

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



PROPUESTA DE PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL ENFOCADO EN ESTRÉS
PARA LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO
DE COBROS QUE SE ENCUENTRAN EN MODALIDAD DE TELETRABAJO Y
COLABORADORES PRESENCIALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, MUNICIPIO DE GUATEMALA.



MARÍA MAGDALENA GUADRÓN CÓRDOVA
GUATEMALA, OCTUBRE 2021.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



PROPUESTA DE PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL ENFOCADO EN ESTRÉS PARA LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE COBROS QUE SE ENCUENTRAN EN MODALIDAD DE TELETRABAJO Y COLABORADORES PRESENCIALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA, MUNICIPIO DE GUATEMALA.

BASE NORMATIVA: “GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO E INFORME DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN MAESTRÍA EN ARTES.”

DOCENTE: LIC. MSc. JUAN CARLOS LEMUS RÍOS
AUTORA: MARÍA MAGDALENA GUADRÓN CÓRDOVA

GUATEMALA, OCTUBRE 2021
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II:	Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III:	Vacante
Vocal IV:	BR. CC. LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V:	P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

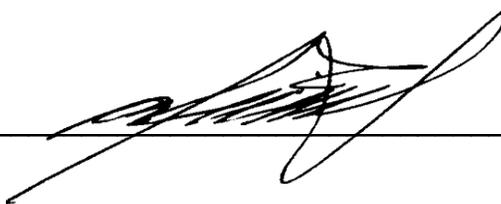
**TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE
GRADUACIÓN.**

Coordinador:	Msc. Claudia Aquino _____
Evaluador:	Dr. Alfredo Paz Zubillaga _____
Evaluador:	Msc. María Elena Rocha _____

DECLARACIÓN JURADADA DE ORIGINALIDAD

YO: **María Magdalena Guadrón Córdova**, con numero de carné: **200419194**

Declaro que como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor: 



ACTA/EP No. 04995

ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-B-009-JPFS-2021

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **02 de Octubre 2021**, a las **15:30 - 16:00** horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada (o) **María Magdalena Guadrón Córdova**, carné No. **200419194** estudiante de la Maestría en **Administración de Recursos Humanos** de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en **Administración de Recursos Humanos**, en la categoría de artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado " **Propuesta de programa de salud ocupacional enfocado en estrés para los colaboradores del área administrativa del Departamento de Cobros que se encuentran en modalidad de teletrabajo y colaboradores presenciales de una Entidad Financiera del Departamento de Guatemala, Municipio de Guatemala.**" dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación fue aprobada con una nota promedio de 74 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

Que el sustentante incorpore las recomendaciones en los siguientes cinco días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los dos días del mes de octubre del año 2021.

MSc. **Yolanda Aquino**
Coordinador

Dr. **Alfredo Paz Zubillaga**
Evaluador

Msc. **Maria Elena Rocha**
Evaluador

Lic. **María Magdalena Guadrón Córdova**
Sustentante

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **María Magdalena Guadrón Córdova**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 09 de octubre de 2021.

(f) _____
MSc. Claudia Aquino García
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por su infinita misericordia, porque mi vida es muestra de su inmenso amor, por darme el privilegio de culminar mis estudios y bendecirme cada día ante las adversidades.

A Nuestra Santísima Virgen María: por interceder por nosotros ante tu hijo amado, cuidarnos como nuestra madre celestial.

A mi padre: José Enrique, mi papito lindo por ser una bendición en mi vida, por enseñarme a confiar en mí, por tu gran amor, un abrazo hasta el cielo.

A mi madre: María Adelina, por ser mi puerto en tierra, por tu apoyo incondicional y animarme cada día.

A mi hijo: José Alejandro amor de mi vida, por llenar mis días de felicidad y ser la inspiración más hermosa para superar todo.

A mi abuela: María Magdalena Hernández, mi chata hermosa, por todo tu amor, por ser mi inspiración y ejemplo a seguir, este logro es tuyo, aun en tu ausencia sigues presente cada día guiándome con tu sabiduría, un abrazo hasta el cielo.

A mi tía: Angelica Mariza, por enseñarme la perseverancia, que nada es imposible, por tu apoyo incondicional y entenderme como nadie.

A mi familia en general: A mis tíos (as) Carlos Humberto, Blanca Rosa, Rene Alfredo, Gregorio, primos (as) y sobrinos (as), en agradecimiento por su apoyo y por sus muestras de cariño.

A mis amigos: Por su apoyo incondicional Karin Fabiola Albino, Miguel Antonio Batres, Wendy Susana Donis, Dina Betzabé Moreno, Amílcar Rolando García, Luis Arturo Morales, Rita Sánchez, Alex Mayen, Omar Roberto Juárez y Blanca Monterroso.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: por último y no menos importante a mi alma mater por el privilegio de brindarme conocimientos, conocer a mis amigos del alma y darme la oportunidad de ser útil a mi país.

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
1. ANTECEDENTES.....	1
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Sistema regulatorio financiero	6
2.1.1. Entidad financiera.....	6
2.2. Administración.....	6
2.3. Administración de Recursos Humanos	7
2.4. La Psicología como técnica	8
2.5. Salud y seguridad ocupacional	8
2.5.1. Salud ocupacional.....	9
2.6. Estrés.....	10
2.6.1. Estrés laboral.....	12
2.6.2. Consecuencias del estrés laboral.....	13
2.6.3. Consecuencias del estrés laboral para las organizaciones	14
2.7. Estresores laborales	16
2.7.1. Carga de trabajo mental.....	17
2.7.2. Control sobre la tarea	17
2.8. Factores psicosociales	18
2.8.1. Modelo demanda-control de Karasek y Theorell	19
2.8.2. Modelo demanda-control-apoyo social de Johnson y Hall	21
2.8.3. Afrontamiento del estrés laboral.....	21
2.8.3.1. Tipos de apoyo social.....	22
2.8.3.2. Personas que pueden ofrecer apoyo social	22
2.9. Tipos de intervención sobre los riesgos psicosociales.....	22

2.9.1. Intervención primaria	23
2.9.2. Intervención secundaria	23
2.9.3. Intervención terciaria	24
2.10. Entorno laboral saludable	25
2.10.1. Recolección de datos	25
2.10.2. Técnica de recolección de datos	25
2.10.3. Planificación de las actividades para la intervención.....	26
3. METODOLOGÍA	27
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
3.1.1. Delimitación del problema.....	29
3.2. Objetivos	29
3.2.1. Objetivo general	29
3.2.2. Objetivos específicos.....	29
3.3. Método, técnicas e instrumentos	30
3.3.1. Métodos de investigación.....	30
3.3.2. Técnicas de investigación.....	30
3.3.3. Instrumentos de la investigación.....	31
4. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	33
4.1. Presentación y análisis de resultados.....	33
4.2. Interpretación de resultados.....	54
4.2.1. Entrevista para el representante de Recursos Humanos	63
4.2.2. Entrevista no estructurada con dos colaboradores administrativos	63
4.3. Discusión de resultados	64
4.3.1. Determinación del tipo de intervención	67
CONCLUSIONES.....	69

RECOMENDACIONES 70

BIBLIOGRAFÍA..... 71

E-GRAFÍA 73

BIBLIOGRAFÍA..... 112

E-GRAFÍA 112

ÍNDICE DE TABLAS 113

ÍNDICE DE FIGURAS 113

RESUMEN

Se llevó a cabo el presente informe con un enfoque descriptivo y práctico en la entidad financiera sujeta de estudio, que se encuentra presente en el mercado financiero en toda Centroamérica brindando productos y servicios a sus clientes. El presente informe se enfocó en el departamento de cobros encargado de velar por el buen récord crediticio y dar soluciones a los clientes específicamente en el personal administrativo quienes desarrollan sus labores en las oficinas centrales ubicadas en el departamento de Guatemala, municipio de Guatemala, debido a que existía inquietud por los datos médicos de las consultas con el médico de planta tales como sobre peso 26%, obesidad tipo I con el 26% enfermedades respiratorias 31.5%, gastrointestinales entre otras enfermedades con menores índices.

Por consiguiente, fue solicitado verificar si estaban asociados a los riesgos psicosociales, que se analizaron a través de test de Karasek, que consta de 29 ítems cerrados, dividido en tres dimensiones siendo la primera el control sobre las tareas asignadas la segunda dimensión es la demanda laboral y por último la dimensión de apoyo social que verifica el apoyo social brindado por los compañeros de trabajo y jefe inmediato. Dicha medición se realizó con 32 sujetos de estudio utilizando el método no probabilístico por conveniencia debido a la disponibilidad del equipo de trabajo debido a la importancia que tiene dentro del proceso operativo dentro del proceso de cobranza, el análisis de los datos recabados se hizo por medio del método descriptivo.

Según los datos analizados los colaboradores encuestados cuentan con un control y demanda altos en relación a las labores asignadas, esta combinación establece que se encuentran en un aprendizaje activo, sumado a que se logró determinar que el apoyo social era alto y eso amortigua los efectos negativos del estrés, por lo que se concluyó que el programa de salud ocupacional enfocado en prevenir los efectos negativos del estrés, debía ser dirigido a fomentar mediante protocolos de afrontamiento la vida saludable debido al perfil de los colaboradores administrativos.

INTRODUCCIÓN

El mercado financiero en Guatemala es uno de los más grandes a nivel centroamericano, esto conlleva la importancia para el desarrollo empresarial y personal en el país para apoyar el crecimiento sostenible. La entidad sujeta de estudio ofrece productos y servicios financieros en sus diferentes canales de ventas entre ellos las sucursales que se encuentra en todo el país, siempre cuidado en cada uno de sus procesos con valor agregado, coincidir con una visión de negocio para el cambio oportuno y evolución permanente.

Por consiguiente, es de vital importancia brindar a los colaboradores sujetos de estudio protocolos de afrontamiento como técnicas adecuadas para prevenir los efectos negativos del estrés por las labores asignadas que conllevan esfuerzos cognoscitivos y conductuales, para lograr lo anterior el informe de desarrollo de la siguiente manera.

El informe se dividió en cuatro capítulos: el capítulo I se desarrollan los antecedentes de la entidad financiera con una descripción general, así como trabajos profesionales relacionados con el estrés que se desarrollaron en universidades nacionales e internacionales estas últimas en países donde la salud se encuentra regulada.

El capítulo II expone los temas conceptuales para integrar el marco teórico para el desarrollo teórico del informe mediante definiciones y conceptos asociados al tema expuesto.

El capítulo III se detalla el planteamiento del problema en atención a lo cual se desarrolló el informe, otro elemento importante son los objetivos tanto general como específicos, método de investigación, técnicas e instrumentos para recabar la información de los sujetos de estudio.

En el capítulo IV se desarrolla la discusión y análisis de resultados recabados para obtener la información necesaria para determinar el tipo de estrés en que se encontraban los colaboradores administrativos con ello delimitar el tipo de intervención y las técnicas adecuadas para el mismo.

Por último, se detallan las conclusiones que se determinaron después de realizar dicho estudio y las recomendaciones correspondientes, así como la bibliografía, se finaliza con

anexos que entre su contenido se desarrolla el programa de salud ocupacional enfocado en estrés acorde al análisis planteado en el capítulo IV, por último, el índice de tablas y figuras.

1. ANTECEDENTES

La entidad sujeto de estudio cuenta con casi 60 años de experiencia en el mercado financiero, brindado a sus clientes en toda Centroamérica productos y servicios financieros para apoyar el desarrollo económico, dicha organización cuenta con políticas definidas para garantizar con su implementación la eficiencia, ética, transparencia y confianza en cada uno de sus procesos, para ofrecer productos con valor agregado, compartir experiencias y coincidir con una visión de negocio, atentos al oportuno cambio y evolución permanente.

Actualmente cuenta con sucursales bancarias en todo el país siendo uno de los diferentes canales de ventas, de los diferentes productos como; cuentas bancarias, préstamos personales, préstamos prendarios, hipotecas entre otros servicios que cada vez se digitalizan más, para ofrecer comodidad y eficiencia tales como banca en línea, pagos en línea etc.

De la mano con los diferentes canales de ventas, está el departamento de cobros, el cual tiene la labor de realizar la cobranza oportuna de los diferentes productos adquiridos por los clientes, para cuidar el récord crediticio de los mismos, brindar información de los medios de pago acorde a las necesidades de cada cliente, así como resolución de dudas entre otras gestiones.

Recursos humanos es el encargado de velar por el bienestar de los colaboradores de manera integral, entre los desafíos que tiene es brindar a sus colaboradores las herramientas para manejar el estrés.

En este caso los colaboradores administrativos del departamento de cobros, dichos puestos están siendo desarrollados por colaboradores que cuentan con los conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para desarrollar las labores asignadas.

Según García (2015) en tu tesis “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca”. Para optar al grado académico obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial, Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Químicas, el objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Es un estudio descriptivo,

transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, biodatos, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda–control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables utilizo el Chi cuadrado Tau b y ANOVA. El análisis de riesgos se realizó mediante la razón de prevalencia (IC 95%). Los resultados el 14.58% desarrollan trabajo Activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo. Conclusiones: Existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo en comparación a los trabajadores que desarrollan sus labores en otras áreas de la universidad, por lo que concluyo en la siguiente recomendación; Implementar la propuesta del Plan de Intervención, a fin de disminuir el impacto del estrés laboral y precautelar la salud biopsicosocial de los trabajadores y personal administrativo.

Con lo establecido por Ibarra (2019) comenta en su tesis “estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur” para optar al grado académico de Maestra en Administración de Recursos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el objetivo general de la investigación fue analizar la relación de los niveles de estrés, satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur el estudio correlaciona dos variables, considerando que, el estrés laboral puede afectar la satisfacción laboral. Considerando factores como edad, tiempo laboral y jornada de trabajo de los trabajadores operativos de plantas empacadoras ubicadas en la costa sur del país, se estableció la correlación directa entre los niveles de estrés encontrados con la satisfacción laboral. Partiendo de las hipótesis que citan por un lado que “el nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, afecta su satisfacción laboral” y por el otro lado que, el nivel de estrés de los colaboradores de las plantas empacadoras de la costa sur, no afecta su satisfacción laboral” se tomó una muestra de 147 colaboradores del personal operativo, que permitió determinar los niveles de estrés y el nivel de satisfacción con su ambiente

laboral. Se realizó, además, una entrevista con la médica de la planta, para validar los cuadros de estrés que los colaboradores operativos están presentando. Los resultados obtenidos de la presente investigación son presentados a través de gráficas estadísticas con frecuencia absoluta de resultados. Se utilizó el índice de correlación de spearman para medir la relación existente entre los niveles de estrés y satisfacción laboral de los colaboradores. Entre las conclusiones expuestas en la tesis se encuentra entre las áreas que reflejan mayores niveles de estrés intermedio y estrés alto son las de producción y producto terminado, las que también son dentro de la cadena productiva las que tienen también, mayor nivel de criticidad. Según el análisis de la médica de planta, existen colaboradores que presentan síntomas clínicos, relacionados a estrés laboral. Entre las recomendaciones se encuentra, fomentar actividades que fortalezcan a los colaboradores tener un equilibrio entre su vida laboral, junto su vida personal

Bonfill (2016) en su tesis doctoral “estrés de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas: diseño y efectividad de un programa de intervención” para optar al grado de Doctora bajo la dirección del departamento de enfermería de la universidad Rovira i Virgili, “Una de las razones fundamentales que nos ha llevado a analizar el estrés de los estudiantes durante el prácticum es por la repercusión que el estrés tiene en la salud de la persona y la capacidad de interferencia en la toma de decisiones adecuadas. Según publicaciones recientes el índice más elevado de estrés lo experimentan los estudiantes del ámbito de la salud, los valores más elevados los presentan los estudiantes de enfermería. La metodología de la investigación se ha desarrollado en dos fases: una primera a la que hemos denominado “diagnóstica” donde hemos querido analizar el impacto de las prácticas clínicas sobre el nivel de estrés que experimentan los estudiantes de grado de enfermería de la Universitat Rovira i Virgili (URV). En la segunda fase, “intervención y efectividad” hemos diseñado, implementado y analizado la efectividad de un programa de intervención dirigido a minimizar el estrés en los estudiantes de grado de enfermería de la URV. Como conclusión se tiene valorar la efectividad de la intervención implementada se comparó el estrés previo y posterior a la intervención y también se comparó la disminución de estrés del curso con y sin llevar a cabo la intervención diseñada; los resultados muestran una disminución superior del estrés tras realizar la intervención” entre las recomendaciones a nivel individual explica

que Nivel individual, desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que le permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar experiencias de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de estas experiencias. Contemplar el empleo de la asertividad, el manejo eficaz del tiempo, olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños descansos durante el trabajo y marcarse objetivos reales.

Como determina Ospina (2016) en su tesis “síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo” para optar al título de Maestría en Psicología de la Universidad Católica de Colombia, El objetivo de la investigación fue identificar y comparar los síntomas y niveles de estrés característicos de la población estudiantil femenina y masculina en una institución de educación superior militar de Bogotá D.C. Y las estrategias de afrontamiento adoptadas por dicha población tanto en su formación militar como académica. El estudio que se llevó a cabo es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y comparativo. Los participantes fueron 261 estudiantes que estuvieron matriculados en dicha institución, 43 mujeres y 218 hombres con edades comprendidas entre los 18 y los 24 años, los instrumentos que utilizaron fue el cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión (Villalobos, 2010) y la Escala de estilos y estrategias de afrontamiento (Londoño, Pérez, & Murillo, 2009). Los resultados de la aplicación demuestran que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los dos sexos en las variables estudiadas y que tanto los niveles de estrés como las estrategias de afrontamiento a este son similares para ambos sexos en todas las carreras, más del 80% de los encuestados reportó que en sus dependencias contaban con programas para el manejo del estrés; el 46% de la muestra respondió positivamente ante la presencia de asesoría psicológica orientada al manejo del estrés, mientras que el 49% de la muestra acudió a consejos por parte de sus pares. Frente al impacto fisiológico del estrés en las personas que se desempeñan como oficiales de la Policía en la Florida, los autores mencionan que los principales efectos son: hipertensión arterial, migraña, lumbalgias, dolencias digestivas severas o crónicas, trastornos del sueño, ansiedad y depresión; de otro lado, como consecuencias sociales, una de las más relevantes es el impacto familiar representado en el divorcio. Finalmente, este estudio puede ser de gran utilidad para los directivos de la institución de educación superior

militar, pues la información encontrada constituye una retroalimentación importante para optimizar sus procesos formativos e identificar elementos que pueden mejorarse o mantenerse.

Como desarrolla Adames & Coello (2014). En su tesis “estrés laboral y satisfacción laboral en los gerentes del banco de Venezuela del área metropolitana de Caracas 2014”, para optar al título de Licenciado en relaciones industriales de la Universidad Católica Andrés Bello Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Ciencias Sociales. El objetivo del estudio es analizar como los factores psicosociales afectan a los gerentes de agencia de la banca comercial se encuentran en un entorno cada vez más competitivo motivo por el cual esta investigación surge para determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los gerentes del banco de Venezuela del área metropolitana de Caracas 2014. El tipo de investigación es de campo, el diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la población está conformada por 105 gerentes, por medio de la aplicación de un muestreo probabilístico aleatorio, la muestra está determinada por un total de 83 gerentes, de los cuales solo 70 respondieron los dos instrumentos para recolectar la información de las dos variables en estudio, para la variable estrés laboral se utilizó el cuestionario de Karasek y Theorell (1990) Modelo de demanda, control y apoyo social y para satisfacción laboral el cuestionario de SL-SPC de Palma (1999). Para el análisis de los datos se hizo una descripción de cada variable, luego se realizó un análisis correlacional de Pearson para medir la correlación entre ambas variables. Los resultados obtenidos una vez finalizada la investigación permitieron dar evidencia clara y precisa de que efectivamente existe una relación entre ambas variables, y a su vez ofrece información importante sobre las dimensiones de las mismas. A raíz de este estudio surgieron aportes relevantes que no se tenían presente en los gerentes del banco de Venezuela, por lo que servirán para que la institución financiera participante pueda dedicarse a lo que se refiere al estrés laboral y la satisfacción laboral de sus gerentes.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Sistema regulatorio financiero

SIF (2021) Superintendencia de bancos de Guatemala, C.A. “Las funciones de la SIF; Conforme la Ley de Supervisión Financiera, la Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce vigilancia e inspección de las entidades que establece la ley. En este apartado tendrá acceso a recursos educativos sobre las funciones de este órgano supervisor”.

2.1.1. Entidad financiera

Agrupación que tiene como objetivo ofrecer servicios en el sistema financiero por diferentes canales de ventas dentro del área de seguros, valores o banca a personas individuales o jurídicas para gestionar como intermediario fondos públicos y privados, concesión de créditos, captación y recuperación de diferentes carteras entre otros. La cual debe estar autorizada por la superintendencia de bancos de Guatemala C.A. para operar en el país.

2.2. Administración

Existen diversas teorías y conceptos de la administración en las diferentes ramas y aplicaciones desde lo básico que define a la administración como el aprovechamiento óptimo de los recursos hasta conceptos centrados en empresas como el expuesto por Torres (2014) “En efecto, la administración como cualquier otra área del conocimiento tiene su propio lenguaje y el administrador debe conocerlo y utilizarlo para comunicarse con otros colegas, o bien, que al estudiar la administración se pueda comprender de la misma manera el concepto, el principio, el modelo, el método o la teoría para optimizar las operaciones realizadas o las decisiones que se toman.” (p.5) se logra establecer que la administración es cambiante y se pueden resumir en los siguientes puntos como lo detalla Bueno & Ramos & Berrellaza (2018) indican que diversos autores tales como Chiavenato y Reyes coinciden en ellos:

- a. Se realiza en un organismo social
- b. Es un proceso
- c. Es planear, organizar, coordinar y controlar.
- d. Se realiza a través de las personas.
- e. Busca alcanzar los objetivos de una organización de una manera eficiente y eficaz.

Estos conceptos son adaptables, cambiantes y cada vez más especializados, ya que cada organización tiene sus propios desafíos, debido a que se centran en crear las condiciones adecuadas para la retención de la fuerza laboral.

2.3. Administración de Recursos Humanos

Dialogando específicamente de la administración de recursos humanos la satisfacción respecto a la salud y seguridad ocupacional es uno de los factores determinantes para la continuidad de los colaboradores dentro de las organizaciones, un enfoque latinoamericano es lo que indica Deloitte University Press (2016) “en medio de estos cambios, la función de recursos humanos está tomando un nuevo rol como administrador y diseñador de estos procesos asociados a la gente. La misión de líder de recursos humanos está dejando de ser la de un “director de talento” para convertirse en el “director de la experiencia de la gente”. A recursos humanos se le está pidiendo que simplifique sus procesos, ayude a los colaboradores a gestionar el flujo masivo de la información en el trabajo, y construya una cultura de colaboración, empoderamiento e innovación. Este es uno de los puntos clave de la importancia que tiene la salud y seguridad ocupacional donde cada vez adquiere la importancia debida dentro de las organizaciones y como su adecuada o inexistente implementación afecta directamente en los resultados que se esperan. Esta idea la refuerza Sotomayor (2016):

“Administración de Recursos Humanos es una función derivada de la administración general que en las organizaciones atiende profesionalmente lo relacionado al personal y su trabajo, observando para ello los aspectos legales, administrativos y éticos inherentes, comprendidos en las fases genéricas de planeación, ingreso, desarrollo y separación, así como su enfoque estratégico” (p. 30)

2.4. La Psicosociología como técnica en el ámbito de la prevención laboral

Como parte de la organización del trabajo que detallan los riesgos en el trabajo donde se visualizan las diferentes áreas de la empresa, por ejemplo la distinción de tareas, relaciones interpersonales entre otras variables como lo establece por Álvarez, Rivadeneira, Navarrete & Paredes (2019) “La Psicosociología Aplicada surge con las aportaciones tanto de la Psicología como de la Sociología, de su interrelación y de la necesidad de crear nuevos caminos para abordar el principio de elevar el nivel de salud y bienestar laboral, Los problemas de origen psicosocial no son tan evidentes, tan próximos ni tan prioritarios en la mayoría de los casos como los que derivan de condiciones físicas; no obstante, una característica especial de estos problemas es la frecuencia, la incidencia y el tiempo que se está expuesto a ellos (en la mayoría de los casos la jornada completa de trabajo), provocando consecuencias no sólo en la salud del trabajador sino también en aspectos relacionados con la producción, tales como la calidad, el rendimiento, la productividad, etc.” Aquí radica la interrelación entre la psicología aplicada y la aplicación de la salud y seguridad ocupacional como un subsistema de la administración de recursos humanos.

2.5. Salud y seguridad ocupacional

Como se evidencia, encaminando la gestión eficaz de recursos humanos es importante adentrarse al tema de salud y seguridad ocupacional como lo expone Álvarez (et al). (2019) donde entra en contexto con del tema.

“Tiene como finalidad conservar la salud de los trabajadores y contribuir a la creación de una cultura de prevención, mediante el diseño y ejecución de programas de Seguridad y Salud Laboral, alineados a la eliminación o reducción de los riesgos laborales para prevenir incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, y así cumplir con las normas legales vigentes” (p. 51)

Para orientar esos esfuerzos y homogenizar procesos la Organización Internacional para la Estandarización ISO por sus siglas, creo la norma ISO 45001, la primera norma internacional que establece los requisitos mínimos para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, para brindar a las empresas a nivel mundial

las herramientas adecuadas para promover a sus colaboradores ambientes de trabajo seguros tanto física como mentalmente.

A estos esfuerzos también se suma el gobierno, a través de diversas instituciones estatales como ente regulador, entre ellas el Ministerio de Trabajo y Prevención Social, Ministerio de Salud pública y asistencia social, Instituto Guatemalteco de seguridad Social y demás entidades relacionadas ya sea empresas públicas o privadas para garantizar la seguridad en el trabajo, prevención de enfermedades, ambientes saludables para los colaboradores y así evitar accidentes en el trabajo y cuidar la salud mental.

2.5.1. Salud ocupacional

Es la suma de acciones encaminadas a prevenir daños en la salud derivado de condiciones perjudiciales para el bienestar del colaborador en el entorno laboral, por medio de acciones preventivas y correctivas dentro de las organizaciones respecto a la salud y desarrollar el bienestar físico y mental, cabe resaltar que en Guatemala la salud mental no está regulada formalmente pero se puede desarrollar a través de entes regulatorios como la seguridad y salud ocupacional está regulada por el Acuerdo Gubernativo número 229-2014 la cual está fundamentada por el Acuerdo Gubernativo de la fecha 28 de diciembre 1957, que fue emitida para el reglamento general sobre higiene y salud en el trabajo, para regular sistemáticamente las condiciones en que ejecutan sus labores los colaboradores, para velar por el bienestar integral tanto del colaborador como el patrono.

