



UNILA
Universidad Latina

UNIVERSIDAD LATINA

CAMPUS CUERNAVACA

CON INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO CON CLAVE 8344-02

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR QUE AFECTA LA SALUD EMOCIONAL
DE LOS COLABORADORES DE TRANSBEL S.A.DE C.V.

TESINA

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA

CORINA MENDOZA NAJERA

DIRECTOR DE TESIS:

MTRA. CRISTINA RIVAS ALVAREZ

CUERNAVACA, MORELOS

MARZO, 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I. Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a mis padres con todo mi amor y cariño. En concreto, a mi padre Javier Mendoza Gómora que desde el cielo sigue apoyando cada paso que doy, por haber sido un padre ejemplar, por sus palabras de aliento, sus consejos, por los valores que sembró en mí, y porque cuando lo necesite siempre estuvo ahí conmigo, De la misma forma, a mi madre Sofía Nájera Díaz por estar siempre a mi lado, y por su apoyo. Gracias, por el esfuerzo que hicieron en mi educación.

A mis hermanos, por demostrar su amor incondicional, por estar ahí en esas noches de desvelo y apoyarme en todo momento, por ser ese gran pilar en mi vida, cada uno con sus palabras de aliento, con sus consejos, por escucharme, por estar siempre a mi lado, por todos esos momentos que pasamos juntos en esta etapa de mi vida, este logro también es suyo.

Mi novio, por creer en mí, por estar a mi lado, a pesar de las adversidades que pasamos logramos afrontarlas, siempre motivándome en esas noches oscuras de cansancio donde ya no tenía fuerzas para continuar, ahí estabas con una carismática sonrisa, esos abrazos que me llenaban de fortaleza para seguir adelante y demostrarme su amor en cada momento.

Y todas las personas que a lo largo de este caminar estuvieron ahí conmigo dando una muestra de afecto y cariño.

II. Reconocimientos

Este trabajo de investigación es un conjunto de esfuerzos entre familiares, pareja, amigos, compañeros, profesores, madrinas, padrinos y más, brindando su acompañamiento en cada momento, ya sea con una palabra de aliento, algún consejo, algún regaño, una muestra de cariño y afecto que al final, hacen que siga adelante luchando por mis sueños.

Principalmente agradezco a Dios por permitirme desarrollar este trabajo tan importante en mi vida, poniendo los recursos necesarios en mi camino, manteniendo, los pies firmes en la tierra, regalándome, la serenidad en cada situación adversa y así, poder concluir un logro más para seguir creciendo académicamente, hasta llegar a ser una gran profesionista.

A Javier Mendoza Gómora por creer en mí, fuiste mi mejor maestro de vida, demostrándome que con esfuerzo y dedicación todo es posible, ese gran ejemplo que me diste, enseñándome el amor a la familia, luchando como un guerrero sin dejar vencerte, por el legado que el día de hoy me dejaste, sin él no estuviera donde estoy, estaré eternamente agradecida contigo papá.

A los profesores, que estuvieron en acompañamiento para llevar a cabo esta investigación, por el conocimiento compartido, la pasión, la entrega, el tiempo dedicado, por esas noches de desvelo, las llamadas de atención, la sonrisa y empatía que caracterizaba a cada uno, sin ustedes no hubiera sido posible este trabajo.

A la Universidad Latina, por permitirme ser miembro de esta maravillosa institución, donde guardo tantos momentos de alegría, satisfacción, enojo, frustración, y más. Fui creciendo, poco a poco, con recuerdos que no olvidare, descubriendo, amistades que nunca soñé tener y al final, sigo desarrollándome profesionalmente.

III. Índice

I. Dedicatoria	I
II. Reconocimientos	II
III. Índice.....	III
Índice de tablas.....	V
Índice de gráficas	V
Resumen.....	VI
Introducción.....	VII
Capítulo I. Antecedentes de la investigación	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Hipótesis de investigación.....	5
1.5. Justificación.....	6
1.6. Alcances y limitaciones	7
1.6.1. Alcances de la investigación.....	7
1.6.2. Limitaciones de la investigación.....	7
Capítulo II. Marco Teórico.....	8
2.1 Estrés	8
2.1.1 Antecedentes	8
2.1.2 Concepto de estrés	9
2.1.3 Tipos de estrés	10
2.1.4 Fases del estrés	11
2.1.5 Estresores laborales	12
2.2 Emociones.....	14
2.2.1 Definición de emociones.....	14
2.2.2 Tipos de emociones.....	16
2.2.3 Uso de las emociones.....	18
2.3 Salud emocional y el estrés laboral.....	20
2.4 Transbel S.A de C.V. de México.....	23

Capítulo III. Metodología	31
3.1 Enfoque de la investigación	31
3.2 Muestra de la investigación	31
3.3 Técnicas e Instrumentos de la Investigación	32
3.4 Procedimiento de la investigación	33
Capítulo IV. Resultados	34
4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra	34
Conclusiones	48
Referencias.....	50
Anexo 1. Escala de estrés percibido.	53

IV. Índice de tablas

Tabla 1 Edad de los participantes 34

V. Índice de gráficas

Gráfica 1 Estrés percibido (PSS) 35
Gráfica 2 Afectaciones 36
Gráfica 3 Resultados de controlar las cosas importantes de la vida. 36
Gráfica 4 Resultados del Estrés 37
Gráfica 5 Resultados de problemas irritantes de la vida. 38
Gráfica 6 Resultados de los cambios que han ocurrido en la vida. 38
Gráfica 7 Resultados de la capacidad para manejar problemas personales. 39
Gráfica 8 Resultados de las cosas van bien. 40
Gráfica 9 Resultados de no poder afrontar todas las cosas que tenía que hacer. 41
Gráfica 10 Resultados de controlar las dificultades de la vida. 42
Gráfica 11 Resultados de todo bajo control. 43
Gráfica 12 Resultados de enfados porque las cosas estaban fuera de control. ... 44
Gráfica 13 Resultados de las cosas que le quedan por hacer. 45
Gráfica 14 Resultados de controlar la forma de pasar el tiempo 46
Gráfica 15 Resultados de las dificultades se acumulan que no se pueden superar.
..... 47

Resumen

En la presente investigación, se examina de manera general el estrés laboral como factor que afecta la salud emocional de los colaboradores de Transbel S.A de C.V. ya que dicho estrés altera la integridad y salud del colaborador, así como la productividad y los objetivos planteados por la compañía en la que se está laborando.

Con base en lo anterior, se determinó la relación entre ambas variables, al aplicarse la Escala de Estrés Percibido (PSS) como lo menciona su nombre, evalúa el estrés con catorce ítems, con los resultados obtenidos en dicha escala, se confirma que existe un nivel de estrés dentro de la compañía, afectando el desempeño laboral, por lo tanto, se hace mención a una serie de recomendaciones y observaciones, para atender estas variables.

Palabras clave: estrés laboral, emociones, salud emocional.

Introducción

Esta investigación se inició debido a la inquietud de cómo afecta el estrés laboral, la salud emocional de los colaboradores de Transbel S. A. de C.V. Ya que ha sido un tema relevante en el ámbito laboral, ayuda a comprender los alcances y limitaciones que desempeña el colaborador dentro de la organización. Se han realizado varios estudios que revelan un desequilibrio en la relación de ambas variables, provocando cambios en los colaboradores a nivel individual, incluyendo, pero no limitando en las relaciones personales, conductas y actitudes, así como el cumplimiento de metas y objetivos asignadas por la organización.

De modo que, el estrés laboral afecta la salud emocional, estas variables se relacionan hasta cierto punto en que se ha entrado al estudio sobre este tema, y para determinar la relación que existe, donde se utilizó el método cuantitativo descriptivo, utilizando el cuestionario de la escala de estrés percibido (PSS) consta de catorce ítems, aplicando a una muestra de 30 colaboradores de Transbel, S.A. de C.V., donde se consideró una edad mínima de 25 años y la máxima de 50 años. En cuanto al género el 100% de población aplicada corresponde al sexo femenino.

Ahora bien, se aplicó la escala en la presente investigación con el objetivo de determinar el estrés laboral como factor que afecta la salud emocional de los colaboradores de Transbel S.A. de C.V., por lo que los resultados obtenidos de la escala de estrés percibido (PSS) se resume que el 43% de los colaboradores participantes se encuentran con un nivel de estrés.

En el primer capítulo se encuentran los antecedentes de la investigación, donde se comparten aquellos estudios que de alguna manera fortalecen la relación de estrés laboral como factor que afecta la salud emocional.

En el segundo capítulo se redacta la construcción teórica del estrés laboral, emociones, e historia de Transbel S.A de C.V de México que son las variables de la investigación.

En el tercer capítulo se encuentra la metodología con la que se llevó a cabo la siguiente investigación, el instrumento que se utilizó, como se realizó la aplicación y se detalla la obtención de los resultados.

En el cuarto capítulo se desarrolla la descripción de los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento correspondiente a la presente investigación, donde se desprende la información referente a la variable de estrés laboral.

En conclusión, se observa que existe un nivel de estrés en los trabajadores de Transbel S.A de C.V. afectando la salud emocional, así mismo el desempeño laboral, interfiriendo en el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

Capítulo I. Antecedentes de la investigación

1.1. Antecedentes

Muchos son los autores que se han interesado por las variables objetivo de esta investigación. En el presente apartado se comparten aquellos estudios que de alguna manera fortalecen la relación de estrés laboral como factor que afecta la salud emocional.

Para iniciar, Córdova- Cárdenas, Ruiz-García y López-Robles (2020) evaluaron el estrés laboral en ejecutivos de sistemas de emergencias en Colima, México. Empleó una investigación cuantitativa no experimental, como instrumento utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual calcula tres dimensiones diferentes: Agotamiento Emocional (EE), Despersonalización (Da) y Realización personal (RP). La muestra estuvo compuesta por 40 ejecutivos. Los resultados indicaron que el 3% de las personas evaluadas presenta registro del síndrome de Burnout, pero, 20% arrojaron elevados resultados en dos dimensiones, por lo cual, son tendientes a desarrollar dicho trastorno. Lo que conllevó a la organización a realizar medidas adecuadas para contrarrestar dicha problemática para desarrollar un mejor ambiente laboral y vigilancia de las emociones en los ejecutivos del 066 de Colima, México. Concluyeron que, el estrés ocupacional correlaciona con la responsabilidad y tensión vocacional.

En otra investigación, Nava-Quiroz, Orihuela-Rivera y Vega Valero (2016) evaluaron la correlación entre el estrés laboral y el estrés cotidiano. En el estudio se emplearon los siguientes instrumentos: la Escala de Estrés Laboral (EEL) y la Escala Abreviada de Estrés (EAEC) que es una versión abreviada del estrés cotidiano de Nava, Anguiano y Vega, se aplicó a una muestra de 102 participantes. Los resultados indicaron que no existió relación alguna entre estrés laboral y estrés cotidiano y atribuyeron sus resultados a la especificidad del estrés evaluado.

