de movimientos controlados: desplazamientos para tomar conciencia del espacio vivenciados a través del propio cuerpo.

- **Mindfulness, yoga y taichí**

Menciona que esta técnica se ha practicado desde la antigüedad. Su origen está en el budismo, pero se popularizó en occidente hace unas décadas. Poco a poco ha perdido la connotación filosófica y religiosa, hasta convertirse en un conjunto de métodos para alcanzar la atención plena que es la traducción literal de mindfulness. Está relacionado con la psicología cognitiva.

El yoga es una práctica ancestral que tiene origen en la filosofía de la India. La práctica del yoga combina posturas o movimientos con respiración enfocada y meditación.

Las posturas tienen como propósito incrementar la fuerza y la flexibilidad. Estas varían desde simples poses acostado sobre el suelo hasta posturas más complejas que requieren años de práctica. Se puede modificar la mayoría de las posturas de yoga en base a la propia habilidad del individuo. Existen muchos estilos distintos de yoga que pueden ir de lentos a vigorosos.

El taichí se practicó por primera vez en la antigua China como una forma de defensa personal. Hoy en día se utiliza principalmente para mejorar la salud. Se trata de un tipo de ejercicio suave de bajo impacto que es seguro para personas de todas las edades. Existen muchos estilos de taichí, pero todos comprenden los mismos principios básicos:

- a) Movimientos lentos y relajados.
- b) Posturas cuidadosas. Mantenerse en posturas específicas mientras movemos el cuerpo.
- c) Concentración. Se intenta dejar de lado los pensamientos distractores mientras práctica.
- d) Respiración enfocada. Durante el taichí, la respiración debe ser relajada y profunda.

- **Risoterapia**

Es una terapia que consiste en hacer una serie de ejercicios expresión corporal, juegos, técnicas para reír de manera natural, con el objetivo de conseguir carcajadas y, así, liberar tensiones, mejorar nuestra salud y estado de ánimo.

Muchas son las formas de reír, desde hacer cosquillas, actuar de forma graciosa o varias técnicas que consiguen provocar la risa. Se activa la hormona oxitocina y reduce el cortisol.

Cuatro pilares básicos de la risoterapia:

- a) Risa y sonrisa.
- b) Gimnasia de la risa.
- c) Buen sentido del humor.
- d) Pensamiento positivo.

- **Oxigenoterapia**

La oxigenoterapia es un novedoso tratamiento estético-terapéutico que utiliza, como su nombre indica, los beneficios que provoca el oxígeno en nuestro cuerpo. La oxigenoterapia es utilizada hoy en día en distintos países del mundo.

- **Aromaterapia**

La aromaterapia es un procedimiento alternativo que brinda muchos beneficios para el cuerpo, ya que evita las tensiones musculares y problemas en las articulaciones.

Esta técnica usa aceites esenciales que se originan en la naturaleza y son extraídos de algunas plantas o semillas. Los expertos utilizan aceites concentrados y puros, acompañados de aceites vehiculares, que funcionan como una base para revolver los aceites concentrados. Estos son aplicados por vía tópica en el paciente para que sus beneficios sean más efectivos.

- **Otras: alimentación adecuada, balnearios, viajar y shopping**

La alimentación es un punto clave para mejorar nuestros niveles de estrés como ha sido explicado en la prevención del estrés laboral.

Ciertos alimentos benefician al cuerpo humano a vencer el estrés y otros alimentos agravan las consecuencias del estrés, e impiden respuestas adecuadas del organismo para reducir sus efectos. La hidratación es beneficiosa, ya que en épocas de estrés puede haber deshidrataciones y es necesaria una correcta ingesta de agua mineral.

- Comprar en tiendas shopping

Las personas realmente se valen de las compras en momentos de angustia. Es lo que muchos llaman retail therapy o terapia de compras: en momentos de gran ansiedad o estrés hace bien dejar el mundo atrás y sacar a relucir la tarjeta de crédito. La terapia de compras no se limita solamente al momento crítico: estudios probaron que las personas van de compras al presentir que se avecinan momentos de gran estrés. Está demostrado que, incluso visitar los centros, ya reduce el cortisol un 20 %, no necesariamente por comprar, sino por la cuidada puesta en escena de color y música; sus instalaciones ofrecen un gran confort al individuo que adquiere beneficios psicológicos de forma rápida. Por lo tanto, es bueno visitarlos.

- Viajar

Salir del entorno que causa estrés y hacer menos probable que haya alguien que llame para molestar con un problema, así que el primer beneficio de viajar es que la persona estresada se desconecta de la rutina y de las personas que no respetan el tiempo libre. Otro beneficio especial de viajar es que, al estar en un lugar completamente diferente, el organismo funciona de forma diferente, las sensaciones nuevas provocan emociones positivas, las hormonas de placer, como las endorfinas, serotoninas y dopaminas se disparan, por lo cual también disminuye la secreción de cortisol que causa el estrés, así que en muy poco tiempo la persona estresada se siente feliz y relajado.

Todas estas técnicas van a favorecer un bienestar al trabajador y una productividad mayor en las empresas. De ahí la gran importancia en la prevención de riesgos psicosociales (como el estrés laboral) por parte de los servicios de prevención contratados por los empresarios, para obtener grandes beneficios de salud y económicos.

### **1.10.Medición del estrés**

Muñoz (2019) describe que la técnica de biofeedback en las aplicaciones ha evolucionado, por ser una técnica terapéutica con mayor utilización y estar avalada por una evidencia científica y clínica al público general, debido a que es una necesidad la aplicación a todos aquellos individuos de empresas que necesitan medición del estrés y con esto encontrar la solución para el bienestar y salud de los colaboradores en el entorno empresarial. Ayuda a identificar y conocer fisiológicamente los factores que afecta al cuerpo, alma del organismo humano y funciones del cerebro. Son importantes las herramientas de medición para actuar rápidamente y controlar el estrés.

Rossi (2012) menciona que el control del estrés es reconocer la manera en la que se manifiesta, se puede presenciar de diferentes formas puesto a que muchos de los factores dentro de las organizaciones o empresas es la forma de trabajo en las que se maneja o la funcionalidad laboral. Para medir el estrés hay varias pruebas psicométricas que ayudan a identificar los diversos indicadores del estrés, se describen de diferente forma de como: físicas, psicológicas, de comportamiento, tales son algunos de los test psicométricos:

- Test de Holmes y Rahe: es un instrumento muy sencillo es muy funcional e importante para el grado, mide el nivel de estrés y los eventos estresantes por los psicólogos Thomas Homes y Richard Rahe.
- Ideas irracionales de Albert Ellis: fue el creador de la terapia Racional Emotiva donde el objetivo es eliminar las creencias irracionales y los pensamientos que generan el sufrimiento.

- Reactividad al Estrés de Rivera (IRE-32): se trata sobre el estrés por medio de una respuesta cognitiva, emocional y conductual contiene 32 ítems en la cual se describe la persona que experimenta el estrés.
- Inventario “Burnout” de Maslach y Jackson: este instrumento consiste en reflejar los efectos del estrés derivados al trabajo y como ha sido aplicado a todo lo relacionado con la profesiones educativas o sociales.
- EAE. Escalas de apreciación del Estrés: es un instrumento que mide el nivel de estrés en general evalúa tres categorías, el estrés socio laboral, acontecimientos del estrés.

## **1.2 Factores Psicosociales**

### **1.2.1 Definición**

Herrera & Gaeta (2017) definen factores psicosociales como las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo que afectan positiva y negativamente al desarrollo de la salud física, psíquica o social del trabajador. Se percibe de manera negativa convierte en factores de riesgo, puede ocasionar daño psicológico, fisiológico o social. Son experiencias e interacciones dentro de la empresa con los contenidos del trabajo y el entorno en el que se desarrollan, que afectan la parte psíquica del individuo se relaciona al sistema biopsicosocial, donde se establece un conjunto de riesgos vulnerables al trabajador. Los factores psicosociales son derivados a las deficiencias que demanda una organización de un escaso contexto social del trabajo como resultados psicológicos físicos y sociales negativos.

Específicamente en el agotamiento y tensiones que pueden llegar a una depresión, convirtiéndose en un riesgo biopsicosocial, principalmente en aquellas condiciones con las que se encuentran en el clima laboral, dentro de la organización y el contenido del trabajo, que percuten en la salud y bien estar del trabajador, se puede mencionar que los factores psicosociales son interacciones del medio ambiente y las condiciones de la organización, debe de tomarse en cuenta las capacidades competentes del trabajador desde la situación personal fuera del trabajo por medio de

percepciones y experiencias que influyen la satisfacción del trabajo. Los factores psicosociales son las condiciones que están siempre en los colaboradores y pueden relacionarse en las tareas y la manera en que se realiza, afectan al desarrollo y la calidad del trabajo, y no se diga en la salud del colaborador que ejerce un conjunto de comportamientos de contexto estresante en el agotamiento en las excesivas cargas de trabajo, de las que se crea un ambiente de inseguridades laborales, debido a que la respuestas que generan son desde lo fisiológico y cognitivo una reacción en lo emocional, sentimientos, en los pensamientos y conductas del individuo a la relación con estrés ya que de varios factores que se viven dentro de la empresa pueden ser estresores negativos y provocar enfermedades sino se logran a combatir.

OIT (2016) define los factores psicosociales como interacciones muy puntuales entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral continua, y como ejemplo de ellos en el trabajo, se tienen:

- a) contenido como son, clima y equipo, diseño de tareas, carga, ritmo laboral y horario, entre otros.
- b) contexto: cultura, roles, desarrollo, autonomía, equilibrio vida-trabajo, entre otros.