Otro concepto de la salud ocupacional es el expuesto por Álvarez (et al). (2019)

“Es el conjunto de actividades dirigidas hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores. Se tienen además dentro de este grupo de actividades a actividades como diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de enfermedades ocupacionales, readaptación laboral y la atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades ocupacionales a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de vida” (p. 6)

De este acuerdo se desprende el decreto 90-97 del congreso de la república de Guatemala, que “Con base en los artículos 93, 94 y 95 de la Constitución de la República de Guatemala y con fundamento en los artículos 1, 2, 3 del acuerdo Gubernativo Numero 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional; 44 y 46 del Decreto 90-97 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Salud” (Gobierno de Guatemala, Vicepresidencia, 2020 p. 1) Según lo establece el decreto 90-97 en el ARTICULO 40.

“Salud mental. El Ministerio de Salud y las demás instituciones del Sector dentro de su ámbito de competencia, velarán por la promoción prevención, recuperación y rehabilitación de la salud mental, a nivel del individuo, la familia y la sociedad, a través de la red comunitaria e institucional, dentro del marco de atención primaria de salud y privilegiando los enfoques de atención ambulatoria.” (Código de Salud p. 8)

Entre las diversas promociones encaminadas para la prevención de la salud mental de los colaboradores existe el afrontamiento del estrés, que hoy por hoy la problemática actual derivado de la pandemia del COVID-19 instituciones como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en conjunto con la política preventiva de la seguridad Social en Guatemala, creo una guía para el “manejo del estrés y salud mental laboral, ante el paso de la pandemia del COVID-19” que recalca la importancia de esta problemática en los diferentes sectores del país.

2.6. Estrés

Según la Organización mundial del trabajo, en su publicación Estrés en el trabajo un reto colectivo establece que;

“El término “estrés” se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo todo desde sentirse enfermo por la mañana hasta el estado de ansiedad que lleva a la depresión. Entre ciertos grupos científicos el estrés tiene connotaciones tanto positivas como negativas. (...) El estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional” (OIT, 2016, p. 2)

Entonces podemos entender como estrés el mecanismo de reacción del cuerpo para adaptarse a las exigencias diarias de la vida cotidiana ya sean personales o laborales que la persona se siente amenazada otro concepto relacionado con el tema es el que expone (Gutiérrez, 2014). “la definición del estrés cómo el proceso o mecanismo general

por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla”.

Puede referirse al estrés como situaciones que no podemos controlar y afectan la experiencia habitual en diferentes ámbitos y dependiente de las circunstancias e individuos que la presentan desde el punto de vista de la Psicobiología del estrés se puede definir como:

El término estrés —del inglés stress, fatiga— se suele asociar a un estado patológico, sin embargo, el mismo alude a una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie. Cuando se generan respuestas eficaces y controladas por el sujeto que permiten una mejor adaptación se denomina *euestrés*. Tanto los estilos de vida actuales —privilegio de la inmediatez, del éxito y de los resultados sobre los procesos, reducción de horas de sueño, dificultades económicas, las exigencias laborales, los fenómenos de desintegración y fragmentación social—, como los acontecimientos significativamente negativos —como catástrofes, fallecimiento de un ser querido, ruptura de relaciones, desempleo, el anuncio de una enfermedad crónica, etcétera—, pueden generar respuestas del sujeto que impliquen una inadecuada adaptación. Cuando estas reacciones se prolongan en el tiempo se produce una sobrecarga en el organismo que puede desencadenar problemas en la salud, y esto se conoce como *disestrés*. (Leira 2011, p. 179)

Frecuentemente se asocia el estrés a situaciones negativas, como algo dañino al ser humano, pero en realidad el estrés es parte de la evolución constante del ser humano en la antigüedad, el cerebro preparaba al cuerpo para sobrevivir a para situaciones de vida o muerte, lo cual ayudo en gran medida a la evolución y supervivencia del ser humano, por tal motivo es frecuente que las persona que presentan estrés sientan la sensación huir o defenderse, conocido como reacción arcaica que es la versión temprana del estrés, en la vida actual las amenazas han cambiado ahora las personas enfrentan dificultades como encontrar equilibrio entre los diferentes aspectos de la vida.

El estrés se divide en **estrés bueno** que es el que mantiene alerta a las personas en periodos cortos, utilizado por el cerebro como un estímulo para alcanzar metas propuestas, así también el **estrés malo** que es cuando ese estrés es por tiempo prolongado y es cuando el cerebro no consigue afrontar adecuadamente la situación lo que causa daños en la salud derivado del desequilibrio emocional y en la vida diaria del individuo esta última afecta a una mayor cantidad de personas cada vez, derivado del entorno en que están sumergidos, esto una respuesta natural del organismo para mantener a alerta ante posibles amenazas, que básicamente son situaciones que el cerebro no procesa adecuadamente, lo cual deriva en consecuencias dañinas para la persona que la padece si no sabe afrontarla y esto puede afectar en los diversos ámbitos de la vida cotidiana tales como en situaciones personales, familiares, sociales y laborales, estos también pueden ser consecuencia de estresores. También conocido como eustrés cuando se habla del estrés bueno o distrés cuando se refiere del estrés malo como lo detalla Cruz (2018): “El concepto y por tanto para su uso, de una manera más negativa que positiva; esto a pesar de que el mismo Selye concibió los términos de distrés para el estrés negativo y eustrés para el positivo. Sin embargo, desde entonces y hasta la fecha, el estrés se ha tomado como algo destructivo para el organismo.”

2.6.1. Estrés laboral

En los últimos años el estrés laboral es sujeto de diversos estudios con el objetivo de evidenciar la problemática existente y creciente que conlleva el estrés como los efectos negativos que dañan en mayor medida a la población activa. Para la OIT.

“El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.” (OIT 2016, p.2)

Procedente de la competitividad del presente siglo y el desequilibrio entre las circunstancias sociales, políticas, monetarias y en el último año de tipo epidemiológico que ha creado el escenario propicio para que varias personas desarrollaran estrés

derivado del confinamiento ya que aunque se han liberado varios sectores económicos, las personas aún se están acoplando a la nueva realidad, a continuación se desarrollara lo relacionado con el estrés laboral y los estresores que inciden en esta situación.

2.6.2. Consecuencias del estrés laboral

Existen tres grupos de consecuencias del estrés laboral como las consecuencias **físicas** que son las más evidentes, pero a menudo no relacionadas con el estrés, **psicológicas** que son los primeros indicios y las organizacionales, que son las consecuencias para la organización.

Consecuencias físicas

Reacción psicofisiológica conlleva a un abuso funcional que desencadenan en enfermedades crónicas o las personas desarrollan una predisposición a sufrirlas, la cuales pueden ser: Gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos como la diabetes, dermatológicos, entre otros.

Consecuencias Psicológicas

Algunas consecuencias psicológicas del estrés derivado de las demandas laborales y el inadecuado afrontamiento que causan una alteración en la función del sistema nervioso crean el escenario propicio para las consecuencias psicológicas como que produce alteraciones en las conductas a continuación algunas de ellas:

Angustia

Derivado del exceso de trabajo, presiones por tiempos de entrega y la incapacidad de cumplirlos, lo cual desencadena en síntomas como lo establece el Dr. José Farhat (2014) en el artículo 13 síntomas de las crisis de angustia a continuación algunas de ella; sudoración excesiva, opresión o malestar torácico, náuseas o dolencias estomacales entre otros.

Ansiedad

Es una problemática creciente, que se asocia a la preocupación excesiva que es parte del trastorno de ansiedad, como respuesta a la vida laboral y sus exigencias y afecta en

la concentración para realizar las labores diarias, es uno de los signos de alerta ya que la ansiedad es poco razonable y su intensidad ya no es acorde a la situación.

Por ejemplo, se pueden citar otras consecuencias psicológicas del estrés laboral como establece Del Hoyo (2004) en el documento divulgatorio estrés laboral como:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol. tabaco ...

2.6.3. Consecuencias del estrés laboral para las organizaciones

Parte del análisis del estrés laboral es identificar las diversas dolencias y enfermedades que puede sufrir el colaborador, que de no ser atendidos pueden generar daños que afecten a los colaboradores y por ende a las organizaciones, Como explica la guía para el manejo del estrés y la salud mental laboral ante el paso de la pandemia del COVID-19 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y algunas de ellas descritas por la organización mundial para la salud son las siguientes:

Aumento del ausentismo

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, entre el 50% y el 60% del ausentismo laboral se debe a consecuencias psicológicas del estrés. La entidad considera este como uno de los mayores problemas en el trabajo y cifra su costo económico en muchos miles de millones al año. La mayor parte de este importe se deriva de las bajas laborales.

Aumento de la rotación del personal

El estrés laboral es una de las principales razones de rotación en las empresas. Hasta 1 de cada 5 trabajadores quiere cambiar de trabajo porque se siente estresado.

Deterioro del rendimiento y la productividad

Esto afecta a todos los niveles. No obstante, en general sufren más estrés las personas que se encuentran en los primeros rangos de las organizaciones, entre los primeros 5 a 10 años. También quienes, ya más avanzados en su carrera profesional, se enfrentan a nuevos retos y desafíos.

Incremento de los accidentes laborales

El estrés laboral puede hacernos tomar decisiones poco razonables, precipitadas y actos inseguros, especialmente en aquellos puestos en los que se trabaja con maquinaria o similares, lo cual incrementa el riesgo de accidentes laborales.

Menor dedicación y compromiso laboral

El trabajador no se siente a gusto dentro de la empresa, lo puede acabar afectando al clima laboral y al resto de trabajadores; adicionalmente a la baja productividad que presenta. (...)

Problemas legales debido a demandas presentadas

Las cuales pueden ser acciones tomadas por parte de los trabajadores. Sobre todo, cuando la situación estresante la genera alguna ilegalidad relacionada, por ejemplo, por el incumplimiento de los horarios legales de trabajo. (IGSS 2020, p. 8)

2.7. Estresores laborales

Se denomina estresores a los factores externos que causan el estrés, los cuales están relacionados con el trabajo directa o indirectamente causando riesgos psicosociales en el entorno profesional, derivando en enfermedades físicas y mentales. Algunas situaciones tienen mayor probabilidad de afectar como estresores, por ejemplo, existen estresores físicos y mentales y se clasifican en tres tipos de estresores, como lo detalla Del Hoyo (2004):

Estresores del ambiente físico

- Iluminación
- El ruido
- Temperatura
- Ambientes combinados.

Estresores relacionados al contenido de la tarea

- Carga mental
- Control sobre la tarea

Están relacionados con la teoría y test de Karasek los cuales se ampliarán posteriormente.

Estresores relacionados a la organización

- Conflicto o ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional. (p. 33)

A continuación, se ampliará el tema **de estresores relacionados con la tarea** que están ligados con el tipo de colaborador que las desarrolla o sufre, ya que para algunos colaboradores las cargas de trabajo altas pueden ser fuertes estresores y para otras pueden ser motivantes eso depende de las metas establecidas y la capacidad de cada persona, el éxito de estas variables radica en el equilibrio entre ambas.

2.7.1. Carga de trabajo mental

Se refiere a la capacidad mental, compromiso cognoscitivo y movilización de energía determinados por la cantidad de información y las características del individuo como formación, experiencia etc. que afectan la manera como llevara a cabo las tareas designadas como parte del procesamiento de la información que conlleva diversos procesos cognoscitivos como lo desglosa Del Hoyo (2004) por ejemplo:

- La toma de información del exterior (percepción)
- El análisis de la información: los razonamientos en cualquiera de sus formas.
- La memorización: almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas.
- El aprendizaje de sus procesos y variaciones.

La sobrestimación o sobrecarga es cuando las exigencias laborales sobrepasan al colaborador, por ejemplo las sobrecargas cuantitativas es cuando deben realizar muchas tareas en periodos cortos de tiempo debido a la carga de trabajo, grado de especialización requerido y estandarización de procesos y cantidad de tiempo de atención sostenida que esto conlleva que posteriormente desarrolla fatiga mental, que en ocasiones los colaboradores que la presentan suelen padecer de ansiedad y la satisfacción laboral disminuye.

La sobre carga cuantitativa aparece cuando el colaborador no tiene las competencias requeridas para las tareas designadas y las demandas intelectuales y mentales, no es la cantidad de trabajo si no la complejidad del mismo, lo ideal es encontrar un equilibrio entre un buen rendimiento respetando la integridad mental del colaborador.

2.7.2. Control sobre la tarea

Se refiere al control que tiene el colaborador sobre las tareas designadas ligado directamente con el nivel de autonomía del puesto, como este puede establecer el método de trabajo, planificar el orden el que y como llevara a cabo sus actividades diarias que conlleva el mismo grado de responsabilidad sobre las mismas lo que conlleva que este consiente del control que tiene sobre sí mismo en el trabajo y está íntimamente relacionado con la satisfacción laboral.

2.8. Factores psicosociales

Se relacionan con las características de los colaboradores, si las demandas y clima o medio ambiente laboral superan sus capacidades que pueden conllevar reacciones psicofisiológicas como fatiga, irritabilidad, trastornos de sueño entre otros. Que son derivado de episodios paulatinos del estrés, que son la señal de alarma para evaluar aspectos organizacionales y cargas laborales tanto cuantitativa como cualitativamente. Así lo desarrollo Barba et al. 2014);

“Afectan la psiquis en sus aspectos emocionales, intelectuales y sociales. Se da la interacción de factores organizativos (duración, horarios, ritmo de trabajo y lugar donde se desarrolla la tarea), del contenido de la tarea (cantidad y calidad de información que se recibe y procesa que puede llevar a sobrecarga, por excesivas exigencias o subcarga de trabajo, por tareas monótonas y repetitivas), del clima laboral (estilo de mando, relaciones interpersonales, posibilidades de ascenso). También pueden darse situaciones de mobbing (hostigamiento en el trabajo por una o varias personas que ejercen presión psicológica extrema, continuada y sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo). Acoso sexual y violencia laboral.” (p. 28)

Los estresores pueden ser similares para los colaboradores de una organización, pero como afectan a cada uno de ellos, deriva de las percepciones que tengan de las situaciones del entorno laboral, afectando rasgos psicológicos y sociales, así lo enfatiza Floría en los factores psicosociales:

“Cuando los factores psicosociales de la organización no son adecuados y, como consecuencia, pueden provocar respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o estresores. Por tanto, podemos afirmar que se trata de factores de la organización que pueden representar riesgo de afectar negativamente a la salud” (Floría, 2013 p. 39)

Como se ha expuesto anteriormente el estrés es la respuesta instintiva hacia los factores internos psicológicos o externos que son los ambientales, existen diversos factores psicosociales incluso la misma interacción puede afectar en gran manera a una persona y puede pasar desapercibido para otra, dependiendo del clima organizacional, funciones laborales etc. allí radica la complejidad de este tema, una de las teorías del estrés laboral

que se enfocan en los factores psicosociales es la teoría de Robert Karasek que estudia el estrés desde el enfoque cuantitativo.

2.8.1. Modelo demanda-control de Karasek y Theorell

El modelo de Karasek (1990) se formuló en función del balance entre las demandas psicológicas laborales y el control que el colaborador tiene sobre ellas, lo cual expone Pedro Mateo Floría en su libro Control del estrés laboral y lo desarrollo de la siguiente manera.

Las demandas psicológicas del trabajo: son las exigencias que éste supone para el trabajador, entre las que cabe señalar: la rapidez exigida en la realización del trabajo, la gran cantidad de trabajo, el nivel requerido de atención o el tiempo insuficiente para el desarrollo de la tarea.

El control: se refiere a los recursos que la organización pone a disposición del trabajador para realizar la tarea. Entre estos encontramos el control sobre la propia tarea, la participación en la toma de decisiones o la posibilidad de desarrollo de sus propias habilidades. (Floría 2013, p. 41 y 42)

El autor señala que este modelo se ve afectado más por el control sobre las altas demandas que las demandas laborales como tal por lo que el control es el factor determinante, ambas dimensiones se dividen en dos niveles alto y bajo y al combinar y las posibles combinaciones de niveles de estos factores se traduce a cuatro grupos de trabajo.

Trabajos pasivos: corresponden a trabajos con bajas demandas y con baja capacidad de control. Se trata de trabajos poco atractivos por falta de motivación y la pérdida progresiva de las capacidades previamente adquiridas. Es un grupo de trabajos problemático, aunque no es el peor de los cuatro.

Trabajos activos: corresponden a trabajos con altas demandas, pero con una capacidad de control también alta. La persona puede hacer frente a las demandas de forma que éstas constituyen un desafío. Estaríamos en el caso de estrés positivo. Esta situación conlleva una mayor motivación y posibilidades de desarrollo personal.

Trabajos con baja tensión: corresponden a trabajos con demandas bajas, en el que el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control. Podríamos decir que se trata de un trabajo relajado.

Trabajos con alta tensión: corresponden a trabajos con altas demandas y una baja capacidad de control. Si las demandas son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no tiene capacidad para influir en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, experimentará un estrés que puede dar lugar a un mayor riesgo de enfermedad o incluso muerte.

El modelo tiene una doble función ya que establece que así ciertas combinaciones de los factores antes mencionados pueden llegar a ser perjudiciales para la salud y desencadenar enfermedades como el estrés, también la combinación adecuada puede ser beneficioso para el crecimiento personal.

Hipótesis de la tensión del trabajo: predice que las reacciones de tensión psicológica más negativas (ansiedad, depresión y enfermedad) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son altas y en cambio es escasa la capacidad de toma de decisiones por parte del trabajador. En el cuadro puede representarse por la diagonal que va desde la baja tensión hacia el alta, de forma que el riesgo se va incrementando a medida que aumentan la demanda y disminuye el control.

Hipótesis de aprendizaje activo: cuando el control sobre el trabajo es elevado, aunque también sean elevadas las demandas psicológicas, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento personal, lo que suele denominarse: aprendizaje activo. Además, para el trabajo activo predice únicamente una tensión psicológica media, pues, gran parte de la energía que provocan los estresores del trabajo se transforma en acción directa para resolver los problemas, de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos. En el cuadro puede representarse por la diagonal que va desde el trabajo pasivo hacia el activo, de forma que a medida que aumentan las demandas y el control, se va incrementando el aprendizaje activo. (Floría 2013, p. 42 y 43)

2.8.2. Modelo demanda-control-apoyo social de Johnson y Hall

En esta nueva teoría Johnson y Hall (1988) agregaron la variante apoyo social y se obtuvo la siguiente ecuación demanda - control - apoyo social, este último como agente modulador, según cita Chiang.

“Por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, y por el otro modifica el efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (a la que los autores denominan iso-strain, frecuente en trabajos en condiciones de aislamiento social) y podría moderarse en situación de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo (por ejemplo, en el trabajo en equipo). El apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, o sea, hasta qué punto se puede contar con compañeros y superiores que ayuden para sacar el trabajo adelante. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.” (Chiang. et al. 2013, p. 114)

2.8.3. Afrontamiento del estrés laboral

Se refiere a la serie de acciones que el individuo realiza para mitigar los efectos negativos del estrés laboral, en situaciones donde se siente amenazado muestra síntomas de ansiedad entre otros cuando son conscientes de los estresores, estas y sus acciones son confortativas, mientras otro grupo de individuos se niega a afrontar la problemática, Floría se centró en la variable individual del afrontamiento.

Que muestra que el primer variable género refiriéndose a que las mujeres tienen más predisposición hacia el estrés, derivado de las responsabilidades después de la jornada laboral, mientras que la **edad** no es significativa para el estrés, pero si muestra sus particularidades en cada etapa y la tercera variable que es el **apoyo social** que se detalla a continuación.

2.8.3.1. Tipos de apoyo social

Los tipos de apoyo que se detallan a continuación están relacionados con el apoyo social en las tareas laborales y su ejecución esto impacta en los resultados.

Apoyo emocional: es el tipo de apoyo más importante. Comprende aspectos como el afecto, la estima, la confianza, el interés, etc. Cuando una persona considera que otra le ofrece apoyo, se está refiriendo al apoyo emocional.

Apoyo instrumental: se ofrece un apoyo de este tipo cuando se ayuda a alguien a hacer su tarea. Un apoyo puramente instrumental puede no ser siempre positivo, si la persona lo interpreta como que no tiene suficiente capacidad para resolver sus situaciones problemáticas por sí sola. Para compensar esta posibilidad, debería ir acompañado por el apoyo emocional.

Apoyo informativo: se facilita información, sugerencia u orientaciones para que la persona pueda utilizarlas para hacer frente por sí misma a las situaciones problemáticas que se le presentan.

Apoyo evaluativo: se facilita información tendente a que la persona pueda hacer una autoevaluación y una comparación social. (Florían, 2013, p. 123)

2.8.3.2. Personas que pueden ofrecer apoyo social

Las personas que pueden ofrecer el apoyo social son los jefes y compañeros de trabajo, como lo detalla el cuestionario de Karasek que mide estas variables en el apoyo social, como parte de la teoría esfuerzo-demanda-apoyo social. Este no depende solo de las personas que brindan el apoyo si no de la percepción de quien lo recibe, así como las variables del entorno laboral

2.9. Tipos de intervención sobre los riesgos psicosociales

Dividido en tres tipos de intervención que se dividen según el carácter y sobre quien actúan; la intervención primaria es la que actúa sobre la organización y es de carácter preventivo, la intervención secundaria actual sobre el individuo y es de carácter preventivo y la intervención terciaria que actúa sobre el individuo y es de carácter reparador.

2.9.1. Intervención primaria

Según establece Edwards & Cooper, 1990 que inicia intervención primaria, centrada en las acciones de la organización debe efectuar para propiciar los cambios preventivos necesarios para prevenir los riesgos psicosociales como lo afirma Cartwright (1999) “ajuste entre las necesidades, demandas y recursos del individuo y su entorno. Por tanto, un aspecto importante, aunque menos tomado en consideración de las intervenciones de estrés, hace referencia a la necesidad para las organizaciones de adaptar o cambiar el ambiente para conseguir un mejor ajuste de la persona” (p. 202) acciones que pueden ser una realidad cuando hay un comité de salud y seguridad ocupacional designado a la implementación de políticas internas de la organización y externas regulatorias.

2.9.2. Intervención secundaria

Intervención en la que se centra el presente informe ya que es de carácter individual y prevenido, este se centra en la percepción que tienen los empleados sobre los estresores laborales a los que están expuestos y cómo perciben el entorno laboral, hay factores que vulneran a los colaboradores más que otros. Así lo establece Cooper que define la intervención secundaria como:

Plantea que las organizaciones deben implementar la prevención y el manejo del estrés en sus colaboradores mediante la administración del estrés laboral, la cual se elige como parte de la estrategia organizacional, consiste en la aplicación de un conjunto de estrategias, técnicas y actividades de diferentes especialidades a cabo de incentivar, evaluar y controlar los riesgos o efectos negativos del estrés para el personal de la organización. Cooper (2000)

En el entorno de esta teoría en los últimos años se ha agregado técnicas de afrontamiento del estrés para cada individuo para la prevención de riesgos en la salud física y mental. Así, con la meta de prevenir el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. Habitualmente se trata de una intervención a nivel individual y grupal considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo (Sutherland & Cooper 2000). Medidas que se toman en pro del bienestar y reducción de riesgos en la salud de los colaboradores.

2.9.3. Intervención terciaria

Tipo de intervención de carácter reparador como se conoce rehabilitación y que actúa sobre el individuo para mitigar las consecuencias que presentaron por causa del estrés, por medio de asesoramiento profesional de psicología y medicina necesario para apoyar el mejoramiento de la salud mental, para la reincorporación exitosa a sus labores. Una amplia revisión del asesoramiento en el lugar de trabajo (Highley & Cooper, 1996) “ha mostrado que aproximadamente una cuarta parte de los problemas presentados se refieren a relaciones externas al trabajo, estos servicios son probablemente más efectivos para ayudar y asistir a los empleados a afrontar el estrés asociado con eventos difíciles de su vida que pueden repercutir sobre el ambiente de trabajo.”

La aplicación en conjunto de dos o tres tipos de intervención, la aplicación de una apoyo a al éxito de la próxima, por ejemplo, primaria que implica que la organización realice los cambios necesarios en pro del bienestar dentro de sus políticas, procesos etc. Apoya en gran medida a la disminución del estrés e influye en el éxito de la intervención secundaria y de ser necesario la terciaria.

Esto lo acerera Lamontagne et al. (2007) “la intervención primaria por lo general es más efectiva que la secundaria, y ésta lo es a su vez más que la terciaria”. Todos estos esfuerzos se realizan para alcanzar un entorno laboral saludable, donde todas estas intervenciones ayudan a la crear ambientes sostenibles y que mejore la salud física y mental.

Sedentarismo

Como establece la página del ministerio de Sanidad (2020) “Actividades que realizan las personas sentadas o reclinadas, mientras están despiertas, y que utilizan muy poca energía. Los periodos sedentarios son aquellos periodos de tiempo en los que se llevan a cabo estas actividades que consumen muy poca energía, como, por ejemplo, estar sentados durante los desplazamientos, en el trabajo o la escuela, en el ambiente doméstico y durante el tiempo de ocio.”

Empleado/a administrativo

Los colaboradores administrativos tienen un perfil que conlleva sedentarismo esto se puede afirmar según la clasificación de los factores de riesgos expuesto por Barba, Fernández, Morales & Rodríguez (2014)

“Los trabajadores que operan con computadoras en el ámbito de oficinas pueden estar expuestos a riesgos derivados de las posturas que adopten frente a la PC y del mobiliario que tengan. El riesgo eléctrico suele estar presente, según las condiciones de las instalaciones. Con respecto a los aspectos psicosociales, se evaluarán en relación al horario de trabajo, monotonía o no de las tareas, estilos de jefatura, posibilidades de participación y ascenso en su carrera laboral, así como las relaciones interpersonales” (p. 25)

2.10. Entorno laboral saludable

Es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a indicadores de salud y bienestar, relacionados al ambiente físico, medio psicosocial y cultural. Secretaria de Salud (2016)

2.10.1. Recolección de datos

Está relacionado con recopilar datos de fuente primaria para visualizar, medir e interpretar la información recadaba para la toma de decisiones en este caso la solución del planteamiento del problema del presente informe.