Por otro lado, Campos-Villalta, Lubo-Palma, Merino-Salazar y Gómez-García (2018) encontraron que el estrés laboral estaba relacionado con personas que

padecen trastornos por consumo de alcohol. Se realizó investigación cuantitativa, descriptiva, longitudinal de campo y correlacional en una empresa venezolana. Se empleó el cuestionario de la Universidad Austral de Chile para Estrés Laboral y el test de Identificación de Trastornos por Consumo de Alcohol (AUDIT). La muestra estuvo constituida por 127 trabajadores del área operativa, se identificaron 29 trabajadores con Estrés Laboral y 43 con trastornos por consumo de Alcohol, de los cuales solo 11 exhibieron simultáneamente ambas variables. Los resultados mostrados que no había Estrés Laboral lo que representan una condición favorable para los trabajadores. Destacaron que, en la dimensión Agotamiento Emocional se mantuvo baja, la Despersonalización se redujo posterior a la intervención e igual comportamiento se observó en la dimensión Logros Personales. Llegaron a la conclusión de que el estrés laboral influye directamente sobre el Abuso en el Consumo de Alcohol.

Por otra parte, Bach-Melany (2019) en su estudio determinó la relación de inteligencia emocional y el estrés laboral. El tipo de investigación cuantitativa de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. El análisis se realizó con estudios descriptivos y correlacionales, se buscó especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a análisis. El instrumento utilizado fue un cuestionario, con una muestra de 92 colaboradores de la Sede Administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur -2019. Se demostró que existe una relación entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés Laboral, siendo una relación negativa y baja, es decir a mayor inteligencia emocional, entonces menor estrés. Por lo tanto, se concluyó la mayoría de los colaboradores carecen de motivación, compromiso del cumplimiento de metas y objetivos institucionales, necesitan potencializar las emociones y motivarse para así orientar y avanzar hacia los objetivos y tomar iniciativas para mejorar su desempeño laboral.

Finalmente, Rojas-Solís, Flores-Meza y Cuaya-Itzcoatl (2021) analizaron los principales aspectos metodológicos e instrumentales en estudios publicados entre 2010 y 2019 sobre estrés laboral en docentes, administrativos que trabajan en universidades latinoamericanas. Se obtuvieron 258 estudios, aplicando los criterios de

inclusión y exclusión de los cuales únicamente seis de ellos cumplieron con las características requeridas para el análisis final. Los principales resultados indicaron que, los estudios en su mayoría fueron cuantitativos, con diseños no experimentales y transversales con alcances descriptivos. Además, se utilizaron 15 instrumentos, de los cuales 6 son cuestionarios, 5 escalas, un inventario, una encuesta, una prueba y una batería, los más utilizados son: Encuesta adaptada del Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud de los Trabajadores (PROESSAT), Inventario DASS 21, Prueba Yoshitake y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Una de las principales conclusiones fue que el MBI no está destinado para evaluar el estrés laboral, sino, el burnout, el cual es una respuesta prolongada y evolucionada del estrés laboral. También, mencionaron que en la actualidad el estrés es considerado como un término complejo y no existe con un consenso en su delimitación.

1.2. Planteamiento del problema

Actualmente, hay un mayor interés sobre la salud en el trabajo, lo cual ha sido señalado por organismos internacionales, uno de ellos es La Organización Internacional del Trabajo (OIT) que en el año 2008 hizo referencia que en América Latina no había suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, para analizar las diferencias culturales y conductuales. Asimismo, se desconocen el nivel de estrés laboral de los trabajadores, que debido a la poca investigación se ignoran sus causas, efectos y consecuencias. También, existen pocos instrumentos para su investigación.

Recientemente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2018 posicionó a México en el primer lugar en estrés laboral a nivel mundial. Había que precisar, que el estrés laboral se vincula a los eventos estresantes en el ambiente laboral, donde existen exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. Además, el estrés laboral puede ser causado por diferentes situaciones, entre las que se encuentran: presión por el aumento de productividad, falta de entrenamiento y conflictos mal resueltos. En este mismo tenor, los principales estresores laborales están asociados a la presión del trabajo, desajustes del clima y la dinámica organizacional (satisfacción en el trabajo),

remuneración inadecuada, ausencia de apoyo de grupo y supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables relaciones conflictivas con superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas. Por lo cual es indispensable que las empresas valoren los factores de riesgo que ocasionan, causando anomalías en la salud como infartos, fatiga mental, dolores articulares de espalda, trastornos gastrointestinales, entre otros negativos a la salud de los colaboradores.

Cabe destacar que, con la llegada de la globalización, los cambios rápidos en las organizaciones y las exigencias del mercado las empresas exigieron mayores resultados a sus trabajadores. Por lo que, el ambiente de trabajo se convirtió en una fuente de preocupación sufrimiento y enfermedad. Como consecuencia las empresas dejaron de lado la motivación, satisfacción y realización profesional del colaborador.

Sin embargo, el trabajo se relaciona con la salud, esta se entiende como una articulación de factores que tienen como máxima aspiración el desarrollo de todas las habilidades personales que satisfagan las necesidades básicas y favorezcan la autorrealización. La salud implica la interacción de lo biológico, emocional, académico y socioeconómico. (Vargas,2013) Agregando a lo anterior, una emoción es definida como una experiencia afectiva, que puede ser agradable o desagradable, implicada en la adaptación social y el ajuste personal Chóliz (2005). La función adaptativa de las emociones va a depender de la evaluación que la persona haga del estímulo, es decir, del significado que le dé a este y de la respuesta que genere ante el mismo (Moure et al.,2011) Cabe destacar que, las emociones intentan establecer el equilibrio que se pierde frente a una amenaza, física o psicológica, sin embargo, también influyen en la contracción de enfermedades, ya que hacen el sistema inmunológico más vulnerable, imposibilitando su correcto funcionamiento. (Moure. et.al.,2011)

A modo de conclusión, el estrés llamado “enfermedad del siglo, es un tema de gran interés, adicionalmente, es un término complejo y no existe un consenso en su delimitación. Por otra parte, el estrés laboral es una de las principales causas de enfermedad del trabajador y pone en riesgo la salud física, emocional y psicológica del

colaborador. Por tal motivo, en este estudio, surge la siguiente pregunta. ¿Existe estrés laboral en Transbel S. A de C.V.? y de ser así ¿afecta la salud emocional de los colaboradores?

Preguntas particulares

- a) ¿Qué es el estrés laboral?
- b) ¿Cómo se define la salud emocional en el trabajo?
- c) ¿Existe estrés laboral en la empresa Transbel, SA de C.V?
- d) ¿Existen afectaciones en la salud emocional por estrés laboral en los trabajadores de la empresa Transbel, S.A de C.V?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar el nivel de estrés laboral y su relación con la salud emocional de los colaboradores de Transbel, S.A. de C.V de México

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conceptualizar estrés laboral
- b) Conceptualizar salud emocional
- c) Identificar la presencia de estrés laboral en la empresa Transbel, SA de C.V?
- d) Determinar las afectaciones en la salud emocional por estrés laboral en los colaboradores de la empresa Transbel, S.A de C.V
- e) Investigar los factores que afecta la salud emocional

1.4. Hipótesis de investigación

- a) Existe estrés laboral en la empresa Transbel, SA de C.V
- b) Existen afectaciones en la salud emocional ocasionadas por estrés laboral en los colaboradores de la empresa Transbel, S.A de C.V

1.5. Justificación

A continuación, se presenta el impacto de la presente investigación, al que se pretende alcanzar en la empresa objeto de estudio. las repercusiones emocionales que genera el estrés laboral de los colaboradores en las empresas actualmente.

Conocer la influencia del estrés laboral dentro de toda la organización o empresa es fundamental, debido a que, este genera la disminución productividad de la misma, de igual forma, repercute de manera inmediata en la salud física, emocional y psicológica de los colaboradores. Por lo tanto, traerá como consecuencia elevados niveles de rotación de personal, lo cual, impacta directamente en los costes de la empresa. Por ende, esta investigación busca analizar los niveles de estrés en la empresa Transbel S.A. de C.V. y así beneficiar a trabajadores y a la misma.

Se debe agregar que. es tarea fundamental del departamento de recursos humanos de toda la organización cuidar al factor humano, por lo que, debe generar en la empresa un clima organizacional de confianza en pro de disminuir en la medida de lo posible el estrés dentro de esta. Por lo que, en la investigación se va evaluar el nivel de estrés de los colaboradores y así generar estrategias adecuadas a la situación actual.

Es innegable que, existe un vasto número de factores psicosociales que generan estrés dentro de la empresa entre los cuales destacan: largas jornada de trabajo, exceso de funciones, dificultad para delegar, y estrés laboral con esta investigación se pretende investigar cual es el factor que se encuentra presente en la empresa y así tomar las medidas adecuadas para solventar la problemática.

Dado a lo anterior, es relevante determinar cuál es la repercusión del estrés laboral en los colaboradores de Transbel S.A de C.V. de México con la intención de generar un taller psicoeducativo para reducir el nivel de estrés en los colaboradores, conllevando a, aumentar la satisfacción laboral y la productividad.

1.6. Alcances y limitaciones

1.6.1. Alcances de la investigación

Este estudio tiene como objetivo ser una guía para el área de recursos humanos de Transbel S.A. de C.V. de México, para que se logre identificar, conocer, medir e intervenir oportunamente en situaciones para disminuir el estrés laboral de los colaboradores.

Incidir en la satisfacción en el trabajo en pro de evitar rotación de personal y optimizar la producción.

1.6.2. Limitaciones de la investigación

Una de las principales limitaciones del presente trabajo será la resistencia por parte de los colaboradores a participar con objetividad en el estudio debido a que se puede pensar que sus respuestas, dependerá su permanencia en la compañía.

Por otra parte, otra limitación importante será que en Transbel S.A de C.V de México. no se implemente el taller psicoeducativo debido a que puede interpretarse como una pérdida de tiempo.

Capítulo II. Marco Teórico

En este segundo capítulo, se redacta la construcción teórica del estrés laboral, emociones, e historia de Transbel S.A de C.V de México que son las variables de la investigación.

2.1 Estrés

2.1.1 Antecedentes

Para empezar, se comienza a mencionar del estrés en 1926, cuando Hans Selye, un joven austriaco de 20 años, estudiante de la carrera de medicina en la universidad de Praga, se fijó que todos los enfermos a quienes estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales independientes a su enfermedad. Tales síntomas eran, cansancio, pérdida de apetito, baja de peso y astenia. Fueron estudiados con atención por Selye hasta dominar a este conjunto de síntomas como el síndrome de estar enfermo

Posteriormente al graduarse como médico y especializarse en química orgánica, realizó un pos doctorado en Montreal, Canadá, donde llevó acabo varios experimentos basados en los ejercicios extenuantes con ratas de laboratorio. Señaló que en dichos experimentos comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticototrofica), adrenalina y noradrenalina, causando alteraciones orgánicas a las que luego llamó “estrés biológico”.

Además, descubrió que no solamente los agentes físicos nocivos causaban estrés, además las demandas sociales a las que el hombre tiene que adaptarse. lo pueden generar. Por lo que, el estrés se consideró un fenómeno sobre todo psicológico, aunque sea activado por causas orgánicas.

Por otro lado, Selye aplicó al estrés un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso, que indica la respuesta del organismo ante el estrés.

Cabe destacar, que el termino estrés en psicología y fisiología, se emplea con un sentido de sobrecarga impuesta al individuo, creado por un estado de tensión originado

por múltiples causas, entre ellas: exceso de responsabilidad familiar o laboral, agotamiento muscular y situación de peligro físico.

De acuerdo con, Ivancevich y Mattenson. 1969, señalaron que fue Walter Canon, en 1932 quien adoptó el término stress y en sus estudios habló sobre los niveles críticos del estrés definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos

Actualmente el estrés, llamada la enfermedad del siglo, es un tema de gran importancia para los investigadores, ya que se relaciona con las actividades institucionales, sociales y personales. De igual forma, es el actuar de cada persona en determinados acontecimientos desarrollados en el entorno personal, cultural y social, dañando algunos aspectos físicos y psicológicos en cada ser humano. cambiando su calidad de vida.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2018, nominó a México como el primer lugar de estrés laboral en el mundo.