Herrera y Geeta (2017) menciona que los factores psicosociales entonces son situaciones laborales que tiene una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma física, social y montanamente que habitualmente en los colaboradores de empresas y son estos factores con diferentes formas de gravedad y que importantes son necesarios combatirlos. Se manifiesta que los factores psicosociales tienen origen en las precarias formas de contratación, en la inseguridad, en el desarrollo intenso de la actividad, en una excesiva exigencia emocional, en la violencia que se genera en el trabajo y en el desequilibrio entre las vidas profesional y personal.

### 1.2.2 Importancia de los factores psicosociales

El trabajo es una de las actividades más importantes que se organiza en las sociedades; por ello en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad, bienestar, higiene en el trabajo y otro sinnúmero de acciones.

El reconocimiento del derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, a la protección de la salud y de integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos sin embargo no se puede ocultar que en toda organización existen los riesgos Psicosociales. El bienestar, satisfacción, y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores dentro de una organización y la relación con el clima organizacional hace relación al pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Por lo tanto, los factores psicosociales y el clima organizacional tienen una importancia significativa en la medida que permite conocer las condiciones al interior de las organizaciones que están afecta el ambiente laboral y como son percibidas por los trabajadores.

Moriano, Cantisano y García (2019) mencionan que los factores psicosociales deben ser considerados como objetivos constantes a alcanzar dentro de las empresas de cualquier índole y que no deben perderse dentro de las prioridades de la misma. La importancia radica en el bienestar de los colaboradores para que repercuta en las acciones que el mismo realiza dentro de la institución, alcanzado un beneficio equitativo entre colaborador y empresa. Es importante mencionar que los factores psicosociales pueden representarse por negativos y positivos relacionados al desarrollo de las actividades laborales y la calidad de labor del individuo.

- Factores psicosociales negativos: se habla de negativos porque se refiere a los factores psicosociales de riesgo, refiriéndose a las condiciones de las organizaciones al tener una probabilidad de afectar negativamente en la salud y bienestar de los trabajadores, que actúan como un factor desencadenante de tensión y estrés laboral, por la razón de horario y la intensidad del ritmo de trabajo.
- Factores psicosociales positivos: se habla de factores positivos a las acciones que nos generan emociones como felicidad por una felicitación o un premio que se da como un colaborador

que emplea los requisitos y cumple con éstas, que provoca en el individuo un estrés positivo ante un estímulo que es favorable y necesario.

Existen factores psicosociales importantes dentro del trabajo: Tiempo de trabajo como factor se refiere al tiempo organizado del trabajo durante el día y la semana, tiene que ver con los periodos de descanso que permite al trabajador el tiempo a la vida social. Autonomía este factor es la posibilidad de percibir los tiempos de trabajo y de la manera que se realizara las tareas de la organización.

### **1.2.3 Principales riesgos psicosociales**

Moreno y Garrosa (2013) comentan que los riesgos psicosociales están relacionados con la salud laboral, debida a que dentro de las organizaciones se encuentran dificultades que al paso del tiempo han demostrado ser una preocupación tanto para los encargados del área de recurso humano y para los mismos colaboradores. Se evidencian estos riesgos al momento de darse cuenta que se aceptaron las condiciones del trabajo sin antes haber realizado un análisis en la asignación de actividades en condición de colaborador para dicha empresa.

Según Vidal (2019) los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;



- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar el trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador. Los trabajadores sienten estrés al ver que las exigencias del trabajo son mayores que la capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculo-esqueléticos.

Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, presentismos trabajadores que acuden a trabajar a pesar de estar enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada, sobre todo en el caso de los trabajadores empleados en labores administrativas.

El derecho al trabajo digno o decente tiene un significado relativo al trabajo en condiciones seguras y saludables, con todo lo que ello implica no sólo en cuanto a relación del colaborador y herramientas de trabajo para efectos preventivos, sino, para la atención preventiva de enfermedades psicosociales.

Las características principales de los riesgos psicosociales pueden ser:

- El tiempo y el espacio laboral.
- El ambiente laboral.
- Percepción del trabajo.
- Funciones establecidas.

Las exigencias de un colaborador son mayores que la capacidad para hacerles frente, el buen rendimiento, el desarrollo personal, el bienestar mental y físico del colaborador se ven profundamente afectados.

#### **1.2.4 Causas de los factores de riesgos psicosociales**

Fernández (2013) establece que son estados que producen efecto en la organización y que son derivados de una serie de factores personales del colaborador y que influye en las acciones de trabajo. Para identificar las causas es necesario tomar en cuenta las condiciones del trabajo, las relaciones que se manejan dentro, la productividad en el entorno, el perfil de puesto de los trabajadores; y se debe agregar que los efectos producen estados de monotonía, trastornos psicosociales, saturación mental entre otros.

Las causas de los factores de riesgo tienen relación intrínseca con las conductas y actitudes inadecuadas que perjudica la salud y el bienestar de los trabajadores.

Dentro de la realidad de los factores psicosociales se presenta una serie de las causas:

- Psicológicos: generan estados de ansiedad, depresión y desmotivación laboral puesto que los problemas de las relaciones causan frecuentes factores conductuales que genera arranques emocionales, propensión a sufrir accidentes que pueden producir excesivas de ingestión de alimentos.
- Fisiológicos: produce trastornos digestivos, respiratorias alteraciones del sueño, que provoca un efecto en el estrés del precursor.
- Sociolaborales: en las relaciones laborales de disminución de la productividad en el rendimiento y calidad del clima organizacional de una insatisfacción en el trabajo de las alteraciones de la vida familiar y social de los trabajadores.

Chimal, Peña y Nava (2015) definen que las causas de los factores psicosociales dan por dos autonomías relacionadas al trabajo: autónoma temporal y autonomía decisional: la autonomía temporal es aquella que parte del tiempo de trabajo como: organizar periodos de descanso en la jornada de trabajo, disfrutar el tiempo libre de atender a los clientes, elegir el ritmo de trabajo.

Autonomía decisional es que la que tiene la capacidad de tomar la decisión de toda la organización como en las decisiones de: las tareas a realizar la forma de hacerlo y de resolver los problemas.

Otras causas de estos factores psicosociales son: agotamiento emocional, cargas excesivas, mala distribución del tiempo, clima laboral y actividades fuera del horario.

### **1.2.5 Riesgos Psicológicos**

Fernández (2013) define que los cambios más relevantes que se han generado en las empresas y que han impactado el ámbito laboral, han dado como resultado riesgos psicosociales marcados con efectos negativos que pueden resultar irreparables para el colaborador y en el quehacer dentro de la organización. Los efectos de los riesgos psicosociales son evidentemente relativos, depende de la estructura de cada organización.

El rendimiento físico social y mental, aunado de las condiciones negativas de los mismos, perjudican al colaborador y los efectos son causados nada más que por los riesgos psicosociales. Para detallar más la información de los riesgos se enlista de la siguiente manera

- Fatiga: estado que incluye la monotonía serie de actividades que tiene como consecuencia la saturación mental.
- Estrés en la empresa: dentro de las empresas u organizaciones generan un nivel de estrés causado por una serie de actividades que se requiere de un desgaste físico y emocional.
- La activación: son las tensiones musculares que pueden referirse al funcionamiento mental y física depende de la duración e intensidad que genere la labor del colaborador.

### **1.2.6 Clasificación de los riesgos psicológicos**

Monte (2014) explica que en los últimos años han surgido varios cambios en cuanto a las actividades laborales, de los cuales se han desarrollado la atención de las actitudes de los trabajadores se puede detectar sobre los conflictos y los roles que manifiestan de las actividades diarias de las cuales se clasifican de la siguiente manera: cambios laborales, trabajo activo,

desarrollo de habilidades y Exceso de exigencias psicológica. Romero (2012) comenta que los factores de riesgo psicosociales negativos es la principal clasificación dentro los riesgos psicológicos que hacen referencia de las condiciones organizacionales de las probabilidades que afectan negativamente en la salud y el bienestar.

### **1.2.7 Factores psicosociales en colaboradores**

Blanco y Feldman (2017) define aquellos factores que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud de los colaboradores los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o acciones de la institución, con una alta probabilidad de dañar la integridad del colaborador de una forma importante, por medio de la salud física, social o mental del trabajador, el efecto de la interacción entre una persona y condiciones de trabajo, no se traduce inmediatamente en alteraciones de salud. El impacto será distinto en función de las características individuales de cada colaborador.

Al hablar de riesgos psicosociales, se hace énfasis en ciertos aspectos tomados en cuenta como:

- Características de la tarea: hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez, complejidad, monotonía, repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa, autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa y por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el colaborador durante la jornada laboral.
- Estructura de la organización: concerniente a las relaciones personales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, desarrollo profesional, ayudas sociales. Pueden dar lugar a problemas como insatisfacción, *Mobbing*, Burnout estrés derivado de trabajo. La estructura de la organización de alguna manera influye en las características de la actividad que desarrolla el colaborador con expectativas y aspiraciones dentro de una empresa. Se relaciona intrínsecamente con los sectores de la educación, sanidad y servicios sociales.

- Características del empleo: se refiere al diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y a las condiciones físicas del trabajo. Situaciones de precariedad laboral, escasas expectativas de promoción laboral, desigualdades retributivas entre compañeros del mismo lugar de trabajo que realizan la misma tarea, los sistemas de retribución otros. Actúan como estresores sobre los colaboradores.
- Características de la empresa: hace referencia al tamaño, actividades de empresa, ubicación e imagen social de la misma. Cómo se proyecta ante la realidad de lo que es.
- Organización del tiempo de trabajo son muchos y variados los efectos que sobre la salud ejercen las condiciones de organización en relación al tiempo de trabajo, también repercusión sobre otros aspectos de la vida del colaborador, ya que perturba notablemente las relaciones familiares y sociales: al trabajar, el resto duerme y viceversa. Por tanto, las relaciones se deterioran al no existir oportunidad para disfrutar en común el tiempo de familia y ocio.