2.10.2. Técnica de recolección de datos

Conocido como el cuestionario Karasek para evaluar el estrés laboral, del modelo demanda-control-apoyo social, este se divide en 29 ítems cerrados, donde el encuestado puede elegir una de las cuatro opciones; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo. Donde se evalúan cuatro dimensiones, la primera dimensión evalúa la demanda laboral en los ítems del 1 al 9, la segunda el control en los ítems del 10 al 18, la tercera el apoyo social en los ítems del 19 al 23 y por último la evaluación de los compañeros en los ítems del 24 al 29.

2.10.3. Planificación de las actividades para la intervención

Planificación que se realizará mediante la interpretación de los datos recolectados mediante el test de Karasek, con base a la información recolectada se estableció la planificación agrupando los resultados que incidieron en mayor proporción para plantear las técnicas de afrontamiento del estrés laboral adecuadas.

3. METODOLOGÍA

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas han sufrido cambios significativos en sus estructuras, operaciones y mercados entre otros derivado de la pandemia COVID-19 Según el Ministerio de Educación (2021) “en que la humanidad se encuentra afectada, tanto en su salud física como mental, no solo por el contagio de la enfermedad, sino por el largo período de confinamiento, la incertidumbre que produce no saber cuándo finalizará, como también por las posibles pérdidas humanas, económicas, laborales y los cambios que se darán en la cultura y la forma de relación social, por lo que se puede producir ansiedad, depresión y estrés, o bien puede ser un detonante a otras enfermedades mentales.”

Se ha visto afectado el factor económico en todas las escalas, algunas empresas han tenido que cerrar operaciones, variar de rubro o acomodarse a el mercado actual, esto conlleva a nuevas formas de trabajo para cuidar la salud haciendo uso del teletrabajo, los cambios mencionados han repercutido en la percepción de los colaboradores respecto a las empresas en que laboran, ya sea positiva o negativamente, en algunos casos aun teniendo estabilidad dentro de la empresa.

Para la entidad financiera sujeta de estudio es primordial velar por el bienestar de sus colaboradores, tomando en cuenta la problemática derivada del COVID-19 anteriormente expuesta, se requirió tomar las medidas necesarias mediante protocolos de afrontamiento del estrés como medida de prevención para el cuidado del bienestar mental, así garantizar el desarrollo óptimo de las funciones asignadas al personal administrativo del departamento de cobros, los cuales presentan la siguiente problemática, se logró identificar que a diferencia de los colaboradores del área operativa, no cuentan con un segundo descanso de 15 minutos en horario vespertino, que en los últimos meses con frecuencia solicitan permisos para revisión médica por parte del médico de planta.

En adelante se detallan datos médicos de los pacientes que ha atendido el Médico de planta, más del 20% de los pacientes son de la gerencia de cobros, respecto al estado nutricional el 45% tiene un estado nutricional normal, el 26% tiene sobrepeso el otro 26% se encuentra con obesidad tipo I, y el 2% con obesidad tipo II, teniendo las mujeres una

mayor incidencia. En lo referente a enfermedades denominadas morbilidades los mayores índices los presentan las enfermedades respiratorias con el 31.5%, gastrointestinales con el 26%, de la piel con el 6% entre otras enfermedades con menores índices, esto conlleva disminución en la productividad debido a las ausencias por enfermedad donde surgen errores por la disminución de tiempo para analizar la carga de trabajo, pierden asistencia en capacitaciones vitales para el seguimiento de casos a su cargo.

El proceso de cobranza dentro del área de cobros se desarrolla de la siguiente forma, gestores de cobranza: realizan su labor diaria y mediante sistemas internos, encolan cargas de trabajo al área administrativa encargada de generar reporte, analizan la carga de trabajo asignada y aplican los requerimientos que proceden, según políticas internas establecidas para cada proceso, en los últimos meses dichas cargas han tenido un aumento por lo cual desean saber cómo apoyar a sus colaboradores.

Por consiguiente, es requerido verificar si está asociados con los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que si la problemática no es atendida puede desencadenar en la implementación de una intervención terciaria de carácter reparador que conllevaría estrategias para minimizar los efectos negativos del estrés como un proceso de reincorporación al trabajo así también un proceso de rehabilitación que conlleva una fuerte inversión para las organizaciones, motivo por el cual es de vital importancia implementar la intervención primaria y secundaria acorde a los hallazgos que se identificaron mediante la recolección de datos, por lo cual se planteó la siguiente incógnita.

¿Qué factores psicosociales que generan el estrés están ligados a los diagnósticos promocionados por el Médico de plata?

Para el área de recursos humanos es crucial la respuesta de esta incógnita ya que es fundamental para la propuesta de protocolos de afrontamiento para la prevención de los efectos negativos para el estrés de los colaboradores presenciales o colaboradores que están en teletrabajo, este programa se pretende incorporar como parte de la implementación del seguridad ocupacional de la entidad, ya existe actualmente protocolos de seguridad física y este programa de salud ocupacional entra como

implementación de protocolos de seguridad de la salud mental, actualmente la institución cuenta con una plataforma de aprendizaje virtual así como plataforma de comunicación interna que permitirá divulgar la propuesta.

3.1.1. Delimitación del problema

Unidad de análisis

La unidad de análisis es el área administrativa del departamento de cobros una entidad financiera que se dedica a ofrecer productos y servicios financieros la cual cuenta con agencias y afiliados en todo el país.

Delimitación geográfica

El estudio se enfoca en las oficinas centrales la entidad financiera, las cuales se encuentra ubicada en la ciudad de Guatemala, del departamento de Guatemala.

Delimitación temporal

Con el objetivo de establecer los riesgos psicosociales que inciden en el estrés, se analizaron los resultados obtenidos durante el año 2021, para propuesta del programa durante el 2021.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo general

Proponer un programa de salud ocupacional enfocado en prevenir los efectos negativos del estrés, acorde a las necesidades de los colaboradores sujetos de estudio del área administrativa del departamento de cobros de una entidad financiera.

3.2.2. Objetivos específicos

- Analizar los factores psicosociales que generan el estrés en los colaboradores sujeto de estudio a través del test de Karasek.
- Identificar las medidas organizativas y técnicas de prevención para el afrontamiento del estrés a abordar para desarrollar las herramientas necesarias para la implementación de protocolos preventivos de la salud mental.

- Proponer un programa de salud ocupacional que brinde al colaborador en modalidad de teletrabajo y presenciales herramientas necesarias para la prevención de los efectos negativos estrés.

3.3. Método, técnicas e instrumentos

3.3.1. Métodos de investigación

El presente informe de trabajo profesional de graduación tiene como objetivo diseñar un programa de salud ocupacional enfocado en brindar los protocolos de afrontamiento necesarios para prevenir los efectos secundarios en estrés, motivo por el cual se analizó la información recaba mediante el test de Karasek a los 32 sujetos de estudio y representante recursos humanos en el departamento de cobros para complementar dicha información, el muestreo utilizado debido a la solicitud de la entidad sujeta de estudio, así como accesibilidad y disposición de los sujetos de estudio para el método de recolección, fue por conveniencia no probabilístico, no aleatorio.

Se centró en las necesidades identificadas en los colaboradores administrativo para abordar y desarrollar las herramientas necesarias que se incluyeron en el programa propuesto. Por último, se propuso un programa de salud ocupacional para la prevención mediante protocolos de afrontamiento del estrés a fin de prevenir los efectos negativos, por lo cual el presente informe se realizó con un enfoque descriptivo y practico.

3.3.2. Técnicas de investigación

Revisión documental de los registros del médico de planta, para fundamentar el planteamiento del problema del presente informe.

Entrevista estructurada realizada vía telefónica al representante de recursos humanos en el departamento de cobros, con el fin de recabar la información sobre el estrés dentro de la entidad.

Cuestionario Karasek, el cual se realizó a los colaboradores administrativos sujetos de estudio y se utilizó como herramienta de cuestionario plataforma Google Form también se analizaron los resultados de las encuestas para desarrollar la propuesta por lo cual el enfoque es cuantitativo.

La técnica de análisis estadístico utilizado para los datos recabados fue la estadística descriptiva.

3.3.3. Instrumentos de la investigación

Población

La población no es representativa del total de colaboradores del departamento de cobros que son en total 220 colaboradores; se enfocó en el estudio específicamente en los colaboradores administrativos de la gerencia, siendo un total de 32 personas encuestadas de las cuales 19 son mujeres y 13 hombres; los rangos de edad se encuentran entre los 22 a los 47 años de edad, 6 personas trabajan por medio de teletrabajo y 26 de manera presencial. Para completar la información se entrevistó al representante de recursos humanos en el departamento de cobros.

Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes

Cuestionario Karasek

Objetivo: Reconocer los riesgos psicosociales del estrés laboral que afectan a los colaboradores administrativos del departamento de cobros de la entidad sujeto de estudio.

Escala y estructura del cuestionario:

Cuestionario estructurado para la medición del estrés laboral basado en la teoría demanda-control- apoyo social, con 29 ítems de respuesta cerrada donde el evaluado puede elegir una X entre las cuatro posibles variables: (**Anexo 2**)

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

Guía de entrevista al representante de Recursos Humanos en el departamento de cobros

Seguidamente se presenta la guía de entrevista utilizada para recabar información con el representante de recursos humanos, teniendo preguntas estructuradas con preguntas abiertas, con el fin de recabar información para complementar los datos recabados.

4. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis e interpretación con base a la estadística descriptiva de los resultados obtenidos mediante los instrumentos establecidos como el test para determinar las características y factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de la muestra por conveniencia que se realizaron en la entidad financiera sujeta de estudio adicional la información de la entrevista realizada al representante de recursos humanos en el departamento de cobros, con el fin de establecer el diagnóstico y proponer un programa de salud ocupacional enfocado en estrés adecuado.

4.1. Presentación y análisis de resultados

Los colaboradores que se encuentran en ambas modalidades tanto presencial como en teletrabajo se tomaron como una muestra total, debido a que el teletrabajo es una medida que puede variar, se tomó en cuenta en el título del informe a modo de aclarar que todos los colaboradores eran parte de este estudio.

A continuación, se detallan las características de los colaboradores administrativos, así como se especifica el número de colaboradores en las tablas y gráficas siguientes.

Tabla No. 1

Genero

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	19	59%
Masculino	13	41%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Análisis

Tabla No. 1. Genero. Se observa que un 41% de colaboradores son hombres, y el 59% con una frecuencia de 19 son mujeres, por lo que se puede mencionar que el perfil administrativo era mayoritariamente femenino, pero en los últimos tiempos se han incorporado más hombres a estos puestos de trabajo. Según las respuestas del test de Karasek son la que se establece que el género de los colaboradores no es determinante para el estrés, ya que, aunque entre dimensiones algunas preguntas tales como ítem 25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí, muestra que de las

personas que están de acuerdo con esa pregunta son 6% de los hombres y 13% de las mujeres, mientras en el ítem 12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva. 22% son mujeres y 16% son hombre esto es proporcional al porcentaje que representa cada género por lo que se concluye que el género no determina el estrés en el presente informe. Se confirma lo expuesto por Ospina (2016) “Los resultados de la aplicación demuestran que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los dos sexos en las variables estudiadas y que tanto los niveles de estrés como las estrategias de afrontamiento a este son similares para ambos sexos”.

Tabla No. 2
Rango de edades

Edad en años	Cantidad	Porcentaje
21--25	5	16%
26—30	12	38%
31—35	7	22%
36—40	5	16%
41—45	2	6%
Mayor a 45	1	3%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Análisis

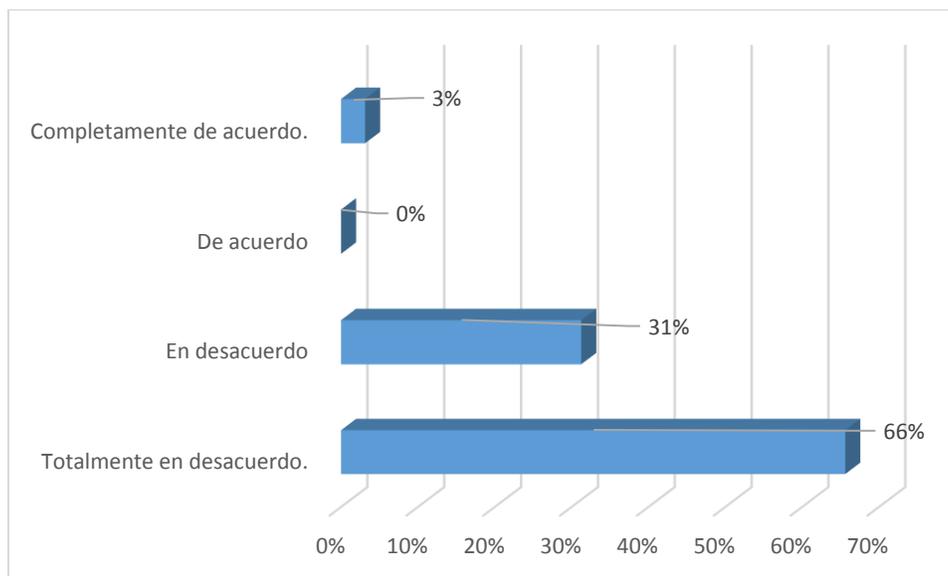
Tabla No. 2. Rango de edades. En la siguiente tabla se observa que de los colaboradores encuestados tienen un 16% que representan al rango de edad entre 21 a 25 años, con un porcentaje del 38% el cual se encuentran entre el rango más alto de edad de 26 a 30 años, el 22% se encuentra entre las edades de 31 a 35 años, el otro 16% de los colaboradores se encuentran entre las edades de 36 a 40 años, se tiene un porcentaje de 6% los cuales están comprendidos entre las edades de 41 a 45 años y finalmente con un 3% se encuentran los colaboradores de 45 años o más, el rango de edad que presentaba mayores respuestas respecto a los factores en estrés fue el rango entre 26 a 40 años, que es el grupo más grande de los encuestados por lo que se concluyó que no hay diferencias significativas entre las edades con respecto a las respuestas de los diferentes ítems de la encuesta ya que son dispersas entre todos los rangos de edad, por lo que se determina que para el grupo sujeto de estudio la edad no determina el nivel de estrés sobre los factores psicosociales.

Test para evaluación del estrés laboral:

En adelante se detalla los resultados recabados mediante el test de Karasek basado en el modelo demanda-control y apoyo social de Johnson & Hall, para aproximar el presente informe a los riesgos psicosociales de los colaboradores administrativos del área de cobros, cuando se habló de colaboradores o personas se refiere espáticamente a los encuestados.

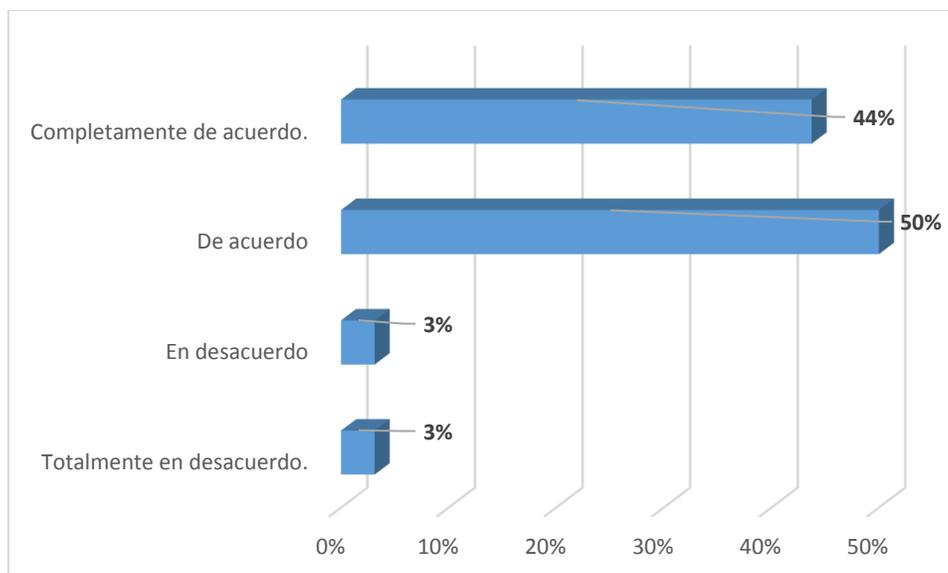
Dimensión control

En las siguientes figuras se detallará los resultados del test para evaluar los riesgos psicosociales de la dimensión control del cuestionario de Karasek, siendo la primera dimensión desarrollada el control que los colaboradores tienen sobre su trabajo.



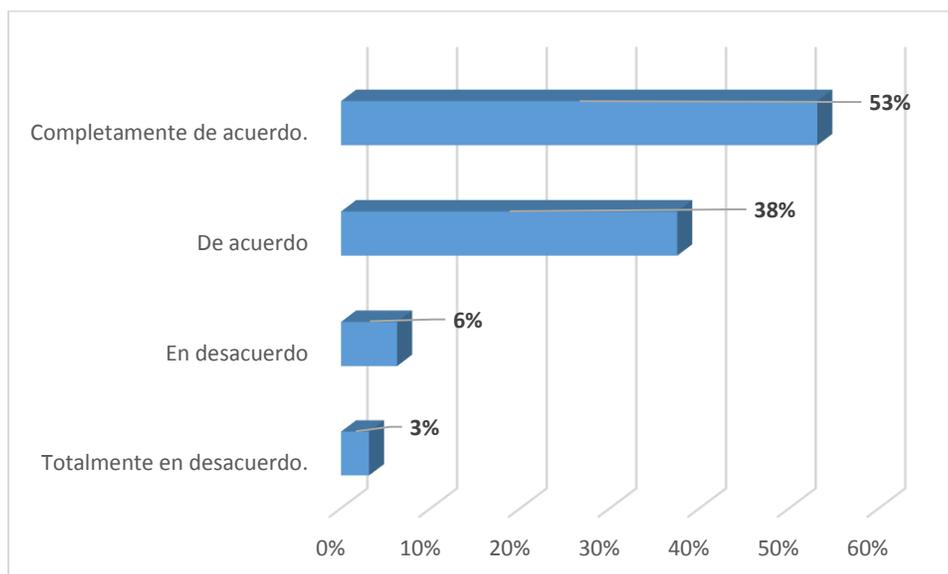
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas. Según la información recopilada se comprobó que el 66% opinan que están totalmente en desacuerdo, el 31% indica que está en desacuerdo, totalmente de acuerdo representando el 3% nadie respondió con la opción de acuerdo, por lo que se confirma que el 97% de los encuestados consideran que no deben aprender cosas nuevas para desarrollar sus labores.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

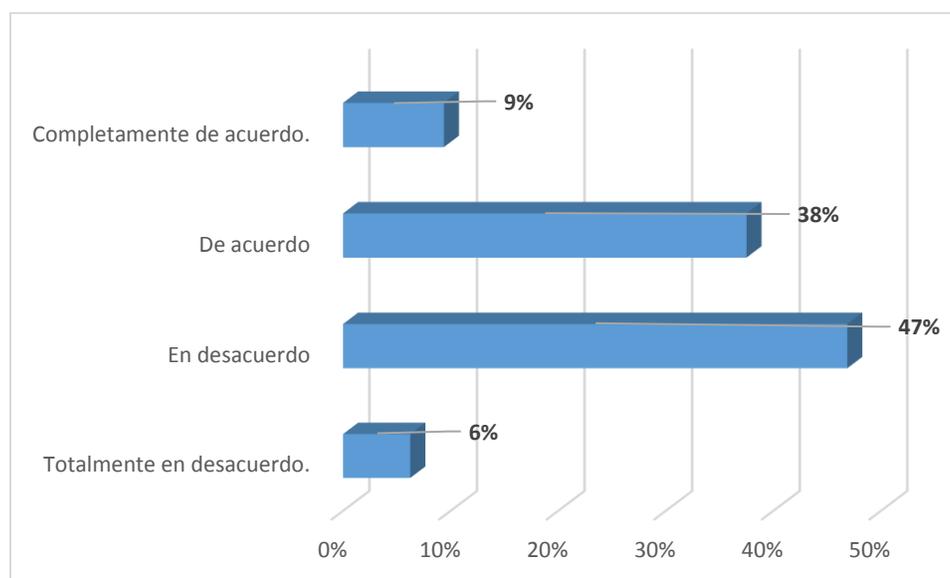
Figura 2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación. En relación a las respuestas con el 6% están en desacuerdo, mientras que el 94% considera que, si debe tener un nivel elevado de calificación para realizar las labores asignadas, por lo que este ítem apoya el análisis que los colaboradores tienen un alto control sobre las demandas laborales.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

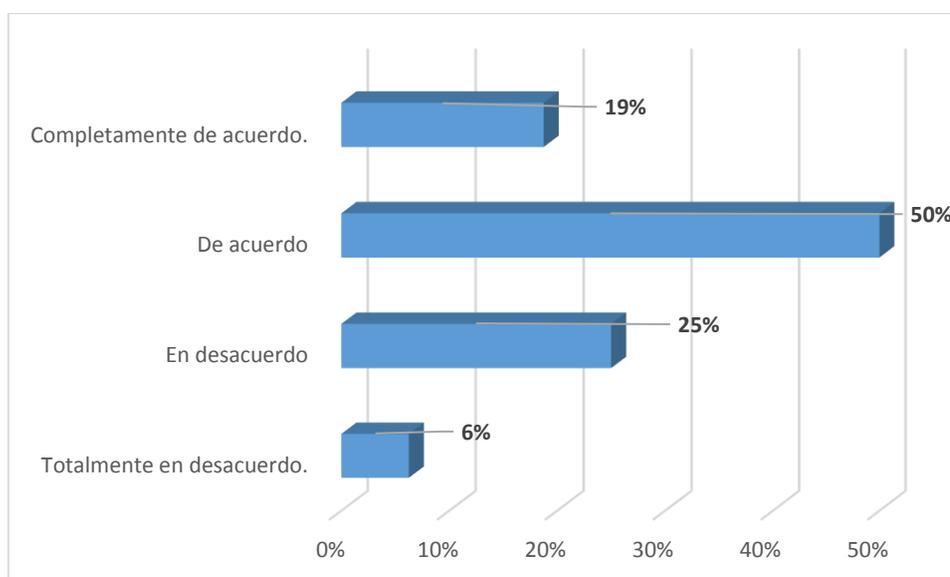
Figura 3. En mi trabajo debo ser creativo. La grafica muestra que el 53% de los encuestados opinan que deben ser creativos en su trabajo, están de acuerdo el 38%,

mientras el 6% y una en desacuerdo que sería el 3% del total, por lo que se observa que 91% confirman la creatividad en sus labores diarias.



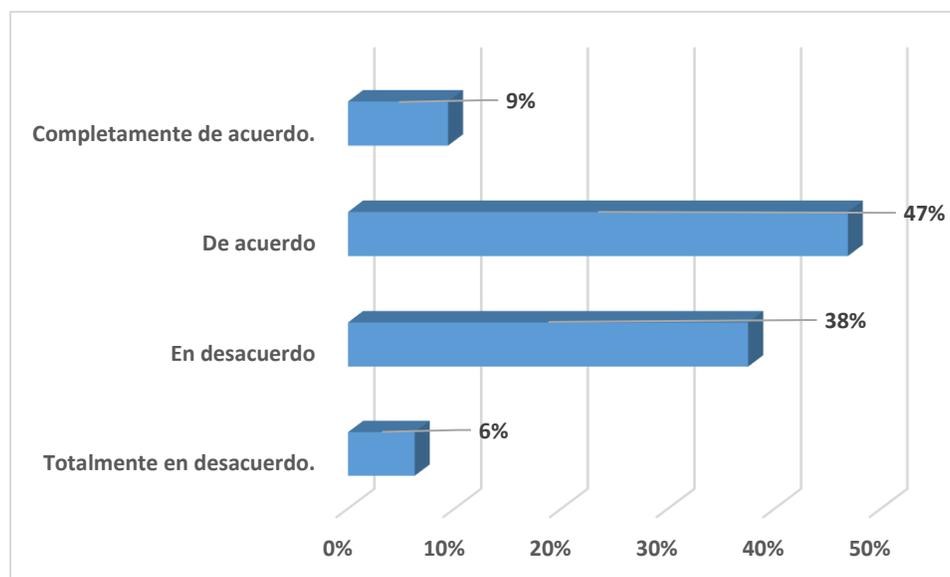
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo. El 9% considera que están completamente de acuerdo, 38% están de acuerdo, mientras 47% en desacuerdo y 6% personas están completamente en desacuerdo por lo cual que verifica que es una de las respuestas más divididas.



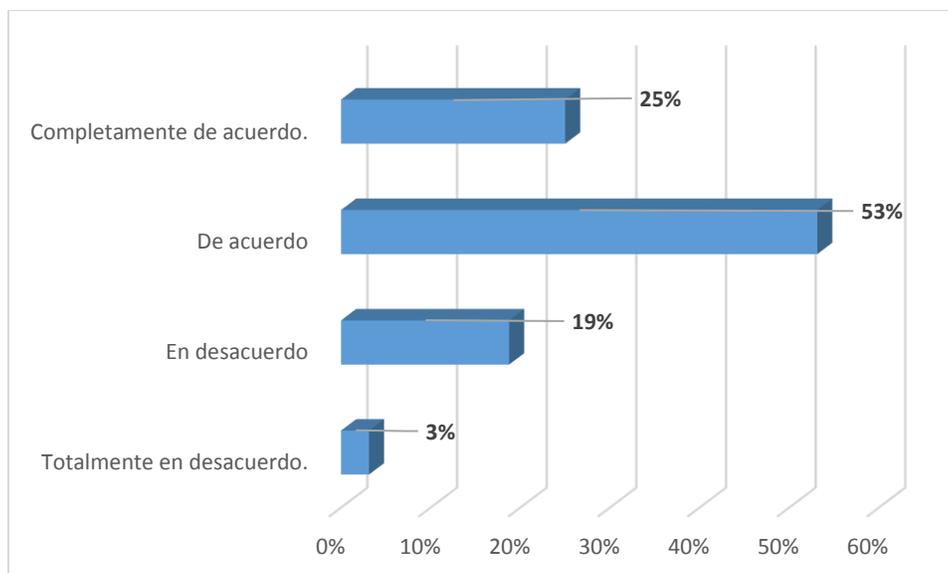
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo. En la gráfica relacionada con la libertad para decidir cómo hacer el trabajo, el 19% considera que está completamente de acuerdo, el 50% están de acuerdo, el 25% está en desacuerdo y el 6% consideran que están completamente en desacuerdo, 69% personas consideran que si tienen libertad a la hora de hacer su trabajo.