2.1.2 Concepto de estrés

La palabra estrés se deriva del griego *estringere*, que significa provocar tensión, se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés y se popularizó como “estress” es una palabra traída desde la física al campo de la salud. (Colica, 2013)

Otros autores, lo definen como un conjunto de estímulos (Cannon, 1932, Holmes y Rahe, 1967). Donde existen ciertas condiciones ambientales que producen sentimientos de tensión y se perciben como amenazantes o peligrosas, estos se denominan estresores.

Se define como una respuesta, en un enfoque que se centra en cómo reaccionan las personas ante los estresores (Selye, 1960). Esta respuesta se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: el psicológico (conducta, pensamientos

y emociones emitidos por el sujeto) y el fisiológico (elevación del aurosal o activación corporal).

Proceso que incluye a los estresores y la respuesta a los mismos, integra la interacción entre la persona y el ambiente. (Lazarus y Folkman, 1986). Esta transigencia tiene una influencia equitativa entre la persona y el medio. Es fundamental del estrés como la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos.

El termino estrés se emplea en psicología y fisiología como sobre carga en el individuo creado por un estado de tensión, causada por diferentes causas. Excedente de responsabilidad familiar o laboral, cansancio muscular y posición de peligro físico entre muchas más.

Se considera al estrés como el intento del organismo de restaurar el equilibrio alostático, acomodar ciertas circunstancias biológicas, psicológicas y sociales, donde se realizan diferentes cambios fisiológicos (alteraciones de diferentes sistemas del organismo) y psicológico (alteraciones en las percepciones y cogniciones), de tal manera se relaciona el sistema nervioso, endocrino, inmunitario y metabólico.

El estrés es un conjunto de variables cognitivas y personales de un ser humano, incluyendo factores sociales, movilización de reservas energéticas del organismo, donde se posibilita un ahorro de energía a largo plazo inhibiendo el sistema fisiológico que tiene como objetivo la supervivencia del sujeto ante el estrés.

2.1.3 Tipos de estrés

Selye (1974) señalo que existen dos tipos de estrés, los cuales son:

Estrés positivo o eustrés: es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que permita ser productivos y creativos. Es útil en la vida porque va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar y el espíritu de lucha. Las personas con estrés positivo se caracterizan por ser creativos y motivados hacia el logro.

Estrés negativo o distrés: es el estrés que siente el individuo cuando percibe que la amenaza sobrepasa sus potencialidades, genera daños físicos y psicológicos al organismo.

2.1.4 Fases del estrés

El estrés no sobreviene de modo repentino, es decir, como si fuese una captura que llega y se apodera de las personas, todo ser humano cuenta con la capacidad para detectar las señales que indican peligro.

El estrés pasa por tres etapas desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, las cuales son: (Melgosa 2006).

Fase de alarma: Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma, donde se disminuye la resistencia por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para afrontar una tarea o esfuerzo.

Los eventos que producen esta alarma pueden ser: de naturaleza única es decir una sola fuente de estrés o de naturaleza polimorfa varias situaciones entremezcladas que producen estrés.

Esta primera fase supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas. Por ejemplo:

- ✓ Movilización de las defensas del organismo
- ✓ Aumento de la frecuencia cardíaca
- ✓ Se contrae el brazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- ✓ Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- ✓ Aumenta la capacidad respiratoria
- ✓ Se produce dilatación de las pupilas
- ✓ Aumenta la coagulación de la sangre
- ✓ Aumenta el número de linfocitos

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que, el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal. Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse.

Fase de resistencia cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia. Por lo tanto, la exposición a los factores estresores continua, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse, sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. Es decir, en esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. El individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves.

La fase del agotamiento es la etapa terminal del estrés, que se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, que pueden aparecer por separado o simultáneamente. (Melgosa, 2006).

2.1.5 Estresores laborales

Existen diferentes teorías de estresores laborales, donde cada autor determina una explicación basada en su propia teoría:

Se denomina estresores a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica, tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse

en enfermedades. Los factores del estrés se pueden clasificar en trece criterios: (Orlandi,2001)

- ✓ Momento en que actúan (remotos, recientes, actuales y futuros)
- ✓ Periodo en que actúan (muy breves, breves, prolongados y crónicos)
- ✓ La repetición del tema traumático (único o retirado)
- ✓ La cantidad en que se presentan (únicos o múltiples)
- ✓ La intensidad del impacto (microestresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad)
- ✓ La naturaleza del agente (físicos, químicos, fisiológicos intelectuales, psicosociales)
- ✓ La magnitud social (microsociales, macrosociales)
- ✓ El tema traumático (sexual, material, familiar, ocupacional, etc)
- ✓ La realidad del estímulo (real, representado, imaginario)
- ✓ La localización de la demanda (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica)
- ✓ Sus relaciones intrapsíquicas (sinergia positiva, sinergia negativa, antagonismo, ambivalencia)
- ✓ Los efectos sobre la salud (positivo o eustrés, negativo o distrés)
- ✓ La fórmula diátesis/estrés (factor formativo causal de la enfermedad, factor mixto, factor participante o desencadenante de la enfermedad)

Actualmente existen dentro de las organizaciones estresores laborales, como estresores del ambiente físico, que ha identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de los factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad, disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permite percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. Puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible

de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, pueden crear otra serie de problemas. Pueden incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, productividad, y la vulnerabilidad, los accidentes y errores ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno. Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor principalmente cuando interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido, pero, aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés y como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además, puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

2.2 Emociones

2.2.1 Definición de emociones

La palabra “emoción” proviene del latín *emotio*, que significa “movimiento o impulso”, “aquello que te mueve hacia”. También se deriva de la palabra latina “*emover*”, que significa remover, agitar, conmover, excitar.

El diccionario de la Real Academia Española dice, tanto los sentimientos como las emociones, son estados de ánimo.

Se considera la palabra emoción como “motivo” tiene significado similar y ambas palabras pueden despertar, sostener y dirigir la actividad del organismo. Sin embargo, en algunas ocasiones se habla de emoción en particular, y en algunas otras veces de

emociones en plural, existen diversas emociones que pueden manifestarse a través del lenguaje corporal.

Con base a esta información se menciona la palabra emoción, en singular, con una definición en general, se hace referencia a las emociones, en plural, para definir que son un conjunto de fenómenos mentales, donde se involucran con una serie de rasgos, algunos son compartidos con otros estados mentales, mientras que otros estados son propios de ellas.

“Las emociones son estados complejos del organismo, respuestas globales en las que intervienen distintos componentes” (Kolb)

Fisiológicos: Se refiere a procesos involuntarios, como, por ejemplo, la respiración, tono muscular, presión sanguínea, secreciones hormonales, ritmo cardiaco, entre otras más, que se relacionan con cambios en la función del sistema nervioso, así como cambios neuroendocrinos y neuromoduladores.

Cognitivos: Procesamiento de información, en un nivel consciente como inconsciente, que involucra explícita e implícitamente en nuestra cognición y en nuestra vivencia subjetiva de los acontecimientos.

Conductuales: Expresiones faciales, movimientos corporales, tono de voz, volumen, ritmo, entre otras más, que determinan conductas distintivas de especial utilidad comunicativa.

El principal objetivo de las emociones es asegurar la supervivencia y bienestar del organismo.

Se dice que los sentimientos son emociones hechas conscientemente, y se pueden alargar en función de la voluntad. Las emociones son de duración breve; pueden durar segundos, minutos, a veces horas y días, sin embargo, difícilmente una emoción dura semanas o meses. Es ahí cuando entran los sentimientos y estados de ánimo, que, sí pueden durar semanas, meses, años e incluso toda la vida.

Las emociones no son disposiciones, sino estados ocurrientes. Se define una disposición como un estado, que se caracteriza por manifestar cierta propiedad de aquello de la instancia cuando se hacen presentes ciertas circunstancias adecuadas.

Se puede señalar, las emociones que son reacciones psicofisiológicas que manifiestan modos de adaptación a ciertos estímulos, como pueden: ser personas, lugares, algún recuerdo que la persona considera importante, etc. Las conductas señalan las respuestas y se activan redes asociativas relevantes en la memoria de la persona.

Cabe destacar, que las emociones se manifiestan a través de circuitos de nuestro cerebro, están organizadas por estos circuitos y por sustancias químicas que generan afectos en nuestras experiencias, expectativas, deseos, y que en la mayoría de las veces influyen en la toma de decisiones.

La liberación de neurotransmisores y hormonas producen los diferentes estados emocionales, que con el tiempo se convierten estas emociones en sentimientos. Las emociones tienen como principal objetivo establecer una posición con respecto a nuestro entorno, que nos promueven hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas, y nos alejan de otras.

2.2.2 Tipos de emociones

Se dice que la mayoría de las emociones se relacionan con algo o alguien, con algo interno o externo, ya sea con un recuerdo o algo que esté pasando la persona, ya que permiten tomar conciencia de lo que está ocurriendo a su alrededor.

Se pueden clasificar y diferenciar las emociones en tres niveles: corporal, emocional y cognitivo.

Nivel corporal: este nivel está relacionado con las sensaciones físicas, ya que la emoción siempre se manifiesta en alguna parte del cuerpo, donde ocurren reacciones como una respiración agitada, hormigueo, y ahogo por mencionar algunas, todo lo mencionado ocurre en el cuerpo, en el plano de las sensaciones físicas.

Nivel emocional: este nivel se relaciona con la emoción que produce sentir sensaciones, identificar las emociones que se presentan ante una situación, si coinciden con el estado de ánimo en ese momento, hacia donde van dirigidas esas emociones, que es lo que realmente se produce ante la manifestación de las diversas emociones.

Nivel cognitivo: este nivel se reconoce a través de como traducir en palabras en conceptos lo que se está sintiendo, también se relaciona si lo que se está sintiendo se relaciona con algún hecho o suceso pasado, si alguna vez ya fue vivida una experiencia similar. La emoción conduce hacia un movimiento de acción o no acción.

Los tres niveles de emoción son de suma importancia para el ser humano ya que se hace una traducción de sus sensaciones corporales, de la vivencia emocional, dando así lugar a un impulso, que a través de las emociones te llevan a tomar decisiones, donde se permite reconocer que hay una interioridad y una exterioridad.

El biólogo británico Charles Darwin en la teoría de la evolución, consideró en 1872 seis emociones fundamentales: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, aversión y cólera. Se consideran a lo largo de la historia como las seis grandes de Darwin, ya que, lo publicó en uno de los textos fundamentales para el estudio de las emociones, “la expresión de las emociones en el hombre y los animales”.

Emociones complejas

Las emociones complejas aparecen en situaciones en las que vivimos en grupo y establecen patrones de dominio, sumisión, cooperación y colaboración. Son experiencias que cada persona presenta a lo largo de su vida, con un enfoque en su relación con las demás personas. Estas emociones son menos rápidas y automáticas que las emociones básicas, algunas de las que destacan los expertos son: la venganza, el amor, la culpa, la envidia, y los celos.

Emociones positivas o negativas

Las emociones son parte de la vida de cada individuo, no existe una cifra exacta de cuantas emociones se pueden sentir, pueden ser cinco, ocho, veinte o tal vez cientos, esto dependiendo de cada autor tiene su propia clasificación de las emociones que se han ido realizando a través de los tiempos.