De acuerdo con Dejours y Gernet (2012) explican que la salud psíquica y mental no es un estado, ni el resultado de las tensiones entre estímulos y respuestas, sino el de un equilibrio dinámico e inestable entre, la necesidad de desarrollo del individuo, las capacidades de resistencia y de adaptación para hacer frente a las exigencias físicas, psíquicas y mentales del trabajo que le imponen restricciones a la actividad para alcanzar una cierta productividad y por otra parte, las normas sociales de las cuales depende.

Los factores están marcados por diversas pautas, entre las cuales están:

- El estrés laboral.
- Violencia en el trabajo.
- Acoso laboral.
- Acoso sexual.
- Inseguridad contractual.

- Burnout.
- Conflicto, trabajo y familia.
- Trabajo emocional.
- Esfuerzo de atención.
- Presiones del tiempo.
- Altas exigencias de cumplimiento de metas.
- Demandas psicológicas.
- Cantidad y dificultad de la tarea.
- Exigencias emocionales.
- Carga mental.

Monte (2014) sostiene que en los últimos años han surgido varios cambios en cuanto a las actividades laborales, mismos que han hecho que se preste atención a las actitudes de los colaboradores para detectar conflictos en los roles que desempeñan en las actividades dentro de una organización.

Los factores psicosociales de los trabajadores se pueden estructurar de la siguiente manera:

- Contexto Externo.
- Contexto Organizacional.

**Tabla núm. 2**

**Factores psicosociales de los  
trabajadores**

Contexto Externo	Contexto Organizacional
Se encuentra las políticas, tecnologías de la organización del trabajo. <ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollos económicos.</li><li>- Cambios del perfil.</li><li>- Políticas económicas.</li></ul>	Se manifiesta las estructuras gerenciales, Prácticas y métodos dentro de recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"><li>- Nuevas formas de contratación.</li><li>- Balance de trabajo - familia.</li><li>- Sistemas de compensación y beneficios.</li><li>- Restructuración organización.</li></ul>
<b>Contenido del Trabajo</b>	
Características del trabajo dentro de la empresa u organizacional. <ul style="list-style-type: none"><li>- Cultura y clima organizacional.</li><li>- Oportunidades de desarrollo.</li><li>- Funciones y responsabilidades laborales.</li><li>- Relaciones sociales en el trabajo.</li><li>- Roles y funciones.</li></ul>	

**Fuente:** elaboración propia, con base Blanco y Feldman (2017)

**1.2.8 Prevención de los factores psicosociales en una empresa u organización**

Peiró (2010) establece que es obligatorio prevenir los factores psicosociales en las empresas y organizaciones, ya que por medio de la directiva se afirman los estatutos para garantizar la salud y seguridad de los colaboradores. El emplear estrategias y técnicas de evaluación del ambiente laboral y de los factores que inciden en él, es crucial para ejecutar la misión y visión que estipuló la empresa al momento de formarla, donde seguramente se incluyen los valores

sociales para cuidar a los colaboradores, uno de los objetivos que debe tener una empresa es identificar y solucionar los problemas relacionados con el estrés laboral.

Moriano, Cantisano Y García (2019) explican que la prevención de los factores psicosociales dentro de las empresas, está ligada a la buena comunicación entre colaboradores y contratistas, establece líneas de trabajo que permitan un ambiente sano. Todo aquello que al colaborador le sea de beneficio y se encuentre en las posibilidades de acción dentro de las empresas, será de gran ayuda para mitigar errores y propiciar armonía entre cada persona y línea jerárquica. Los valores morales, civiles y sociales que sustentan las empresas son los detonantes claves para llevar a cabo la labor de manera justa, ordenada y de beneficio contractual. Lo que se desea es el bien común, al ser así prevalecerá al momento de fijar normas y acciones mediáticas que vayan ligadas al desarrollo humano, no deja de ningún lado el aspecto emocional, físico y social de los colaboradores.

González (2016) desarrolla ciertas medidas de control para prevenir los factores psicosociales:

Micro pausas: desarrolla en la descarga de tensiones durante el trabajo, se necesita en 10 micro pausas a día que consiste en cambiar la posición, estirándose incluir si es posible un discreto bostezo, rellanado y respirar diafragmáticamente.

Postura: es importante soltar los movimientos lentos y realizar por varias pausas del día, se recomienda subir y bajar hombros lentamente.

Respiración: se debe respirar profundamente al sostener el aire por 5 segundo al exhalar el aire debe ser sacado por la boca, esto debe realizarse 2 veces seguidas.

Voz: usar durante la espiración con la discreción relajada y debe ser un ligero movimiento y una respiración sonora.



Relajación: tratar de expresar con calma y cortesía los sentimientos negativos hacia los demás o a los clientes, en cuanto a la espera que contiene mayor estrés, realizar la técnica de para de pensamientos, para identificar las emociones que estoy representando en un momento de crisis con un cliente ante la exigencia que este de.

En base a los autores citados con anterioridad se concluye con base informativa que el estrés laboral es un detonador psicológico que afecta en los colaboradores que trabajan en empresas, el cual deriva del exceso de carga que afecta en el área laboral, familiar y social es por ende que los factores psicosociales de cada colaborador va relacionado con la organización que influye en las acciones de trabajo, las causas de la productividad de cada colaborador depende del clima y ambiente de la organización, se toma en cuenta que estas exigencias siempre estarán presentes en cada empresa por lo que en esta investigación se presenta una serie de técnicas para el manejo de estrés que autores han referido y ha demostrado un pronóstico favorable, así mismo una serie de previsiones de factores psicosociales que se le brindará a los colaboradores reducir estrés y un estilo de vida diferente en la cual hará que el rendimiento del trabajador sea efectivo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés ha sido un fenómeno que ha evolucionado a través de la historia. Los seres humanos están expuestos constantemente a mayor probabilidad de retos adaptativos en los ambientes de desempeño físicos o virtuales. Es importante mencionar que presenta repercusiones en la salud de todo aquel individuo que está expuesto a ambientes no satisfactorios de trabajo; el fenómeno constituye una problemática de relevancia actual dentro del marco de estudio sobre este tema. Guatemala es un país que sufre de altos índices de este aspecto en la población y se sabe que estos factores inciden en el ambiente laboral, físico y social de cada ser humano, y en las diversas actividades que realiza. Al hablar de este tema, se refiere a efectos perjudiciales para salud física; aumenta cansancio mental o emocional. Por tales hechos antes descritos, la presente investigación está direccionada a colaboradores de empresas de cosméticos, debido a los evidentes cambios en la calidad de vida de ciertos habitantes y al deterioro de las relaciones psicosociales estresantes que manejan día a día en el espacio laboral.

Una pauta evidente de estrés en el ámbito laboral, es el sobreesfuerzo en la realización de actividades dentro del labor, causado por el escaso o extremo acompañamiento y supervisión de las autoridades encargadas, las relaciones entre compañeros de trabajo, clientes o aquellas figuras que pertenezcan al ambiente laboral. Aunque no se desee, estos factores propician directa e indirectamente pautas que pueden llegar a ser determinantes para vivenciar algún tipo de estrés en el trabajo. El impacto de estos factores puede reproducirse a corto, mediano o largo plazo; en el estrés psicosocial laboral, las personas están expuestas a una mayor probabilidad de retos adaptativos en los ambientes de desempeño.

El estrés que cualquier persona vivencia en el ámbito laboral, propicia un ser de problemas de índole psicológico tales como: depresión, creencias des adaptativas, ansiedad, presiones, entre otros. El cúmulo de estos problemas propicia en el individuo ciertos malestares e inquietudes que de alguna manera repercuten en la productividad en la labor. Se evidencia factores de estrés, el colaborador considera el trabajo como carga excesiva, se demuestra poco participativo en la toma de decisiones y es renuente a trabajar en equipo. El deterioro cognitivo, se demuestra en las actitudes del colaborador ante las exigencias del cargo; la fatiga, angustia, y otros malestares

son acompañados de sensaciones que desencadenan a menudo la irritabilidad y conductas no deseables que repercutan en el ambiente laboral, familiar y social. Esto influye determinadamente en el bienestar personal y por ende en el desempeño del trabajo dentro de la empresa.

Gran parte de las personas que son activas laboralmente, han padecido de enfermedades físicas causadas por estrés, aun sin saberlo. Así mismo, el estrés ha influido determinadamente en los comportamientos y actitudes negativas en cuanto a las dificultades que encuentra en el ambiente laboral. La excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo, generalmente es consecuencia del desequilibrio entre exigencias laborales y a veces propias, y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al colaborador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. Es importante mencionar que el fenómeno estrés laboral es estudiado dentro de la rama de la psicología y que encuentra una muestra poblacional en los colaboradores de las empresas a nivel nacional.

Se evidencia indiscutible la necesidad de sugerir una solución viable para erradicar este fenómeno que evidentemente afecta el desempeño personal y laboral de los colaboradores de las empresas. Es indiscutible evaluar la problemática del estrés de forma inmediata y el efecto en los factores psicosociales de los colaboradores, la razón principal es porque el estrés siempre propicia aspectos negativos en quien lo vive y desencadena consecutivamente otros efectos. La oportunidad de poder desempeñar el trabajo en un ambiente de competitividad sana, motiva al colaborador a realizarlo de mejor manera y optimiza recursos, proyectándose eficaz y eficiente en todo momento.