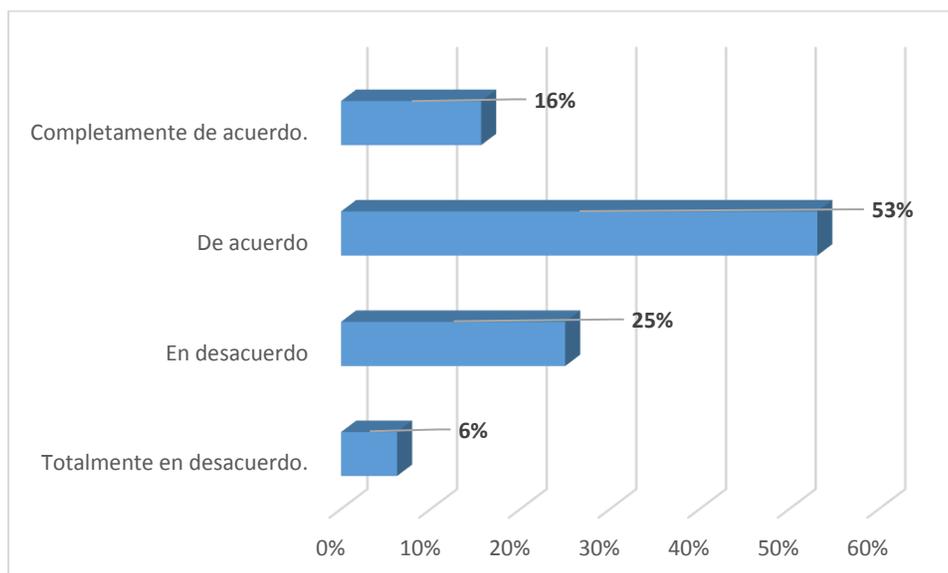
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma. De los encuestados el 56% indican que están de acuerdo, el 44% están en desacuerdo. Es una de las respuestas que presentan mayor división, ya que la autonomía no está percibida por todos los administrativos de la misma manera.



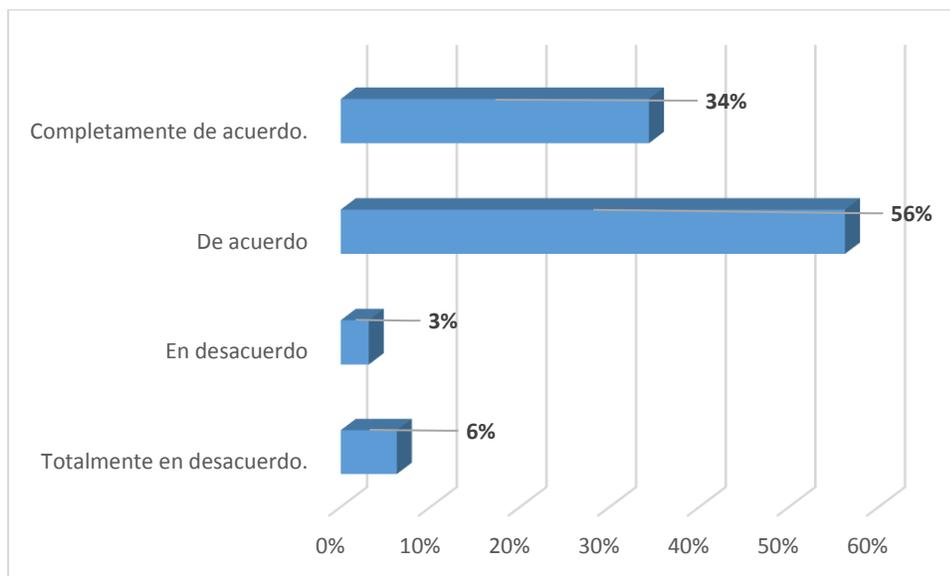
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes. Según la información recabada el 25% de los encuestados considera que está completamente de acuerdo que está representado, el 53% indican que están de acuerdo, el 19% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo por lo cual se determina que el 78% está de acuerdo en que los colaboradores administrativos pueden hacer cosas diferentes.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo. El 16% de los encuestados está completamente de acuerdo, el 53% indican que está de acuerdo, el 25% están en desacuerdo y el 6% opinan que están totalmente en desacuerdo, se puede determinar que 91% personas consideran que si pueden influir en como ocurren las cosas en su trabajo.

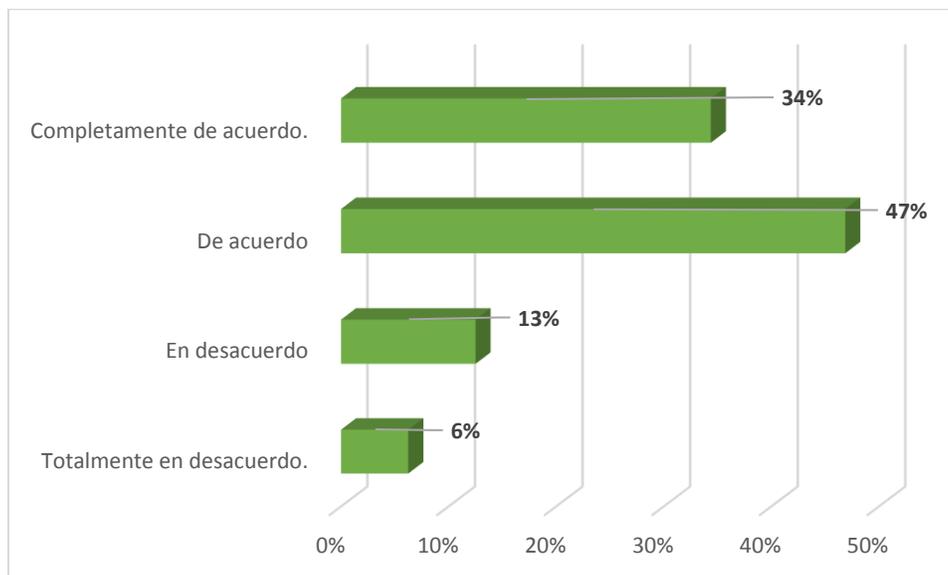


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales. De los encuestados considera el 91% están de acuerdo con esa afirmación y en desacuerdo el 9% del total de encuestados.

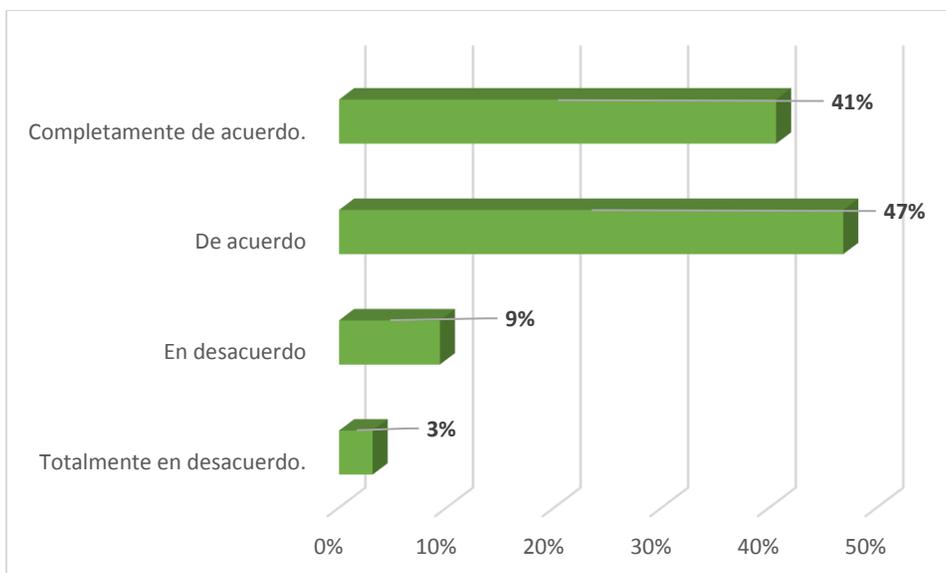
Dimensión demanda laboral

De las figuras 10 a la 18 son los ítems cerrados relacionados a la demanda laboral para evaluar los riesgos psicosociales de los colaboradores encuestados.



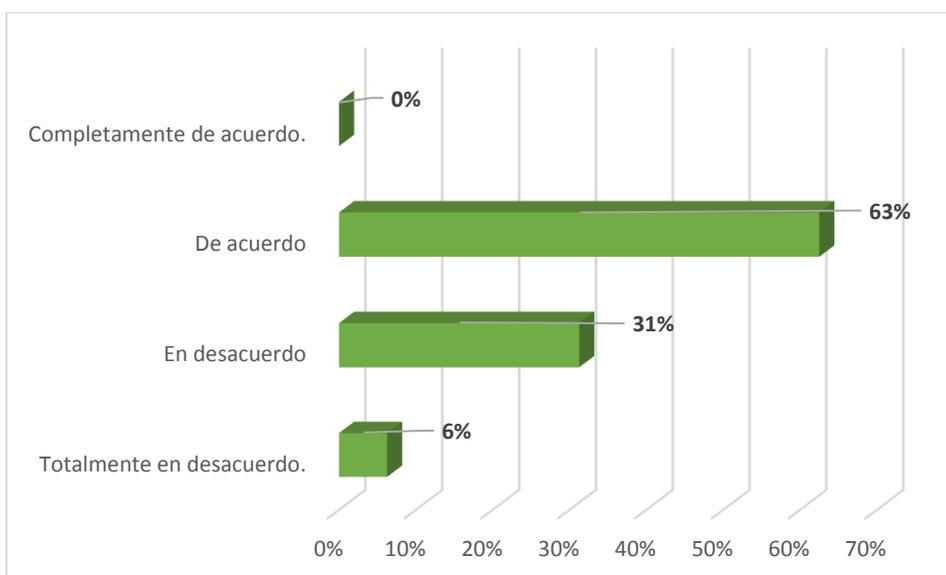
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente. El 34% de los encuestados considera que se encuentra completamente de acuerdo, el 47% está de acuerdo, mientras el 13% considera que se encuentran en desacuerdo y el 6% de los colaboradores están completamente de acuerdo, se puede estimar que 81% de los colaboradores consideran que deben hacer su trabajo rápido.



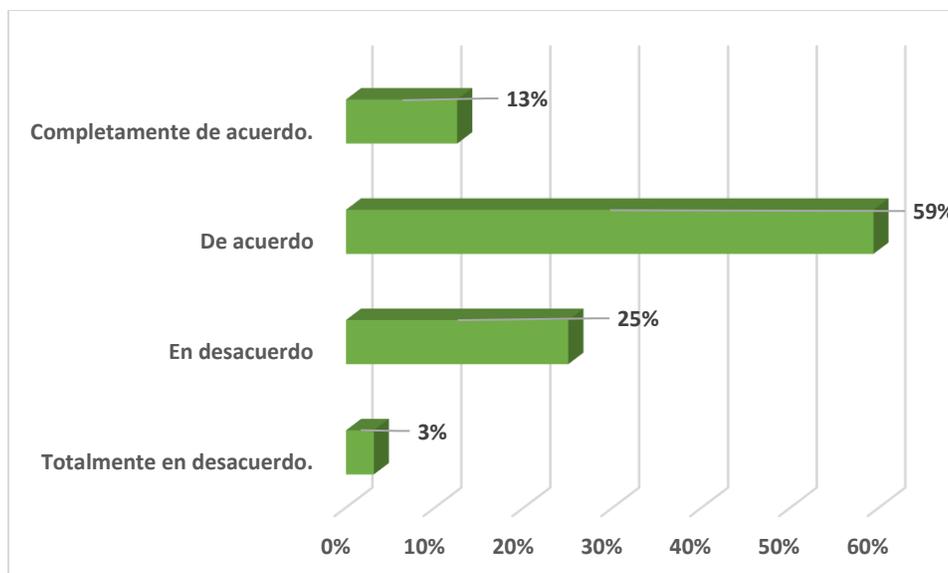
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental. Del total de encuestados el 12% no está de acuerdo con esta afirmación y el 88% afirma que su labores diarias conllevan un gran esfuerzo mental, por lo cual parte de la propuesta conlleva pausas activas.



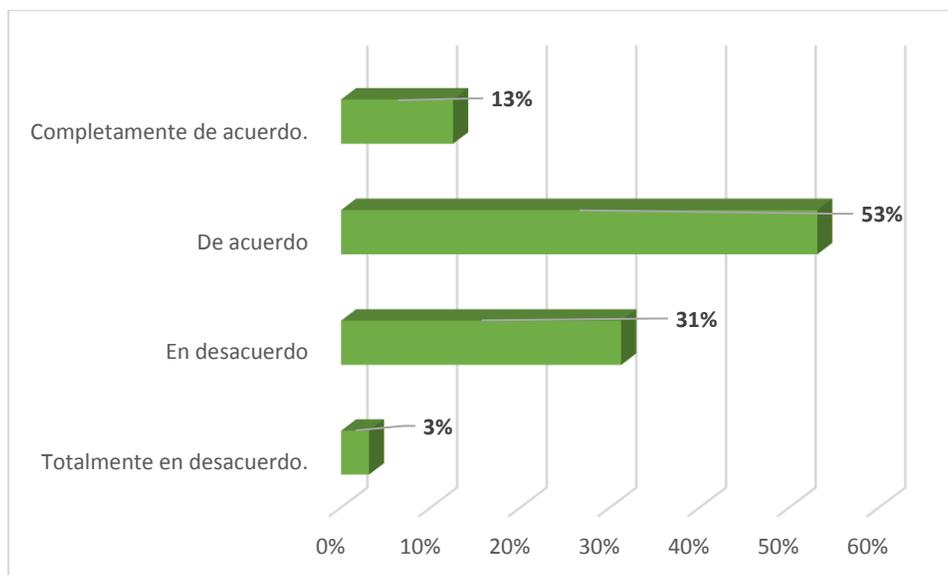
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva. Ninguno de los encuestados se encuentra completamente de acuerdo, 63% están de acuerdo, el resto de encuestados que representan el 37% están en desacuerdo con considerar que no se le pide una cantidad excesiva de trabajo.



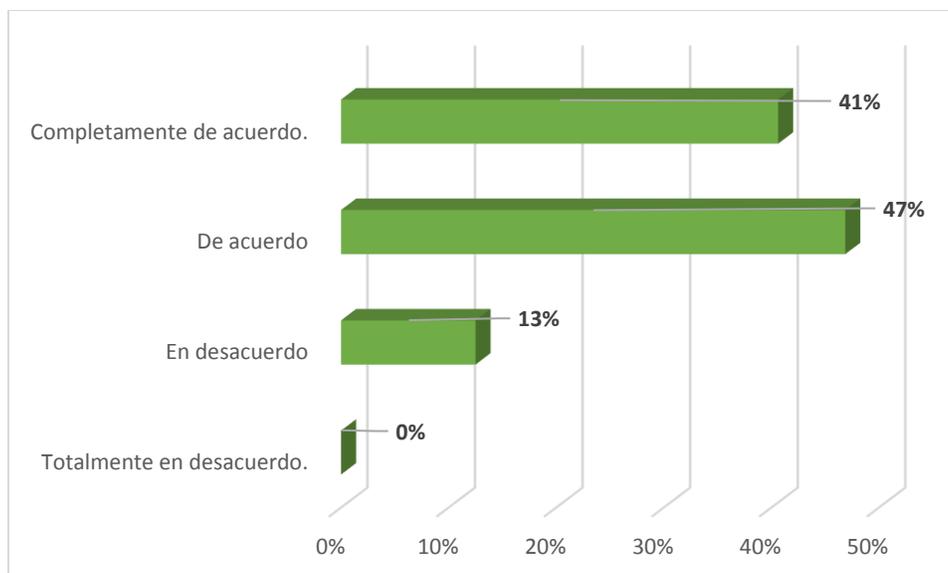
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo. El 72% considera estar de acuerdo con la afirmación, mientras el 28% no está de acuerdo, según las entrevistas no estructuradas esto se debe a las interrupciones por consultas de procesos, derivado se plateo una recomendación a la entidad para prevenir algunas de ellas.



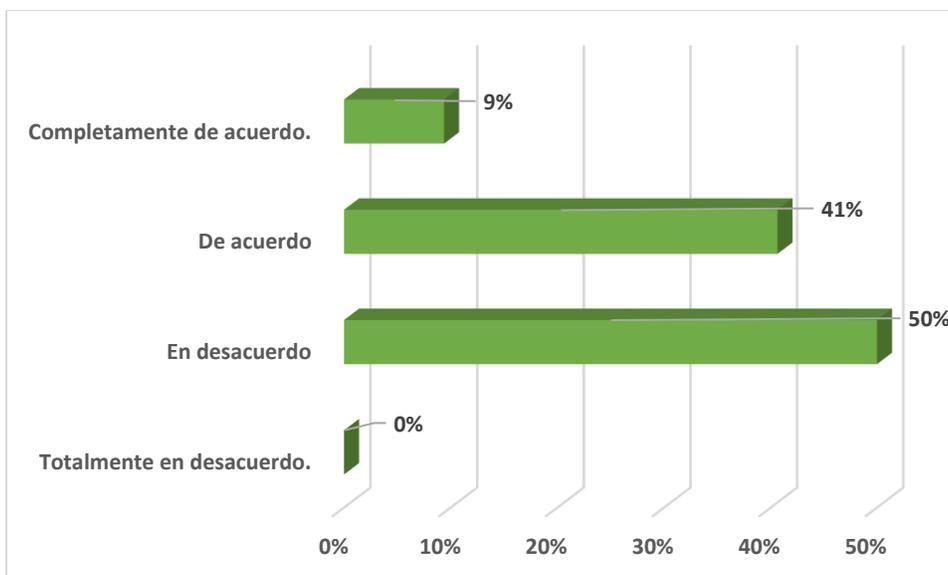
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 14. No recibo pedidos contradictorios de los demás. De los encuestados el 66% considera estar de acuerdo mientras en desacuerdo estuvo el 44% por lo que la comunicación es parte de las recomendaciones organizacionales.



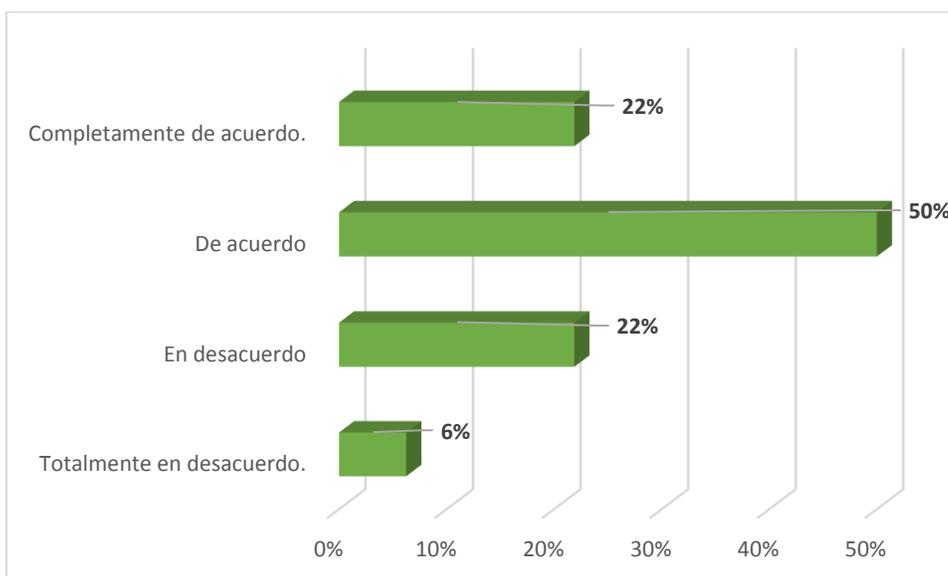
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo. El 88% de los colaboradores encuestados está de acuerdo con esa afirmación mientras el 12% no está de acuerdo, derivado de este ítems se estableció que dentro de las recomendaciones organizacionales denominada carga de trabajo se sugiere implementar 15 minutos de descanso en horario vespertino que actualmente si tiene el personal operativo del área, es importante resaltar que esos largos periodos los colaboradores pasan sentados frente a la computadora y el cuerpo no está capacitado para permanecer largos periodos en la misma posición por lo cual es importante realizar ejercicio para encontrar el equilibrio.



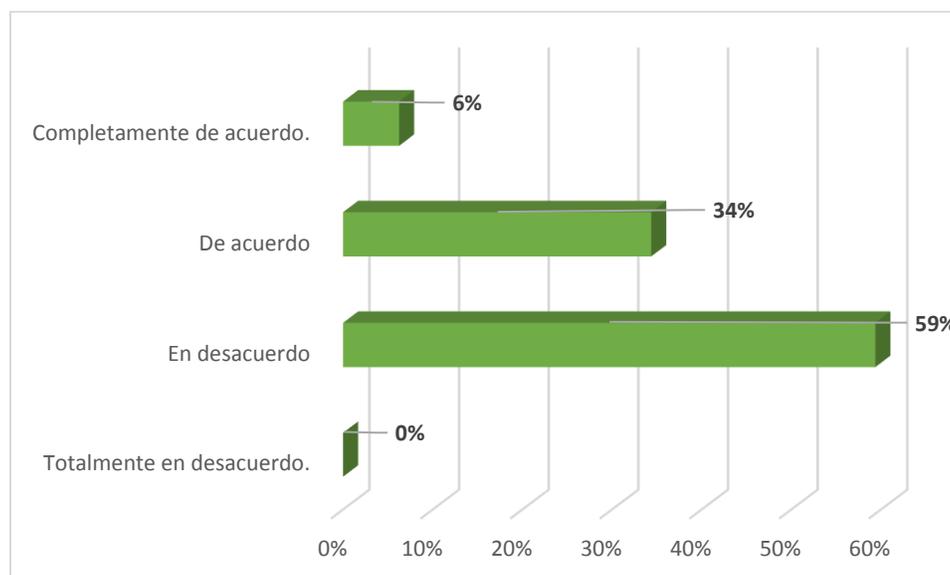
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde. Del total de encuestados de acuerdo se encuentran el 50% colaboradores, en desacuerdo se encuentra el 50% de los considera que es interrumpida, aunque indican que su horario de trabajo es estrictamente respetado incluso por políticas internas, las interrupciones conllevan un esfuerzo mental extra ante las consultas del área operativa, por lo cual se planteó la recomendación disminución de interrupciones como parte de las recomendaciones organizacionales.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 17. Mi trabajo es muy dinámico. El 72% considera que están de acuerdo, mientras el otro 28% considera que está en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

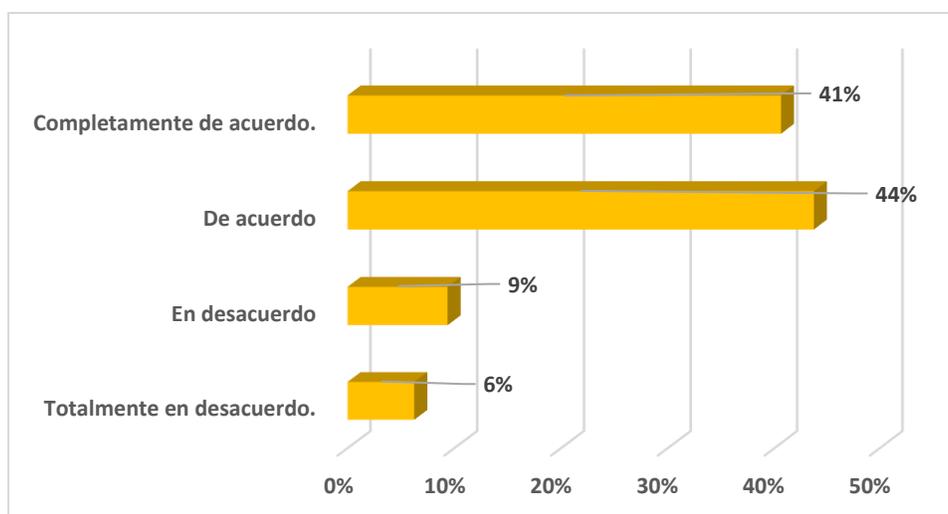
Figura 18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás. Según el 41% de los encuestados están de acuerdo con esta afirmación mientras el 59 % se encuentra de acuerdo, según revisión de algunos de los procesos es ocasional esta situación.

Dimensión apoyo social

Las personas que pueden ofrecer el apoyo social son los jefes y compañeros de trabajo, por lo cual esta dimensión se subdivide en apoyo social del jefe inmediato y apoyo social de los compañeros de trabajo.

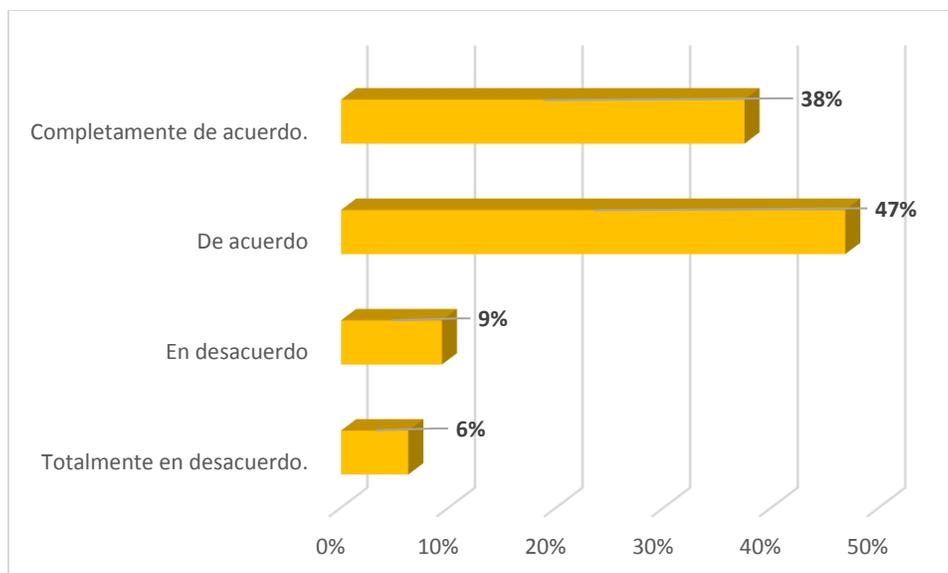
Apoyo social jefe

A continuación, se desarrollarán las figuras relacionadas con el apoyo social recibido por el jefe inmediato de los encuestados sujetos de estudio para medir los factores psicosociales.