Positivas

Las emociones positivas o negativas se clasifican así de acuerdo a la investigación de la obra del filósofo Baruch Espinosa, quien indica que todas las emociones posibles se pueden considerar de forma de placer o dolor.

Las emociones positivas tienen una experiencia subjetiva placentera que ayudan a la realización de las propias metas y producen un bienestar.

Negativas

Las emociones negativas basadas en el malestar o dolor que obstruyen en el logro de las metas, se consideran emociones negativas el miedo, tristeza, ira, ya que son utilizadas como defensa de las amenazas externas. Existen mayor número de emociones denominadas negativas ya que han sido más adaptativas a la supervivencia del ser humano. A parte de ser más numerosas, tienen una mayor durabilidad mientras que las positivas se disuelven en un periodo más corto.

Sin embargo, las emociones negativas como positivas no se clasifican como buenas o malas en sí mismas, se denominan de esa manera ya que generan un estado agradable o desagradable en cada individuo y son necesarias para la supervivencia.

2.2.3 Uso de las emociones

En primer lugar, las emociones se encuentran en cada una de las personas y en cada acción que se realiza. Sin embargo, existen personas que creen no tener emociones y se dicen ser muy racionales, estas se manifiestan a lo largo de la vida, la gran mayoría de las decisiones que se toman están dominadas por las emociones.

Se dice que las emociones no son positivas ni negativas, ayudan como una guía de acción que orienta a vivir mejor, en realidad las emociones brindan información y algunas veces las emociones que sentimos son originadas por los sentimientos, y a su vez, la gran mayoría de pensamientos se convierten en creencias que son generados por las emociones que sentimos.

Por otra parte, surge una experiencia de vida con la que se batalla con el consciente e inconsciente día con día, una forma de actuar es desarrollando mecanismos mentales de defensa para evadir el sufrimiento que posiblemente produciría todo aquello que no nos gusta de nosotros mismos.

Sin embargo, en la mente se crea una zona de desechos en la que se va depositando todo tipo de emociones, memorias de experiencias, creencias, programas de conducta, imágenes, sueños, y un sinfín de registros que en su momento fueron eliminados por el consciente de nuestra personalidad, con la finalidad de no tener la aceptación del entorno en que se ha vivido.

Cuando no se maneja correctamente los sentimientos, se crea una situación de caos emocional, la parte del cerebro racional y emocional entran en un estado de contradicción, se pierde el control y se experimentan diferentes tipos de conductas, reacciones y sufrimientos. El no tener la capacidad de entender lo que ocurre, se manifiesta a través de la confusión y el desorden, donde se pierde la capacidad de control y la toma de decisiones.

La ausencia de control crea que las emociones no cumplan con sus funciones naturales de adaptación corporal, de comunicación y de experiencia subjetiva. Se crean emociones nuevas las cuales no se habían experimentado que llevan a conductas no deseadas.

Las emociones transmiten el mundo interno de cada persona, la manera de afrontar cada situación, realizan una función informativa sobre la manera de vivir y la experiencia que ocurre en el exterior que nos rodea. La energía que las emociones

desarrollan hace satisfacer nuestras necesidades y deseos proporcionando una adaptación al medio.

Algunos ejemplos de las funciones de las emociones a continuación se mencionan algunos:

Alegría: hace referencia a las situaciones que producen placer, brindan un beneficio, ayuda con los lazos afectivos, impulsa a buscar otras situaciones de logro y reconocimiento.

Tristeza: se enfoca en los hechos más dolorosos, se asocia con la pérdida de algún ser querido o realmente importante, en caso de no ser atendida puede llegar a convertirse en una severa depresión.

Ira también conocida como furia o cólera: es una reacción a la irritación causada por la indignación y el enojo de sentir vulnerados nuestros derechos. A su vez, da fuerza para defender la integridad al sentir amenaza para resolver la molestia.

Miedo: es una conducta para el ser humano que indica la existencia de peligro, activa los mecanismos naturales de lucha. La manera en cómo se trabajan los miedos es creando conciencia del por qué y cómo ha surgido, después enfrentándolo a la situación que lo atemoriza.

Sorpresa: se asocia con algo nuevo, que siempre busca seguir investigando para seguir descubriendo cosas nuevas.

Asco: brinda la información que lo que se experimento es malo y se debe expulsar

Vergüenza: se manifiesta cuando una persona se ha expuesto en exceso, realiza algo incorrecto y necesita esconderse.

2.3 Salud emocional y el estrés laboral

La salud emocional se dice que es un estado de bienestar que cada individuo alcanza cuando su personalidad dispone de recursos que le permiten manejar sus

sentimientos y relacionarse sanamente con otros seres humanos. La educación emocional, está estrechamente relacionada con la salud emocional, la define Bisquerra (2000) como el proceso educativo continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo.

Todas las personas actúan en base a sus creencias, costumbres y patrones ante las diferentes circunstancias de la vida, los comportamientos están relacionados con la manera de comprender la realidad, los comportamientos y la interpretación cognitiva

Para determinar la salud emocional es necesario la estructura de personalidad del individuo que tenga un conjunto de componentes que permitan el equilibrio emocional, dichos componentes se encuentran desde la niñez en un sentido más o menos saludable.

Se distinguen dos tipos de componentes: personales y relacionales.

Los componentes personales: se relacionan con la comprensión y control de sí mismo, también con la elaboración de un esquema personal, donde interpreta el mundo que lo rodea. Incluyen:

- El auto concepto.
- La autoestima.
- El autocontrol.
- La automotivación.
- La localización de control.
- El sistema de atribuciones.
- La tolerancia a la frustración.

Componentes relacionales: tiene relación con otras personas, cuentan con un recurso para interactuar de manera exitosa. Se destacan:

- El vínculo afectivo
- El asertividad

- La empatía
- Las habilidades sociales

Todos los componentes mencionados aportan salud emocional al individuo, la combinación entre ellos crea un estado más adaptable con mayores posibilidades de éxito personal y social.

En el último tiempo la investigación del estrés laboral, se basa en supuestas limitaciones que han sido señaladas recientemente, donde se presenta atención a los aspectos negativos del estrés, es decir al distress y su incidencia en el deterioro de salud y bienestar.

Este fenómeno se ha considerado como un desorden negativo entre la persona y el trabajo, se han estudiado respuestas de afrontamiento reactivo y su eficacia para controlar los efectos negativos del estrés. Se ha puesto más atención en las diferencias individuales en estrés y en la resistencia y vulnerabilidad ante el mismo.

La investigación sobre el estrés laboral presenta un conjunto de limitaciones que requieren una revisión, ya que cuenta con los cambios producidos en el trabajo, la empresa y la sociedad. La investigación no debe limitarse a las experiencias individuales de estrés, ni suponer que el individuo es el único responsable de su manejo.

A la gran mayoría de las empresas les preocupa el efecto que causa el estrés sobre el rendimiento del trabajador, aunque también debería importar el efecto que produce a la persona.

Se han realizado una gran variedad de estudios sobre el estrés, un estudio de trabajadores de más de cuarenta puestos de trabajo diferentes, arrojó datos muy significativos, demostrando la insatisfacción con el trabajo que desempeñan. Cuando el estrés deteriora la salud física y mental, afecta la salud emocional, el colaborador tiende a evadirse a desempeñar correctamente sus funciones.

La gran mayoría de los colaboradores que sufre estrés laboral busca la manera de compensar la sensación de malestar a través del alcohol, tabaco u otras drogas o sustancias, que a lo largo del tiempo perjudican la salud física, provocando un desinterés hacia su desempeño laboral.

El estrés laboral cuesta a la industria aproximadamente \$5,000,000 millones de pesos anuales por la disminución de productividad, rotación de personal, accidentes, seguros, etc. Se hace mención que los colaboradores que sufren de estrés laboral faltan una media de casi 30 días por año.

El estrés laboral afecta la salud física, pueden aparecer problemas cardiacos, digestivos, obesidad, cirrosis, desorden en el sistema nervioso, entre otras enfermedades más. También el estrés laboral causa el 40 por ciento de rotación de personal en diferentes puestos de la organización.

2.4 Transbel S.A de C.V. de México

El corporativo Transbel antes llamado Belcorp tiene 50 años de experiencia en venta directa por catálogo. Esta corporación es líder a nivel mundial en belleza y cuidado personal, maneja tres marcas comerciales: L'Bel, Esika y Cyzone. Cuenta con más de 7500 empleados, una red de 800,000 consultoras de belleza independientes.

Se encuentra en 14 países de América: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y Estados Unidos. Su principal centro de producción se encuentra en Colombia y la matriz de la empresa se encuentra en Perú.

En el año 2017 Transbel ocupó el séptimo lugar entre las multinacionales a nivel mundial por el Great Place to Work Institute. Además, la revista Direct Selling News colocó a la corporación entre las 20 empresas de venta directa más grandes del mundo.

La mujer y su desarrollo son el propósito de la corporación, está comprometida con su empoderamiento, asociándose con instituciones internacionales, líderes, como

el pacto mundial para su beneficio. Adicional los productos que comercializa cuenta con los más altos estándares de calidad.

Visión: Ser la compañía que más contribuye a acercar a la mujer a su ideal de belleza y realización personal.

Misión:

Creemos en la mujer.

Reconocemos su espíritu emprendedor y fortalecemos su capacidad para transformar su vida y su entorno.

Creamos experiencias de marca memorables que inspiran y mejoran la vida de nuestros consumidores. Generamos oportunidades de crecimiento y desarrollo para nuestros colaboradores, consultoras y proveedores.

Creemos que todos aspiramos a nuestra realización y promovemos el liderazgo como medio para alcanzarla. Buscamos nuevos desafíos para crecer, evolucionar y alcanzar nuestro máximo potencial.

Creemos en el trabajo en equipo, en la confianza y en la libertad para explorar, crear, aprender, para lograr retos extraordinarios y contribuir al crecimiento sostenible de la sociedad.

Dentro del corporativo se cuentan con valores que son los siguientes:

Liderazgo: es dirigir tu vida para lograr lo que te propones, es inspirar e impulsar el cambio, movilizándolo a otros a desarrollarse y crecer para contribuir al logro de nuestra visión.

Pasión: es la energía y el entusiasmo que nace de disfrutar lo que hacemos y que nos impulsa a desarrollar nuestro máximo potencial.

Compromiso: es creer en Transbel y vivir su filosofía. Es asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan para contribuir al logro de nuestra visión y alcanzar nuestra realización personal.

Orgullo: es compartir una historia de éxito que nos respalda e inspira. Es ser parte de un equipo capaz de emprender y lograr retos extraordinarios. Es cuidar y contribuir al prestigio y éxito en Transbel.

El código de ética establece los principios de comportamiento que deben guiar las acciones que realizamos como parte de nuestras funciones en Transbel, que llevarán a mantener relaciones sólidas fundamentales en una conducta ética. Ha sido elaborado con la participación de colaboradores de distintas áreas y países de la corporación, a quienes agradecemos por su compromiso y apoyo.

Es nuestra responsabilidad y compromiso garantizar su cumplimiento y dar el ejemplo con nuestras acciones, así como informar sobre cualquier falta ética de la que tengamos conocimiento. El comité de ética se encarga de definir como se procederá según sea cada caso.

Colaboradores

El respeto por la persona, la honestidad y la integridad son los pilares que sustentan cada una de nuestras acciones. Sabemos que la confianza es la base de toda relación sostenible y por eso nos esforzamos por construirla con cada actividad que realizamos.