Es así que con el proceso investigativo planteado se formula la siguiente pregunta

¿Cuáles son las causas principales de estrés laboral y los factores psicosociales que predomina en los colaboradores de las empresas de cosméticos?

## **2.1. Objetivos**

### **2.1.1. General**

- Identificar las causas principales de estrés laboral y factores psicosociales en el personal que labora en una empresa de cosméticos.

### **2.1.2. Específicos**

- Determinar los factores psicosociales que causan el estrés laboral en los colaboradores de empresas.
- Identificar las técnicas para el manejo de estrés laboral en los colaboradores de empresa de cosméticos.
- Aplicar las técnicas de relajación para prevenir el estrés en los colaboradores.

## **2.2. Variables**

- Estrés laboral
- Factores Psicosociales

## **2.3. Definición de las variables**

### **2.3.1. Definiciones conceptuales de las variables o elementos de estudio**

Ramos (2012) indica que el estrés es causado por el trabajo extenuante y se manifiesta con respuestas físicas y psicológicas negativas, las exigencias del mismo no igualan la capacidad, los recursos o las necesidades del trabajador; situación que deriva en un deterioro de salud y de

la estabilidad emocional de los colaboradores. Se argumenta que el estrés laboral causa un estado de tensión psicológica y física que produce un desequilibrio ante el trabajo que requieren en las organizaciones y el medio laboral, esto hace que los recursos de los empleados puedan ser controlados por la falta de disponibilidad de repuestas adecuada ante la situación que genera consecuencias graves en las personas que lo padecen.

De la Cruz (2011) indica que los riesgos psicosociales son producidos por factores organizacionales y por factores individuales. Las situaciones de carga de trabajo y los problemas organizacionales de la empresa puede producir un desgaste anímico en el trabajador, a estas situaciones a veces se añaden circunstancias personales por las que atraviesa el individuo. Debido que estas características de condiciones de trabajo dentro de las empresas son afectadas en la salud del individuo por medio de los mecanismos psicológicos y fisiológicos, estas son condiciones que experimentan con el medio circundante y con la sociedad que lo rodea.

## **2.4. Alcances y Limites**

### **Alcances:**

Aportar a las empresas, por medio de técnicas para prevenir el estrés, una nueva forma de apoyar a sus colaboradores en la mediación laboral y factores psicosociales al brindar información relevante, en relación a los efectos negativos que ocasiona en el desempeño laboral para proponer por medio de técnicas de relajación, una nueva forma para reducir los niveles de tensión de los colaboradores para que estos tengan un mejor desempeño dentro de la empresa.

### **Límites:**

Falta de una empresa determinada para la aplicación de las técnicas planteadas. Falta de aplicación de un instrumento a colaboradores de una empresa específica, para determinar los causantes de

estrés y factores psicosociales dentro de la labor con poca importancia de autoridades administrativas de empresas para analizar el tema de estrés en sus colaboradores.

## **2.5. Aportes**

Se desea contribuir con las empresas, por medio del manual de técnicas de prevención del estrés para motivar el desempeño del colaborador, propiciándoles un ambiente laboral de armonía y tranquilidad; al evitar incurrir en acciones que determinen la incomodidad de los trabajadores y que ello conlleve a que presenten cuadros de estrés negativo en el trabajo.

Informar al área de recursos humanos de las empresas, cómo prevenir los niveles de estrés de los colaboradores de las organizaciones, así como también los factores psicosociales de los individuos que desenvuelve dentro de las empresas. Con el aporte a los colaboradores de empresas para que puedan indagar aún más sobre el estrés laboral para así, poder prevenir y saber controlar el fenómeno que aqueja y perjudica. Como una fuente de inspiración para otros profesionales de la universidad Rafael Landívar para poder seguir con un proceso investigativo en cuanto a los temas relacionados con el estrés y factores psicosociales en colaboradores de las empresas.

## **III MATERIAL Y MÉTODO**

### **3.1. Sujetos**

La presente investigación sobre el tema: estrés laboral y factores psicosociales, está proyectada en sujetos comprendidos en la edad adulta. Colaboradores de diferentes empresas.

Los cargos laborales de los sujetos no se especifican ya que la población se considera a nivel general. Únicamente se deja en manifiesto que dichos profesionales son técnicos, universitarios y también personas con estudios básicos y primarios.

### **3.2. Procedimientos**

- Elaboración y aprobación del sumario: de dos que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: Mediante revistas, boletines, tesis, utilización del internet, entre otros.
- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: apoyada por bibliografías y e-grafías.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del Marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio de la investigación científica de la literatura, que permita la operacionalización de variables y objetivos planteados.
- Referencias bibliográficas: por medio del lineamiento de las normas APA

### **3.3. Tipo de investigación, diseño y metodología**

- Tipo de investigación: Exploratoria
- Diseño: Revisión sistemática
- Enfoque: Descriptivo

Temporalidad ejecución (10 años) para efecto de la investigación se utilizará de 10 años (2010 al 2020)

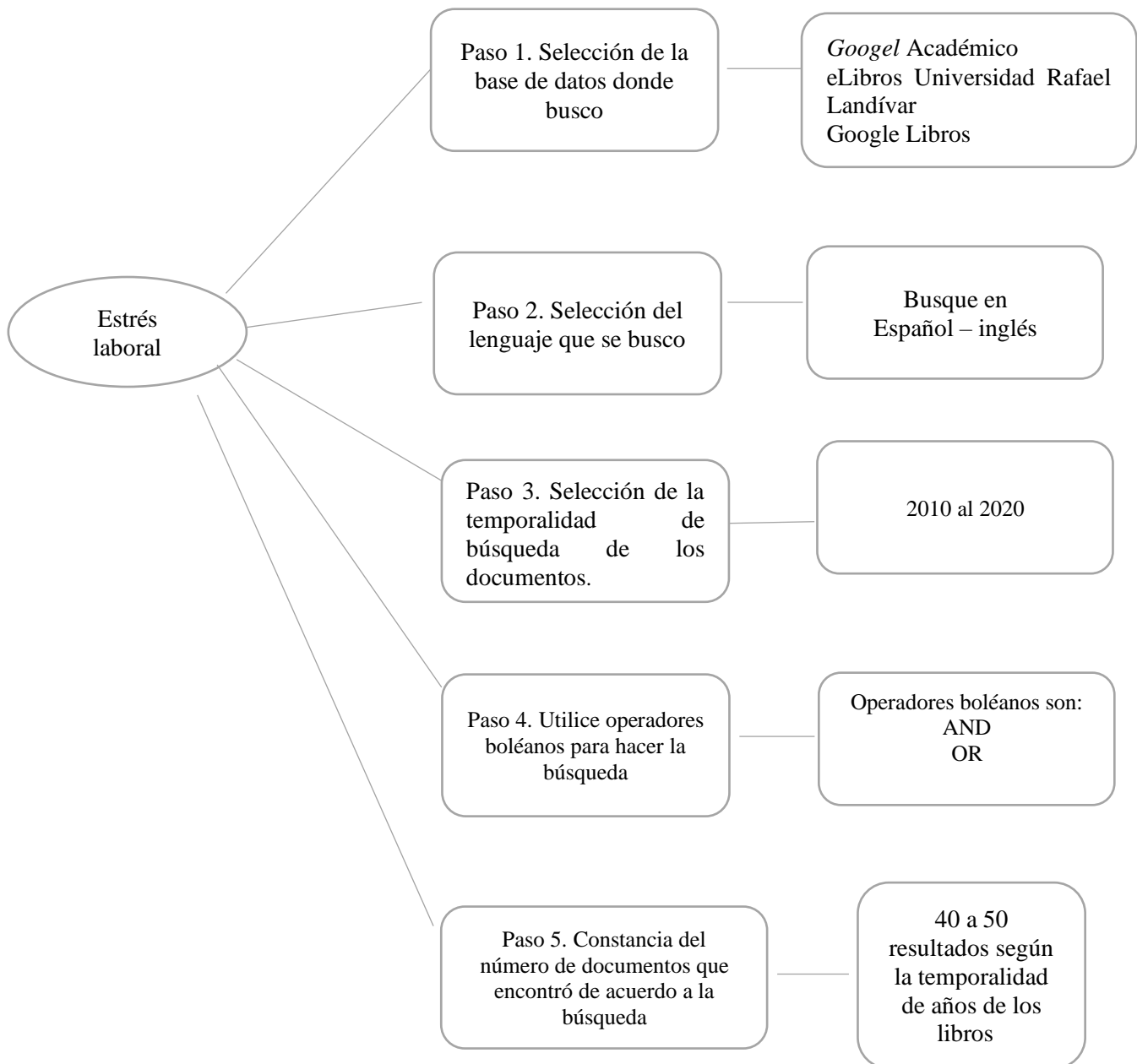
Documentos: para efecto de la investigación se utilizaron tesis, artículos, libros de origen nacional e internacional, con características de ser científicas, indexados que responden a la naturaleza de los objetivos de la investigación.



## IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

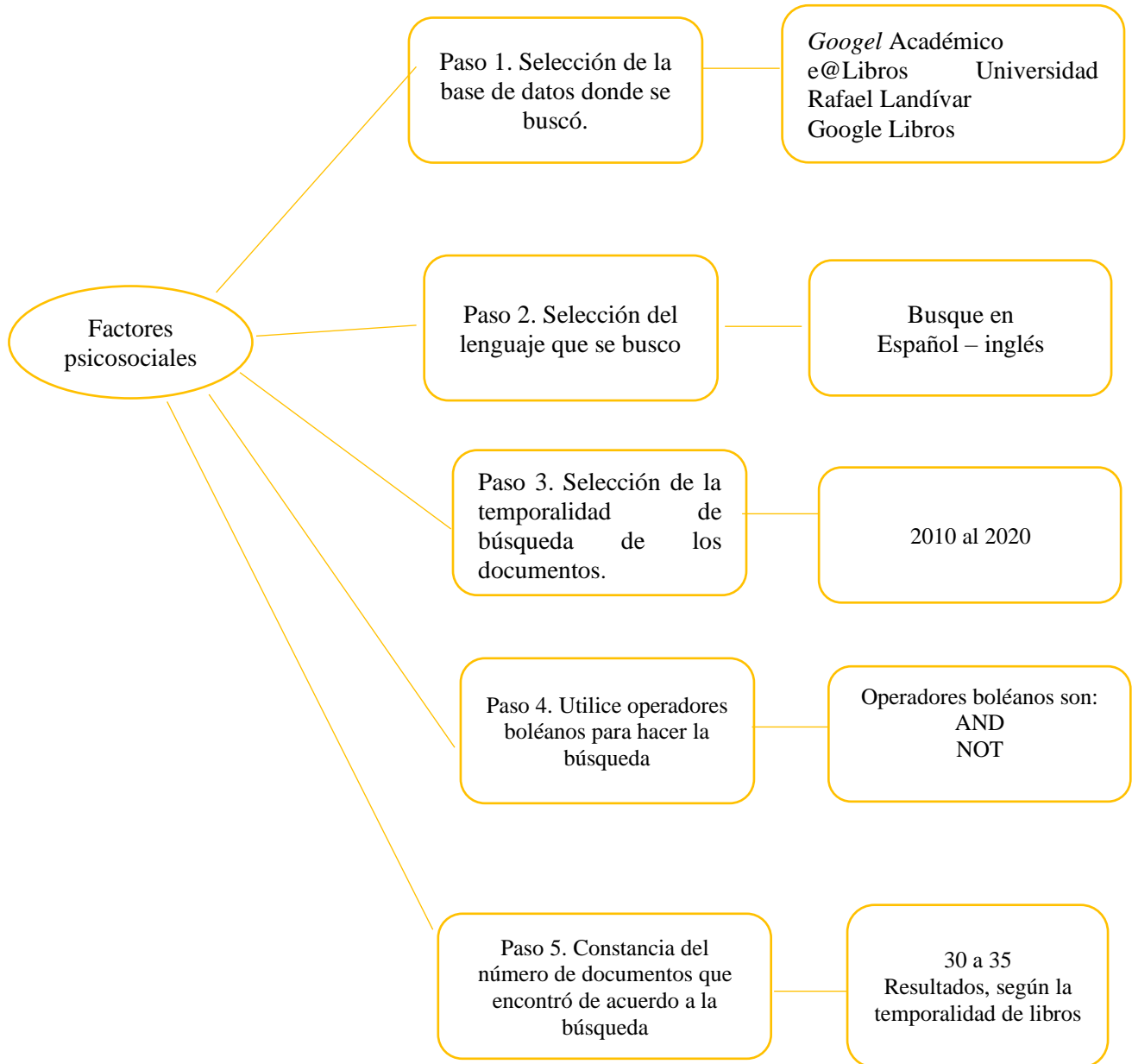
Figura núm. 1

### Estrés laboral



**Figura núm. 2**

**Factores psicosociales**



## V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se describió de manera detallada la relación intrínseca entre los términos: estrés laboral y factores psicosociales en los colaboradores de empresas y en la cual se encuentran los aportes de diferentes autores que definen a cada variable según su ámbito investigativo. Es importante saber que el estrés es una afección de la salud mental que altera el comportamiento de las personas al ser una de las causas de bajo rendimiento en el área laboral, la cual afecta su entorno y desempeño, he ahí la necesidad de considerarlo un tema de relevancia actual.

La Organización Mundial de la Salud (2019) en su documento la organización del trabajo y el estrés, explica que el estrés laboral afecta de forma negativa la salud psicológica y física de los colaboradores y, por ende, a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Basado en esos fundamentos teóricos justificados, la presente discusión proyecta una serie de conocimientos prácticos de diferentes autores, de origen investigativo, sobre cómo hacer frente al estrés laboral y los efectos que esta causa en los colaboradores de las empresas.

Pone en evidencia en la parte teórica, la forma en que se encuentra la cultura institucional de cualquier empresa, marcar parámetros que deberían ser parte de los recursos a tomar en cuenta para mantener un ambiente armonioso dentro de las instituciones para que lo mismo incida en la comodidad de los colaboradores y así gestionar la prevención del estrés laboral. Por otro lado, Rodolar (2015) menciona que los individuos pueden ser propensos a manifestar el estrés laboral positivo, que es un detonador para mejorar la labor de los trabajadores y de esta manera potenciar las habilidades y actitudes que son de beneficio personal y por ende para la empresa, debido que este tipo de estrés genera en el desarrollo personal, y de esta forma ayudará en la organización. Por lo que la relación que hacen los dos autores mencionados es que el estrés puede deteriorar la salud física y el bienestar emocional en los colaboradores, pero es necesario que puedan presentar estrés positivo para sacar provecho en las habilidades y capacidades que cada colaborador posee. Así mismo tener en determinadas ocasiones una consecuencia beneficiosa para el personal y la empresa.

En el tema de estrés laboral y factores psicosociales, se puede encontrar a diferentes autores que han plasmado sus puntos de vista, desde la perspectiva investigativa de cada uno, tal es el caso de Martínez Selva (2014), donde afirma que: “muchas personas utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero hoy día aún es difícil tanto para investigadores como científicos, definir claramente de qué están hablando; cuál es el significado, alcance y consecuencias de estos conceptos. Por su parte, Fuster (2010) basado en la misma línea investigativa de Martínez (2014) hace referencia a que las personas que han padecido de estrés en algún momento, llevan fuertes responsabilidades en el área laboral y del hogar, se evidencia así que hay una incapacidad de separar la vida privada con las problemáticas suscitadas en el trabajo.

Vidal (2019) a diferencia de Martínez (2014) atribuye el estrés, directamente a la inestabilidad emocional o mental de cualquier individuo, no a factores ajenos a su pensar. Afirma que la inestabilidad emocional es la causante principal del estrés debido a que, si esta área de vida es afectada, repercute en otras áreas, Vidal hace énfasis en todo momento a los efectos negativos del estrés, sin remarcar lo que Redolar (2015) menciona y es que: el individuo también es propenso a manifestar estrés laboral positivo, que es considerado un detonante para ser mejor en su labor y potenciar habilidades y actitudes que beneficien directamente su desarrollo personal y por ende el de la empresa a la que pertenece, este tipo de estrés genera competitividad y va relacionado con la calidad de vida que el individuo desea lograr en su lugar de trabajo, en comparativa al avance y el tiempo en que lleva en su labor. Hay una línea delgada entre el estrés positivo y negativo; este tema merece ser analizado en sobremanera porque como afirma Vidal (2019), la inestabilidad emocional es originada a razón del estrés, y viceversa. Aplicar el estrés positivo puede considerarse contraproducente si no se tiene los procesos administrativos correctos para aplicar dicha técnica en el área del recurso humano de las empresas. En opinión personal, al tomar como referencia ambos puntos de vista, se ve necesario analizar que el estrés no tiene un solo origen sino es una serie de sucesos que se desencadenan y al proyectarse en la persona, provocan más estrés; es necesario no tomar como referencia en todo momento, la técnica de estrés positivo de la cual habla Redolar (2015) por la simple y sencilla razón que

una persona puede sentirse retado a ser mejor, a trabajar de forma mayormente habilidosa, entre otros aspectos, en un puesto de trabajo, sin necesidad de generarle acciones que le conlleven a manejar algún tipo de estrés. Además de factores ajenos a una persona como carga laboral, horarios extras de trabajo, poca remuneración económica, poca armonía o empatía de sus compañeros o subordinados, problemas familiares, amorosos o de salud, no precisamente son factores que indiquen un problema emocional en la persona ya que cualquier ser humano sometido a estas circunstancias se ve afectado por esos factores y es un proceso normal. Lo que es un hecho, es que Vidal (2019) y Redolar (2015) enfatizan que es necesario proyectar una solución o parámetros preventivos de estrés en las empresas, por medio del área de recursos humanos, para evitar riesgos de estrés y disminuir las tensiones que ello conlleva, desde las fisiológicas hasta las de carácter mental, por tales razones se evidencia la necesidad tan grande de que los colaboradores de empresas sean sometidos periódicamente a procesos de relajación y actividades dinámicas que potencien un buen ambiente de trabajo, desde reuniones esporádicas, escucha activa a sus necesidades, incentivos salariales o de reconocimiento, entre otros, ello para propiciar la armonía y minimizar el impacto negativo que sea provocado por un ambiente laboral incómodo.

Vidal (2019) y García (2016), también hablan de que todo colaborador está expuesto a dos tipos de estrés; el estrés positivo o Eustrés y estrés negativo Distrés y que es indispensable realizar actividades que necesiten una dosis de estrés negativo por la razón que este genera entusiasmo y energía dentro de su accionar. Este tipo de estrés, básicamente es generado por los apuros que el colaborador manifiesta al momento de cumplir en tiempo y orden con su trabajo, la adrenalina que se genera mediante la competitividad que pueda manifestar en comparativa de su labor con la de otro colega. El autor afirma que esta dosis de estrés es necesaria, sin embargo, desde una perspectiva personal este término puede estar un poco ajeno a lo que en realidad describiría esa parte de motivación en el colaborador; es difícil analizar los beneficios del término estrés negativo, por la razón que al momento de adjudicarse el término estrés, ya se considera un factor no benéfico para ninguna persona.

Como bien mencionan los autores, es importante conocer y diferenciar los tipos de estrés en el área laboral, percatarse de la señal amenazante al empezar un episodio de cansancio emocional constantemente, es señal inminente de un estrés negativo, por lo que es necesario llevar a cabo una intervención de tratamiento o ayuda psicológica para identificar la emoción, el dolor y la causante, y con ello, apoyar al colaborador a manejar estas situaciones.

El estrés inicia por ser un problema para el ambiente en el trabajo, es en ese preciso momento donde se debe de dar solución antes de salirse de control y afecte de manera significativa a la empresa en general. Si el estrés ha sobrepasado límites, se pueden apoyar a los colaboradores a iniciar una forma entre ellos mismos de poder resolverlo, en donde se expone en si cuales son los problemas que ellos encuentran y las causas de sentirse de esa manera darles así un seguimiento necesario

Torres (2019) y González (2015) refieren que, al identificar los síntomas y signos del estrés laboral a causa de una carga excesiva, o mala relación en el trabajado, se empieza a manifestar diferentes características y altos niveles de estrés llega a convertirse en un síndrome llamado Burnut.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que existen seis grandes categorías de riesgo para la salud que son las responsables de una proporción sustancial de los casos de muerte y discapacidad en todo el mundo. Éstas son la desnutrición, la salud sexual y reproductiva, el uso de las sustancias adictivas, los riesgos medio-ambientales, los riesgos profesionales y otros riesgos para la salud como el abuso y la violencia dentro y fuera del trabajo, a esos riesgos en el trabajo se le conoce como riesgos psicosociales.

Mientras que la OMS habla de forma general sobre los riesgos para la salud, y no se le da mayor relevancia en las investigaciones que se pregonan por la organización; autores Boada-Grau, J. (2013) hablan específicamente de los riesgos de la salud en el ámbito laboral, conocidos mayormente como riesgos psicosociales; estos se pueden definir como un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas síndromes, de etiología compleja que están

directamente relacionadas con los aspectos macro organizativos cultura, valores, estilos de liderazgo, otros. Departamentales relaciones interpersonales, clima laboral, otros. Y personales característicos de personalidad, competencias profesionales, otros. Los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado-víctima como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, al ser la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico social y en menor medida a nivel físico. Definitivamente se deja en evidencia con la descripción de este autor que el capital humano es un elemento singular e imprescindible dentro de las organizaciones y de las empresas; sin embargo, muchas veces no es tratado de forma adecuada dado que no se tienen en cuenta sus capacidades, sus motivaciones, sus expectativas y sus necesidades. Este hecho equivale a una disminución de la salud laboral y de la aparición de los riesgos psicosociales; es más, son consecuencia de insuficientes condiciones laborales y de una deficiente organización del trabajo, que lamentablemente es real en muchas empresas a nivel nacional.

Mientras el tema de estrés se detalla cada vez más, se pueden ver los aportes de Herrera & Gaeta (2017) donde explica que los factores psicosociales, siempre se originarán en el trabajo y son riesgos que representan consecuencias y por ello puede llegar un individuo a padecer enfermedades físicas que están relacionadas con el exceso de trabajo. Todo lo antes descrito por los autores referidos, hace pensar una vez más lo indispensable que es: generar políticas laborales con tendencia a incrementar la productividad de los colaboradores de las empresas, al brindar un beneficio para cada miembro del equipo de trabajo. En opinión personal, considero que los horarios descansados, el generar reuniones de convivencia, incentivos salariales, ascensión de puestos, son de los factores mayormente destacados para hacer sentir importante a los colaboradores, realizar parte de estas acciones generará un ambiente laboral distinto y cómodo.

Torres y Baillés (2019) afirman lo siguiente: existe actualmente, a razón de las contrariedades en el trabajo, una serie de técnicas aplicables en los colaboradores para con ello disminuir las sobrecargas emocionales y ser al mismo tiempo un tratamiento para el autocuidado, que cada uno debería realizar constantemente en su lugar de trabajo. Aprender a darle importancia al

cuerpo, a identificar necesidades y propiciar el cuidado podrá eliminar preocupaciones que repercuta en el contexto de trabajo. Fortalecer el autoconcepto de la realidad y entorno subjetivo para provocar en el colaborador un trabajo sin miedo ni inseguridades, sino que pueda tener un sentido de pertenencia, que al trabajar pueda disfrutar, pueda generar energías que le ayuden en su vida, y donde pueda aprender a llevar el estrés positivo dándose un tiempo de descanso para mejorar la salud mental y física.

Por otra parte, tomando en cuenta la segunda variable investigativa, Portela (2010) explica que las situaciones que se originan en el trabajo son los factores de riesgos que presentan consecuencias que se puede manifestar en enfermedades profesionales o enfermedades relacionadas con el trabajo, esos motivos orillan a las empresas a cumplir con los principios establecidos que hace referente a la seguridad y salud en el trabajo. La salud mental incluye una buena estabilidad emocional psicológica y social, por ende, esto afecta a los trabajadores desde la forma de pensar de percibir las altas exigencias, al enfrentar en las diferentes áreas de labor. Al referirse a la salud mental, se hace énfasis en la tranquilidad que deben de poseer los colaboradores, debe ser una condición que le permita relacionarse de una manera efectiva con los clientes, sin embargo, al no poder ser de esta manera y no dar una solución de manera inmediata puede ser diagnosticado como un trastorno mental que no permitirá al colaborador ser frente al estrés, tener buenas relaciones y buena comunicación. Esto concuerda con lo que afirman Ramos, Pantoja, Tejeras y González (2019) en artículo que aparece en la página electrónica Espacios Vol. 40 del mes de octubre a marzo, donde se realiza un investigación científica sobre las fuentes que generan el estrés, por lo que este estudio determinó que las enfermedades relacionadas al estrés incrementan un alto índice a nivel mundial por el desempeño de los colaboradores dependen al realizar varias actividades físicas, las cuales exponen al colaborador con afrontamientos que suelen desarrollar y estas evidencias de los factores del estrés dependen de las empresas lo cual se puede evidenciar que las empresas deben tomar en cuenta estas problemáticas que surgen desde el área laboral, y dar una posible solución, incluye una serie de estrategias que rigen una buena salud mental a los colaboradores, desde mi punto de vista considero que es necesario que en cada una de las empresas puedan fortalecer el área de Recursos Humanos para evaluar las condiciones de los trabajadores desde



cada perfil de puesto, al referir el manual de necesidades de los colaboradores, cuáles son esas necesidades que como colaboradores muchas veces no son escuchados, que al trabajar deben cumplir y con altas exigencias. Desde el área de dicho departamento se debe establecer ciertos objetivos para los colaboradores, sin embargo, muchas de las dificultades que se encuentran en las empresas es que no cuentan con un área de departamento de Recurso Humanos, es una de las carencias que se debe de tomar en cuenta para que el buen funcionamiento de las empresas tanto para el beneficio del dueño como también puedan tener cierta empatía con los colaboradores.

De la misma manera los autores Osorio y Cárdenas (2016) postean en la página electrónica Prospectiva en psicología vol. 13 del mes de agosto a noviembre el artículo titulado Estrés laboral para determinar los efectos negativos que genera la salud de los colaboradores y empresas. Se realizó un análisis que manifiesta las respuestas psicofisiológicas que se dan a partir de un estímulo relacionado a cómo ayudará al colaborador de la satisfacción laboral e inteligencia emocional para la ayuda en cuanto a la recompensa de esfuerzo.

Desde un punto de vista personal, se destaca que la inteligencia emocional también figura como un tema importante que los colaboradores de las empresas deben conocer para que a partir de ello, sea más consciente de sus emociones, y la relación de las mismas con el tema de estrés, esto porque al tener una inteligencia emocional sólida, aparte de ser más consciente, ayuda a identificar emociones y pensamientos que generan estrés; un claro ejemplo puede ser que un colaborador ve que su compañero es muy bueno en su área de trabajo y desde el área de gerencia pueden gratificar o felicitar al colaborador, lo cual al compañero podrá sentir algún tipo de competitividad negativa con esa persona y generar pensamientos que no son buenos. Aquí empieza una carga de detonadores que le van a producir estrés de seguro, y una mala relación o comunicación con el compañero. La inteligencia emocional brinda orientación de como una persona puede canalizar esos eventos para que no le afecten negativamente, sino que sean un motivador esencial para realizar sus actividades y conseguir esa felicitación en algún momento.

Dar a conocer cómo desarrollar esta inteligencia en el colaborador podrá tener una autoconciencia de identificar esa emoción de celo o disgusto, podrá saber que exactamente le hace sentir, y de esta manera podrá dar una solución y ser más consciente en los actos. Por tal razón es indispensable que los colaboradores de las empresas puedan tener autocontrol de las emociones y con ello evitar cualquier disgusto innecesario en su lugar de trabajo. Al momento que los autores hacen referencia a definiciones, causas y tratamientos sobre los temas de estrés laboral y factores psicosociales que el individuo presenta y en este caso en los colaboradores que trabajan en empresas específicamente, es necesario darle importancia desde el ámbito laboral, porque son personas que están destacadas a presentar un plan de vida, y dentro del plan de vida proyectarse un futuro; lograr los sueños y metas que se han planteado. Dentro de las metas a corto plazo están el poder trabajar para satisfacer las necesidades básicas de la vida superarse económicamente y como profesional. Estas acciones básicas generan en el individuo un autoconcepto bueno y generan la necesidad de seguir profesionalizándose en su carrera, en su labor u oficio. En segunda instancia aparece la responsabilidad que existe en casa de proveer educación y una vida digna a la familia a la cual pertenecen. Asimismo, para la persona es importante proyectarse a una sociedad que le permita disfrutar de los momentos de socializar con los amigos, y por dichas razones el anhelo de trabajar y superarse en la vida. Esos ejemplos hacen ver que es necesario que las empresas a la cual pertenecen estas personas, puedan brindarle la oportunidad de demostrar sus habilidades y destrezas, día a día aprender de los valores, misión y visión de las empresas.