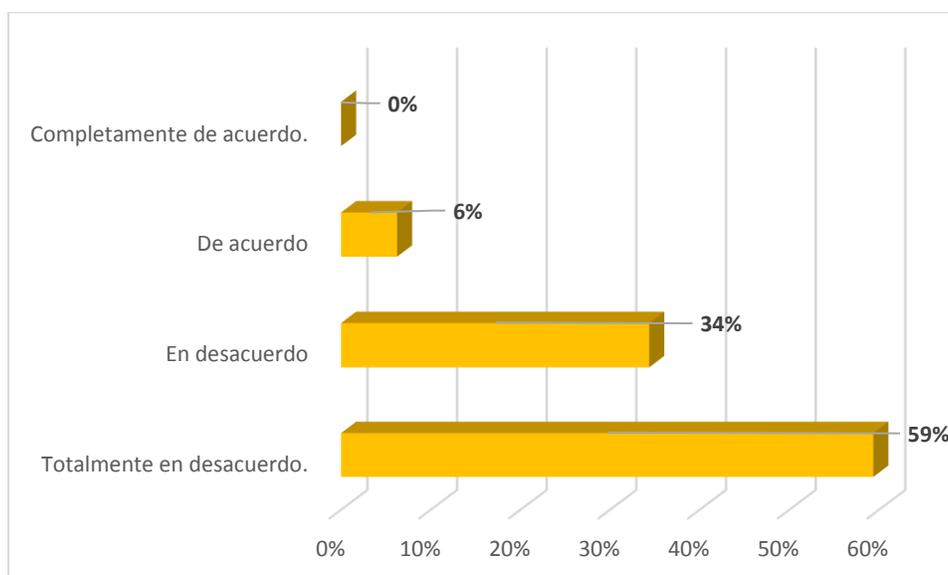
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión. El 88% de los encuestados considera que está de acuerdo, mientras el 12% no está de acuerdo, por lo que se pudo determinar que si tienen apoyo de su jefe inmediato respecto al bienestar.



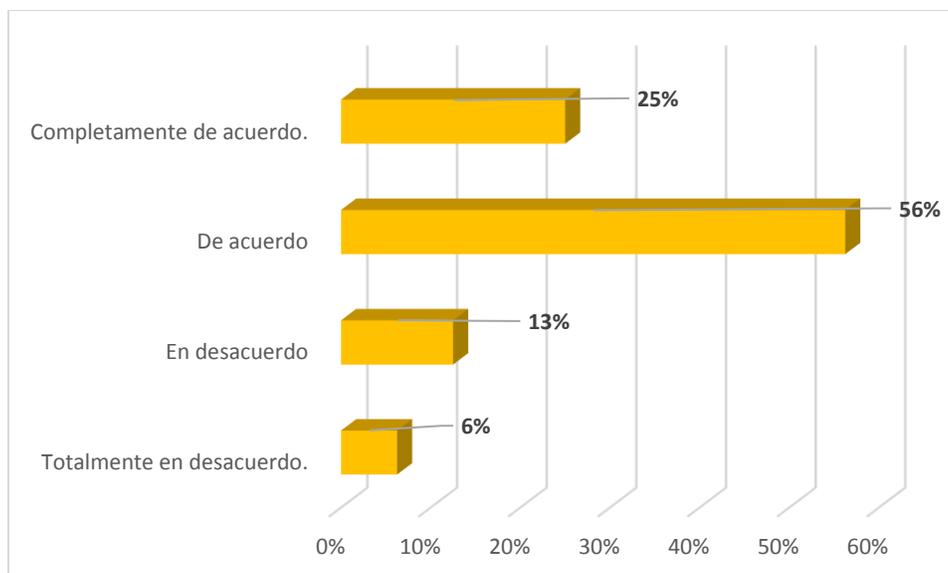
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 20. Mi jefe presta atención a lo que digo. Del total de encuestados el 85% considera que si están de acuerdo mientras el 15% no está de acuerdo con esa atención recibida por su jefe inmediato.



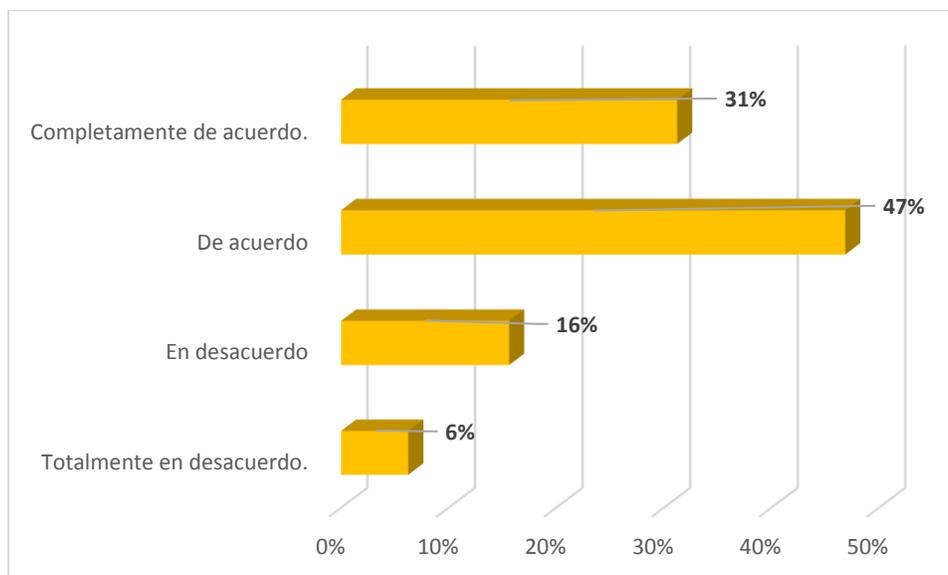
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí. El 6% considera que si, mientras el 94% considera que no está de acuerdo por lo que este dato apoya a la teoría de apoyo social alto recibido mediante el jefe inmediato.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 22. Mi jefe facilita la realización del trabajo. Del total de encuestados el 81% considera que está de acuerdo mientras el 19% no lo está, por lo que se determina que este ítem es alto respecto a apoyo social.



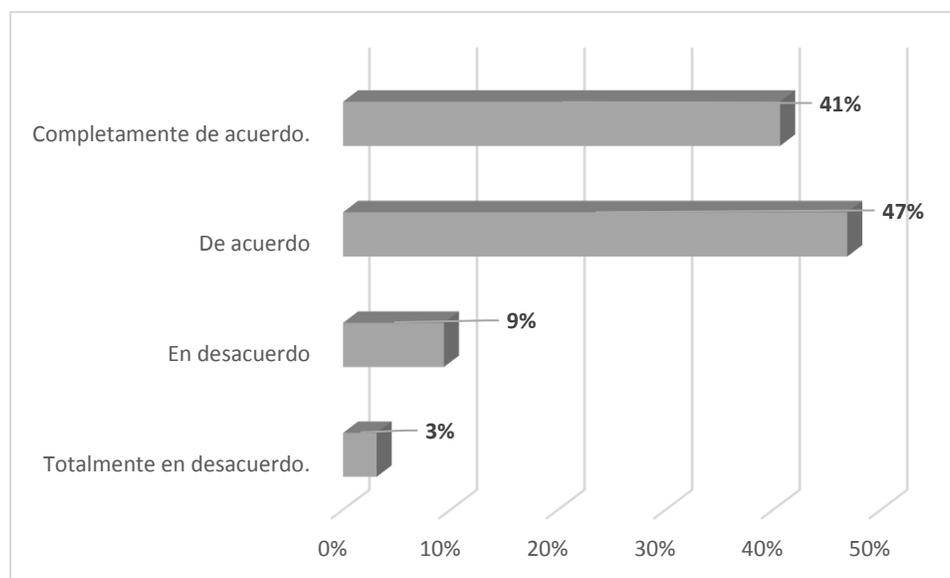
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida. El 78% de los encuestados considera que es así, mientras el 22% no está de acuerdo con esa afirmación por lo que se considera una de las recomendaciones abordadas dentro del programa de salud

ocupacional, será abordado mediante reuniones semanales por equipos como parte de los protocolos de afrontamiento y prevenir efectos negativos.

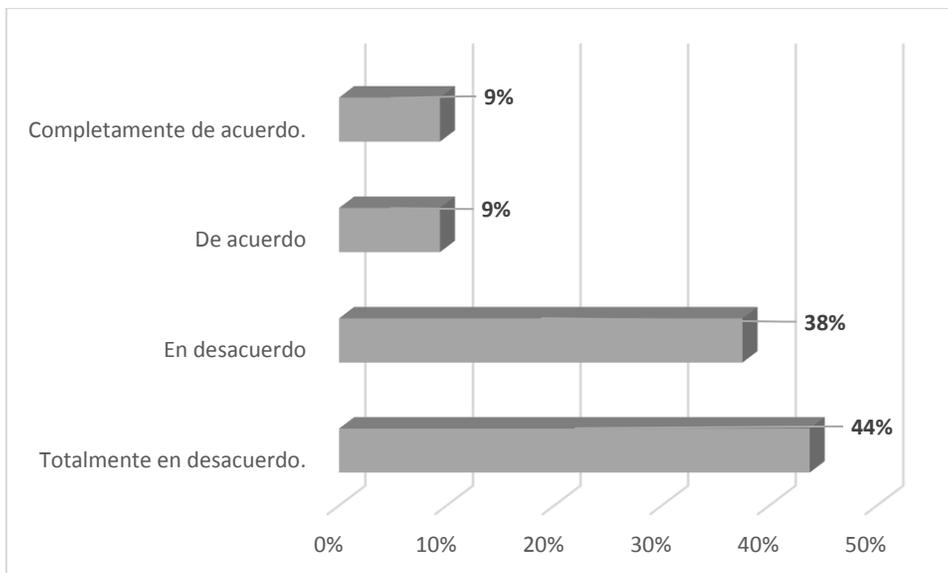
Apoyo social compañeros

En las siguientes figuras se detallaron los resultados respecto a apoyo social recibido de los encuestados por parte de sus compañeros de trabajo.



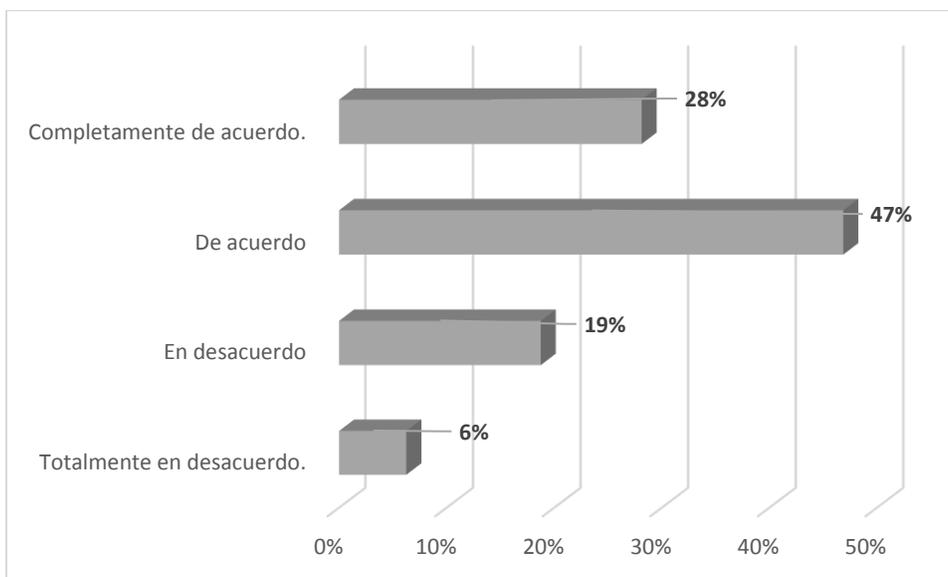
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan. Según la percepción que tienen los sujetos de estudio respecto a la calificación de sus compañeros de trabajo es que el 88% está de acuerdo mientras el 12% no está de acuerdo.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

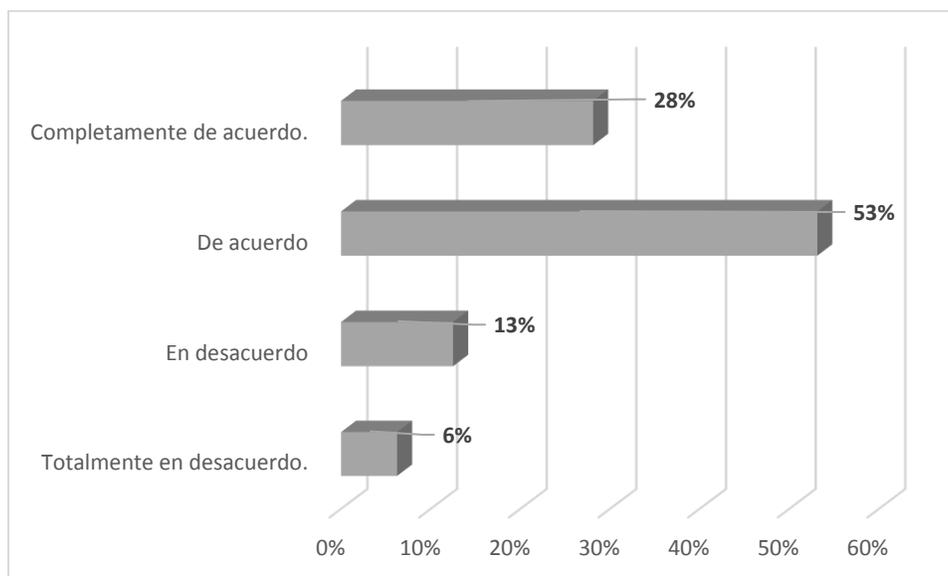
Figura 25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí. El 18% consideran que están de acuerdo y perciben dicha hostilidad, mientras el 82% no la percibe.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

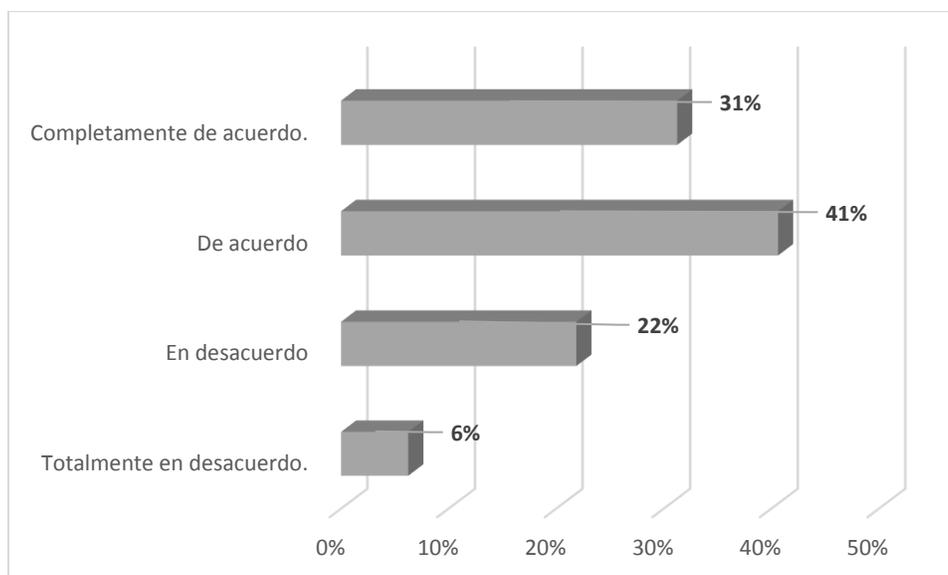
Figura 26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí. El 75% considera que, si perciben ese interés el 25%, se puede estimar que el ítem es relativamente alto, pero

tiene áreas de mejora y dicho tema será abordado en el área en un seguimiento independiente del fortalecimiento de las habilidades blandas.



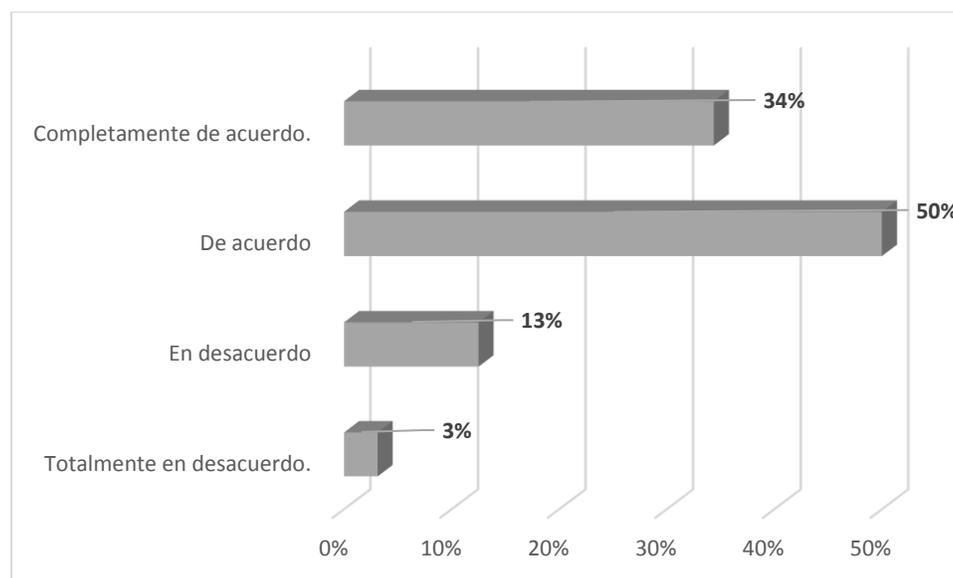
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 27. Las personas con las que trabajo son amistosas. Del total de encuestados el 81% considera que si, mientras el 19% considera que no es así, tema también abordado mediante el seguimiento al equipo administrativo de competencias blandas que inicio en el mes de agosto.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar junta. El 72% considera que si hay apoyo mutuo mientras el 28% considera lo contrario, por lo cual entre las recomendaciones del programa propuesto se menciona el inicio de sesiones semanales por equipos de trabajo.

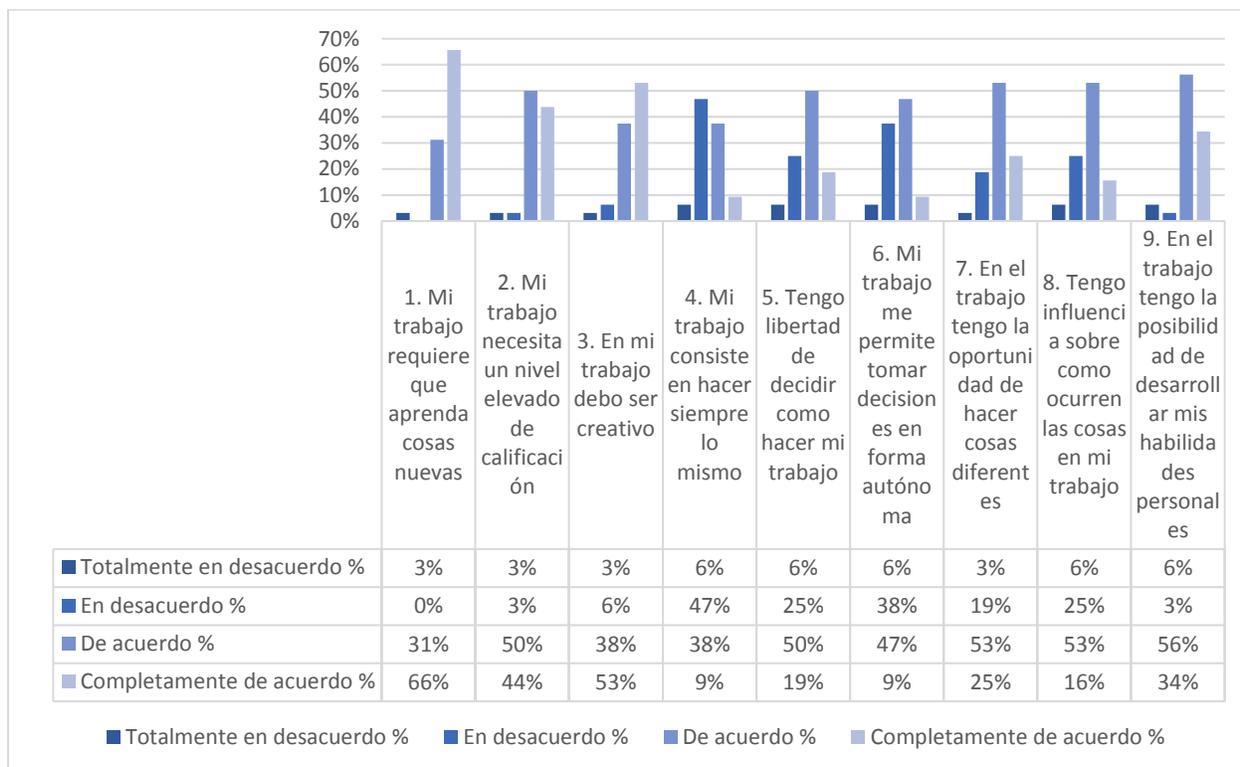


Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo. Los encuestados el 84% consideran que están de acuerdo mientras el 16% no lo considera así, para es ítem también se abordara mediante las reuniones semanales.

4.2. Interpretación de resultados

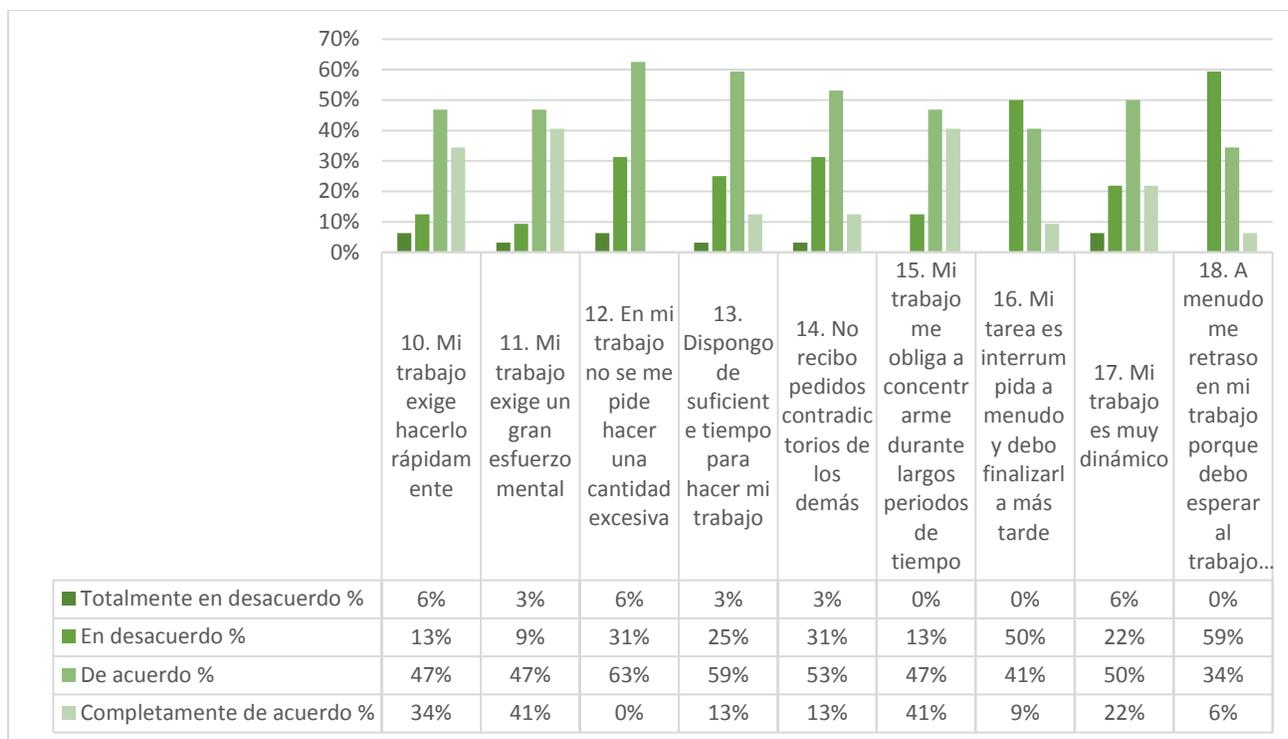
A continuación, se desarrolla la interpretación global de los resultados según las dimensiones control, demanda y apoyo social para determinar el nivel de cada una de ellas y como afecta o benéfica a los colaboradores administrativos y determinar el tipo de trabajo en la que se encuentran actualmente.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 30. Dimensión de control. Según el análisis de los ítems del 1 al 9 que determinan el control que los colaboradores tienen sobre su trabajo, se evidencia que en relación al ítem 1. Que el 97% de los encuestados consideran que deben aprender cosas nuevas para desarrollar sus labores diarias por lo que se considera alto, en el ítem 2. Sobre el nivel de calificación para desarrollar sus labores 94% de los colaboradores estando de acuerdo por lo cual se establece que este ítem es alto, ítem 3. Relacionado con la creatividad se estableció que el 91% de los colaboradores están de acuerdo por lo que se establece que el ítem es alto, ítem 4. De mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo, son las respuestas que presentan mayor división ya que el 47% consideran que están de acuerdo y el 53% considera que está en desacuerdo siendo del ítem que

representan mayor división y se determinó que es según los procesos que tienen a cargo y el nivel de especialización ya que hay procesos que son únicos entre los administrativos, ítem 5. Relacionado con la libertad de decidir sobre su trabajo el 69% consideran que si están tienen esa libertad, ya que pueden establecer horarios para realizar las tareas asignadas por lo que se establece que el ítem es alto, ítem 6. Relacionado con la autonomía de decisiones respecto a su trabajo de los cuales 18 que equivale al 56% indican que están de acuerdo en que, si tienen autonomía, el porcentaje restante es derivado de los horarios que tienen algunos procesos y su ingreso respecto a otras áreas para las gestiones asignadas, ítems 7. En relación a la oportunidad de hacer cosas nuevas en su trabajo el 78% de los encuestados consideran que, si tienen esa posibilidad a la hora de realizar sus labores diarias por lo que se determina que el control en esta variante es alto, ítem 8. Que establece la influencia que tiene sobre sus actividades diarias, de los encuestados el 91% de ellos indicaron que si pueden influir por lo cual el control en esta variante es alto, ítem 9. Que se basa en la posibilidad de desarrollar las habilidades personales del colaborador en sus labores diarias el 91% consientan que si pueden desarrollarlas. Después de analizar los ítems relacionados con la dimensión de control, de los cuales 7 de los 9 se establece que los colaboradores administrativos si cuentan con un control alto sobre las labores asignadas, esto apoya el equilibrio entre las dimensiones control y demanda, es la primera dimensión que determina qué tipo de protocolos de afrontamiento son necesarios, ya que según señala la teoría de Karasek y Theorell que indica que afecta más el control sobre las altas demandas sobre las tareas asignadas que las demandas laborales como tal, por lo que es la dimensión determinante para establecer que el tipo de intervención necesaria es la secundaria, también se tomaron en cuenta los cambios de la nueva realidad, derivados de la pandemia COVID-19, como el distanciamiento social entre otras, dependiendo el nivel de demanda con el que cuenta el grupo sujeto de estudio el cual se detalla a continuación.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 31. Dimensión demanda laboral. Según el análisis de los ítems del 10 al 18 que establece la demanda laboral de los sujetos de estudio, en el ítem 10. Se establece que el 81% de los encuestados consideran que deben realizar sus labores rápidamente se consideró este ítem alto, lo que apoya la teoría, ítem 11. Respecto al esfuerzo mental para realizar su trabajo el 88% de ellos lo consideran así, se determinó ítem alto ítem 12. Del total de encuestados el 63% consideran que deben hacer una cantidad excesiva de trabajo que se traduce a carga cuantitativa por lo que es propenso a la aparición de síntomas de tensión que pueden disminuir o incrementar dependiente que tan preparado este para dar respuesta a las labores asignadas como lo definen Robert Karasek y Tores Theorell, ítem 13. De los encuestados el 72% consideran que, si tienen el tiempo suficiente para realizar las tareas asignadas, por lo que se propuso las técnicas de gestión de tiempo para apoyar a la preparación del individuo para responder a las exigencias laborales. Ítem 14. No recibe pedidos son contradictorios de los demás el 66% de las personas consideran que no están de acuerdo mientras el 44% consideran que, si son contradictorios, por lo que se sugirió entre las recomendaciones organizacionales dar seguimiento a la comunicación entre el área operativa y el área administrativa para el

apoyo del intercambio de ideas, Ítem 15. Respecto a la concentración por largos periodos de tiempo para realizar las labores asignadas el 88% consideran que, si deben hacerlo, por lo que se logró establecer que si es necesario brindar a los sujetos de estudio el descanso de 15 minutos en horario vespertino que actualmente solo tiene el área operativa para aumentar el nivel de sensación de bienestar, ítem 16. Uno de los ítems con mayor división de resultados ya que el 50% consideran que son interrumpidos a menudo y finalizan más tarde sus labores mientras los otros el 50% restante indicaron lo contrario aun cuando la organización respeta estrictamente la jornada laboral de los colaboradores las constantes interrupciones por consultas al personal administrativo conlleva con esfuerzo mental extra, por lo que la entidad está analizando actualmente la propuesta de un manual básico de gestiones o bien una modificación a la capacitación del personal operativo, para evidenciar el apoyo que la organización quiere implementar. Ítem 17. Sobre el dinamismo en el trabajo estableció que el 72% de los encuestados consideran su trabajo de esa manera ítems considerado alto, ítem 18. Que establece el atraso en las labores por el tiempo de espera del trabajo de los demás indican que el 41% están de acuerdo, mientras el 59% están en desacuerdo. Después de evaluar los ítems relacionados con la demanda laboral, debido a que seis de los nueve ítems son altos se establece que la demanda laboral de los colaboradores administrativos es alto lo que se traduce a un elevado nivel de exigencias, lo que conlleva según la teoría de Karasek las demandas psicológicas del trabajo las cuales son las exigencias que el colaborador asume en relación a la cantidad de trabajo, rapidez para realizar las labores asignadas y el nivel requerido de atención, siendo la dimensión que establece que los colaboradores se encuentran en un trabajo activo, por lo tanto los protocolos de afrontamiento preventivo enfocado en la salud mental de los colaboradores por medio de la intervención primaria que se centra en las acciones que la organización debe efectuar para dar pie a los cambios preventivos necesarios para prevenir los riesgos psicosociales, como parte de la gestión de recursos humanos a través del subsistema de salud y seguridad ocupacional.

Control	+	Trabajos con baja tensión	Trabajo Activo
	-	Trabajo pasivo	Trabajos con alta tensión
	-		+
DEMANDA LABORAL			

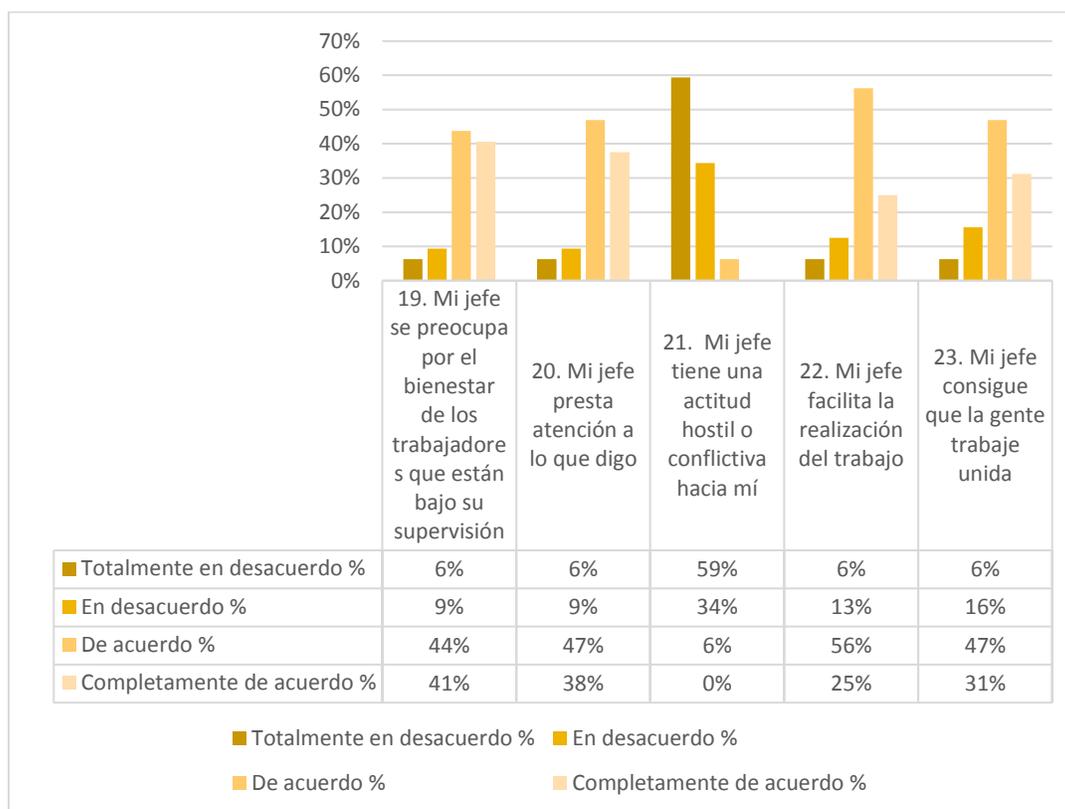
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 32. Tipos de trabajo. Según la teórica de Karasek las dimensiones demanda y control se dividen en alto y bajo y estas a su vez determinan el grupo de trabajo al que pertenecen los colaboradores encuestados, mediante el cual se concluyó que el grupo encuestado se encuentra en el grupo de **trabajo activo**, que corresponde a puesto de trabajo con altas demandas laborales y alto control sobre esas demandas, ya que los colaboradores tienen los recursos necesarios para responder a esos desafíos, según la doble función que tiene este modelo establece que la **hipótesis de aprendizaje activo** que aplica en este grupo de trabajo, esta apoya al comportamiento de aprendizaje y crecimiento personal, lo que se conoce como aprendizaje activo lo que conlleva según el modelo a una tensión psicología media, ya que parte del estrés que se crea por los estresores se libera mediante la acción en la resolución de problemas relacionados con las demandas laborales y mediante este liberación de estrés queda poca tensión residual que afecte a la salud física y mental. Lo que se traduce para el abordaje por parte de recursos humanos área responsable de velar por el bienestar de los colaboradores el implementar los protocolos de afrontamiento preventivo, como parte del subsistema de salud y seguridad ocupacional ya que siendo un grupo de riesgo por el alta demanda laboral, pero que cuenta al momento de la recopilación de datos con un control adecuado según el análisis de los ítems de este dimensión, y se establece que si es atendida por el subsistema de salud y seguridad ocupacional, evitara desencadenar en una

intervención terciaria de carácter reparador, siendo la rehabilitación para mitigar las consecuencia que presentaron por causa del estrés, por lo que se estableció que los protocolos preventivos que se utilizaran para este grupo sujeto de estudio son los cambios organizacionales anteriormente expuestos como parte de la intervención primaria, que son las acciones que la entidad debe implementar para apoyar el éxito de los protocolos de afrontamiento preventivos que tienen como propósito fundamental ofrecer orientaciones a la organización y personal administrativo así como la relación continua entre la organización, los objetivos de la entidad sujeta de estudio, las personas, el medio y los recursos, adaptándose a las necesidades sociales que demandan bienestar y calidad de vida. para la implementación de técnicas de afrontamiento preventivo del estrés, así como recomendaciones generales que complementan el apoyo respecto a la situación de emergencia sanitaria que se está viviendo por el COVID-19. Ambas son parte de la intervención secundaria que van dirigidos al individuo de carácter preventivo.

Modelo apoyo-control-apoyo social

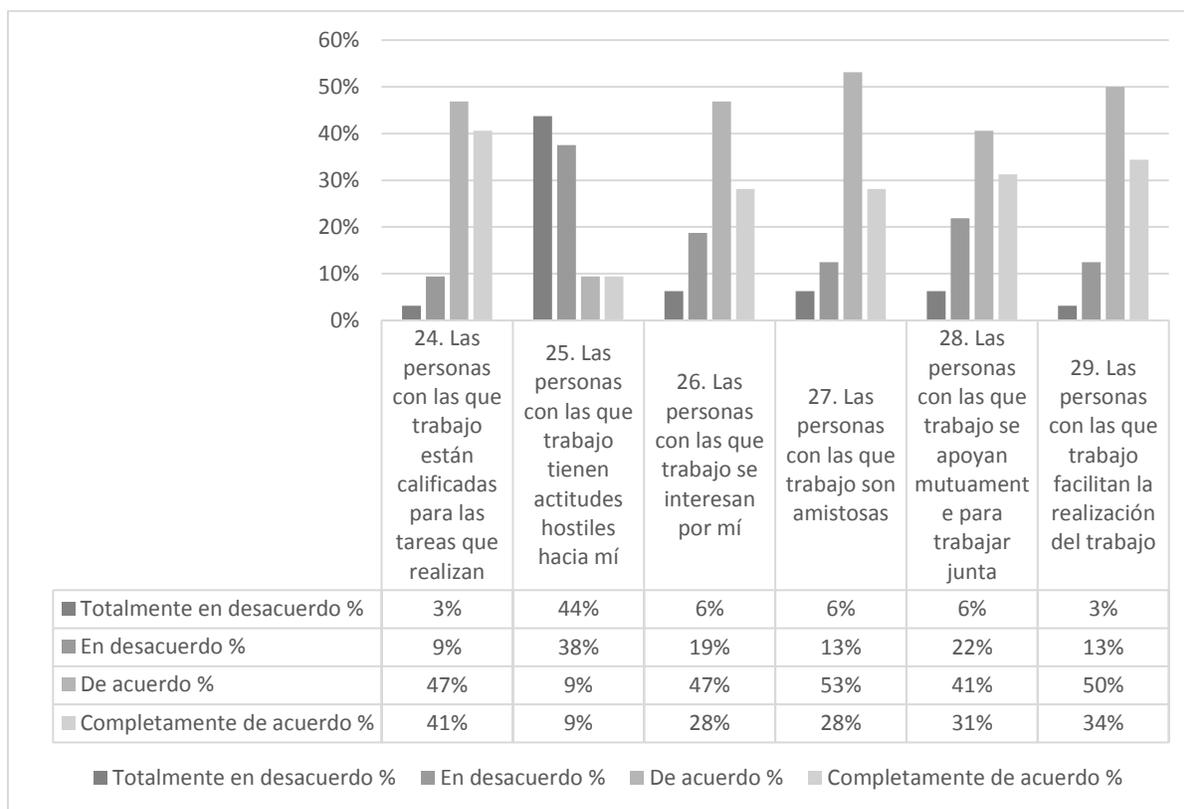
En esta teoría que tiene como base el modelo demanda control de Karasek y Johnson y Hall agregan el apoyo social como ente regulador que es el factor determinante para el estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 33. Apoyo social jefe inmediato. Según los encuestados consideran que el ítem 19. Sobre si su jefe se preocupa por el bienestar de los colaboradores a su cargo 84% de ellos considera que está de acuerdo con esa afirmación, respecto al ítem 20. De los encuestados 84% nuevamente indican que su jefe presta atención a lo que dicen, en el ítem 21. Que indicaba si recibían una actitud hostil o conflictiva por parte de su jefe 94% consideraron que no era así, del ítem 22. Que indicaba si su jefe facilita la realización del trabajo 81% consideraron que era así, por último, el ítem 23. Respecto a si su jefe logra que la gente trabaje unida 78% consideraron que era así, este último ítem conlleva ser parte de las recomendaciones organizacionales. Con un promedio de 84% favorable se determina que el apoyo social en la dimensión apoyo social jefe inmediato es alto lo que

beneficia al sujeto de estudio a amortiguar los efectos negativos del estrés y apoya la propuesta de protocolos de afrontamiento preventivo de los efectos negativos del estrés.



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recopilados mediante test durante el mes de julio 2021.

Figura 34. Dimensión apoyo social compañeros de trabajo. Respecto al ítem 24. Que indican si las personas con las que trabaja están calificadas para realizar las tareas que realizan el 88% de las personas lo afirman, en el ítem 25. Para verificar si las personas con las que trabajan los colaboradores tienen actitudes hostiles hacia ellos 81% de ellos están en desacuerdo con esa afirmación, en el ítem 26. Del total de encuestados 81% afirman que las personas con las que trabajan se interesan por ellos. Mientras en el ítem 27. Las personas con las que trabajo son amistosas 81% de los colaboradores lo afirman, ítem 28. Respecto a las personas con las que trabajan se apoyan mutuamente el 72% considera que es así se abordó este ítem mediante una de las recomendaciones organizacionales que se encuentran dentro del programa propuesto, y por último el ítem 29. Las personas con las que trabajan facilitan su trabajo, el 84% de ellos están de acuerdo con esta afirmación. Con un promedio de 81% favorable se determinó que el

apoyo social entre compañeros de trabajo es adecuado para prevenir los efectos negativos del estrés, lo que apoya las medidas de prevención por medio de protocolos de afrontamiento preventivo para los efectos negativos del estrés.

Según el análisis en conjunto de las dimensiones control sobre las labores asignadas que para este estudio fue alto lo que se traduce como el factor determinante para definir el nivel de estrés sobre la demanda laboral que teniendo tres ítems sobresalientes para iniciar la intervención organizacional se estableció que los colaboradores administrativos que se encuentran dentro del tipo de trabajo (Floría, 2013) Trabajos activos; que corresponden a trabajos con altas demandas, pero con una cantidad de control también alta, en este caso los colaboradores hacen frente a las demandas de forma que constituyen un desafío. según los ítems Con las dimensiones de apoyo social del jefe con un promedio de 84% y compañeros de trabajo con un promedio de 81% se establece que existe apoyo emocional, instrumental e informativo. Puede ser un factor positivo y determinante para el estrés laboral ya que en este caso **el apoyo social si es alto** amortigua los efectos de la alta demanda. Tomando en cuenta el perfil de secentismo de los colaboradores administrativos como se detalla Barba (et. al. 2014) que, respecto a los aspectos psicosociales, se pueden evaluar horarios de trabajo, monotonía, estilos de jefatura, relaciones interpersonales entre otros, adicional menciona que por ser colaboradores que operan computadoras en el ámbito de oficinas pueden estar expuestos a riesgos derivado de las posturas, pero en el presente informe se centró en la salud ocupacional mental. Por lo anterior se logra el primero de los objetivos específicos que consistía en analizar los factores psicosociales que generan el estrés en los colaboradores sujeto de estudio.

4.2.1. Entrevista para el representante de Recursos Humanos en el departamento de cobros (Anexo 1)

Se realizó entrevista enfocada en verificar la situación actual del área de cobros respecto al afrontamiento del estrés, logrando identificar los siguientes aspectos.

- Consideran que existe estrés laboral en el área administrativa derivado que cada administrativo tiene a su cargo diferentes procesos que se verificaron y son complejos.
- Como parte de estar a cargo de esos procesos es la comunicación constante por diferentes áreas y medios de comunicación y consideran que esto afecta.
- Según observación del entrevistado surgió la necesidad derivada de las metas establecida a los administrativos.
- La organización cuenta con medidas para el área operacional como descansos en la tarde, pero por temas de pandemia varias actividades fueron canceladas y otras hay sufrido modificaciones y la búsqueda constante de soluciones.
- La organización toma en cuenta la opinión de los colaboradores, pero se buscan soluciones que apoyen al equipo completo donde se encuentra la problemática.
- Recursos humanos da seguimiento a la problemática planteada, tiene varios proyectos que sufrieron cambios derivados de la pandemia y esperan apoyar esta propuesta descrita en este informe a fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

4.2.2. Entrevista no estructurada con dos colaboradores administrativos

Como parte de la recolección de datos para el presente informe dos colaboradores administrativos se acercaron a brindar información oportuna para el presente informe las cuales se detallan a continuación.

- Consideran que una de las situaciones que les ocasiona atrasos son las constantes consultas del área operativa, más que verlo como una problemática, indican quieren encontrar la solución para apoyarlos. Situación que ligaron con la pregunta del cuestionario de Karasek ítem 16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde. Donde 34% de las personas confirmaron que sí.

- Otras de las afirmaciones consideradas importantes son las reuniones de grupo, ya que antes se realizaban diversas reuniones presenciales y quieren encontrar el equivalente.
- La última de las inquietudes de los colaboradores fue encontrar maneras de desconectarse un poco de la rutina dentro y fuera del trabajo.

4.3. Discusión de resultados

El presente informe tuvo como primer objetivo recabar información necesaria para determinar el diseño del programa de salud ocupacional enfocado en estrés lo cual se logró gracias a la disposición del personal administrativo del departamento de cobros respondiendo el test Karasek para medir los riesgos psicosociales que influyen en el estrés, brindando dos entrevistas no estructuradas y entrevista estructurada del representante del departamento de recursos humanos. Y tomando en cuenta los temas desarrollados en el marco teórico se abordaron los resultados observados con un fundamento teórico.

En adelante se detalla el logro del segundo objetivo específico relacionado a identificar las medidas y técnicas de prevención para el afrontamiento del estrés a abordar para desarrollar las herramientas necesarias para la implementación de protocolos de afrontamiento preventivo.

Según la información recabada en el ítem 12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva, donde 38% consideran que tienen cantidad excesiva de trabajo, por lo que se propuso en el plan de salud ocupacional técnicas de gestión tiempo enfocado en la disminución del estrés, también puede apoyar al colaborador a encontrar un equilibrio entre la vida y el trabajo, adicional se cuenta con el compromiso de jefatura de revisar esos casos y realizar los cambios pertinentes de ser necesarios.

Es importante destacar la necesidad de la implementación de protocolos salud mental ante una problemática latente con técnicas preventivas individuales y cambios organizacionales mediante estrategia normativa y técnicas y la implementación del programa preventivo así lo establece en su tesis Bonfill (2016) “Entre las recomendaciones a nivel individual explica que (...). El manejo eficaz del tiempo, olvidar

los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños descansos durante el trabajo y marcarse objetivos reales”. Entre otras técnicas relacionadas tiene benéficos para los colaboradores administrativos que pueden apoyar a capacitar a los colaboradores a tener una mejor calidad de vida, como las técnicas de respiración que aunque a simple vista parecen triviales en periodos de mucha concentración o estrés se tienen a cambiar la respiración según el estado de ánimo, los malos hábitos a lo largo de la vida tienen a que las respiraciones se vuelvan cortas donde el aire no llega a todos los órganos para brindarles las cantidades de oxígeno saludables, allí radica la importancia de la respiración diafragmática como lo establece la Universidad Internacional de Valencia (2018) “En nuestra vida cotidiana no es extraño que respiremos de forma poco correcta, desplegando una respiración torácica superficial que no oxigena lo suficiente la sangre y tampoco la purifica.

La respiración más eficiente es la respiración diafragmática, es la que se aconseja en la mayoría de los casos en que existen trastornos respiratorios, pero también hay muchas técnicas preventivas del estrés y la ansiedad basadas en el control de la respiración diafragmática” para lograrla se detallan los pasos a seguir en el programa de salud propuesto ya que es fundamental que los pequeños descansos se aprovechen para relajar y despejar la mente de la carga laboral.

Una de las sugerencias organizacionales se propone en el programa son 15 minutos de receso en horario vespertino para que el colaborador se recupere de los largos periodos de concentración mental según lo detalla el ítem 15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo. Donde el 88% de los encuestados está de acuerdo con esta afirmación. Y se confirma con el ítem 11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental, el 88% está de acuerdo.

Derivado de los resultados de ítem 28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar junta. Donde 28% de los 32 colaboradores no consideran que existe ese tipo de apoyo, acoplado al entorno social, se sugiere promover reuniones para enfocadas en crear apoyo moral mediante la intersección social. Siendo una sugerencia ligada a este tema el expuesto por el IGSS (2020) “Conéctese con otros. Hable con personas de su confianza acerca de sus inquietudes, cómo se siente o cómo lo afecta la

pandemia de COVID-19. Conéctese con otras personas a través de llamadas, email, mensajes de texto, cartas o postales por correspondencia, video llamadas o redes sociales” siendo este el tema de inicio para adentrar a el logro de la empatía dentro del equipo.

Según lo establece el IGSS (2020) “el riesgo de sufrir problemas de salud mental: nuestra revisión sistemática muestra un mayor riesgo de sufrir problemas de salud mental en función de factores sociodemográficos (mayor riesgo en mujeres y profesionales más jóvenes), factores sociales (falta de apoyo social, experimentar rechazo social, o estigmatización)” lo que se evidencia en los datos recabados en este informe ya que los índices de estrés se encuentran entre las edades de 26 a 40 años, pero según los datos analizados que indican que no hay diferencias significativas de los niveles de estrés entre hombres y mujeres.

Entre las propuestas que se platearan será el ejercicio para contrarrestar los índices de los registros médicos proporcionados por el medico de planta que aunque no estén relacionados a los efectos negativos del estrés, si es una fuente de alarma para la implementación de protocolos preventivos enfocados con la vida saludable, respecto al estado nutricional de sus pacientes indican que muestran que más del 50% tienen problemas de sobrepeso u obesidad derivado del sedentarismo ya que la vida actual se ha vuelto cada vez más sedentaria, por ejemplo los desplazamientos así el lugar de trabajo o son en su gran mayoría en vehículos, el trabajo administrativo conlleva varias horas ante una computadora por lo que una de las recomendaciones está ligada al ejercicio físico y alimentación saludable.

Entre las recomendaciones que se plantean para la institución bancaria es que se realicen estudios de medición sobre los niveles de estrés y riesgos psicosociales para evitar los niveles de estrés dentro de los colaboradores y se pueda incrementar también afecte su salud física y mental como repercusiones para la institución bancaria sujeta de estudio, como lo recomiendan Adames & Coello (2014) “se recomienda a la institución bancaria que realice un estudio anual de medición de estrés y satisfacción laboral de sus gerentes, debido a que el desempeño de sus funciones es indispensable para el funcionamiento del banco. A su vez, si en un futuro se presentaran niveles más elevados

de estrés deberían tomarse previsiones y mecanismos de afrontamiento con los cuales los gerentes puedan manejar las situaciones”.

4.3.1. Determinación del tipo de intervención

De los tipos de intervención sobre los riesgos psicosociales se encuentra la intervención secundaria expuesto por Cooper (2000) donde exponen que es adecuado brindar a los colaboradores técnicas para reconocer, deducir y afrontar el estrés, adicional por Sutherland & Cooper (2000). Que habla de la meta de prevenir el deterioro y consecuencia de los factores psicosociales.

Como expone Florián (2008) “Las clasificaciones que hemos establecido tienen como fin principal definir prioridades en las intervenciones. Así la intervención primaria (reduce el estrés y evita enfermedades) es más eficaz que la secundaria (actúa sobre personas que ya empiezan a presentar síntomas) y ésta más que la terciaria (las personas ya han desarrollado la enfermedad). Luego el orden adecuado que se debe seguir” es iniciar por la intervención primaria que son los cambios organizacionales basados y propuestos por los datos anteriormente expuestos, proceder con los protocolos de afrontamiento preventivo que consisten en técnicas de afrontamiento del estrés que representa la intervención secundaria las primeras dos intervenciones de carácter reparador para evitar llegar a una intervención terciaria que es de carácter reparador donde se mitigan los efectos negativos que ya han afectado al colaborador se propone un programa de salud ocupacional enfocado en estrés, con algunas recomendaciones para la organización como parte de la intervención primaria que como se detalló anteriormente es la más efectiva y se detallan técnicas de afrontamiento que sería la intervención secundaria.

Por lo que a continuación de detalla el tercer y último objetivo específico que consistía en proponer un programa de salud ocupacional que brinde al colaborador herramientas necesarias la aplicación de protocolos de afrontamiento preventivo del estrés laboral. En donde no se tomaron en cuenta técnicas como entrenamiento asertivo, toma de decisiones y técnicas cognoscitivas, ya que estarán siendo abordadas por medio de coach para fortalecer las competencias blandas como iniciativa de los supervisores del área que dará inicio en el mes de agosto, cabe resaltar que es independiente de este informe.

El programa propuesto fue presentado a la subgerencia de cobros y jefatura de operaciones, contando con el visto bueno de ambas partes, las cuales estuvieron de acuerdo con las recomendaciones de prevención organizativas para su seguimiento e implementación como parte del apoyo para aumentar el éxito en la implementación de la intervención secundaria desarrollada en el **(Anexo 3)**.

CONCLUSIONES

- Mediante el análisis de los factores psicosociales se estableció entre los factores que generan el estrés en los colaboradores administrativos se encuentra la comunicación que actualmente tiene áreas de mejora para su efectividad entre el área administrativa y operativa del departamento de cobros.
- El nivel de control sobre las demandas laborales y el apoyo social de los sujetos de estudio es adecuado para amortiguar los efectos negativos que pueden surgir derivado del alto nivel de demanda laboral, pero se debe dar seguimiento al perfil de los colaboradores administrativos según la clasificación de los factores de riesgos.
- Se concluye que actualmente la entidad sujeta de estudio no cuenta con un programa de salud para el cuidado preventivo de la salud mental y es necesario implementar técnicas y medidas por medio de protocolos de afrontamiento preventivo para los efectos negativos del estrés.
- Se comprobó que la organización sujeta de estudio cuenta con la disposición y seguimiento adecuado para la implementación de los protocolos de afrontamiento preventivo enfocado en las propuestas organizacionales y técnicas individuales preventivas.
- Se propone la implementación de un programa de salud ocupacional enfocado en estrés como parte del subsistema de salud y seguridad ocupacional del departamento de recursos humanos para el seguimiento oportuno.

RECOMENDACIONES

- Implementar la propuesta del programa de salud ocupacional enfocado en estrés, siendo entre las primeas funciones fortalecer la comunicación efectiva dentro de los equipos de trabajo administrativos y el área operativa para apoyar a la disminución de requerimientos contradictorios, así como incentivar el aumento apoyo entre compañeros aun siendo una minoría es necesario abordar este tema preventivamente.
- Fomentar hábitos saludables en los colaboradores administrativos para propiciar la disminución de enfermedades derivadas del sedentarismo que conlleva el trabajo de oficina, en donde es necesario pasar varias horas sentados frente a una computadora, por lo que es necesario encontrar un equilibrio.
- Se recomienda a la entidad sujeta de estudio el seguimiento de las recomendaciones organizacionales planteadas en el programa propuesto para desarrollar la intervención primaria para el afrontamiento preventivo del estrés acorde a las necesidades de los sujetos de estudio. Con ello aumentar la efectividad de la intervención secundaria propuesta.
- Realizar futuras mediciones de estrés para actualizar y modificar de ser necesario el plan de salud ocupacional enfocado en estrés propuesto en el presente informe, para mantener y aumentar la efectividad de los protocolos de afrontamiento preventivo.
- Se recomienda a futuros investigadores que deseen desarrollar investigaciones de este tema efectúen los estudios pertinentes en instituciones financieras tanto del sector público como privado para obtener datos que se puedan discutir y comparar entre entidades financieras, también que los datos sean preferentemente numerosos para obtener una mayor validez para el instrumento de medición de estrés utilizado.

BIBLIOGRAFÍA

- Adames & Coello (2014). En su tesis estrés laboral y satisfacción laboral en los gerentes del banco de Venezuela del área metropolitana de caracas 2014, Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello.
- Barba, Fernández, Morales & Rodríguez (2014) Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social Salud y seguridad en el trabajo (SST) aportes para una cultura de la prevención, primera edición, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Oficina de País de la OIT para la Argentina.
- Bueno B.& Ramos S. & Berrelleza G. (2018) elementos básicos de la administración, primera edición, UAS/DGEP.
- Bonfill (2016) en su tesis doctoral “estrés de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas: diseño y efectividad de un programa de intervención” Tesis Doctoral, Universidad Rovira i Virgili.
- Chiang V, M. Gómez F, N. & Sigoña I, M. (2013) Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud, Universidad Carabobo Venezuela, ISSN: 1315-0138
- Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones, editorial McGraw-Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Cooper C.L. (2000). Strategic stress management and organizational approach. Basingstoke: Mcmillan
- Del Hoyo, D. M, A. (2004) estrés laboral, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España, CITorrelaguna, 73 - 28027 MADRID
- Dessler, G, & Varela, J.R. (2011) Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano, Editorial Pearson Educación
- Florían, P, M (2013) Control del Estrés Laboral, CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL, ISBN: 978-84-15683-98-8

- García (2015) “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Tesis Magister, Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Químicas
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30.
- Highley, C. & Cooper, C.L. (1996). A s assessment of employee assistance pro –grammes in UK industry. London: Health & Safety Executive.
- Ibarra (2019) “Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la costa sur” tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sotomayor (2019) administracion de recursos humanos su proceso organizacional, Universidad autonoma de Nuevo Leon, editorial universitaria UANL
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- LaMontagne, A.D., Keegel, T., Louie, A.M., Ostry, A. & Landsbergis, P. (2007). A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005. *Job-Stress Evaluation*, 13, 268-280.
- OIT (2016) Es estrés en el trabajo: un reto colectivo, Organización mundial del trabajo, Primera edición, 978-92-2-330642-7 (web pdf),
- Ospina (2016) en su tesis “síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo” tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia.
- Secretaria de salud (2016) Gobierno de la republica de Honduras, Guia de estilos de vida saludables en el ámbito laboral. ISBN: 978-99926-758-5
- Sutherland, VJ. & Cooper, C. L. (2000). *Strategic Stress Management: Anorganizational approach*. New York: Palgrave.

- Tarradellas J. (2008) STOP AL ESTRÉS: CÓMO GESTIONAR EL ESTRÉS LABORAL. MC MUTUAL, Depósito legal: B-50723/2008
- Torres H. (2014) teoría general de la administración, Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales, segunda edición grupo editorial patria.
- UGT (2009) guía de prevención para riesgos psicosociales en el trabajo, departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales, Andalucía, D.L.: SE 5203-2009.
- Cruz P. (2018) Revista electrónica de psicología Iztacala, Universidad Nacional Autónoma de México, 21, (2), 2018. P. 604.
- Wayne, M.R. (2010) Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición editorial Pearson Educación.

E-GRAFÍA

- Código de Salud (1997) Decreto 90-97 Guatemala, http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/pdf/gt/decreto_congresional_90-97.pdf
- Beloitte Univesity Press (2016) Tendencias globales en capital humano, La nueva organización: un diseño diferente. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Farhat J. (2014) Hospital Luis Vernaza Junta beneficiaria de Guayaquil, Ecuador, junta de beneficiaria de Guayaquil. <https://www.hospitalvernaza.med.ec/blog/item/737-sintomas-crisis-angustia>
- Gobierno de Guatemala, Vicepresidencia (2020) acuerdo interno SGV 05-2020 https://vicepresidencia.gob.gt/sites/default/files/archivos2columnas/Acuerdo%20interno%20SGV%2005-2020%20Plan%20de%20Salud%20y%20Seguridad%20Ocupacional%20_0.pdf

- IGSS (2020) Manejo del Estrés y la Salud Mental laboral ante el paso de la pandemia del covid-19, Guatemala <https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/2020/09/Guia-Manejo-del-Estres-y-la-salud-mental-Laboral-COVID-19.pdf>
- Leira P. M. S. (2011) Manual de bases biológicas del comportamiento humano CSE_Fpsico_Liera_2012-04-09.indd, Uruguay, [https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/21091/1/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano\(1\).pdf#page=177](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/21091/1/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano(1).pdf#page=177)
- MedlinePlus (2021) Institutos Nacionales de la Salud Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Ministerio de Educación (2021) protocolo de apoyo emocional y residencia para el regreso a clases. <https://aprendoencasayenclase.mineduc.gob.gt/images/sampled/ata/asimages/regreso-a-clases/PROTOCOLO-Apoyo-emocional.pdf>
- Ministerio de Sanidad (2020) articulo estilos de vida saludable, Gobierno de España <https://estilosdevidasaludable.sanidad.gob.es/actividadFisica/sedentarismo/queEs/home.htm>
- Peterson M.S.(2016) Cinco maneras de dormir más profundo, USA, <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/five-ways-sleep-soundly/art-20267152>
- PREMAP (2018) Guía para la implementación de la norma ISO 45001 “Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo” España, https://www.diba.cat/documents/467843/172263104/GUIA_IMPLEMENTACION_ISO45001.pdf/5da61652-f814-4aa7-9f45-01cf8117c772
- SIF (2021) superintendencia de bancos de Guatemala, C.A. Guatemala. <https://www.sib.gob.gt/web/sib/educacion-financiera/Funciones-de-la-SIB>
- Universidad Internacional de Valencia (2018) Cómo realizar respiración diafragmática en 8 pasos: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/como-realizar-respiracion-diafragmatica-en-8-pasos>

Yoga escuela (2012) apuntes sobre técnica y teoría básica del Pranayama:
http://www.yogaescuela.es/download_file/view/206/422.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Entrevista para el representante de Recursos Humanos en el departamento de cobros

A continuación, se realizan algunas preguntas relacionadas con el estrés laboral, puede responder según su criterio.

¿Considera usted que existe el estrés laboral en el área administrativa de cobros?

R/ El estrés laboral en el área administrativa es bastante fuerte ya que ven varios procesos no solo uno específico.

¿Qué considera que son los factores estresores laborales?

R/ constante comunicación por procesos. Correos (Consulta a los administradores)

¿Puede indicar el motivo por el cual surgió la necesidad de verificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores administrativos?

R/ El motivo del surgimiento es por las metas establecidas. Que son varios procesos que lleva una sola persona.

Actualmente ¿Realiza Recursos Humanos actividades o procesos para apoyar a los colaboradores con el manejo de estrés? Si la respuesta es positiva indique las medidas implementadas dentro de la organización y si su respuesta es negativa indique que actividades considera oportunas.

R/ En el área de RR.HH. actualmente por pandemia actividades fuera de labores no se entran realizando, únicamente a nivel virtual que es estresante también ya que no se sale de la rutina. El área operativa tiene receso en horas de la tarde para prevenir la fatiga por el tipo de labor que realizan.

¿Recursos Humanos toma en cuenta la opinión de los colaboradores para su área de trabajo? Si su respuesta es sí, ¿cómo?

Si, dependiente si es viable para la mayoría del equipo, pero se buscan soluciones con en este caso.

¿Recursos humanos da seguimiento a las problemáticas planteadas por colaboradores? Si su respuesta es sí, ¿cómo?

Derivado de la pandemia varios proyectos tuvieron que sufrir cambios, algunos ya se están implementando y otros están en proceso, también se apoyara esta propuesta.

ANEXO 2



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado
Maestría en Administración de Recursos Humanos

CUESTIONARIO KARASEK

Fecha: ____/____/2021 Sexo: Hombre ____ Mujer ____ Edad ____

INSTRUCCIONES – Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar una sola de las casillas en cada ítem

1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

- Totalmente en desacuerdo.
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Completamente de acuerdo.

2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación

- Totalmente en desacuerdo.
 En desacuerdo.
 De acuerdo.
 Completamente de acuerdo.

3 – En mi trabajo debo ser creativo

- Totalmente en desacuerdo.
 En desacuerdo.
 De acuerdo.
 Completamente de acuerdo.

4 – Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo

- Totalmente en desacuerdo.

- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

5 – Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

6 – Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

7 – En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

8 – Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

9 – En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

10 – Mi trabajo exige hacerlo rápidamente

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

11 – Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

12 – En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

13 – Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

14 – No recibo pedidos contradictorios de los demás

___ Totalmente en desacuerdo.

___ En desacuerdo.

___ De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

15 – Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo

___ Totalmente en desacuerdo.

___ En desacuerdo.

___ De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

16 – Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde

___ Totalmente en desacuerdo.

___ En desacuerdo.

___ De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

17 – Mi trabajo es muy dinámico

___ Totalmente en desacuerdo.

___ En desacuerdo.

___ De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

18 – A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás

___ Totalmente en desacuerdo.

- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

19 – Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

20 – Mi jefe presta atención a lo que digo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

21 – Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

22 – Mi jefe facilita la realización del trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

23 – Mi jefe consigue que la gente trabaje unida

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

24 – Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

25 – Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

26 – Las personas con las que trabajo se interesan por mí

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

27 – Las personas con las que trabajo son amistosas

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

28 – Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas

___ Totalmente en desacuerdo.

___ En desacuerdo.

___ De acuerdo.

___ Completamente de acuerdo.

29 – Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo

___ Totalmente en desacuerdo

___ En desacuerdo

___ De acuerdo

___ Completamente de acuerdo.

ANEXO 3

JULIO DE 2021

Guatemala, Guatemala

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

ENFOCADO EN ESTRÉS

**TÉCNICAS DE
AFRONTAMIENTO
PARA EL ESTRÉS**

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL ENFOCADO EN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL

Declaración de interés

Como parte de la importancia que la entidad de estudio brinda a sus colaboradores se suma este programa de salud ocupacional enfocado en estrés, con el objetivo de conciliar la carga de trabajo con el bienestar emocional de sus colaboradores.

Nota de agradecimiento

El programa de salud ocupacional enfocado en estrés, propuesto con el objetivo de brindar las herramientas, conocimientos necesarios para el afrontamiento preventivo del estrés, concientizar sobre los buenos hábitos de salud y la importancia de la vida sana, fue desarrollado gracias a la disposición y colaboración de la entidad financiera sujeta de estudio, especialmente al equipo administrativo del área de cobros, quienes estuvieron en la buena disposición de responder al test y brindar información.

1. Introducción al programa de salud ocupacional

1.1. Instrucción

En la actualidad el estrés abarca más vez más espacio en la vida laboral directa o indirectamente a las empresas, allí radica la importancia de contar con un programa de salud ocupacional enfocado en estrés. Con el afán de brindar técnicas de afrontamiento del estrés para la vida laboral y cotidiana de los colaboradores.

Aun cuando la salud mental no se encuentra regulada en Guatemala, se contempla en el código de salud decreto 90-97 artículo 40. Que estipula que el ministerio de salud pública y asistencia social en el ámbito de su competencia debe velar por la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud mental, a estos esfuerzos se suman las organizaciones para las que sus colaboradores obtengan una calidad de vida adecuada.

Como apoyar a iniciar un estilo de vida saludable, alimentación saludable, orientados a prevenir los efectos del estrés como enfermedades crónicas como obesidad, enfermedades gastrointestinales entre otras que se desarrollan por el estrés y malos hábitos, secentismo, mala alimentación entre otros.

1.2. Participantes

En el programa de salud ocupacional enfocado en estrés está dirigido a los colaboradores administrativos de cobros, los cuales fueron elegidos debido a la importancia estratégica que tienen dentro de la operativa.

1.3. Delegados

Para el inicio de la implementación alguna de las recomendaciones y técnicas propuestas se contará con el apoyo del administrativo designado por equipo.

1.4. Objetivo general

Este programa pretende prever un marco referencial como parte de la salud ocupacional apoyar a implementar protocolos de afrontamiento y medidas para prevenir los efectos negativos del estrés de la vida laboral y cotidiana de los colaboradores administrativos del departamento de cobros por medio de la intervención secundaria.

1.4.1. Objetivos específicos

- Concientizar a los colaboradores administrativos en relación al estrés.
- Formar en estrategias y protocolos de salud mental para prevenir los efectos negativos de los factores que generan el estrés.
- Capacitar en técnicas de relajación para el control de los síntomas físicos y emocionales, así como técnicas de afrontamiento para la prevención del estrés.

1.5. Cronograma de implementación propuesta.

A continuación, se detalla el cronograma del plan piloto para el programa de salud ocupacional, que será implementado de forma paulatina mediante seis sesiones semanales de 25 a 30 minutos cada una omitiendo la última semana de cada mes, se realizará por medio de la plataforma virtual interna de entidad, en horario vespertino siendo el horario donde existe mayor disponibilidad del equipo sujeto de estudio.

Descripción	Año 2021											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de informe y propuesta a Subgerencia y Jefatura.	■											
Traslado de propuesta al representante de recursos humanos.		■										
Fase I, Revisión e inicio de implementación para recomendaciones de prevención organizativas.			■	■								
Fase II, Presentación de propuesta a representantes de equipos y resolución de dudas en sesiones de 25 a 30 minutos.					■	■						
Inicio de implementación del programa propuesto en reuniones semanales por equipos de 25 a 30 minutos en horario vespertino con los representantes de equipos, para apoyar la comprensión para la implementación.										■	■	■

1.6. Método a utilizar

La metodología para desarrollar este programa de salud ocupacional enfocado en estrés se realizó mediante la metodología Sutherland & Cooper (2000) y actualizado por Cooper (2000) que consiste en implementar técnicas, actividades para identificar, evaluar y controlar los efectos negativos del estrés preventivamente en la organización.

1.7. Moderadores

Delegados por equipos, jefes inmediatos y recursos humanos

1.8. Los recursos didácticos incluirán

a. El presente programa de salud ocupacional enfocado en estrés para el departamento de cobros de la entidad sujeto de estudio con el seguimiento del departamento de recursos humanos.

b. Entrega de datos recopilados mediante el test de Karasek para evaluar como los rasgos psicosociales que influyen en el estrés laboral, información con la cual se crearon las figuras y tablas para el diagnóstico de necesidades para abordar en el presente programa.

Presentación de power point, con el formato establecido por la entidad para presentación de resultados mensuales que se utilizara para la presentación del programa de salud ocupacional enfocado en estrés.

2. Datos generales

2.1. Estrés

Para entrar en contexto se puede definir como estrés como el cansancio mental que desencadena deterioro y conlleva reacciones fisiológicas que tienen las personas antes las exigencias y presiones de su entorno ya sea en el ámbito personal o laboral y tiende a ser dañino cuando el colaborador siente que no recibe suficiente apoyo por parte de sus colegas y jefes inmediatos, familiares o personas cercanas en el ámbito personal, que ocasiona desequilibrios laborales afectando la salud física y mental de quien lo padece una de las definiciones la expone.

2.2. Síntomas del estrés

Es primordial reconocer la sintomatología que desencadena sufrir estrés, a continuación de destalla un listado realizado por el IGSS (2020)

- Sentir irritación, enojo o adoptar una actitud de negación
- Sentir incertidumbre, nervios o ansiedad.
- Falta de motivación.
- Sentirse cansado, abrumado o mentalmente agotado.
- Sentimiento de triste o deprimido.
- Problemas para dormir.
- Problemas para concentrarse. (p.11)

3. Recomendaciones de prevención organizativas

A continuación, se detallan recomendaciones, algunas de ellas basadas en las sugeridas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos, que establece las siguientes medidas preventivas para las organizaciones, como parte de la intervención primaria.

- **Comunicación:** Verificar el estilo de comunicación interna. que existe actualmente entre el área operativa y administrativa respecto a requerimientos solicitados. Derivado del ítem 14. No recibo pedidos contradictorios de los demás.

- **Horario de trabajo:** procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Como coordinar con otras áreas la extensión de horarios en el ingreso de solicitudes, así apoyar ambas áreas.
- **Carga de trabajo:** comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del colaborador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes. Por lo que se sugiere 15 minutos de descanso en horario vespertino para prevenir el cansancio mental derivado de los largos periodos de concentración que conllevan el análisis del trabajo desarrollado en el área administrativa. Como se evidencia en el ítem 15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.
- **Entorno social:** crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo. Se sugiere crear reuniones enfocadas en motivar al apoyo entre compañeros, derivado del ítem 28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar junta.
- **Medición de estrés:** se recomienda a la entidad de estudio realizar trimestralmente mediciones de los niveles de estrés en los colaboradores administrativos, debido a que el desempeño de sus funciones es indispensable para el funcionamiento de la entidad.
- **Disminución de interrupciones:** Derivado del ítem 16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde del cuestionario de Karasek, aunque los administrativos consideraron que su horario de trabajo es estrictamente respetado, indicaron que las consultas conllevan tiempo y esfuerzo mental atender los requerimientos solicitados por el área operativa, consideran que algunos casos se pueden atender mediante un manual básico de gestiones.

4. Recomendaciones individuales

Las recomendaciones o técnicas individuales son parte del enfoque de la intervención secundaria que influye en la forma en la que los colaboradores expuestos a los estresores de su puesto de trabajo, evalúan, perciben y reaccionan ante los mismos. Las cuales están enfocadas en prevenir los efectos de las labores continuas por más de dos horas

como es el caso de los oficinistas ya que el cuerpo no está diseñado para estar varias horas sin movimiento constante frente a una computadora, motivo por el cual es de suma importancia adquirir hábitos de vida saludable para encontrar el balance, es recomendable realizar pausas activas cada dos o tres horas para evitar la fatiga muscular.

También es importante resaltar que las personas enfermedades crónicas no controladas, que sientan molestias por enfermedad o dolencias como infecciones o fracturas recientes o que presenten síntomas adversos por las técnicas a continuación descritas, por lo anterior se destaca la importancia de seguir las instrucciones para que el colaborador se beneficie de su implementación.

4.1. Recomendaciones generales

A continuación, recomendaciones generales a nivel individual para promover el bienestar emocional para prevenir el estrés laboral, tomando en cuenta que la vida laboral ha tenido cambios significativos derivado de la pandemia actual estrategias avaladas por el instituto guatemalteco de seguridad social.

Respetar horarios de trabajo: lo fundamental es el logro de objetivos en los horarios establecidos para evitar el agotamiento mental, iniciar sus labores con los objetivos diarios debidamente establecidos con metas realistas esto también ayuda identificar los posibles inconvenientes o atrasos para tomar medidas en los días posteriores.

Importancia del horario de almuerzo: la importancia de respetar la hora de almuerzo es cuidar la salud, ya que comer a la misma hora ayuda a mejorar el metabolismo entre otros vencidos para la salud, adicional es un tiempo que se puede utilizar para despejar la mente de la jornada laborar, comunicarse con los seres queridos, leer entre otras actividades.

Establecer reuniones semanales: Establecer reuniones con el equipo de trabajo para tratar temas como los inconvenientes que se visualizaron en la semana a manera de desahogo incluso otros compañeros pueden brindar soluciones desde su perspectiva, también ayuda a la comprensión del porque las actividades tomaron un rumbo inesperado, lo que ayuda a la percepción que se tiene del trabajo de los compañeros de equipo, las que se puede realizar por medio de reuniones virtuales por medio de la

plataforma interna de comunicación, respetando la nueva realidad derivada de la pandemia por el COVID-19.

Realizar una tarea a la vez: enfocarse en realizar una tarea a la vez hasta finalizarla ayuda a entregar los proyectos en los tiempos establecidos, no correr con el riesgo de dejar tareas sin concluir y evita reprocesos, esto evita la fatiga mental y evita dañar las funciones cognitivas.

Aproveche su tiempo libre: Cuando una persona aprovecha su tiempo libre, las sensaciones que percibe suelen ser bastante agradables. El hecho de tener hobbies, aficiones, gustos, y practicarlas o dedicarles un tiempo, ayuda a equilibrar nuestra vida (relación, trabajo y placer). Secretaria de Salud (2016)

4.2. Recomendaciones para el teletrabajo

Derivado de la nueva normalidad es el aumento del teletrabajo, motivo por el cual es de suma importancia brindar algunas recomendaciones:

Organizar las tareas domésticas: es recomendable planificar las tareas domésticas, planificarlas por días, horarios y prioridad.

Espacio adecuado para trabajar: evitar de ser posible sea dentro del dormitorio o lugar de descanso, para ayudar a la desconexión de las tareas laborales. Otro factor importante es la limpieza del espacio de trabajo antes de iniciar labores, trabajar en un lugar limpio y ordenado ayuda al estado de ánimo.

Rutinas diarias e higiene: levantarse todos los días a la misma hora, desayunar con tranquilidad, ducharse y vestirse antes de iniciar la jornada laboral crea la sensación de actividad, rutina y seguridad.

Utilización responsable de la tecnología: evitar el uso inadecuado de la tecnología a esto se refiere contestar correos y mensajes entre otros fuera del horario laboral, así como también evitar utilizar la tecnología para fines personales dentro del horario laboral, esta separación ayuda a que la mente se enfoque a una actividad a la vez.

4.3. Técnicas de afrontamiento del estrés

Son medidas de intervención orientadas a prevenir las consecuencias del estrés las cuales son del nivel de intervención secundario enfocadas en el individuo en este caso colaborador, tales como técnicas de relajación, respiración, gestión de tiempo entre otros.

4.3.1. Técnicas de gestión del tiempo

Es frecuente que las personas sufran estrés debido a que no se logra lo esperado de las tareas pendientes, en esta situación los nervios juegan en contra debido a la ansiedad que ocasiona tener la sensación de “falta tiempo” para realizar todas las tareas asignadas. Una adecuada gestión del tiempo es indispensable en el desempeño de las tareas, en adelante algunas de las recomendaciones de Tarradellas (2008) acopladas a la realidad de la entidad sujeta de estudio.

- Establecer agenda diaria de actividades cumplir los objetivos de su puesto de trabajo es fundamental, una buena medida es establecer la agenda diaria de labores que se deben realizar y las actividades emergentes en ese día se colocan en la agenda para el día siguiente. Con esto se espera lograr un orden, evita omitir alguna de estas actividades, incluso colocar en que horario adecuado realizarlas
- Ser realista en los objetivos diarios el número de tareas a realizar y el grado de dificultad, cuánto tiempo lleva cada tarea según su experiencia, esto permite reducir la sensación que no está logrando las metas autoimpuestas, ayuda a crear una adecuada relación entre el esfuerzo realizado por el colaborador, el tiempo invertido y el resultado obtenido.
- Definir objetivos y actividades a realizar por pequeñas que sean, su omisión pueda afectar en el logro de los objetivos planteados.

- Establecer un orden de prioridades, si estas tareas dependen de otros equipos tomar en cuenta los horarios de estos para enviar la información oportunamente o llegar a consensos.
- Debe calcular las actividades con un tiempo realista establecido para cada tarea, imprevistos diarios, tiempos para descanso.
- Cumplir la agenda planteada, si surgieron más imprevistos de lo esperado tomarlo en cuenta por día, semana o fecha del mes para tomarlo en cuenta para el siguiente mes, las tareas pendientes dejarlas para el día siguiente, pero debe evitar esta situación siempre que sea posible.

4.3.2. Técnicas de respiración

A continuación, se desarrollarán algunas técnicas y consejos para fortalecer la respiración adecuada, que ayuda a respirar adecuadamente, llegar nuestros pulmones de aire fresco, fortalece circulación sanguínea debido a la portación adecuada de oxígeno tanto para la sangre como para los músculos y evitar dejar aire contaminado, ya que la respiración inadecuada o acelera aumenta las probabilidades de presentar estrés.