Somos respetuosos de la diversidad: todos estamos sujetos a los mismos derechos, independientemente de la raza, edad, religión, sexo, opinión, política, orientación sexual, discapacidad, origen social y nacionalidad. Reconocemos en la diversidad una riqueza que promueve la innovación y permite un mejor entendimiento de las culturas con las que trabajamos.

Mostramos una actitud de servicio permanente en nuestras relaciones. Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes internos para atenderlas de

manera empática y solidaria. Mostramos respeto y un interés genuino por las personas, buscamos siempre la forma de contribuir con su bienestar.

Somos transparentes en situaciones de conflicto de intereses. Cuando nuestros intereses personales se contraponen a los intereses de la empresa o cuando pueden influir en nuestra toma de decisiones relacionadas con las funciones que desempeñamos en Transbel, debemos comunicarlo a nuestro jefe directo con el fin de analizar la situación y decidir la mejor línea de acción. Ante una toma de decisiones de negocios, deberá primar siempre el interés de la empresa frente a cualquier tipo de interés personal.

Aseguramos los activos de la corporación. Su uso está limitado exclusivamente al cumplimiento de las labores asignadas al colaborador como parte de sus funciones. Cada uno es responsable del cuidado de los activos que utiliza o supervisa y debe evitar usos inapropiados. Lo mismo queda establecido para el uso de herramientas y medios de comunicación de la corporación.

Protegemos la información de la empresa, pues es un activo muy valioso y debe ser manejado con absoluta reserva. Es responsabilidad de cada uno mantener la confidencialidad y velar por el cuidado de la información que tiene a su alcance.

De ser necesario, al intercambiar información con terceros debemos comprometerlos a respetar la confidencialidad de ésta. Del mismo modo. Toda información de terceros compartida con nosotros debe ser tratada con la debida confidencialidad.

Rechazamos cualquier forma de maltrato, incluyendo todo tipo de acoso. No aceptamos ninguna forma de trabajo forzoso o de explotación pues creemos ante todo en el respeto a la dignidad del ser humano. Asimismo, nos pronunciamos en contra del trabajo infantil.

Toda declaración pública realizada en nombre de Transbel será hecha exclusivamente por voceros autorizados y validada por el área de identidad y cultura

corporativa. Todo colaborador que por el desempeño de una actividad personal se convierta en figura pública y realice declaraciones en referencia a dicha actividad, lo hará a título personal.

Cada colaborador representa a la corporación en cualquier trato que establezca a nivel personal o profesional. Deberá velar en todo momento porque la reputación y el prestigio de Transbel no se vean dañados por causa de alguna conducta o comunicación indebida.

Debemos el éxito de nuestra corporación a las consultoras y consejeras, cientos de miles de mujeres que creen en nosotros y que día a día acercan nuestros productos a los consumidores. Son el pilar de nuestro negocio, por eso les ofrecemos las mejores herramientas, servicios y soluciones necesarias que promueven su desarrollo personal y profesional.

Consideramos sus expectativas y necesidades en nuestras decisiones diarias. Buscamos conocerlas y establecer con ellas una relación sostenible, en términos favorables tanto para ellas como para la corporación, con la finalidad de tener un agradable ambiente laboral.

Conocemos profundamente a nuestros consumidores. Consideramos sus necesidades y expectativas en la creación de nuestros productos. Nuestras marcas consideran al consumidor el foco de sus acciones, con el objetivo de satisfacer en todo momento a cada uno de los consumidores.

Garantizar la calidad de nuestros productos es una de nuestras principales responsabilidades. Nos preocupamos por la seguridad de nuestros consumidores y nos caracterizamos por ofrecer productos y servicios de excelente calidad, los cuales son constantemente evaluados con el fin de mantener su calidad a través del tiempo.

Ofrecemos información veraz sobre los productos en cada una de las comunicaciones dirigidas al cliente y consumidor final. Comunicamos de manera

transparente las cualidades y restricciones o precauciones de uso de nuestros productos, esto es para evitar alguna molestia con el consumidor.

Conocemos las últimas tendencias científicas y tecnológicas con el fin de estar a la vanguardia en nuestro portafolio de productos. Impulsamos la innovación como motor de crecimiento, garantizamos que las materias primas utilizadas en la fabricación de nuestros productos no hayan sido testeadas en animales.

Nuestros proveedores son parte fundamental del negocio. Establecemos con ellos relaciones positivas que signifiquen el crecimiento de su negocio junto con el nuestro pues son nuestros socios comerciales. Todo proveedor debe estar alineado con los principios establecidos en el presente código, mostrando en todo momento una conducta ética y respeto por los derechos de sus colaboradores.

Mantenemos una relación transparente entre proveedor y cliente. Esto permite establecer relaciones de confianza y generar una retroalimentación positiva que contribuya a fortalecer la relación en beneficio de ambas partes. Tendremos un acuerdo de confidencialidad respetado por ambas partes, con el propósito de proteger nuestra propiedad intelectual, así como la del proveedor.

Nuestros proveedores deben operar su negocio dentro de los marcos legales establecidos por las autoridades de cada país, al igual que Transbel desarrolla sus actividades de negocio. Evaluamos y seleccionamos a los proveedores en base a criterios objetivos ligados a su desempeño económico, social y ambiental.

Nuestra aspiración es contribuir a un mundo mejor, preservando la belleza y la armonía. Somos una empresa que busca dejar huella en cada acción que realiza. Desde nuestros inicios hemos generado un impacto social positivo al ofrecer a la mujer la oportunidad de contar con un espacio de desarrollo personal y de transformar su vida.

Somos actores positivos en el desarrollo de las sociedades en las que trabajamos fomentando entre nuestros colaboradores una filosofía de ciudadanos solidarios y

respetuosos de los Derechos Humanos. Colaboradores que se esfuerzan por hacer que sus acciones tengan efectos positivos, considerando las ideas, creencias y expectativas de las personas con las que se relacionan.

Creemos en la imaginación la sinergia y la confianza que construimos en nuestras relaciones para lograr nuestra visión y contribuir al progreso de la sociedad. En Transbel lo extraordinario si es posible: lo imaginamos lo hacemos.

En Transbel todos somos respetuosos de la legislación vigente y aplicable al negocio en cada uno de los países donde estamos presente. Conocemos los requisitos legales que regulan la producción y comercialización de nuestros productos.

Nuestros valores y principios corporativos guían cada una de nuestras acciones, incluso por encima de los estándares establecidos por la ley. Esto con el fin de generar y mantener relaciones éticas y sostenibles con nuestro grupo de interés con el objetivo de tener todo en orden jurídicamente.

En Transbel, somos conscientes de los impactos ambientales que generamos y tomamos las medidas necesarias para minimizarlos. Es responsabilidad de cada colaborador implementar y hacer seguimiento desde su área de acción a los planes de manejo ambiental establecidos.

Cada colaborador debe tomar en cuenta cualquier forma de minimización de impacto ambiental que sea posible implementar. Respetamos las leyes y normas ambientales en cada país donde operamos, contamos con una política y un comité ambiental.

En todas nuestras decisiones consideramos el impacto que nuestras acciones tendrán en las generaciones futuras. Queremos un mundo en el que nosotros y nuestros hijos podamos desarrollarnos en todo nuestro potencial. Queremos un mundo lleno de vida y posibilidades.

Somos personas comprometidas con nuestro desarrollo personal y profesional, con nuestra familia, con Transbel y con la sociedad en la que vivimos. Asumimos con

responsabilidad cada una de nuestras acciones y consideramos los efectos sociales, económicos y ambientales de las mismas. Establecemos relaciones basadas en el respeto y la confianza, a través de nuestro propio crecimiento buscamos contribuir a un mundo mejor.

Capítulo III. Metodología

En esta investigación se trabajó con la metodología que a continuación se presenta y se detalla para la obtención de los resultados.

3.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación pertenece a un enfoque cuantitativo descriptivo, que, de acuerdo con, Hernández Sampieri (2010), que se refiere a usar la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías; su propósito es describir variables. El método consiste en detallar una o varias variables a un grupo de personas, situaciones, contextos y así poder proporcionar su descripción. Es decir, el objetivo del presente trabajo de investigación consiste en hacer una descripción de los niveles entre el estrés laboral y la salud emocional de los colaboradores de Transbel S.A de C,V.

El tipo de corte es transeccional o transversal ya que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

3.2 Muestra de la investigación

La muestra se define como un subgrupo de población de interés, por el cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. Hernández Sampieri (2010).

El muestreo de los sujetos que participaron en el presente estudio, fue de tipo no probabilístico, el cual se refiere a elegir los elementos, no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Hernández Sampieri (2010). Es decir, se seleccionó la muestra de acuerdo a los criterios propios de esta investigación.

El escenario para esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones, con un grupo seleccionado de los colaboradores de Transbel S.A de C.V. de México, la cual es una organización que cuenta con personal profesional y capacitado, en relación a la venta directa por catálogo.

En la presente investigación participaron trabajadores que laboran en la empresa ya mencionada, recabando de este modo un total de 30 colaboradores que tengan la posibilidad de manifestar cada uno su experiencia laboral cotidiana en Transbel S.A. de C.V. de México por medio de la escala PSS (Perceived Stress Scale).

Criterios de inclusión:

- ✓ Mujeres mayores de 18 años
- ✓ Que tengan un mínimo de doce meses laborando en Transbel S.A. de C.V. de México.
- ✓ Laborar en Morelos

Criterios de exclusión:

- ✓ Ser residentes del estado de Morelos
- ✓ No ser del sexo masculino
- ✓ No tener menos de doce meses laborando en la empresa Transbel S.A de C.V. de México.

3.3 Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Una técnica se determina en que “es la aplicación práctica del método. Es un conjunto de reglas y procedimientos de que se sirve la ciencia y auxilia al investigador en la aplicación de los métodos de la ciencia” (Penagos, 2000), es por ello que se determinó el tipo de técnica fue la aplicación de una escala a través de Google Forms en la presente investigación.

Dicho a lo anterior resulta indispensable añadir la definición del instrumento central del presente estudio el cual será una escala PSS (Perceived Stress Scale) La escala

es un nivel mínimo de medición ya que los datos que contiene son números de ocurrencia en cada clase y categoría de la variable sujeto de estudio Namakforoosh, M (2005)

Nombre	Perceived Stress Scale (PSS)
Autor	Cohen S, Kamarck T y Mermelstein, R.
Adaptada por	Remor E.
Fecha de creación	1983
Tipo de escala	Psicométrica
Formas de aplicación	Individual
Áreas que evalúa	Evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes.
Materiales de aplicación	Equipo electrónico

3.4 Procedimiento de la investigación

Para obtener la muestra se contactó al personal de recursos humanos, acordando una cita para aplicar la escala en un horario laboral, donde no afecte las tareas de los colaboradores, evitando la alteración de su jornada de trabajo, a su vez implica tener un acercamiento con el jefe directo de los colaboradores.

La selección de la muestra y el proceso de obtención de datos para este estudio se llevó a cabo entre el mes de junio y julio 2022. Las personas participantes fueron seleccionadas e informadas del carácter voluntario y anónimo de su participación en el estudio y de los objetivos del mismo.

La aplicación de la escala PSS (Perceived Stress Scale) se llevó a cabo en las instalaciones de Transbel S.A. de C.V. de México en subgrupos de 5 personas con el objetivo de garantizar el máximo anonimato y mayor eficacia en la investigación.