Actualmente se sabe que muchas empresas son rígidas y estrictas en cuanto a la manera de trabajar y generar perfiles en los puestos de cada colaborador para brindar a la sociedad un mejor servicio o producto, pero también depende de la naturaleza de la empresa, sin embargo, es en ese detalle donde algunas veces se olvida del buen trato y ambiente que deben generar para la gente que pertenece a ellos, antes que cualquier cliente, que son los colaboradores mismos. A veces la exagerada exigencia, presión y malas formas de hablarle a los colaboradores se convierte en efectos estresores, como afirman en sus investigaciones los autores mencionados anteriormente, pero también en la investigación, son ellos mismos quienes nos brindan las pautas de cómo manejar estas situaciones, cuáles son las causas que muchas veces provocan estrés laboral y la relación que

tiene con los factores psicosociales en las sobre cargas de tareas, en el ambiente y las relaciones entre los compañeros de trabajo.

El tema de estrés puede decirse que es un fenómeno que en la actualidad revoluciona; que cada día los individuos están expuestos ante estas situaciones por la relación con la salud laboral ya que cada vez se exige en las empresas que se pueda aplicar acciones exageradas de trabajo. En cierto punto, los factores psicosociales en el área laboral derivan de una intervención del medio ambiente de trabajo, la satisfacción en el trabajo, las condiciones que las empresas exigen en cuanto al rendimiento en el trabajo, las necesidades del colaborador y las expectativas; la cultura y las condiciones fuera del trabajo e incluso la vida privada de cada colaborador. Estas condiciones que perjudican el daño psicológico hasta cierto punto. Son, aunque no se quiera ver, condiciones inestables de la vida privada del colaborador debido a que influyen en él internamente.

Existe diferentes alternativas de mediación del estrés, que está bajo la responsabilidad de las empresas, sin embargo, también la persona que sufre de esta situación puede investigar por sí sola, cuáles serían esas acciones que le serían útiles para manejo de ese tema que no hace más que afectar el ambiente laboral y repercutir en el área personal. Hay técnicas que ayudan a combatir las tensiones musculares, las conductas que no son adaptadas como el insomnio, el auto criticar por no ser eficientes en el área de trabajo, o sobre cargarse con actividades que no se pueden dar más a nuestro cuerpo. Aprender a descansar correctamente, no solo física sino emocionalmente, velar por las necesidades que exigen el cuerpo humano son indispensables. Un ejemplo marcado se evidencia al hacer una comparativa del cuerpo con una computadora; a las máquinas si no se les da un buen uso y un descanso y limpieza, puede llegar a sobre cargarse y su capacidad de trabajo se ve reducida. Esta metáfora es comparada en cómo los colaboradores son explotados y sobre cargados. Es necesario darse un tiempo para poner atención a los pensamientos, a las emociones y a el cuerpo.

En el trabajo, las empresas siempre estarán dispuestas a exigir sin embargo es necesario recordarles constantemente la prioridad que tiene el valor humano dentro de las mismas. Con el auge de la tecnología más altas serán las expectativas que requieran las empresas por lo que es necesario estar

preparados a llevar el trabajo de forma prudente. Las personas sienten en ocasiones que las máquinas han reemplazado su puesto de trabajo y en efecto, en algunas ocasiones es así, por lo que se preocupan más por hacer su trabajo de la mejor manera para generar una expectativa de satisfacción personal y en las personas que han contratado sus servicios.

La tecnología jamás será remplazo al buen trabajo realizado por colaboradores, pero sí ha sido capaz de inmiscuirse en el ámbito laboral y a veces por medio de máquinas, realizar actividades que corresponde a una persona humana. Con la digitalización y la era tecnológica, las empresas deben mediar el aporte de la tecnología a la labor de desempeño de los colaboradores, no suplantar las actividades con procesos meramente mecánicos, aunque, a decir verdad, los aportes tecnológicos han venido a mejorar en ocasiones la optimización de tiempo y recursos en las empresas.

En las acciones de los colaboradores de las empresas, se detecta diferentes trastornos asociados al estrés y que incluyen un amplio abanico y van desde los situados en el aspecto psicosocial a corto plazo ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos, hasta los del aspecto biológico a más largo plazo infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda. Se ha investigado que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, marcar los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, inmunitario, endocrinológico, muscular y además de la salud mental.

La mayor parte de colaboradores de las empresas consideran que el estrés es un elemento común en los diversos lugares de trabajo. Como muchas otras cuestiones el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. Es lamentable que hoy por hoy la mayoría de empresas no cuente con el plan de contingencia para evitar este tipo de situaciones, o al menos tratarlas. Los colaboradores merecen tener y vivenciar sus actividades laborales en el mejor de los ambientes para presentar un desempeño óptimo en las actividades. Tal información, orilla a la

investigadora a trabajar un proceso para identificar las causas principales de estrés laboral en los colaboradores de empresas.

Así mismo, se pretende describir directamente los factores psicosociales que causan el estrés laboral, identificar las técnicas para el manejo de estrés laboral y aplicar las técnicas de relajación para prevenir el estrés en los colaboradores, se toma en cuenta que en cualquier organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, o trabajadores que acuden a trabajar enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia, también se muestra mayores índices de accidentes y lesiones físicas o emocionales.

Por supuesto, es necesario hacer énfasis que estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Existe quienes pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de colaboradores que trabajen mejor bajo cantidades grandes de responsabilidad. También existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible. Aunque es sabido que hay personas que saben sobrellevar el estrés en el trabajo, son cantidades mínimas en comparativa con quienes les es realmente difícil sobrellevarlo. Las bajas de participación activa son causadas por los factores psicosociales en el trabajo, los datos investigados, orillan a pensar lo importante que es abarcar las alternativas de prevención para estos casos, donde las técnicas de relajación figuran entre las principales soluciones.

Los autores anteriormente mencionados, hablan sobre las graves consecuencias que para las empresas puede significar que los empleados sufran de estrés laboral. Esos motivos son suficientes para entender que resulta vital para el buen funcionamiento de la empresa que los colaboradores estén satisfechos en el trabajo y en el ambiente del mismo, así que a todos los empresarios les conviene estar muy atentos a este problema. Recae como se ha mencionado antes, en los directivos o departamento del recurso humano, cuidar de la salud ocupacional de sus trabajadores esto porque hay por hoy, el estrés laboral es una realidad mucho más común y peligrosa de lo que se piensa.

Las técnicas para el manejo de estrés laboral son solamente un dato en todo el tema de estrés laboral, se consideran acciones básicas que no requieren cantidades exorbitantes de tiempo o recurso económico, su implementación hará una mejora en los ambientes de trabajo. El conocerlas y aplicarlas hará que las empresas cambien aspectos de la cultura organizacional que realmente es importante. Brindarles más apoyo a sus colaboradores es tan necesario, viéndolos como un valorpreciado en el funcionamiento de la misma.

De acuerdo con Torrez (2019) el estrés laboral es exigencia control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un descontento en las personas y es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren al ver que las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Una situación de trabajo saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, donde se aplica de forma mediada las exigencias y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el ambiente.

Queda entonces en manos del área de recurso humano y directivos, poner la vista en estas afecciones, y buscar por medio de técnicas de relajación, un ambiente agradable en el trabajo, para evitar problemáticas futuras en las personas que representan una parte de su empresa. Se recuerda entonces la importancia del capital humano a las empresas y que el bienestar de las personas es vital, en todo momento.

Después de haber analizado los diferentes criterios de autores, en temas relativos a estrés y factores psicosociales, es sumamente importante conocer cuáles han sido los objetivos planteados en la presente investigación:

El objetivo general fue el Identificar las causas principales de estrés laboral y factores psicosociales en los colaboradores de empresas cosmetiqueras, y gracias al proceso investigativo se logró identificar algunas causantes principales de estrés, las cuales van orientadas al deterioro físico, mental y emocional por el exceso de trabajo, problemas de relación en los distintos niveles

jerárquicos, mala organización dentro de las empresas, principalmente en el área del recurso humano. Se observó que varios estudios realizados, van orientados a implementar normativas que protegen al empleado, y tratamientos de manera individual o grupal que ayudan a descargar las tensiones, como lo son: las técnicas de relajación y rutinas de ejercicio que han logrado resultados positivos. Es así como se pudo cumplir con el objetivo general de la presente investigación, identificando el causante del estrés del colaborador para poder realizar acciones mediáticas como técnicas y tratamientos que ayuden a disminuir el estrés laboral y los factores psicosociales, ya que en varios estudios se ha logrado comprobar su afectividad.

En cuanto al segundo objetivo, se pretendió, determinar los factores psicosociales que causan el estrés laboral en los colaboradores de empresas; a través de la investigación se determinaron de diferentes estudios científicos que las causas principales que perjudican, están familiarizadas con el área emocional del colaborador, lo familiar y el ambiente social en el que se desenvuelve; exponiendo la salud, seguridad y estima; por tal razón la exigencia psicológica y las condiciones del puesto dentro del área de trabajo puede ser parte de las causantes de estrés laboral, eso hace ver con gran importancia que las empresas puedan diseñar acciones mediáticas o procesos dentro de la misma, que propicien la integridad para la salud física, social y mental de los colaboradores.

Por otro lado, el tercer objetivo fue Identificar las técnicas para el manejo de estrés laboral en los colaboradores de empresas de cosméticos, diferentes autores, entre ellos principalmente: Vidal (2019) afirma que estas técnicas son de ayuda a los colaboradores para poder disminuir las cargas que vivencian en su lugar de trabajo, liberar tensiones, malestar físico, cansancio, entre otros. Al conocer y aplicar estas técnicas se ha confirmado que son de gran utilidad para los colaboradores, ya que de esta forma pueden tener un cambio significativo en cuanto a la vida personal y la forma de trabajar dentro de las empresas. La presente investigación nos muestra una suma considerable de las mismas, para que cualquier entidad que pueda llegar a conocer dicha investigación, encuentre una ayuda significativa para poder mejorar la armonía laboral y la relación con sus colaboradores.

Así mismo, el cuarto objetivo. Aplicar técnicas de relajación para prevenir el estrés en los colaboradores. Al liberar las cargas de trabajo, el colaborador siente la satisfacción y se puede observar la mejoría en cuanto a su trabajo realizado, también ayuda en el ámbito familiar social y personal. La presente investigación no solo muestra dichas técnicas que pueden ser útiles al área del recurso humano, sino que también orienta a su conocimiento, aplicabilidad y uso, siendo extrapolables a cualquier ámbito laboral, donde el factor principal sea el concretar armonía y bienestar en los colaboradores.



## VI CONCLUSIONES

1. Desde un punto de vista laboral, el capital humano está intrínsecamente relacionado con la cualificación de los trabajadores de una empresa, en este sentido, se determina que el valor económico potencial de una empresa viene de la mayor capacidad productiva de un individuo, por lo que propiciarle un ambiente de trabajo sano y en armonía traerá consigo resultados positivos a la empresa; por tales razones resulta imperativo identificar las causas principales de estrés laboral y factores psicosociales en los colaboradores de empresas cosmetiqueras.
2. El departamento de recursos humanos, director o gerente a cargo de un grupo organizacional tiene la responsabilidad de propiciar un clima laboral óptimo, motivar al grupo de colaboradores y lograr de cada uno de ellos una productividad extra, sin transformar las actividades en un exceso que propicie el estrés laboral negativo, tienen como responsabilidad primaria conocer los factores psicosociales que causan el estrés laboral en los colaboradores de empresas.
3. Las condiciones en las que se encuentran los colaboradores de las empresas, la organización, gestión del trabajo y el contexto social son conocidos como factores psicosociales, que no son más que un tipo de riesgo laboral que puede generarse a nivel interno, estos riesgos se materializan con el contexto laboral debido a que generan estrés, agotamiento o depresión, por tal situación el área encargada del recurso humano debe propiciar espacios de relajamiento en los colaboradores por medio de técnicas para el manejo de estrés laboral en colaboradores de empresa de cosméticos.
4. La aplicación de las técnicas de relajación para prevenir el estrés en los colaboradores es un proceso que va orientado a generar armonía en el ambiente de trabajo, inciden principalmente en el individuo y en la apreciación que él debe tener del entorno laboral, estas técnicas se estandarizan según las necesidades de los colaboradores y la empresa

misma, hay cuales no incluyen inversión económica solamente de tiempo por lo que pensar en la estabilidad emocional de los colaboradores es un factor importante al área de recurso humano.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernudez, J., Perez, A., Ruiz, J. Suarez, P. y Rueda, B (2012). *Psicología de la personalidad*. Madrid: Editorial UNED Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/48581>

Boada-Grau, J. (2013). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/umg/56620?page=52>

Blanco, G. y Feldman, I. (2017). *Factores psicosociales laborales y sus efectos* Venezuela: Editorial Araca. Recuperado de <http://epsica.com/archivos/Factores%20psicosociales%20laborales%20y%20sus%20efectos%20haciendo%20visible%20lo%20invisible.pdf>.

Cáceres, V., Campilay, L., Cvitanic, V. y Bargsted, C. (2020) Los factores de riesgo psicosocial del trabajo que afectan la salud mental de los profesores de la Ciudad de Chile. *Salud y sociedad*, vol. 6, núm 1, enero-abril, pp. 50

Chaj, A. (2013) *Factores de riesgo psicosocial y salud mental* (tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar. <https://glifos.umg.edu.gt/digital/85924.pdf>

Coduti (2013) *Enfermedades laborales, cómo afectan el entorno organizacional*. (Tesis de licenciatura) Recuperado de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf).

Chimal, Peña & Nava (2015) *Factores psicosociales asociados a enfermedades crónico - degenerativas*. OCTAEDRO S.L. Primera edición – octubre 2015. Barcelona España.

De la Cruz, R. (2011). *Manual de Riesgos Psicosociales: Estrés y el síndrome el Bournout*.

- Editorial CEP,SL. 28970 Humanidades de Madrid (Madrid) Edición: enero2011
- Dejours, C. y Gernet, S. (2012). *Patología del trabajo*. España, Alcalá de Henares, Madrid: Elsevier Masson SAS, Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/42096>
- Dresel, W. (2019) *El impacto del estrés* (1.dc.) Uruguay, Editorial Penguin Random House. Recuperado de [https://books.google.com.gt/books?id=9\\_a9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=etapas+del+estres+laboral+libro+gratis+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiytr773ZLsAhUB1lkKHfxtDvMQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=9_a9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=etapas+del+estres+laboral+libro+gratis+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiytr773ZLsAhUB1lkKHfxtDvMQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=false)
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* Editorial Club Universitario. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/> URL
- Fuster, F. (2017). *Retos laborales del nuevo milenio* España, Madrid: Editorial Educa Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id>
- García, T. (2016). *Más allá del estrés* España Editorial Educa. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>
- García, J., Gelpi, J., Cano, A. y Romero, C. (20) *Cómo combatir el estrés laboral*. Plan de Investigación del estrés laboral. Manual Ibermutuamur. Madrid pp. 44
- González, L. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones* (1dc.). México Editorial El manual moderno, S.A. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango* (tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, campus

Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Herrera, A. y Gaeta M. (2017). *Factores psicosociales: temáticas emergentes en el trabajo* (1dc.). México. DF: Pearson de Educación de México, S.A. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/113081>

López, M. (2016) *Relación entre los factores de riesgo psicosociales y niveles de seguridad industrial en los contratistas de un empresa de generación eléctrica*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem>

Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (1dc.) Madrid. Ediciones pirámide Grupo Anaya. S.A. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/49088>

Moriano, J., Cantisano, G. y García, C.(2019). *Psicosociología Aplicada a la prevención de los Riesgos Laborales*. (1.d.c.) Madrid. Sáenz y Torres, S.L. recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id>.

Muñoz, P. (2019). *Biofeedback tratamiento para el control del estrés* (1dc.) España. Editorial Profit I,SL. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>

Neal, C. (2011). *Manera de reducir el estrés en su vida* (1dc.). Estados Unidos de América. Editorial Caribe, Inc. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>

Organización Internacional del Trabajo (2016) *Estrés en el trabajo* (1dc) Internacional. Recuperado de 978-92-2-130642-9 (web pdf), Ginebra, 2016, y en francés: Stress au travail: un défi collectif, 978-92-2-230641-1 (print), 978-92-2-230642-8 (web pdf).

- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2016) Estrés laboral. *Diversitas: Prospectivas en psicología*, Vol.13, núm. 1 agosto – noviembre, pp 1 – 20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67952833006/html/index.html>
- Pacay, B. (2014). *Niveles de estrés laboral en los colaboradores de un centro educativo privado* (Tesis licenciatura). Universidad Rafael Landívar sede regional de Retalhuleu. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Brisly-Pacay.pdf>.
- Peiró J. (2010). *Estrés laboral y riesgos psicosociales* (1dc.) Valencia. Universitat de Valencia. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=>
- Portela, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales* (3ra dc.) España. Editorial Ideas propias. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>
- Ramos, P. (2012). *Análisis de los Riesgos Psicosociales. El estrés y el síndrome de Bournout* (2da), Edición ICB,S. Interconsulting Bureau S.L. <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos> URL
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y González, M. (2019) Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas. *Espacios*, Vol.40 núm. 7, marzo, pp 1 -15. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>.
- Redolar, D. (2015). *El estrés*. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/umg/57717?page=20>.
- Romero, P. (2012) *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout*(2ª.dc.) España. Editorial ICB,SL. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/111796>

- Rossi, R (2015). *Los consejos del psicólogo para superar el estrés* México Editorial De Vecchi.S.A. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias* (Tesis licenciatura) de la Universidad Rafael Landívar Campus Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Torres, X. y Baillés E.(2019). *El estrés: cómo detectarlo y controlarlo para mejorar la salud*(1dc.) Barcelona. Editorial Profit.I. .L Recuperado de <https://books.google.com.gt/books>
- Unda, S. Uribe, F. Jurado, S. García, M. Tovalín, H. Juárez, A. (2016) Elaboración de un escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios de España. *Trabajo y de las organizaciones*, vol. 32, núm.2, agosto, pp. 67-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231346516001>
- Uribe, J. (2016). *Clima y ambiente organizacional, Trabajo, salud y factores psicosociales* (1.dc.), México: El Mnaual Moderno, S.A. de c.v. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/39714> URL
- Vicente, H. (2016) *Riesgos psicosociales en el ambiente laboral que afectan a los agentes de una empresa de seguridad privada en el municipio de Retalhuleu*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Vicente-Helen.pdf>
- Vida, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención* (1.dc.) Zaragoza, España. Editorial UNE. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=AvKRDwAAQBAJ&pg=PA168&dq=Vidal,+V.+>  
+(  
2019)+Estres+laboraael.