Para adentrarse a esta temática es importante comprender cuál es la función del sistema respiratorio, la cual consiste en la captación del oxígeno (O₂) contenido en el aire atmosférico, y en la eliminación del dióxido de carbono (CO₂) sintetizado en el organismo como producto de desecho; asegura el intercambio gaseoso entre el aire atmosférico y la sangre. Está formado por: las respiratorias superiores: son la nariz y fosas nasales, faringe y laringe. Se encargan de calentar, humidificar y filtrar el aire inhalado. Secretaria de salud (2016)

4.3.2.1. Prueba de respiración adecuada.

Al nacer se tiene la habilidad innata de respirar adecuadamente, pero por diversos factores a lo largo de la vida esto cambia y se tiende a tener malos hábitos como realizar respiraciones superficiales cuando deberían ser respiraciones diafragmáticas para saber qué tipo de respiración utiliza actualmente realice la siguiente prueba; ponerse de pie, colocar una mano sobre el pecho y otra sobre el área abdominal, respirar por un minuto y observar que mano que tiene movimiento.

- Si la mano que se mueve es la que está sobre el estómago, está realizando una respiración diafragmática.
- Si es la mano que está sobre el pecho, la respiración es pectoral o superficial, indicio que el cuerpo no está recibiendo la cantidad adecuada de oxígeno.

4.3.2.2. Pasos para lograr la respiración diafragmática

Existen diversas formas de lograr una respiración diafragmática una de ellas es la propuesta por la Universidad Internacional de Valencia en su artículo “Cómo realizar respiración diafragmática en 8 pasos”, publicado el 2018 indica lo siguiente:

- Acostado, en la cama o en una superficie plana, colocar una almohada debajo de las rodillas. Asegurar que la cabeza, el cuello y la columna estén en una línea recta.
- Hacer una pausa para sentir cómo respiras en ese momento, para ser consciente de tu cuerpo.
- Colocar una mano en la zona superior del pecho y otra en el abdomen, justo con el dedo meñique encima del ombligo. Esto permitirá controlar los movimientos.
- Inspira lentamente por la nariz, de forma que la mano en tu abdomen sienta la presión de este al elevarse. La mano en el pecho debe permanecer sin moverse (o casi). La inspiración no debe ser tan profunda que lleguemos a hiperventilar.
- Hacer una pequeña pausa en la respiración antes de pasar a exhalar.
- Exhala lentamente el aire por la boca, de forma que sientas los músculos de tu abdomen descender. Recordar que la mano en el pecho debe permanecer lo más inmóvil posible.
- Repetir de 3 a 10 veces estos pasos, de poder ser con una frecuencia de 3 a 4 veces al día.
- Al finalizar, al ponerse de pie, hacerlo pausadamente. Universidad Internacional de Valencia (2018)

Su práctica habitual y adecuadamente después de un tiempo se logra realizarlo en diferentes posiciones por ejemplo sentado y esto permitirá su utilización en situaciones que provocan ansiedad. Esta técnica se propone utilizarla en la mañana y al llegar del trabajo.

4.3.3. Respiración técnica Praṇayama

El Praṇayama que es la expansión de la fuerza vital, es una técnica de relajación para principiantes y cuando esta técnica se logra dominar llega a diferentes dimensiones de meditación, la cual ayuda al cuerpo a crear resistencia a diversas enfermedades, aumenta la capacidad pulmonar que es beneficiosa en especial en estos tiempos de pandemia, también coloca la mente de quien la practica en un estado de calma, ya que está dirigido al YO interno, ya que la mente está íntimamente unida a la respiración, información fue recabada y para fraseada de la página yoga escuela (2012).

4.3.3.1. Consideraciones generales

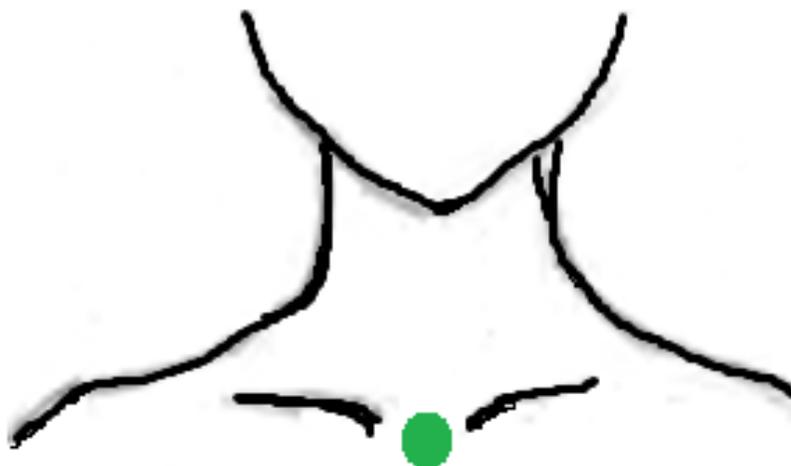
Para la práctica de Praṇayama que a continuación se le denominada técnica de respiración.

- La respiración debe ser lenta para que el aire entre silenciosamente. La mente debe de estar concentrada solo en respirar.
- La técnica no debe provocar incomodidad, molestias o tensión en los músculos tales como hombros u ojos al inhalar. De ser así es que la técnica no se está utilizado adecuadamente.
- De ser posible no tensar los músculos de las fosas nasales, al contrario, estos músculos deben estar relajados durante los ejercicios de respiración.
- Delegar una hora especifica en el día para realizarla.
- Es de vital importancia que inhalar y exhalar el aire sea solo por la nariz.
- Inhalar las cantidades de aire según nuestra calidad pulmonar, solo pequeñas cantidades que no formen los pulmones para evitar enfermedades respiratorias.
- Evitar levantarse inmediatamente después de realizar esta actividad o hacer actividades con movimientos bruscos.
- Cada ejercicio de Praṇayama inicia con una espiración profunda, completa, lenta y silenciosa, debe inhalar y exhalar correctamente ya que en cada respiración es la oportunidad que entre aire fresco al cuerpo y exhalar el aire que ya no es de utilidad para el cuerpo.

4.3.3.2. Posición sentado

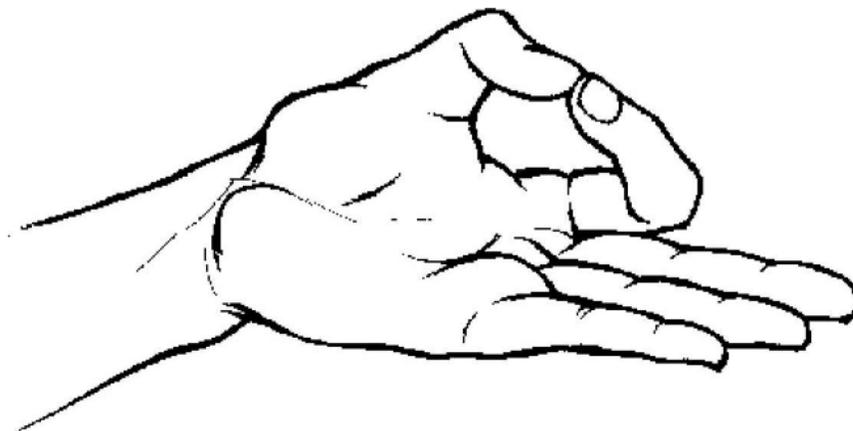
Esta posición conocida como **Ujjayi 5**. Ayuda a desarrollar la observación y fortalece la respiración constante y uniforme. La respiración Inspirar durante 2 o 3 segundos, y retener la respiración durante 2 o 3 segundos hasta llenar los pulmones sin forzar, esto depende de la capacidad pulmonar de cada persona.

- Sentarse en una posición cómoda que pueda mantener por un tiempo prologando, con la espalda recta, pero los músculos que están alrededor de la columna relajados (músculos espinales) para ajustar el tronco.
- Apoyar el mentón en el hoyuelo que está encima del esternón. En esta posición la cabeza se baja y el pecho se hunde.



Fuente: elaboración propia, Hoyuelo que está arriba del esternón, julio 2021.

- La cara posterior de las muñecas descansa en Jñana Mudra que se realiza con las palmas de las manos hacia arriba, uniendo el dedo pulgar con el dedo índice formado un círculo, el resto de los dedos relajados y estirados. Procurar no tensar los ojos al Inhalar.



Jñana mudra

Fuente: Juanfran Díaz, el mudra de la sabiduría, jñana mutra <https://juanfrandiaz.es/mudra-sabiduria-jnana-mudra/>

La respiración es similar a la anterior, conocida como **Ujjayi 6**. La respiración Inspirar durante 2 o 3 segundos, y retener la respiración durante 2 o 3 segundos hasta vaciar los pulmones sin forzar, inhalación normal y exhalación profunda y lenta. Esta respiración ayuda a las personas que sufren de ansiedad y nerviosismo, que consta de los tres pasos del ujjayi 5.

4.4. Vida saludable

Es el conjunto de actividades, rutinas, alimentación y todo lo concerniente para tener una vida sana, libre de sustancias y hábitos dañinos para la salud.

4.4.1. Alimentación saludable

La alimentación saludable es la que está enfocada en consumir diferentes tipos de alimentos con el objetivo de recibir los nutrientes necesarios para sobrevivir. Estos nutrientes son los que luego se transforman en energía y proveen al organismo los elementos que se requieren para vivir. En algunos casos la ansiedad o malos hábitos alimenticios influyen en desarrollar enfermedades tales como obesidad, diabetes, desnutrición entre otros. Los alimentos son esenciales para la vida, el cuerpo los necesita para funcionar adecuadamente, para estar sano y poder hacer las tareas del diario vivir.

Para obtener una alimentación saludable es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos propuestos por la Secretaria de Salud del Gobierno de la República de Honduras:

- Debe ser variada.
- Suficiente en cantidad.
- Adecuada en calidad.
- Higiénica.
- De acuerdo a la edad, contextura corporal y al estado en que se encuentra su organismo, ya sea que este enfermo, embarazada o lactando.

La alimentación, por tanto, es una de las actividades y procesos más esenciales de los seres vivos y que está directamente relacionada con la supervivencia.

Los alimentos nutritivos son necesarios para:

- Obtener energía o fuerza para realizar las actividades diarias.
- Construir y reparar los tejidos del cuerpo.
- Regular las funciones del cuerpo.

Alimentos que aportan energía

Yuca	Banano
Papa	Las grasas
Camote	Margarina
Coco	Espagueti
Azúcar	Arroz Tortillas

Alimentos que aportan sustancias formadoras

Frijoles	Soya
Garbanzos	Carnes rojas
Pollo	Huevos
Pescado	Leche y derivados
Morongu	Vísceras

Consumir carnes, pescado o vísceras, al menos dos veces por semana para ayudar al crecimiento y fortalecer el cuerpo

Alimentos que aportan vitaminas y minerales

Acelga	Rábano
Zanahoria	Tomate
Repollo	Brócoli
Chile	Naranja
Piña	Sandia
Papaya	Melón

Este grupo de alimentos recomiendan consumirlos diariamente

Para lograr que le cuerpo reciba los nutrientes necesarios es vital tomar en cuenta lo Respetar el horario regular de comidas todos los días.

- Hacer tres comidas principales y dos refrigerios uno a media mañana y otro a media tarde.
- Recuerde que el desayuno es el principal alimento del día, consuma alimentos saludables como: pan integral, leche, jugos naturales, cereales y frutas y no valla a su trabajo con solo una taza de café.
- Coma con tranquilidad. Evite en lo posible las prisas de la vida moderna, por lo menos a las horas de comer.
- Mastique bien los alimentos por ambos lados de la boca. No lo trague hasta que esté bien deshecho y ensalivado.
- Si puede llevar los alimentos al trabajo recuerde que en la mitad del plato debe haber verduras, la cuarta parte del plato una porción de carne y la otra cuarta parte de cereales o pastas.

- Como regla general la comida del medio día debe aportar un 35% del total de energía diaria.
- Comer fuera de casa no debe obstaculizar una correcta alimentación. En los restaurantes, comedores o casas que vendan alimentos verifique que éstos sean saludables.
- Evite las comidas rápidas como bocadillos, perritos calientes, pizzas, hamburguesas, hot dog; ya que contienen muchas grasas ocultas.
- Varíe los menús. Una dieta monótona puede entrañar carencias de algunos nutrientes y exceso de otros.
- En la cena coma poco. Evite que sea abundante o indigesta.
- Acuéstese por lo menos dos horas después de cenar.
- El agua es la bebida más sana y recomendable. Evite los refrescos embotellados.
- Cepille siempre los dientes después de cada comida. Una dentadura fuerte y sana, que triture bien los alimentos, es el principio de una correcta nutrición.
- Realice actividad física o ejercicio. La vida sedentaria lo predispone a padecer hipertensión arterial, colesterol elevado, accidentes cerebrovasculares, diabetes y algunas formas de cáncer.
- Disminuya el consumo de sal, y evite el uso de consomés, cubitos y sopas instantáneas para prevenir la presión alta
- Disminuya el consumo de alimentos fritos y embutidos para tener un corazón sano.
- Tome al menos ocho (8) vasos de agua al día para el buen funcionamiento de su cuerpo.
- Camine al menos media hora diaria, para mantenerse saludable y sin estrés. Secretaria de salud (2016)

De no dar seguimiento a estas recomendaciones se corre el riesgo de desarrollar enfermedades como diabetes tipo 2, obesidad mórbida, aumento en la predisposición de desarrollar enfermedades hereditarias, caries dentales etc.

4.4.2. Ejercicio físico

La alimentación saludable va de la mano con el ejercicio físico a continuación algunos beneficios de practicarlo:

- La actividad física protege al cuerpo de las enfermedades: aumenta el tono muscular y nos previene de posibles lesiones, evita el sobrepeso...

- Aumenta la sensación de bienestar físico y psicológico por la liberación de endorfinas (sustancias que se encuentran en el cerebro y que provocan la sensación de bienestar)
- Disminuye el estrés, se descarga la adrenalina acumulada durante el día.
- Además, es una forma sana de divertirse y ayuda a dejar a un lado los problemas.
- La consecuencia es una sensación de mayor vitalidad y energía.

Recomendaciones para facilitar la realización de una actividad física:

- No apuntarse a una actividad que no agrade, es preferible que se encuentre divertida (por ejemplo, apuntarse a un equipo de fútbol semanal, clases de baile o alguna actividad dirigida que pueda gustar).
- Intentar ir acompañado de alguien, ya que el compromiso de ir es mucho más fuerte cuando se realiza la actividad en compañía.
- Darse recompensas por el esfuerzo (por ejemplo, ir al cine, alguna salida de fin de semana...).
- Ir notando progresivamente los efectos beneficiosos del ejercicio: más vitalidad, una figura más cuidada y una mayor tranquilidad. Tarradellas (2008).

4.5. Pausas activas:

Para realizar las pausas activas se debe tomar en cuenta las recomendaciones antes descritas sobre las técnicas adecuadas de respiración, que apoya a la integración de los equipos, fortalece el sentido de pertenencia a un equipo. Además de ser pequeñas pausas que ayudan a ejercitar el cuerpo y despejar la mente. Así la importancia de la postura correcta que es tener la espalda recostada en el respaldo de la silla, apoyar los brazos cuando este escribiendo frente a la computadora, extender las extremidades inferiores lo más que pueda para que su cuerpo mantenga una postura cómoda entre otras recomendaciones. A continuación, algunos ejercicios para apoyar estas pausas.

4.5.1. Espalda y abdomen

La espalda es el eje de nuestro cuerpo y es allí donde se descargan todas las fuerzas que no permiten mantener posturas y alcanzar el movimiento Debido a ello, es el sitio donde más se acumulan tensiones musculares que son agravadas por posturas

incorrectas, levantamiento de cajas por encima de nuestra capacidad, usos de mochilas, bolsos o maletines recargados a un sólo lado y el estrés.

Estos ejercicios le ayudarán a estirar los músculos y prevenir estas molestas lesiones, ya que la espalda siendo una el área donde se acumula mayor tensión.

- Entre enlace las manos por detrás de la espalda y empuje suavemente hacia abajo, manteniendo la espalda recta hasta sentir una leve tensión. Sosténgalo por 5 segundos.
 - Entrelace las manos y lleve los brazos hacia adelante empujando suavemente para estirar los músculos de la Espalda y lleve a la cabeza entre los brazos, sosténgalo por 5 segundos y descanse los brazos.
 - Coloque las manos entre las manos detrás de la cabeza y lleve los codos hacia atrás estirándolos. Sostenga por 5 segundos, relájese llevando los codos ligeramente hacia adelante.
 - Sentado con las piernas ligeramente separadas con las manos sobre los muslos, doble el tronco hacia adelante arqueando la espalda hasta donde se pueda, en esta posición relaje el tronco, el cuello y la cabeza dejándolos ligeramente suspendidos en dirección hacia el suelo. Conserve la posición por 10 segundos y vuelva a iniciarlo de forma suave.
 - De pie con la espalda recta, levante su rodilla derecha como si fuera a tocar el pecho y abrácela con ambos brazos, mantenga por 10 segundos y cambie de pierna.
 - Con los pies separados, rodillas semi flexionadas y la espalda recta, lleve la mano izquierda sobre la cabeza inclinando el tronco hacia la derecha hasta sentir una leve tensión en el costado izquierdo, sostenga por cinco segundos y vuelva al centro.
- Secretaria de salud (2016)

4.5.2. Cuello

Estos ejercicios le benefician al estiramiento de los músculos del cuello, donde se acumulan las tensiones físicas y mentales con mayor frecuencia.

- Con las dos manos, masajee los músculos traseros del cuello y en la región superior en la espalda. Realice este ejercicio por 15 segundos.
- Flexione la cabeza, intentando tocar su pecho con el mentón. En esta posición, lleve suavemente el mentón hacia el lado derecho por 10 segundos y luego llévelo hacia el lado izquierdo.

- Gire suavemente la cabeza hacia el lado derecho, sostenga la mirada por encima del hombro por 10 segundos, regrese al centro y luego voltéelo hacia el lado izquierdo.
- Inclíne la cabeza, intente tocar el hombro derecho con la oreja o hasta sentir una leve tensión en el lado izquierdo del cuello. Conserve el estiramiento por 10 segundos y lleve la cabeza al centro para luego realizar el estiramiento del lado izquierdo acercando la oreja al hombro correspondiente. Repita este ejercicio 3 veces a cada lado. Secretaria de salud (2016)

4.5.3. Hombros

Los músculos de los hombros tienen a acumular fatiga y derivan en contracciones musculares, espasmos, contracturas, entre otros.

- Coloque las manos sobre los hombros y dibuje simultáneamente 5 círculos grandes hacia atrás de forma lenta y suave. Repita el movimiento hacia adelante.
- Con los brazos relajados a ambos lados del cuerpo, eleve ambos hombros como intentando tocar las orejas al mismo tiempo. Sosténgalo por 5 segundos y descanse.
- Con los brazos estirados al lado del cuerpo, con las manos empuñadas dibuje simultáneamente 5 círculos grandes hacia adelante en forma pausada. Repita el movimiento dibujando los círculos hacia atrás.
- Coloque su mano izquierda detrás del cuello, después pase la mano derecha por encima de la cabeza tomando el codo del brazo izquierdo y empujándolo hacia atrás, sostenga por 5 segundos y descanse.
- Con los brazos relajados al lado del cuerpo, dibuje con ambos hombros simultáneamente 5 círculos grandes hacia atrás de forma pausada. Luego, dibuje los círculos hacia adelante. Secretaria de salud (2016)

4.6. Sueño

Se debe enfocar en la calidad del sueño y las horas que son necesarias para cada persona, pero lo general recomiendan siete a ocho horas de sueño para reponer energías de las exigencias de la vida cotidiana, de no ser el adecuado puede incidir en el deterioro de la salud.

Peterson en su artículo cinco manetas de dormir profundo, indica que para lograr un sueño reparador y hábitos para combatir el insomnio donde detalla que por dos semanas se deben observar sus propios patrones de sueño como cuanta energía tiene a lo largo

del día, cuantas horas duerme en la noche. Que factores contribuyen a su sueño, con esa información detalla las siguientes recomendaciones:

Minimiza la luz y el ruido. Estos dos factores ambientales pueden impactar tanto la calidad como la cantidad de tu sueño. La oscuridad hace que tu cerebro libere melatonina para un efecto calmante y somnoliento. Como resultado, es importante minimizar tu exposición a la luz antes de acostarte. Aun la luz de tu computadora, televisión, u otro aparato puede causar que sea más difícil dormirte. No permitas estos aparatos en tu dormitorio y crea un espacio oscuro usando cortinas que impidan que pase la luz, o una máscara para los ojos. El ruido también puede interferir con tu sueño. Prueba usar un ventilador o una máquina de ruido para bloquear los ruidos no deseados.

Ponte cómodo. Los adultos pasan aproximadamente un tercio de sus vidas durmiendo, así que vale la pena invertir en una cama que sea cómoda y te ayude a relajarte. Antes de acostarte, prueba a bajar el termostato unos grados. Tu temperatura baja mientras descansas, y tener el dormitorio más bien frío ayudará a esta caída natural de la temperatura.

Mantén una rutina. Al igual que los niños, los adultos duermen mejor cuando siguen una rutina antes de acostarse. Hacer lo mismo antes de acostarte cada noche puede ayudar a que tu cuerpo se prepare para el descanso, y acondiciona tu cerebro para el sueño. Practica actividades que fomenten que te relajés, como hacer un estiramiento leve, escribir en un diario, leer, o meditar.

Controla el estrés. Cómo enfrentas el estrés puede tener importancia en tu capacidad para dormir y no despertar durante la noche. Mientras que el estrés no es completamente malo, cuando se transforma en preocupaciones o ansiedad puede alterar tu sueño. Si tu mente muy ocupada te quita el sueño por la noche, intenta practicar técnicas para controlar el estrés antes de acostarte. Experimenta con aromaterapia, respiración profunda, redactar un diario de gratitud o con meditación.

Levántate de la cama. Si te encuentras en la cama, estresado porque no puedes dormir, levántate y haz algo que te ayude a relajarte. Puedes leer un libro que no sea muy interesante, practicar una técnica de relajación, o concentrarte en la respiración. Cuando empieces a sentirte somnoliento, vuelve a la cama.

Que dormir sea una prioridad. Aunque ya estés durmiendo bien, estos consejos pueden ayudarte Si no estás durmiendo lo suficiente, continúa usando estas sugerencias hasta que puedas dormir lo suficiente como para sentirte lo mejor posible cada día.

Experimentos

- Mantén un registro escrito de tu horario de sueño esta semana.
- Apaga tus dispositivos electrónicos, incluidos el teléfono y la televisión, una hora antes de acostarte todas las noches.
- Haz algunos estiramientos suaves antes de acostarte para ayudarte a relajarte. Peterson (2016).

Recomendaciones finales

Las técnicas y recomendaciones anteriormente descritas fueron recopiladas y propuestas como una guía base para la prevención de los efectos negativos del estrés, se recomienda aplicar la información de las mismas técnicas responsablemente, si padece alguna enfermedad que obstaculice realizar alguna de las técnicas propuestas se recomienda no realizarlas y consultar a su médico.

BIBLIOGRAFÍA

- Cooper C.L. (2000). Strategic stress management and organizational approach. Basingstoke: Mcmillan
- Sutherland, VJ. & Cooper, C. L. (2000). Strategic Stress Management: An organizational approach. New York: Palgrave.
- Secretaria de salud (2016) Gobierno de la republica de Honduras, Guia de estilos de vida saludables en el ámbito laboral. ISBN: 978-99926-758-5
- Tarradellas J. (2008) STOP AL ESTRÉS: CÓMO GESTIONAR EL ESTRÉS LABORAL. MC MUTUAL, Depósito legal: B-50723/2008

E-GRAFÍA

- Código de Salud (1997) Decreto 90-97 Guatemala, http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/pdf/gt/decreto_congresional_90-97.pdf
- IGSS (2020) Manejo del Estrés y la Salud Mental laboral ante el paso de la pandemia del covid-19, Guatemala <https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/2020/09/Guia-Manejo-del-Estres-y-la-salud-mental-Laboral-COVID-19.pdf>
- Universidad internacional de Valencia (2018) Cómo realizar respiración diafragmática en 8 pasos: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/como-realizar-respiracion-diafragmatica-en-8-pasos>
- Yoga escuela (2012) apuntes sobre técnica y teoría básica del Pranayama: http://www.yogaescuela.es/download_file/view/206/422.pdf
- Peterson M.S.(2016) Cinco maneras de dormir más profundo, USA, <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/five-ways-sleep-soundly/art-20267152> Beloitte Univesity Press (2016) Tendencias globales en capital humano, La nueva organización: un diseño diferente. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Género.....	33
Tabla No. 2. Rango de edades.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.....	35
<i>Figura 2.</i> Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.....	36
<i>Figura 3.</i> En mi trabajo debo ser creativo.....	36
<i>Figura 4.</i> Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.....	37
<i>Figura 5.</i> Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.....	37
<i>Figura 6.</i> Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.....	38
<i>Figura 7.</i> En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.....	39
<i>Figura 8.</i> Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.....	39
<i>Figura 9.</i> En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.	40
<i>Figura 10.</i> Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.....	41
<i>Figura 11.</i> Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.....	42
<i>Figura 12.</i> En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.....	42
<i>Figura 13.</i> Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.....	43
<i>Figura 14.</i> No recibo pedidos contradictorios de los demás.	43
<i>Figura 15.</i> Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo..	44
<i>Figura 16.</i> Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.	45
<i>Figura 17.</i> Mi trabajo es muy dinámico.....	46
<i>Figura 18.</i> A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.....	46

<i>Figura 19.</i> Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.	47
<i>Figura 20.</i> Mi jefe presta atención a lo que digo.	48
<i>Figura 21.</i> Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.	48
<i>Figura 22.</i> Mi jefe facilita la realización del trabajo.	49
<i>Figura 23.</i> Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.	49
<i>Figura 24.</i> Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.	50
<i>Figura 25.</i> Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí. ...	51
<i>Figura 26.</i> Las personas con las que trabajo se interesan por mí.	51
<i>Figura 27.</i> Las personas con las que trabajo son amistosas.	52
<i>Figura 28.</i> Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar junta.	52
<i>Figura 29.</i> Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo. ...	53
<i>Figura 30.</i> Dimensión de control.	54
<i>Figura 31.</i> Dimensión demanda laboral.	56
<i>Figura 32.</i> Tipos de trabajo.	58
<i>Figura 33.</i> Apoyo social jefe.	60
<i>Figura 34.</i> Dimensión apoyo social compañeros de trabajo.	61