Capítulo IV. Resultados

A continuación, se desarrollará la descripción de los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento correspondiente a la presente investigación, donde se desprende la información referente a la variable del estrés laboral. De tal manera que a partir de estos resultados se va a proponer un taller sobre el estrés laboral que afecta la salud emocional de los colaboradores.

4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra

Con los resultados obtenidos, se puede apreciar una muestra de 30 colaboradores, de la empresa Transbel S.A de C.V, con una desviación estándar de 7.16, siendo la mínima de 25 años y la máxima de 50 años. En cuanto al género, se observó que el 100% de la población corresponde al sexo femenino. (Tabla 1)

Tabla 1 Edad de los participantes

Muestra	Media	Desviación estándar	Moda	Mínimo	Máximo
30	31	7.16	31	25	50

4.2 Resultados de la Escala de Estrés Percibido (PSS)

La escala de Estrés Percibido (PSS) fue aplicada a través de la plataforma Google Forms. Los resultados obtenidos, fueron analizados con el programa Excel e interpretados en este apartado a partir de las gráficas que arrojan el nivel de estrés de los colaboradores de Transbel S.A de C.V.

Como se puede observar en la gráfica 1, el nivel de estrés de los colaboradores de Transbel S.A. de C.V. en su mayoría de un nivel medio- alto, obteniendo como resultado 34 puntos siendo el puntaje más alto, y 3 puntos siendo el puntaje más bajo. Sin embargo, la media es de 31 puntos, por lo cual, los colaboradores se ven afectado

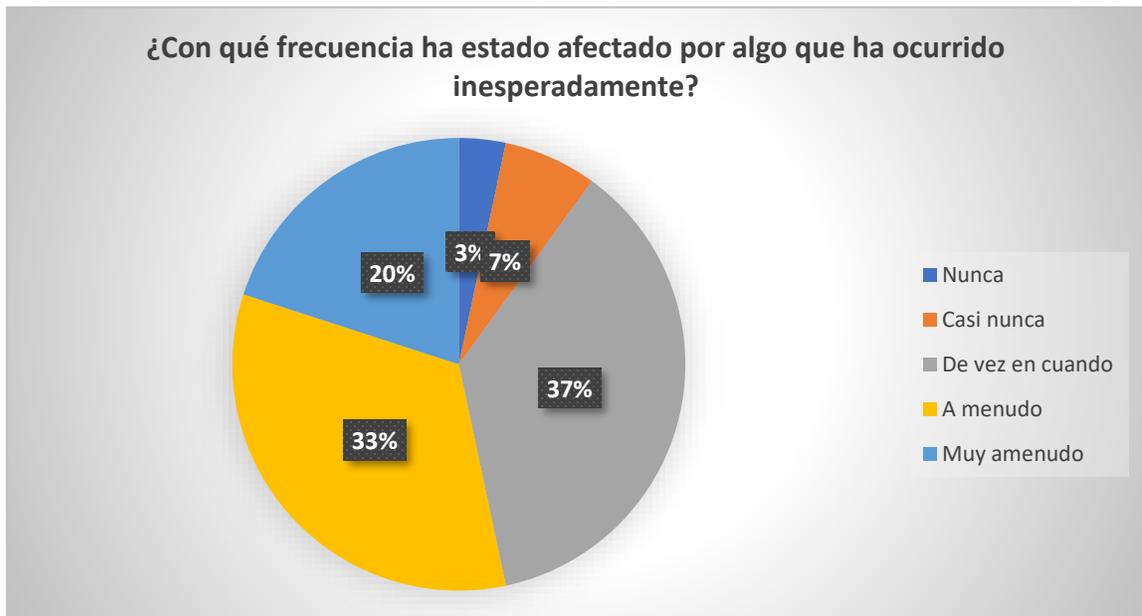
por el estrés laboral, repercutiendo en sus actividades, en la salud emocional, lo que ocasiona un clima de trabajo sumamente estresante y desagradable.

Gráfica 1 Estrés percibido (PSS)



Se puede observar que los colaboradores se encuentran afectados por alguna situación que ha ocurrido inesperadamente, ya que 4 puntos es el nivel más alto, teniendo como referencia este puntaje se define que el 95% de los colaboradores alcanza un puntaje medio de 2 puntos, lo que afirma que se encuentran en la media, mientras que el 5% de los colaboradores presenta un puntaje de 1 por lo que presentan un nivel bajo.

Gráfica 2 Afectaciones



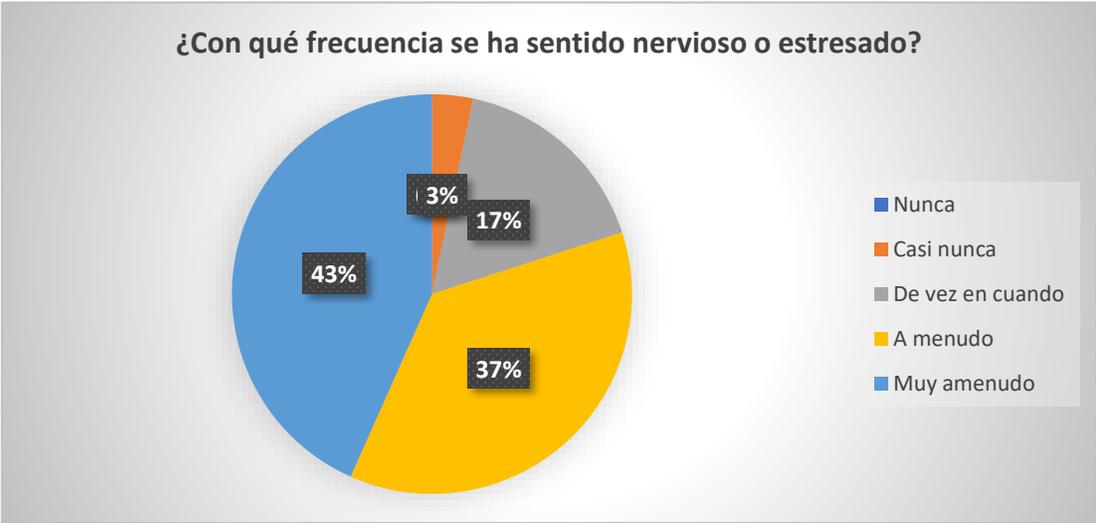
En referencia a esta dimensión de como el colaborador se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida, lo que percibe que puede satisfacer sus necesidades y metas dentro de la organización. El 23% de los colaboradores alcanza una puntuación de 3, el 47% de los colaboradores alcanza una puntuación de 2 y el 14% alcanza una puntuación de 1, por lo que, se confirma que la mayoría de los colaboradores se encuentran en la media con un puntaje de 2.

Gráfica 3 Resultados de controlar las cosas importantes de la vida.



Ahora bien, en cuanto al estrés se define como una respuesta, en un enfoque que se centra en cómo reaccionan las personas antes los estresores. Esta respuesta se entiende como un estado de tensión. De acuerdo, a los resultados obtenidos se observa que el 43% de los colaboradores presentan un estrés alto, con una puntuación de 4 siendo el puntaje más alto, el 37% con un puntaje de 2, el 17% con un puntaje de 1. y el 3% con un puntaje de 0. Se confirma que los colaboradores de Transbel S.A de C.V. cuentan con un nivel alto- medio de estrés, lo cual afecta la salud emocional y el desempeño de sus funciones.

Gráfica 4 Resultados del Estrés



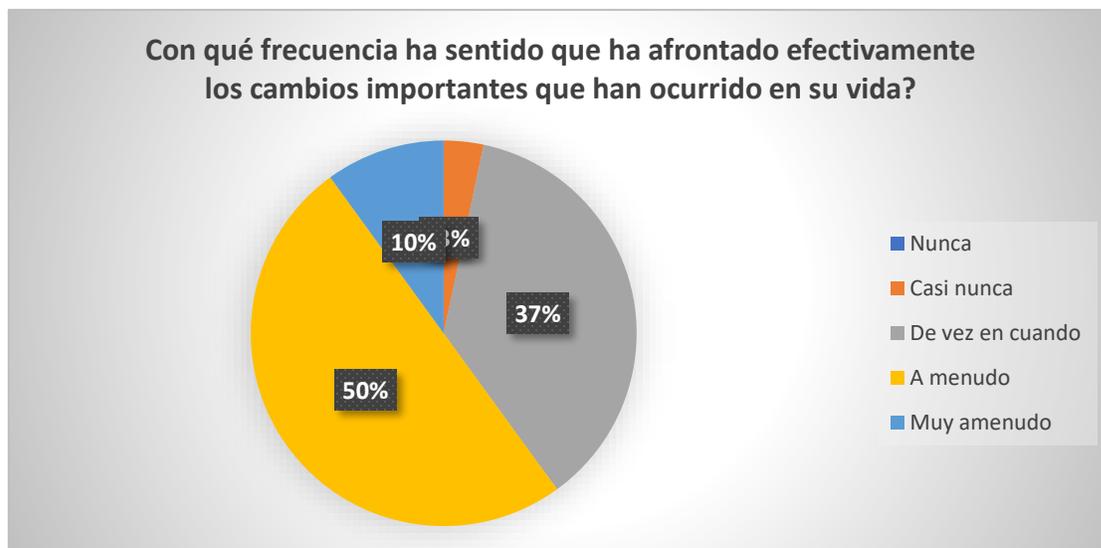
Se puede observar que los colaboradores frecuentemente han manejado con éxito los problemas irritantes de la vida, ya que el 45% obtuvo un puntaje de 2 siendo este el puntaje medio, el 38% con un puntaje de 3 superando el puntaje medio, el 14% logrando una puntuación de 0 puntos y el 3% teniendo una puntuación de 1. Por lo tanto, se aprecia que los colaboradores tienen un control sobre los problemas irritantes que se van presentando en diversas circunstancias de la vida.

Gráfica 5 Resultados de problemas irritantes de la vida.



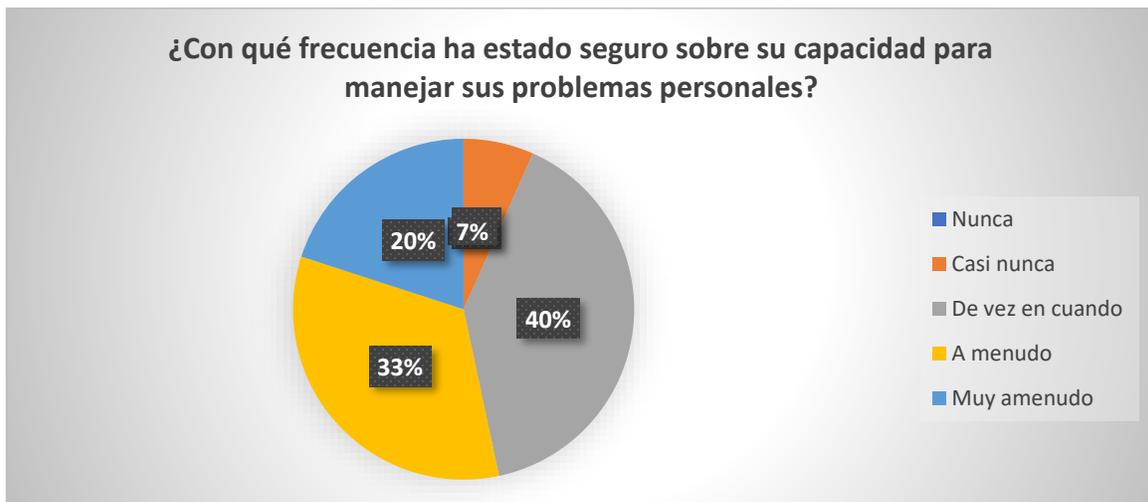
En referencia a los cambios importantes que han ocurrido en la vida de los colaboradores, se puede apreciar el 50% coinciden en que han afrontado con efectividad los cambios importantes de su vida, el 37% obtiene una puntuación de 2, el 10% con una puntuación de 0, siendo la puntuación más baja y solo el 3% obtiene una puntuación 1. (grafica 6)

Gráfica 6 Resultados de los cambios que han ocurrido en la vida.



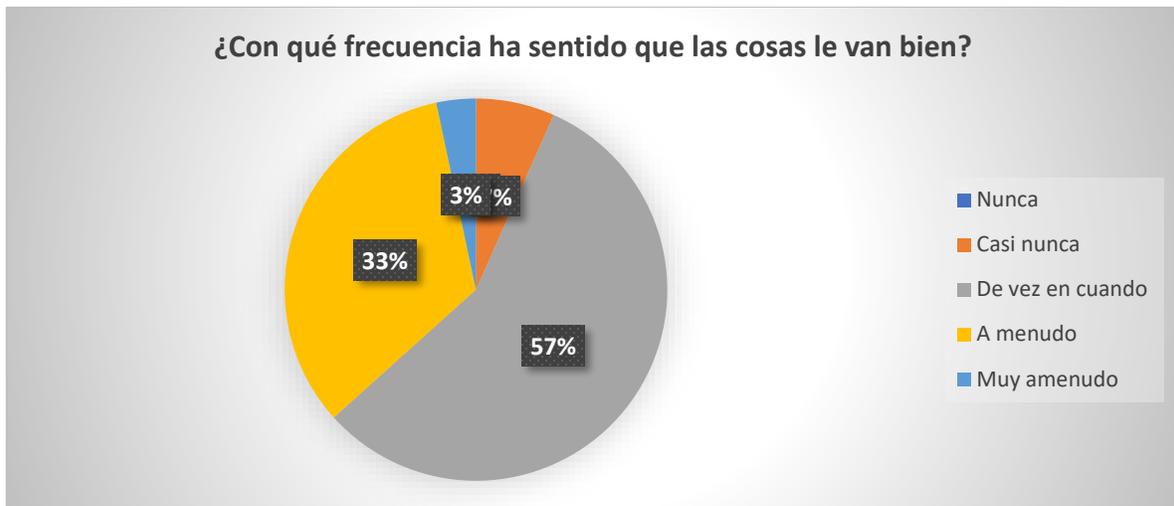
En referencia a esta dimensión sobre la capacidad de manejar problemas personales, los colaboradores tienden a involucrarlos con los problemas laborales, ocasionando un descontrol y desajuste en el entorno emocional, por lo tanto, repercute en las actividades de cada uno de los colaboradores. El 40% obtiene un puntaje de 2, siendo este la media, el 33% un puntaje de 3, el 20% con un puntaje de 0 y el 7% alcanzando un puntaje de 1. Siendo el puntaje medio el más sobresaliente. (grafica 7)

Gráfica 7 Resultados de la capacidad para manejar problemas personales.



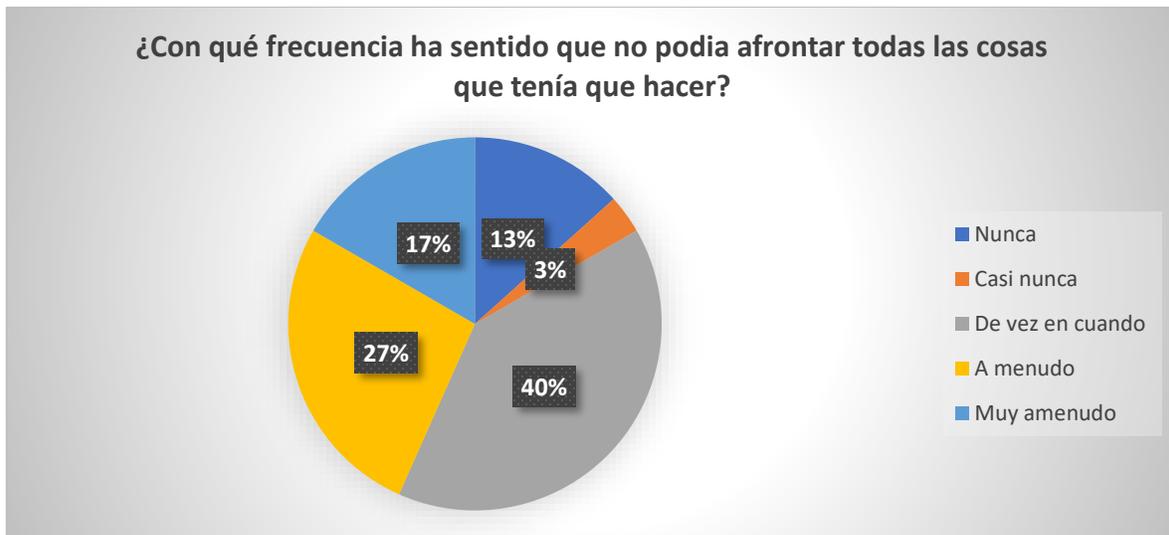
En esta dimensión se observa que los colaboradores han sentido que las cosas le van bien, el 57% obteniendo un puntaje de 2, el 33% logrando un puntaje de 3, el 7% un puntaje de 1 y el 3% alcanzando un puntaje de 0. Sin embargo, más del 50% de los colaboradores tiene un resultado satisfactorio, lo que conlleva a tener un mejor rendimiento en las tareas laborales, teniendo como referencia este parámetro se observa, que la media predomina ante esta situación, (grafica 8)

Gráfica 8 Resultados de las cosas van bien.



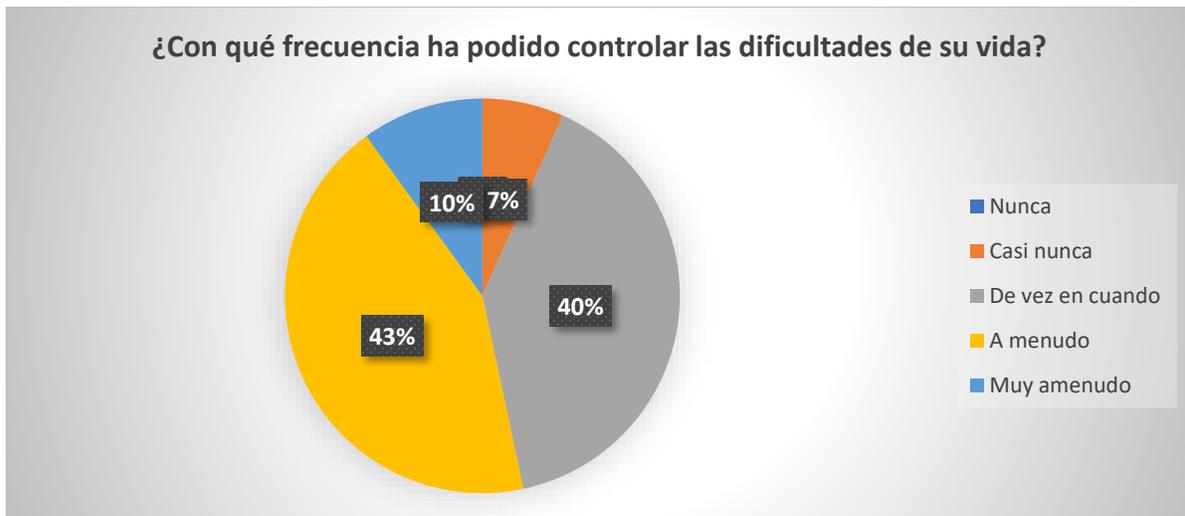
En esta dimensión, se observa que los colaboradores han sentido que no podían afrontar todas las cosas que tenían que hacer, ya sea por cuestiones laborales o personales, sin embargo, el 40% obtuvo un puntaje de 2, el 27% un puntaje de 3, el 17% logrando un puntaje de 4, el 13% alcanzando una puntuación de 0 y el 3% teniendo un puntaje de 1. Tomando como referencia siendo 4 el puntaje más alto, la media de los colaboradores ha sentido que no podía afrontar las cosas, esto puede influir con la disponibilidad de recursos que es básicamente la percepción que tiene el colaborador respecto a los recursos materiales, espacio físico, iluminación y de acceso a la información, ya que son relevantes para poder realizar el trabajo de forma cómoda y oportuna. (grafica 9)

Gráfica 9 Resultados de no poder afrontar todas las cosas que tenía que hacer.



Ahora bien, respecto a esta dimensión, se puede observar que los colaboradores han podido controlar las dificultades en su vida, tomando en cuenta los valores colectivos de la organización, se definen como aquellos valores que se perciben por parte de los mismos colaboradores miembros de un área en conjunto hasta de otra área totalmente diferente, por lo que puede manejarse la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo de las áreas para alcanzar las metas y objetivos de la organización. El 43% alcanzó un puntaje de 3, el 40% logró un puntaje de 2, el 10% un puntaje de 0 y el 7% un puntaje de 1. (gráfica 10)

Gráfica 10 Resultados de controlar las dificultades de la vida.



Se puede observar que los colaboradores han sentido que tenían todo bajo control, como aquellas conductas que manifiestan respecto al trabajo, como son las quejas, comentarios, problemas y por demás aspectos negativos que se desarrollan en la organización y por consecuencia el desempeño se ve involucrado. El 47% ha determinado que tiene todo bajo control, alcanzando una puntuación de 2, el 33% obteniendo un puntaje de 1, el 17% alcanzando una puntuación de 3 y el 3% una puntuación de 0. Lo que caracteriza a los colaboradores con una autoestima de nivel medio, para el esfuerzo de tener éxito de todo bajo control. (grafica 11).

Gráfica 11 Resultados de todo bajo control.



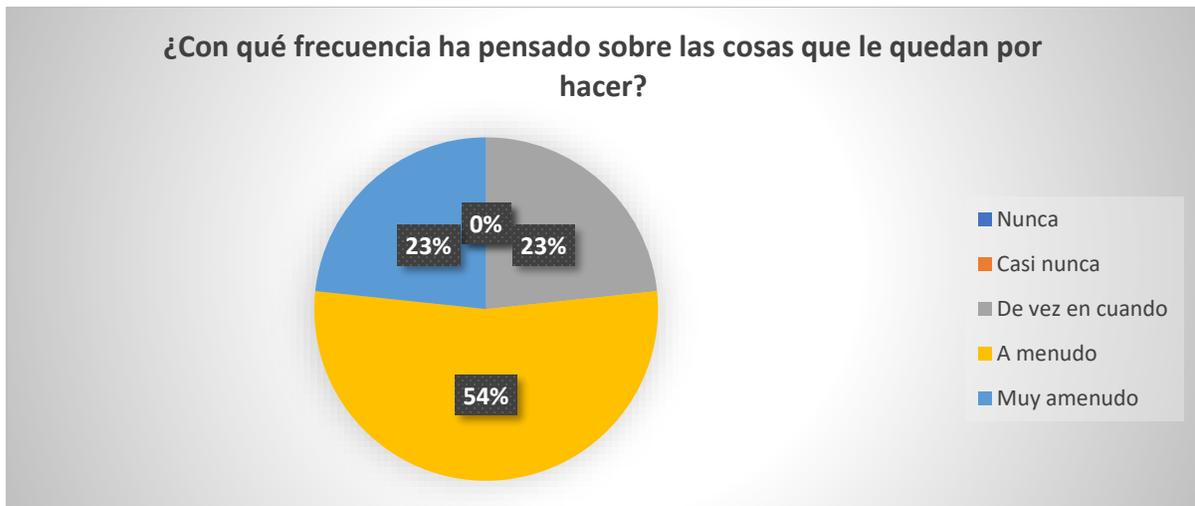
En esta dimensión se puede observar que los colaboradores han estado enfadados porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de control, esto influye en la claridad y coherencia de la dirección, y que es el conocimiento que tienen el individuo que labora en la organización acerca de las metas y objetivos de la misma, enfocada en las actividades que realiza a diario. El 40% alcanzando una puntuación de 2, el 37% logrando una puntuación de 3, el 10% teniendo una puntuación de 4, el 10% con una puntuación de 1 y el 3% alcanzando una puntuación de 0. En consecuencia, también el clima organizacional influye para el estado de ánimo de los colaboradores. (grafica 12)

Gráfica 12 Resultados de enfados porque las cosas estaban fuera de control.



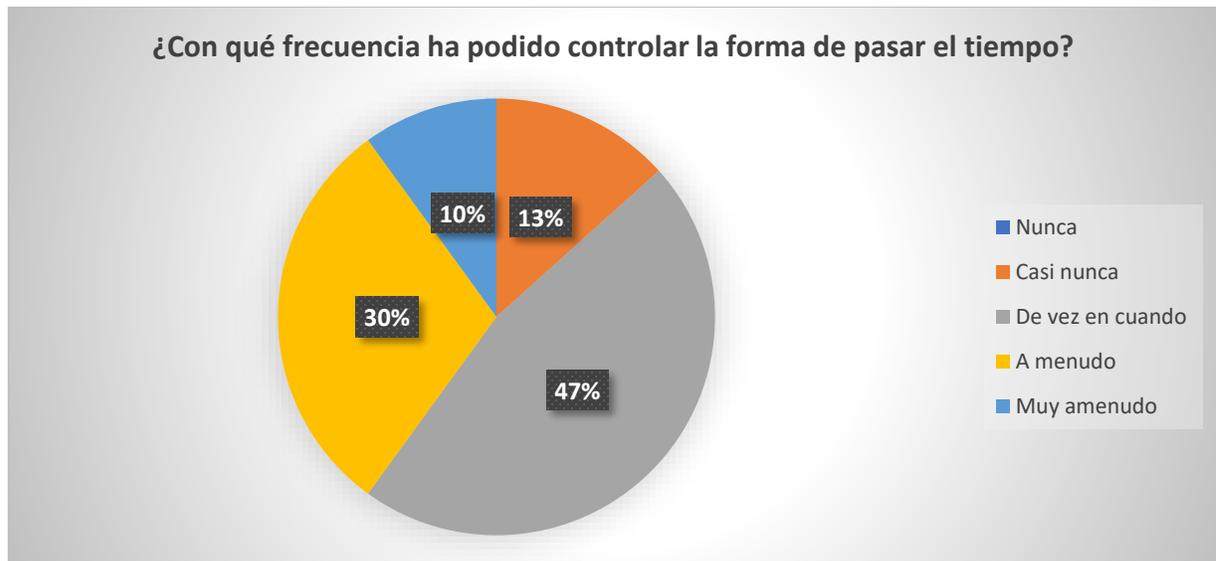
Se puede observar que los colaboradores han pensado con frecuencia sobre las cosas que le quedan por hacer, esto se relaciona con un nivel alto-medio de estrés, ya que hay diferentes factores por lo cual no terminan sus actividades laborales, almacenando trabajo rezagado para el día siguiente. El 54% obtuvo un puntaje de 3, es decir más de la mitad se encuentra superando la media que es de 2 puntos, 23% alcanzando un puntaje de 2 y el 23% logrando un puntaje de 4. Esto repercute en las actividades diarias que el colaborador debe desempeñar, ya que tiene un desenfoque al pensar constantemente las cosas que le queden por hacer, (grafica 13)

Gráfica 13 Resultados de las cosas que le quedan por hacer.



Se puede observar en los colaboradores que han podido controlar la forma de pasar el tiempo, una de las actividades más realizadas dentro de la organización el platicar con un compañero o compañera de trabajo, esto ayuda a mejorar los niveles de estrés, reforzando el trabajo en equipo y la amistad. El 47% logrando un puntaje de 2, siendo este la media con un puntaje más alto, el 30% alcanzando una puntuación de 1, el 13% con un puntaje de 1 y el 10% con una puntuación de 0. Esto indica que se requiere fomentar más actividades para que los colaboradores pueden controlar la forma de pasar el tiempo. (grafica 14)

Gráfica 14 Resultados de controlar la forma de pasar el tiempo.



Se puede observar que los colaboradores han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueden superarlas, esto se debe al nivel de estrés que manejan, se encuentran en un nivel medio-alto, lo que ocasiona afectaciones en la salud emocional, lo que ocasiona una desestabilidad laboral, desempeñando incorrectamente sus tareas correspondientes. El 36% obtuvo una puntuación de 3, el 30% un puntaje de 2, el 17% una puntuación de 4, el 7% nunca y el 10% alcanzando una puntuación de 1. Se implementarán actividades que disminuyan e nivel de estrés, esto con la mejorar la calidad laboral del trabajador y crear un ambiente agradable y confortable.

Gráfica 15 Resultados de las dificultades se acumulan que no se pueden superar.



Conclusiones

Esta investigación tuvo como propósito conocer la relevancia que existe entre el estrés laboral como afecta la salud emocional de los colaboradores de Transbel S.A de C.V. además del impacto que tiene esta relación con los objetivos y metas establecidas por la organización.

Por lo que se refiere a los resultados obtenidos acerca de la escala de estrés percibido (PSS). Se puede observar en las gráficas que la mayoría de colaboradores presenta un nivel de estrés, esto quiere decir que en ambas percepciones y constructos de los colaboradores hacia las ya mencionadas variables se cuenta con un estrés laboral en la organización.

Sin embargo, de los resultados obtenidos y como se ha planteado y mencionado anteriormente es posible que los colaboradores perciban un ambiente laboral estresante y el desempeño laboral no sea favorable para la realización de tareas, el logro de objetivos y metas para la organización.

En relación de lo anterior explicado, se aprecia que los colaboradores en un intento de mostrar sus atribuciones y habilidades ya sean ciertas o falsas, recaen en que para poder satisfacer las necesidades básicas como son las fisiológicas, profesionales, etcétera, desarrollan un miedo una vez que no se cumplen con estas. Es decir, que, si el colaborador no puede alcanzar sus metas, en este caso laborales, puede desarrollar un miedo o estrés al desempleo ya que los individuos al no ser capaces de poder satisfacer las necesidades básicas pueden deteriorar la estima en sí mismos.

En resumen, los colaboradores, al tener desarrollado un miedo al desempleo recaen en la situación en que pierden la estima en sí mismos, contestando de manera surrealista la escala antes mencionada por la idea y percepción de que en algún momento podría haber repercusiones laborales a futuro, poniendo en riesgo su trayectoria laboral

Se llega a la conclusión que para un mejor resultado entre el estrés laboral como factor que afecta la salud emocional, es considerable aplicar más escalas, pruebas o cuestionarios que puedan evaluar más a detalle el estrés laboral, ya que esta técnica y por motivos antes descritos, puede ocasionar alteraciones que incluye en los colaboradores encuestados y los resultados sean poco realistas a lo expresamente observable dentro de ese ámbito organizacional.

Referencias

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona, Bresca Profit.
- Arias, F & Juarez, A. (2012). *Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*. México, Porrúa.
- Bach-Melany (2019) *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur-2019*. [tesis de licenciatura, Universidad Andina Del Cusco]. Repositorio digital de tesis. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2817/Melany_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bisquerra, R. (2018). *Política y Emoción*. Madrid, Difusora Larousse.
- Bosch, M. (2009). *La danza de las emociones vives como sientes*. México, Edaf, S.L.
- Campos et al. (2018) *Intervención psicosocial preventiva de estrés laboral y abuso en el consumo de alcohol en una empresa venezolana*. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil* 3(5),54-64.
- Campos, V. (2015). *El gobierno de las emociones*. México, Herder.
- Córdova- Cárdenas, Ruiz-García y López-Robles (2020) Factores relacionados al estrés laboral presentes en asesores de ventas con objetivos definidos. *Revista Inclusiones*. Volumen 7 abril/junio 2020.
- Cólica R. (2010). *Estrés laboral y bournout: el síndrome de estrés*. México, Brujas.
- Cólica R. (2013). *Estrés: lo que usted querría preguntar y debe conocer*. México, Brujas.
- Hawkins, P. (2007). *Hipnosis y Estrés guía para profesionales*. México, Bilbao.

- Hernández, R, Fernández C, y Baptista P (2010) Metodología de la investigación (5ª edición) México, Mc GRAW-HILL.
- Melgosa, J. (2006) ¡Sin Estrés! (10° ED). México, Safeliz.
- Méndez, A. (2021). Como aliviar nuestro estrés. México, Bomun.
- Muñoz, P. (2019). ¡Guerra al estrés! Recupera el control tu plan de acción. Madrid, FC. P.p 197. Disponible en <https://elibro.net/es/ereader/unila/131013?page=1>. Consultado en: 04 Dec 2022.
- Naghi Namakforoosh (2005) Metodología de la investigación 2ª ed México, Limusa
- Nardome, G. (2020) Emociones instrucciones de uso. México, Herder.
- Nava-Quiroz, Orihuela-Rivera y Vega Valero (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. 19, (2)
- Orlandini, A. (2001). El estrés qué es y cómo evitarlo. México, Fondo de cultura.
- Pineda, D. (2019). Sobre las emociones (1° ED). Madrid, Difusora Larousse. P. p. 325. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/unila/216459?page=29>. Consultado en: 12 Nov 2022.
- Ramos, P. (2010). Afrontamiento del estrés y habilidades sociales. (2° ED). México, ICB.
- Redolar, D. (2011) El cerebro estresado. Barcelona, UOC.
- Redolar, D. (2015). El estrés. Barcelona, UOC.
- Ruiz, M. (2019). La teoría del estrés de Selye que es y qué explica. México,

Rojas-Solís, Flores-Meza y Cuaya-Itzcoatl (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 15 (1):

Solá, D. (2016). *Del caos Emocional a la paz interior*. Estados Unidos, Tyndale House.

Toro, J. (2021). *Estrés, maltrato infantil y psicopatología*. (1º ED). Madrid, Difusora Larousse

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Madrid, Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Anexo 1. Escala de estrés percibido.

Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nu nca	Ca si nunca	De vez en cuand o	A menud o	M uy a menud o
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4

6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale, PSS)

Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

Artículos originales sobre la Perceived Stress Scale (PSS)

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.

Cohen, S. and Williamson, G.M. (1988) Perceived stress in a probability sample of the United States. In: S. Spacapan and S. Oskamp (Eds.) *The social psychology of health*. Newbury Park, CA: Sage.

Artículos con información sobre la adaptación y validación en España.

Remor E. & Carrobes JA. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*, 7 (2-3), 195-201.

Remor E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9 (1), 86-93.

PSS-10

Una versión corta se pueden obtener del pool de ítems de la PSS versión completa. La PSS-10. La puntuación de la PSS-10 se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 6,7, 8, y 9) e sumando todos los 10 ítems (1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 14).

Para mayor información contactar con: