



Universidad Tecnológica Ecotec

Título del trabajo:

Estrés laboral y técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson para la disminución de su sintomatología en los trabajadores de la empresa “Servinco” en la ciudad de Guayaquil-2023.

Linea de Investigación:

Psicología, Sociedad y Bienestar

Modalidad de Titulación:

Examen Complexivo

Carrera:

Psicología

Título a obtener:

Licenciatura en Psicología, Itinerario Organizacional

Autor(a):

Dayana Priscila Morales Avila

Tutor(es):

Mgs. Daniel Oleas

Guayaquil-2023

Dedicatoria

Primeramente, agradezco a Dios por ser mi fortaleza y mi refugio, me ayudó a sobrellevar el dolor de perder a una madre, mi papá por apoyarme en todo momento y en especial a mi madre Rosita, que desde el cielo me guía y me motiva a seguir adelante, mi tía y mi hermano por ser un pilar fundamental. Por último, mi novio que estuvo predispuesto siempre para aconsejarme y ayudarme en toda circunstancia.

Certificado del porcentaje de coincidencias



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Habiendo sido revisado el trabajo de integración curricular TITULADO: ESTRÉS LABORAL Y TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA DE JACOBSON PARA LA DISMINUCIÓN DE SU SINTOMATOLOGÍA EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVINCO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL-2023", según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO elaborado por MORALES AVILA DAYANA PRISCILA fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje de coincidencias del 1 % mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del Trabajo de integración curricular. Se puede verificar el informe en el siguiente link:
<https://app.compileio.net/v5/report/27a0568e46da19abd7719af501f1f7f02d0ebc40/suimary>



ATENTAMENTE,

Mgtr. Daniel Oleas
Tutor(a) metodológico

Mgtr. Daniel Oleas
Tutor(a) de la ciencia

Certificado de aprobación del tutor metodológico y científico



ANEXO N° 7.1

**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO PARA LA
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Samborondón, 8 de diciembre del 2023

Magister
Verónica Baquerizo Álava
Decana de la Facultad
Marketing y Comunicación
Universidad Tecnológica ECOTEC

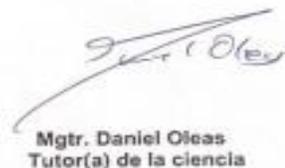
De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de integración curricular TITULADO: "ESTRÉS LABORAL Y TÉCNICA DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA DE JACOBSON PARA LA DISMINUCIÓN DE SU SINTOMATOLOGÍA EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVINCO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL-2023". según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, Por lo que se autoriza al estudiante: MORALES AVILA DAYANA PRISCILA para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,



Mgtr. Daniel Oleas
Tutor(a) metodológico



Mgtr. Daniel Oleas
Tutor(a) de la ciencia

Resumen

La presente investigación está orientada a evaluar y analizar el estrés laboral de la empresa Servinco con el fin de mejorar el estado psicológico, físico y emocional de los empleados. En consecuencia, se utilizó la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson como instrumento para proporcionar una herramienta de autocuidado y bienestar. La metodología escogida fue cuasiexperimental con una muestra de 30 personas, se utilizó como instrumento la escala de estrés laboral de la OIT-OMS tanto en el pre-test como en el pos-test, a su vez, la ejecución de la técnica se llevó a cabo en 8 sesiones virtuales. Luego de aplicar la técnica, se demostró la utilidad del método evidenciando una evolución favorable en los distintos ítems del test, prevaleciendo el clima laboral con el puntaje más alto $t=8.17$ y la influencia del líder con el más bajo $t=5.57$. En conclusión, la técnica de relajación muscular resultó ser válida para reducir los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Servinco, por consiguiente, la técnica debe ser replicada en otros trabajadores para poder prevenir el riesgo de padecer niveles altos de estrés de manera continua.

Palabras claves: Estrés laboral; desempeño; sintomatología; técnica de relajación; trabajadores.

Abstract

This research is oriented to evaluate and analyze the work stress of the Servinco company in order to improve the psychological, physical and emotional state of the employees. For this purpose, Jacobson's progressive muscular relaxation technique was used as an instrument for self-care and well-being. The chosen methodology was quasi-experimental with a sample of 30 people, the ILO-WHO work stress scale was used as an instrument both in the pre-test and post-test, in turn, the implementation of the technique was carried out in 8 virtual sessions. After the application of the technique, the usefulness of the method was demonstrated, evidencing a favorable evolution in the different items of the test, prevailing the work climate with the highest score $t=8.17$ and the influence of the leader with the lowest $t=5.57$. In conclusion, the muscle relaxation technique proved to be valid to reduce the stress levels of Servinco workers, so the technique should be replicated in other workers to prevent the risk of suffering high levels of stress on a continuous basis.

Keywords: work stress; performance; symptomatology; relaxation technique; workers.

Índice General

Introducción	1
Primera parte	4
Revisión literaria	4
Estrés Laboral.....	4
Técnica de Relajación Muscular Progresiva De Jacobson	9
Segunda Parte	16
Metodología	16
Diseño	16
Periodo y lugar.....	16
Universo y Muestra de la Investigación.....	16
Instrumento.....	18
Análisis de resultados	20
Discusiones	28
Conclusiones	33
Recomendaciones	34
Bibliografía	36

Índice de Tablas y Figuras

Tabla 1 Definición y comportamiento de las variables incluidas en el estudio.	17
Tabla 2 Análisis descriptivo de los ítems del Pre-test de la Escala de estrés laboral	20
Tabla 3 Análisis descriptivo de los ítems del Post-test de la Escala Laboral.	21
Tabla 4 Comparación del Pre-test y Post-Test de la Escala Laboral.	22
Figura 1 Comparativa Pre y Post experimental del Clima Organizacional	24
Figura 2 Comparativa Pre y Post experimental de la Estructura Organizacional	24
Figura 3 Comparativa Pre y Post experimental del Territorio Organizacional	25
Figura 4 Comparativa Pre y Post experimental del territorio.....	25
Figura 5 Comparativa Pre y Post experimental de la Influencia del Líder.....	26
Figura 6 Comparativa del Pre y Post experimental de la Falta de Cohesión	26
Figura 7 Comparativa del Pre y Post experimental del Respaldo de Grupo	27
Figura 8.....	27
Figura 9 Comparativa del Pre y Post experimental de los Procesos Administrativos	28

Introducción

En la actualidad los trabajadores presentan problemas en su salud a través del estrés laboral que viene repercutiendo desde décadas anteriores, es importante intervenir en la parte emocional, física y mental, con la finalidad de que los colaboradores desempeñen un buen trabajo y su rendimiento sea óptimo. El estrés laboral se considera como uno de los mayores conflictos que enfrentan los administradores de diferentes organizaciones, generalmente es consecuencia de la inestabilidad entre la exigencia laboral y los recursos disponibles (Ortiz Guzmán, 2020). Se aplicará una técnica de relajación contra el estrés laboral en donde se detallará la conformación de diversas sesiones en busca de mejorar el desempeño de los trabajadores (Russo, 2015).

Existen causas de estrés laboral que afectan al rendimiento debido a las cargas de trabajo y falta de control sobre las responsabilidades. (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018) mencionan que son un grupo de alteraciones físicas y psicológicas que afectan la sostenibilidad del rendimiento laboral en la que se desempeña, provocando cambios de humor, fatiga y alteraciones conductuales influyendo en la relaciones interpersonales e intrapersonales. La técnica de relajación muscular progresiva beneficia de mejor manera momentos de estrés, cuando supera nuestra capacidad de regulación, necesita estrategias que permitan controlar aquellas sensaciones que no influyan en el desempeño cotidiano (Bretón, 2020).

Sin duda se considera al estrés laboral como un factor determinante en las organizaciones, afectando de manera contraproducente a sus empleados y al clima laboral, un enfoque de forma correcta será primordial para conocer cuál es su origen, qué factores influyen y cuáles estrategias se pueden ejecutar para poder combatirlo (Duarte et al., 2020). En los últimos años se ha relacionado con diversos escenarios negativos sobre la salud física y mental, y se ha transformado en un problema para los trabajadores, empresas, departamentos de salud laboral y para el sistema sanitario, con una considerable relación con ausencias en el trabajo (Navinés et al., 2016).

Por otra parte, las secuelas del estrés en los individuos son multidimensionales, la salud física se ve influenciada por el esfuerzo excesivo del organismo para responder a las demandas laborales y el sistema inmunológico es uno de los principales en ser perturbado, perjudicando la salud de las personas que contraigan enfermedades, hoy en día los trabajadores asimilan cada vez mejor el impacto de la mente sobre el cuerpo (Madrid & Moreno, 2019). La falta de autonomía y la carga excesiva de trabajo afecta de manera conjunta al desempeño laboral y crea un entorno organizacional conflictivo influenciado por la mala comunicación y conflictos interpersonales derivando al ámbito familiar (Navinés et al., 2016).

En esa misma línea, las personas responden al estrés de diversas maneras, cuando no existe compatibilidad entre las obligaciones del trabajo o el ambiente laboral, causa una pérdida de control (Griffiths et al., 2016). Con la ejecución de este método, se busca disminuir la alteración del estado psicológico de los empleados.

El propósito de esta investigación es aplicar técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson para disminuir la sintomatología del estrés laboral en los trabajadores de la empresa "Servinco" en la ciudad de Guayaquil-2023. Con el fin de evaluar el nivel de estrés de los colaboradores de la compañía, organizar talleres de capacitación para la ejecución del método en los trabajadores y analizar los resultados de las sesiones obtenidas de la técnica de relajación.

Para simplificar, este estudio busca enfatizar el bienestar de los empleados, teniendo en cuenta la importancia de medir acciones enfocando en la detección, prevención e intervención que se presentan ante problemas psicosociales para identificar las causas de estrés y adoptar medidas eficaces, obteniendo un óptimo rendimiento en las distintas áreas de la empresa "Servinco".

En efecto, este documento estará conformado por diferentes secciones relacionadas al estrés laboral y su técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson, en lo que respecta a sus conceptos, su relación y como la técnica va a disminuir los síntomas del estrés en los trabajadores, seguido de diversas contribuciones de distintos autores sobre el tema de investigación, concluida la revisión literaria se obtendrá conclusiones fundamentadas, ofreciendo recomendaciones adecuadas al tema. Los límites que se

pueden presentar en mi estudio, es que los colaboradores no obtengan beneficios de la técnica de relajación dentro del periodo de tiempo previamente establecido.

Finalmente, esta investigación está orientada a medir el estrés laboral que se origina en la empresa "Servinco", investigar qué factores son los que influyen en el estado psicológico, físico y emocional del trabajador. La implementación de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson sirve como fuente de información y ayuda para que los colaboradores conozcan cómo afrontar el estrés laboral al que están expuestos en el día a día, así aumentando de manera positiva su desenvolvimiento laboral y personal.

Primera parte

Revisión literaria

Estrés Laboral

El bienestar psicológico se determina como la evaluación que un individuo realiza de su vida en áreas concretas como familiar, laboral y de pareja, en donde dicha valuación afectiva se vincula con la intensidad de emociones positivas y negativas. No solo implica vivir la vida de una manera eufórica, sino que está implícito los mecanismos del vivir con su mezcla de cosas buenas y malas, que nos permita saber que el dolor no es evitable, por el contrario, se lo afronta y se le da una connotación fructífera para transformar lo lamentable y conflictivo en algo verdadero y decoroso (Hernández et al., 2019).

Un estudio llevado a cabo entre trabajadores de instituciones gubernamentales en Jalisco-México, ha identificado diversos factores, tales como el liderazgo, las relaciones interpersonales y la manifestación de violencia laboral, como causantes de efectos negativos en el bienestar psicológico de los empleados. La promoción de liderazgo positivo, de una cultura de respaldo y apoyo en las relaciones interpersonales entre colaboradores, así como la implementación de programas orientados a prevenir situaciones de violencia, fueron utilizados como medidas efectivas para mantener un bienestar psicológico saludable y a la vez, impulsar la productividad de los trabajadores (Orozco et al., 2020).

Otro estudio realizado a 280 trabajadores, se investigó el bienestar psicológico y estrés laboral, mediante la aplicación del cuestionario de Goldberg GHQ-12. Los resultados revelaron que el 61% experimentaba niveles de estrés clasificados como muy altos, y el 59% percibía su bienestar psicológico como muy bajo. En general, estos hallazgos indican que el estrés afecta a individuos sin importar factores como edad, género, estado civil y condición socioeconómica, demostrando la influencia de factores internos y externos difíciles de manejar (Taruchaín Pozo et al., 2020).

En efecto, el bienestar psicológico se enfoca en el desarrollo del talento y el crecimiento personal, gestado ambas como los primeros indicadores del funcionamiento positivo. Se han encontrado estudios que se vinculan de manera positiva el bienestar psicológico y la relación proporcional que buscan hacer frente al estrés (Carrasco et al., 2007).

En ese mismo contexto, el bienestar psicológico y afrontamiento tiene como objetivo examinar la incidencia de la edad, el género y el nivel de comodidad sobre los estilos y métodos de afrontamiento, así como el enlace entre el bienestar y el afrontamiento. Las formas y métodos correspondidos a la determinación del problema se vinculan con un alto bienestar, mientras que el estilo infructífero se relaciona con un bajo bienestar (González Barrón et al., 2001).

Además, el bienestar psicológico y la personalidad estudia las relaciones entre las formas de personalidad y la satisfacción en distintas áreas, se analizan los perfiles de carácter y se estudian las relaciones entre la satisfacción de diversas áreas para cada perfil desde una perspectiva constructivista (Díaz Morales & Sánchez López, 2001).

Por otra parte, el estrés es un problema grave que relaciona las respuestas conductuales y fisiológicas del organismo para hacer frente a eventos que buscan una decisión de pugna o de escape, lo que se convierte en un factor de riesgo para el bienestar de la vida de las personas ante su presencia permanente. Se estresan cuando advierte que un estímulo ambiental buscar intimidar la salud, se vuelven vulnerables y los impide contrarrestar de una forma correcta, haciendo que estas amenazas de riesgo laborales pongan expuestos a cada trabajador (Acurio & Rojas, 2023).

Hans Selye en 1936 definió el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”, refiriéndose a una posición adversa o favorable que replica a un factor estresante, haciendo que tenga un efecto en el bienestar de una persona, específicamente en la parte mental y física (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Dentro de este marco, un estudio realizado por la Unión Europea menciona que el estrés ocupa el segundo lugar en cuanto a la frecuencia con la que se registra como causa de trastornos de salud relacionados con el trabajo, afectando al 22% de los trabajadores en el año 2005 (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Investigaciones llevadas a cabo en una confederación de empresas en la region de Aragón en julio de 2019, revelaron un aumento en el índice de factores estresantes en los últimos años. Este fenómeno ha impactado negativamente a las pequeñas y grandes empresas, generando un incremento del 25% en el número de bajas en comparación del año 2017. Un análisis estadístico realizado en el 2018 evidenció un nivel significativamente elevado de estrés laboral en el sector de servicios, superando el 70%, llegando afectar incluso al personal directivo (Lacosta, 2019).

Por otro lado, existen 3 enfoques del estrés, cada uno está vinculado con su definición, método y teoría (Del Hoyo Delgado, 2004).

Enfoque fisiológico

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas a diferentes entornos tóxicos de índole físico u químico que presentan en el medio ambiente. Existen tres fases que son: alarma, resistencia y agotamiento (Naranjo Pereira, 2009).

A) Fase de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo responde de manera automática a una respuesta para la ejecución y poder lidiar e huir del estímulo estresante.

B) Fase de resistencia: Se presenta cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y sigue respondiendo para enfrentar la situación. Aparecen distintas reacciones metabólicas dirigiendo al proceso orgánico que sea más eficaz en resolverlo, oponiéndose a la presencia del estrés por un tiempo indefinido.

C) Fase de agotamiento: El estrés continuo requiere de mucha intensidad, excediendo la capacidad de resistencia, el organismo entra a su última fase de agotamiento, donde

colapsa el metabolismo lidiando con el estrés y esto hace exista alteraciones psicomáticas.

Enfoque ingenieril

El estrés es una característica de los estímulos del entorno de los individuos, relacionados en términos de estrés o nivel de responsabilidades que abarca el individuo por factores tóxicos de su alrededor. Esto produce tensión en el individuo que a veces es reversible, pero si estos factores nocivos son recurrentes se vuelven perjudiciales. La persona se estima como sujeto pasivo entre estímulo y respuesta (Pérez, 2019).

Enfoque psicológico

El estrés no se enfoca en la parte física, psicosocial, carga laboral o situaciones que lo abruma, es un estado cognitivo que permanece en la percepción que poseen en los individuos en acoplarse a sus exigencias de su clima laboral y recurre a la valoración cognitiva que las personas determinan ante una situación, por lo tanto, esta funcionalidad no solo rige a las responsabilidades de trabajo, sino a la noción de los individuos de esas demandas y de su capacidad para ajustarse a ellas (Cuevas & García, 2012).

Para empezar, el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales y físicas, que aparece cuando el trabajo se vuelve excesivo, afectando la salud de los trabajadores, provocando una disminución en el desempeño y baja productividad, causando ausentismo laboral, estos motivos vuelven necesario su tratamiento oportuno (Zuñiga Cristobal, 2019).

A continuación, los estudios realizados sobre el estrés laboral se han incrementado desde los años 90 hasta en la actualidad, considerando como el segundo problema de salud más común en las personas en lo que se concentra sobre el impacto del estrés relacionado con el trabajo respecto al bienestar de los trabajadores y a su desempeño.

Existe cada vez más cuidados en los efectos de los factores de riesgo y del estrés que está relacionado con el trabajo de los investigadores que son encargados de las políticas públicas. El estrés perjudica las relaciones personales y grupales, provocando una disminución en el rendimiento de las actividades, afecta el bienestar familiar y por consecuencia los trabajadores abandonan el empleo (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Otro estudio realizado a trabajadores de la ciudad de Ambato se mencionaron las causas subyacentes al estrés laboral. Los resultados destacaron varios factores como, condiciones de trabajo desfavorables, descuido en la salud, falta de conocimiento sobre el estrés laboral y problemas familiares. Además, observo que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la vida familiar, ya que los trabajadores tienen dificultad para separar sus problemas laborales y desplazar al ámbito familiar (Taruchaín Pozo et al., 2020).

Por otra parte, existen 2 modelos para el estudio del estrés laboral: modelo demanda control como y el modelo esfuerzo-recompensa. Detalla el estrés laboral en relación del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el rendimiento del control de los trabajadores, haciendo referencia al exceso de trabajo que se relaciona con el tiempo que conlleva a realizarla, disponer de la atención y sin la suspensión imprevista. El cómo se trabaja va relacionado al control que posee el individuo al realizar su trabajo de forma autónoma y desarrollando sus habilidades (Chiang Vega et al., 2013).

Para recalcar, el modelo ERI se basa en función del desempeño entre el sacrificio y estímulo de un trabajo. El miedo de sentir estrés y trastornos psicosomáticos provocara que el esfuerzo determine un trabajo no retribuido en su remuneración, estimación y confianza en el trabajo (Robles Macías et al., 2003).

Técnica de Relajación Muscular Progresiva De Jacobson

Previamente, la intervención psicológica se refiere a la utilización de principios y técnicas psicológicas es guiada por un profesional certificado, que se encargará de asistir a las personas en la comprensión y resolución de sus problemas, prevención de conflictos a futuro, y la mejora de sus habilidades interpersonales e intrapersonales. Esto se puede ejemplificar mediante la asistencia brindada para disminuir obsesiones de una persona, fomentar la comunicación en una familia conflictiva, prevenir el desarrollo de comportamientos agresivos en niños de ambientes no adecuados (López, 2008). En términos generales, la intervención psicológica se aplica en una extensa variedad de campos, abarcando áreas como la atención clínica y salud, educación, entorno laboral, comunidad, entre otros.

Por otro lado, la psicología clínica y de salud ha sido establecida como la especialización de la psicología que aplica los principios, técnicas y conocimientos científicos que valúan para examinar, desarrollar, aplicar, corregir o precaver las irregularidades o trastornos mentales (López, 2008).

Para destacar, un estudio realizado en Madrid se buscó analizar la eficacia y efectividad de una intervención psicológica en un caso de estrés laboral. La intervención se basó en el enfoque cognitivo-conductual con un programa de inoculación de estrés mediante doce sesiones, a lo largo de un periodo de siete meses. Se incluyó técnicas de intervención como la relajación, reestructuración cognitiva y entrenamiento en habilidades interpersonales. Los resultados obtenidos indicaron que la intervención ejecutada fue eficaz y efectiva al proporcionar al individuo las técnicas necesarias para afrontar y gestionar de manera exitosa las situaciones estresantes (Ortiz, 2014).

En definitiva, la intervención psicológica se vincula de forma directa con el estrés laboral estableciendo causa y efecto de los problemas que presentan las personas. La intervención se enfoca en comprender el proceso del estrés mediante la utilización de programas o estrategias de control que adopten enfoques de manera personal u

organizacional, esto permitirá controlar o eliminar las fuentes de estrés, conduciendo a una mayor eficiencia profesional y calidad de vida. Por lo tanto, toda medida preventiva necesita proceder a la identificación de riesgo, es decir, diferenciar aquellas que son guiadas a la organización de manera en conjunta como aquellas que son concretas y de perfil individual para elegir una adecuada opción de intervención en busca de luchar contra un fenómeno que está en apogeo como el estrés laboral (Cañas Pedrosa, 2013).

Por otra parte, la técnica de relajación es una actividad fisiológica que supera ciertos niveles de tensión durante periodos extensos, impactando de manera significativa en aspectos físicos y mentales. La técnica de relajación se utiliza para controlar el estrés laboral o la ansiedad (Olmedilla et al., 2021). Su correcta aplicación nos permitirá reducir la tensión muscular, desactivar el sistema nervioso y esto conllevará a una sensación de calma y tranquilidad (Chóliz, 2016).

Por consiguiente, esta técnica se realiza de manera grupal con la orientación del terapeuta. El entrenamiento se debe llevar a cabo en un ambiente idóneo, con temperatura adecuada y las personas utilicen una vestimenta cómoda (Junta de Andalucía, 2011).

Es decir, la técnica es fundamental ya que, ayuda a disminuir consecuencias de los problemas psicosociales y de estrés, que se le presenta a la persona en su relación con los demás y recuperar la autoridad de sí mismo para enfrentar la vida diaria. Además, alivia a personas que padecen dolor crónico en relación al grado de ansiedad, disminuyendo la intranquilidad, rompiendo el círculo vicioso de tensión-dolor y mitigando la molestia (Castro Bertrán & Macías Bestard, 2010).

Por ejemplo, un estudio realizado por Theiler (2015), dirigido al personal universitario, demostró que la técnica de relajación es eficaz en la reducción de niveles de ansiedad y estrés.

Por otro lado, diversos autores vinculan el término de relajación con técnicas de relajación, Amutio (2002) establece que estas técnicas sirven como herramientas de

manejo del estrés más usado y son más efectivos en la terapia de trastornos físicos y psicológicos que están enlazados con el estrés.

En cambio, Charaf Paolantonio (1999), expone que los mecanismos de relajación son técnicas terapéuticas que indaga en la descontracción muscular y mental de las personas con la colaboración de los ejercicios apropiados, de este modo este alivio provoca una dicción de reposo para un buen estado físico y psicológico.

En el entorno laboral, es importante que los trabajadores sean capaces de gestionar las actividades que desempeñan durante su jornada de trabajo. Sin embargo, en ocasiones, los empleados enfrentan problemas debido al exceso de responsabilidades o la falta de preparación que van acompañados de conflictos en el hogar, pareja, deudas, lo que a menudo desencadena niveles de estrés y afecta negativamente en la salud del trabajador. Por lo tanto, es importante que los empleadores aprendan a relajarse diariamente ya que, la técnica permitirá una buena oxigenación, estimular la producción de serotonina que es la sustancia química de mantener el estado de ánimo, reparar el sistema nervioso y fomentar un sentido del humor saludable, el cual permitirá una mejor percepción de los acontecimientos y aumentar el nivel de conciencia sobre nuestras acciones (Abarco Carrasco et al., 2018).

En tal sentido, la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson fue desarrollada por Edmund Jacobson, en 1929, tiene como objetivo alcanzar un estado profundo de relajación muscular, que consista en mostrar al individuo el identificar su nivel de tensión muscular en diversas partes de su cuerpo. A medida que el sujeto avanza con la técnica, adquiere habilidades para lograr relajación muscular, y a su vez, disminuir tensión fisiológica (Castro Bertrán & Macías Bestard, 2010).

Por otra parte, dicha técnica sirve como fuente de información para los individuos que están sometidos a situaciones de estrés ya que, les permitirá reducir los niveles de activación mediante una disminución progresiva de tensión muscular.

En esa misma línea, una investigación realizada por Rodas Tzoc (2018) llegó a la conclusión de que la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson reduce notablemente los niveles de ansiedad y estrés laboral.

Laguna (2006) aporta como método de reducción del estrés, la relajación progresiva, el cual es el método que más se ha empleado en la psicología y está asociada a la desensibilización sistemática, es decir, producir un cambio en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo que inhiba la ansiedad mediante la supresión progresiva de las tensiones musculares. Afirma que este método tiene mejores resultados si el mismo forma parte de nuestras actividades cotidianas.

En efecto, la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson se la puede aplicar como intervención única o como parte de intervenciones más amplias. Su principal objetivo es reducir la tensión, lo que resulta la anulación de la respuesta del estrés (Chóliz, 2016).

Entonces, una efectiva aplicación de la técnica muscular progresiva puede influir de forma significativa en la creación de ambientes laborales más saludables, contribuyendo a la disminución del estrés laboral y a la promoción del bienestar en las organizaciones (Mercado Ibarra & García Hernández, 2018).

Como muestra, un estudio desarrolló una intervención de enfermería diseñado para afrontar el estrés e impulsar el bienestar en el ambiente laboral de enfermeros hospitalarios. De este modo, la intervención se distinguió por ser de bajo coste y accesible para aplicar en la labor, lo cual autorizó una indudable respuesta en el rendimiento de los participantes, exhibiendo resultados enormemente significativos y propicio para la salud de los individuos. A partir de estas afirmaciones, se demostró la eficacia de la técnica relajación muscular progresiva, disminuyendo el estrés e impulsar el bienestar en el área laboral (Silveira et al., 2020).

De manera similar, un estudio dirigido entre maestros de la ciudad de Guayaquil, precisó la eficacia de distintas técnicas para aminorar el estrés laboral. Debido a la información recopilada y analizada en base a las tres técnicas estudiadas (respiración

profunda, imagen y relajación progresiva) representa una disminución del ritmo cardiaco en 6,51, 5,14 y 4,82 latidos por minuto. Atendiendo estas consideraciones, se concluye que la reducción en las medias fue significativa, considerando que los individuos utilizaron las técnicas por primera vez (Avecillas & Lozano, 2017).

Por otra parte, un estudio se focalizó en observar la eficiencia el procedimiento cognitivo conductual en el tratamiento del estrés laboral en los pre internos de medicina en un hospital. Agregando a lo anterior, la investigación se ajustó a un enfoque heterogéneo con dominio cuantitativo y diseño casi experimental, con valuación pre y post intervención, con 15 individuos escogidos a través del muestreo no probabilístico con edades que comprenden los 20 y 23 años. En efecto, la intervención determinó que existió una reducción considerable en los índices de estrés al parangonar el antes y el después de la intervención. Sin duda, se constató una merma del 30% en probabilidades de tener un trastorno arduo y un 4% en probabilidades de poseer un trastorno moderado (García et al., 2020).

Dicho de otro modo, la aseveración de los estudios investigados nos permite inferir que la técnica de relajación progresiva de Jacobson es beneficiosa para el estado de salud de los individuos y factible de aplicar en las organizaciones. Por consiguiente, esta terapia posibilitará que los colaboradores de la empresa alcancen un desenvolvimiento favorable, suprimiendo la incertidumbre en el entorno laboral.

En tal sentido, la terapia cognitiva conductual es el enfoque terapéutico más oportuno para el manejo del estrés. En ese mismo contexto, esta terapia enfatiza la visión de que lo inverosímil y el desajuste de los pensamientos del individuo son los principales estimuladores de falsas apreciaciones del entorno. Se fundamenta esta herramienta basada en las técnicas más utilizadas dentro de este modelo, las cuales podemos destacar las de resolución de problemas, entrenamiento en inoculación de estrés, reestructuración cognitiva, las técnicas de autocontrol, las técnicas de relajación (Treviño & Ramírez, 2012).

Dentro de este marco, la literatura encuentra diferentes enfoques referido a la eficacia de las técnicas cognitivo-conductuales. Para tal efecto, esta herramienta es útil para

plantear retos emocionales de tal forma que sirva de utilidad tanto para la exploración como para la intervención de cuantiosos trastornos y problemáticas psicológicas que conducen a los pacientes a optar psicoterapias (Amutio Kareaga, 2004).

En consecuencia, las intervenciones dirigidas al individuo de modo grupal o individual son primordiales para el tratamiento del estrés laboral, en referencia en los trabajos donde coexiste desgaste físico y mental. Por ende, en organizaciones que implican gran suficiencia de resolución las intervenciones cognitivo conductuales, proceden ser muy eficaces. No obstante, en los trabajos con poca capacidad de decisión, existe un bajo dominio objetivo de la tensión relacionado al momento, es por este motivo que debe ser fundamental las intervenciones organizacionales encaminadas acrecentar el control sobre el trabajo (Treviño & Ramírez, 2012).

En síntesis y de conformidad a lo que se ha señalado a lo largo de esta revisión bibliográfica, es imprescindible que la investigación del estrés laboral acapare total atención, el ámbito organizacional, componente estructural y la conformación de trabajo en su conjunto, así mismo de las fuentes de estrés vinculado con el trabajador y cargo de trabajo. Sin duda es un problema que no solo radica en los colaboradores, sino a las empresas de las que son parte, por consiguiente, los empleados en conjunto con la compañía necesitan regular si en el entorno laboral existen problemas de estrés, para que se planteen y solucionen, facultando que el empleador encuentre estabilidad entre su vida profesional y privada. Recapitulando, es ineludible implementar programas que proporcionen la identificación de riesgo para una apropiada opción de las estrategias de previsión y disminución del estrés laboral, previamente se requiere elaborar la disyuntiva entre estrategias personales y estrategias de carácter grupal. Ya que la decisión dependerá especialmente de la circunstancia de la compañía y los factores psicosociales que se hayan distinguido.

A partir de las afirmaciones encontradas en los diversos estudios se estima que un porcentaje considerable adolece estrés laboral, lo cual demuestra la responsabilidad y compromiso de presentar programas de intervención que se ocupen en el bienestar de los individuos, por lo tanto, mi investigación pretende que, a través de la técnica

progresiva muscular de Jacobson las personas puedan localizar y solventar los problemas que imposibilitan el desempeño eficiente en la compañía.

Segunda Parte

Metodología

Diseño

El presente estudio de investigación fue cuasiexperimental ya que se manipulo la variable independiente y se midió sus efectos en relación a la variable dependiente, y a su vez, el grupo de estudio no fue seleccionado aleatoriamente (Agudelo Viana & Aigner Aburto, 2008). Así mismo fue de corte longitudinal porque se aplicó el instrumento como un pre-test y post-test durante un período prolongado de tiempo (Manterola et al., 2019). Su alcance fue explicativo porque se buscó determinar el fenómeno de causa y efecto del estrés laboral (Ramos Galarza, 2020). Se utilizó el enfoque cuantitativo mediante la recopilación de datos la cual nos permitió medir el estrés laboral y responder preguntas e hipótesis (Vega Malagón et al., 2014).

El estudio fue registrado en: <https://osf.io/myprojects/>

Periodo y lugar

La investigación se realizó en la empresa “Servinco” ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, dedicada a la recuperación de carteras tanto judicial como extrajudicial, cuenta con 6 áreas de trabajo y un aproximado de 40 empleados. Se hizo la recolección de datos en los meses que comprenden octubre y noviembre del 2023.

Universo y Muestra de la Investigación

Son individuos que trabajan en una empresa privada que han estado expuestos al estrés laboral, en donde todos son mayores de edad, pertenecientes a distintas áreas (cobranza extrajudicial, recursos humanos, departamento de contabilidad, call center, departamento legal y área de administración), pertenecen a la empresa en un rango mínimo 3 meses, y todos han decidido participar de forma voluntaria al presente estudio. Se eligió la muestra por conveniencia ya que se seleccionó una muestra de 40 empleados, el cual estaba al alcance para realizar la recolección de datos (Otzen & Manterola, 2017).

Participaron 30 trabajadores de la empresa “Servinco” en la ciudad de Guayaquil. El 70% se identificaron como mujeres (n=21), un 30% se identificaron como hombres (n=9). El rango de edad fue de 20 a 63 años (M=29.13%; D.E. =11.48). Además, el 73.33% son solteros (n=22), 13.33% son de unión libre (n=4), 6.66% son viudos (n=2) y el 3.33% corresponde a los que son casados y divorciados (n=1). La selección de los participantes se realizó a través de un muestreo no probabilístico a conveniencia con criterios de inclusión que fueron: a) Ser trabajador de la empresa “Servinco” B) Ser mayor de edad y C) Responder el consentimiento informado.

La tabla 1 resume la operacionalización de las variables.

Tabla 1

Definición y comportamiento de las variables incluidas en el estudio.

Variables	Conceptualización	Indicadores	Instrumentos Y/O Métodos
Estrés Laboral	El estrés laboral se origina como un daño físico y emocional, se presenta cuando las condiciones del trabajo no corresponden a las necesidades del trabajador, causando fatiga y desgaste. (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018)	Las escalas de Likert de 7 puntos (0-6) se utilizaron como indicador para medir los niveles de estrés permitiendo a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo.	Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

Técnica de relajación progresiva muscular de Jacobson	Es una técnica que relaja los músculos del cuerpo. Permite reducir la tensión y el estrés de los músculos. A medida que se aplique la técnica, el individuo identificará la diferencia entre un músculo relajado y uno tenso (Health Care, 2016).	Aplicación de la técnica dos veces por semana durante un mes.	Se trabajó los siguientes grupos musculares en 8 sesiones: Manos, Brazos, Ojos, Nariz, Boca, Mandíbula, Cuello, Hombros, Pecho, Espalda, Estomago, Pierna y Pies.
---	---	---	---

Instrumento

Se utilizó el cuestionario de estrés laboral elaborado por la OIT-OMS, en lo cual fue adaptado por los siguientes autores: Samuel Medina Aguilar, María de Lourdes Preciado Serrano, Manuel Pando Moreno. Este instrumento posee 25 ítems los cuales están relacionados con la estructura y clima laboral, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo. Cada ítem de la encuesta cuenta con una escala de opción de respuesta (0-6) que comprende desde nunca-siempre.

El estudio que se encontró en base a esta escala fue a trabajadores de la ciudad de México, con el propósito de adaptar y validar la escala de estrés laboral con el modelo de “esfuerzo-recompensa”, realizado por el análisis factorial confirmatorio. Los resultados de la escala mostraron que los 25 ítems estaban conformados en dos dimensiones: condiciones organizacionales y procesos administrativos, en relación a

la medición del estrés. Se indicó la validez relevante con un 64%, la varianza explicada 43.55% y 0.92% de confiabilidad Alpha de Cronbach. Se detectó importantes diferencias en los niveles de estrés por sexo, un alto nivel para las mujeres. Se determinó que esta escala sirve como instrumento válido y fiable para conocer el estrés laboral (Aguilar Medina et al., 2007).

Por consiguiente, se utilizó el instrumento de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson en su versión sintetizada con la finalidad de disminuir los niveles de estrés en la empresa Servinco. La relajación muscular progresiva es un método creado por Edmund Jacobson, que permite liberar tensiones en los diferentes músculos del cuerpo, como lo indica su autor se tensan a partir de sensaciones o pensamientos negativos que provocan ansiedad. La práctica de la técnica, facilitara sentir la diferencia entre un músculo relajado y rígido. Los beneficios que presentan es la reducción del estrés y el bienestar general (Junta de Andalucía, 2011).

Se aplicó la técnica de forma virtual a través de la plataforma Zoom, dos veces a la semana durante un mes y se dividió en dos grupos de 15 personas en donde se trabajó los siguientes grupos musculares en 8 sesiones: Manos, brazos, ojos, nariz, boca, mandíbula, cuello, hombros, pecho, espalda, estómago, pierna y pies (revisar el anexo 1 para observar las imágenes de las sesiones realizadas).

Tercera Parte

Análisis de resultados

En este apartado, analizaremos la comparación entre los resultados del Pre-Test y Post-Test de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS aplicado a los trabajadores de la empresa “Servinco” junto a la ejecución de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson.

La tabla 2 resume el análisis descriptivo del Estrés laboral en la medida pre experimental. La variable Estrés laboral tuvo en la medida pre experimental de $m=10.30$ (D.E.=5.31) siendo el clima laboral la puntuación más alta y $m=7.433$ (D.E 5.05) respaldo de grupo la más baja.

Tabla 2

Análisis descriptivo de los ítems del Pre-test de la Escala de estrés laboral

Ítems	Media	D.E	Asimetría	Curtosis	Máximo	Mínimo
CLIMA ORGANIZACIONAL	10.30	5.318	-0.215	-0.756	1.000	21.000
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10.03	5.875	0.509	-0.358	1.000	22.000
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	6.933	4.193	0.267	-0.345	0.000	16.000
TERRITORIO	7.767	4.074	0.076	-0.389	1.000	16.000
INFLUENCIA LIDER	8.700	6.829	0.458	-0.763	0.000	23.000
FALTA DE COHESION	9.567	5.847	0.285	-0.588	0.000	22.000

RESPALDO DE GRUPO	7.433	5.056	0.141	-0.907	0.000	17.000
CONDICIONES ORGANIZACIONALES	50.73	26.97	-0.062	-0.497	3.000	103.00
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	10.00	5.931	0.474	-0.611	1.000	22.000

Nota: D.E. Desviación Estándar

La tabla 3 resume el análisis descriptivo del Estrés laboral en la medida post experimental, es decir, después de aplicar la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson. La variable Estrés laboral tuvo en la medida post experimental de $m=20.3$ ($D.E.=9.20$) siendo las Condiciones organizacionales el puntaje más alto y $m=2.73$ ($D.E.=1.46$) el Territorio organizacional el puntaje más bajo.

Tabla 3

Análisis descriptivo de los ítems del Post-test de la Escala Laboral.

Ítems	Media	D.E	Asimetría	Curtosis	Máximo	Mínimo
CLIMA ORGANIZACIONAL II	4.400	2.027	-0.244	-0.835	1.000	8.000
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL II	4.267	1.982	0.059	-0.349	0.000	8.000
TERRITORIO ORGANIZACIONAL II	2.733	1.461	0.072	-0.244	0.000	6.000
TERRITORIO II	3.400	1.868	-0.325	-0.690	0.000	7.000
INFLUENCIA LIDER II	2.933	2.420	0.678	-0.287	0.000	9.000

FALTA DE COHESION II	4.033	2.341	0.268	-0.421	0.000	9.000
RESPALDO DE GRUPO II	2.767	1.942	0.020	-1.205	0.000	6.000
CONDICIONES ORGANIZACIONALES II	20.333	9.200	-0.264	-0.653	2.000	36.000
PROCESOS ADMINISTRATIVOS II	4.233	1.695	-0.938	0.878	0.000	7.000

La tabla 4 nos indica una diferencia significativa del pre-test y post-test entre los diferentes ítems de la escala de estrés laboral, a través de la t de student para muestras pareadas; siendo el clima laboral el puntaje más alto $t=8.17$ y la influencia del líder el más bajo $t=5.57$. De modo que, la aplicación de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson resultó ser eficaz para la disminución de los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa "Servinco".

Tabla 4

Comparación del Pre-test y Post-Test de la Escala Laboral.

Medida 1	Medida 2	T	GL	P
CLIMA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL II	8.179	29	< .001
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL II	6.307	29	< .001

TERRITORIO ORGANIZACIONAL	-	TERRITORIO ORGANIZACIONAL II	5.809	29	< .001
TERRITORIO	-	TERRITORIO II	7.551	29	< .001
INFLUENCIA LIDER	-	INFLUENCIA LIDER II	5.579	29	< .001
FALTA DE COHESION	-	FALTA DE COHESION II	6.863	29	< .001
RESPALDO DE GRUPO	-	RESPALDO DE GRUPO II	6.470	29	< .001
CONDICIONES ORGANIZACIONALES	-	CONDICIONES ORGANIZACIONALES II	8.026	29	< .001
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	-	PROCESOS ADMINISTRATIVOS II	5.829	29	< .001

A continuación, en esta sección vamos a evidenciar mediante gráficos (Figuras 1,2,3,4,5,6,7,8,9) como los resultados remarcan la diferencia sustancial desde que se aplicó el Pre-test y Pos-test en los diversos ítems de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en los trabajadores de la empresa Servinco, donde incluyen todas las áreas que pertenecen a la organización.

Figura 1

Comparativa Pre y Post experimental del Clima Organizacional

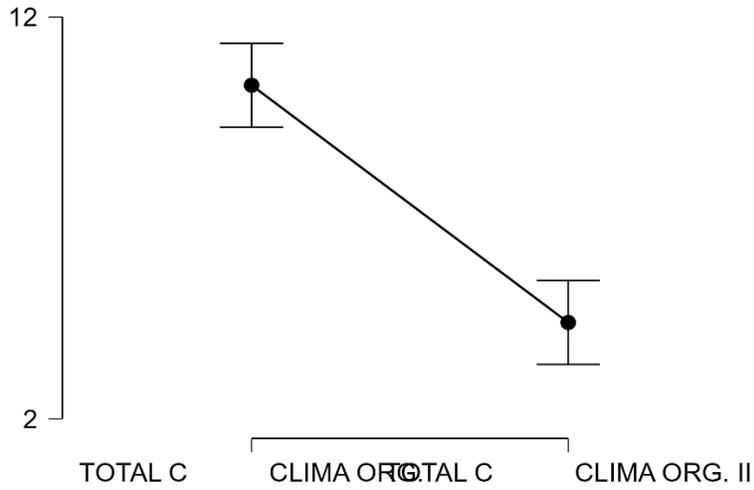


Figura 2

Comparativa Pre y Post experimental de la Estructura Organizacional

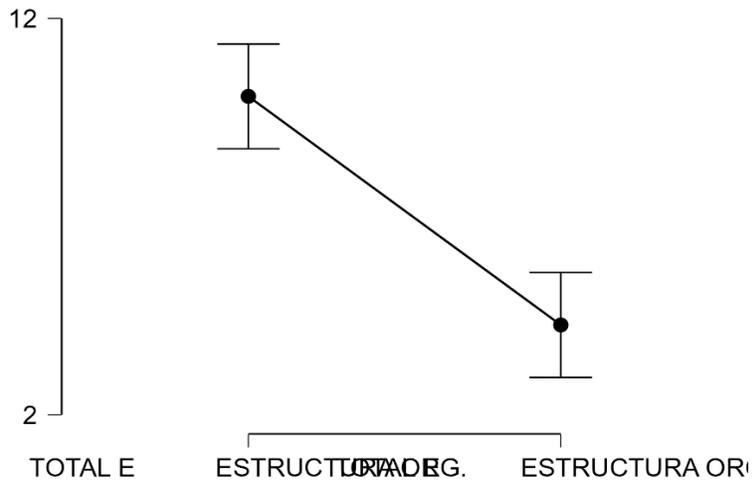


Figura 3

Comparativa Pre y Post experimental del Territorio Organizacional

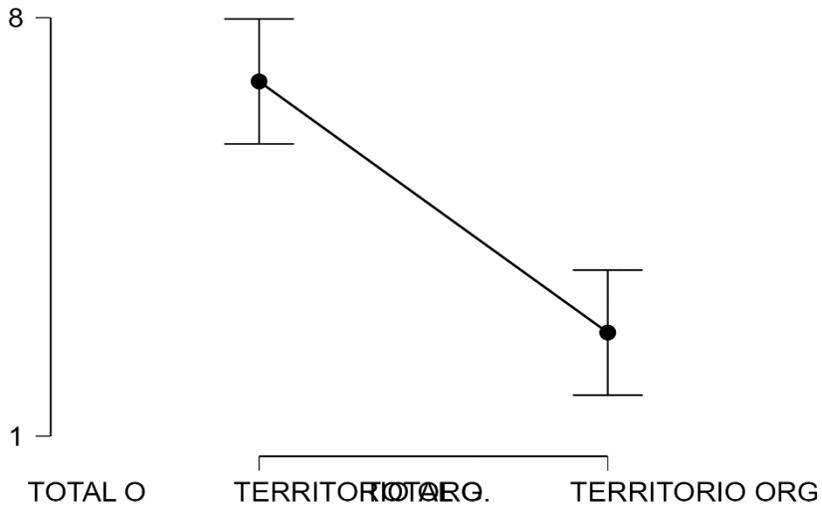


Figura 4

Comparativa Pre y Post experimental del territorio

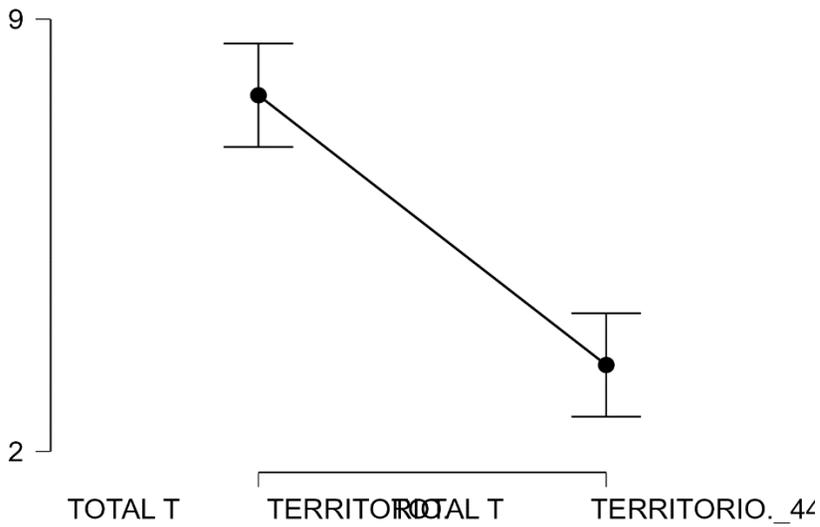


Figura 5

Comparativa Pre y Post experimental de la Influencia del Líder

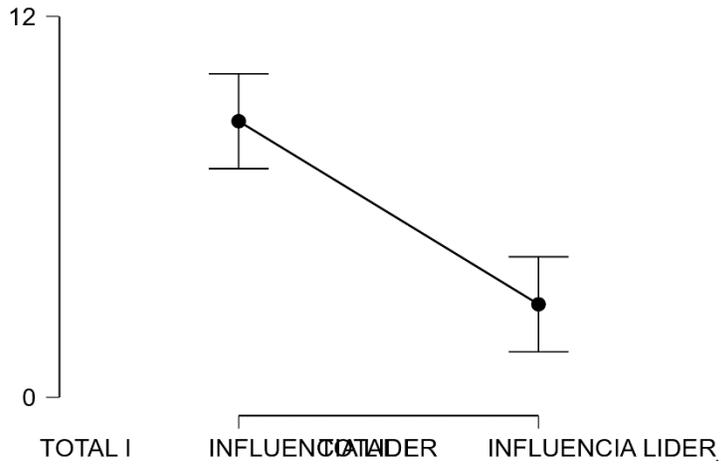


Figura 6

Comparativa del Pre y Post experimental de la Falta de Cohesión

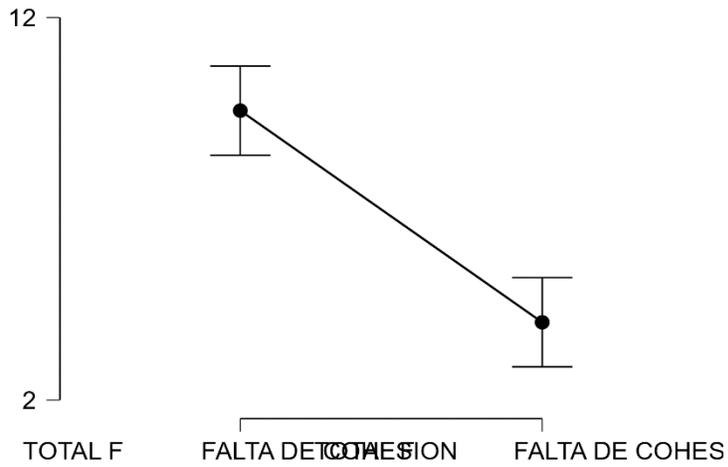


Figura 7

Comparativa del Pre y Post experimental del Respaldo de Grupo

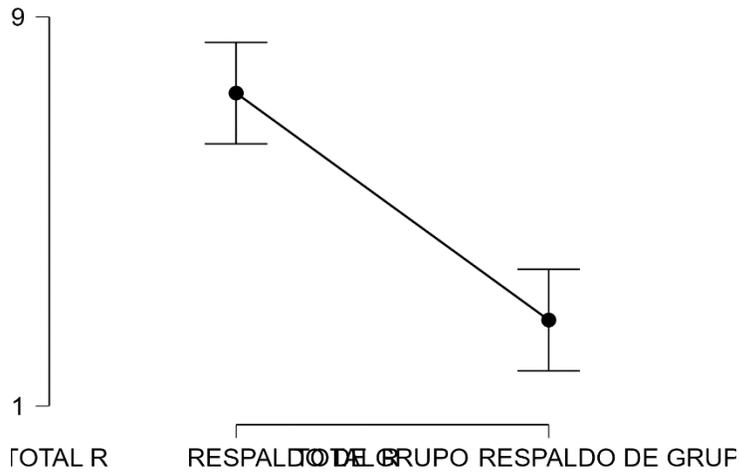


Figura 8

Comparativa del Pre y Post experimental de las Condiciones Organizacionales

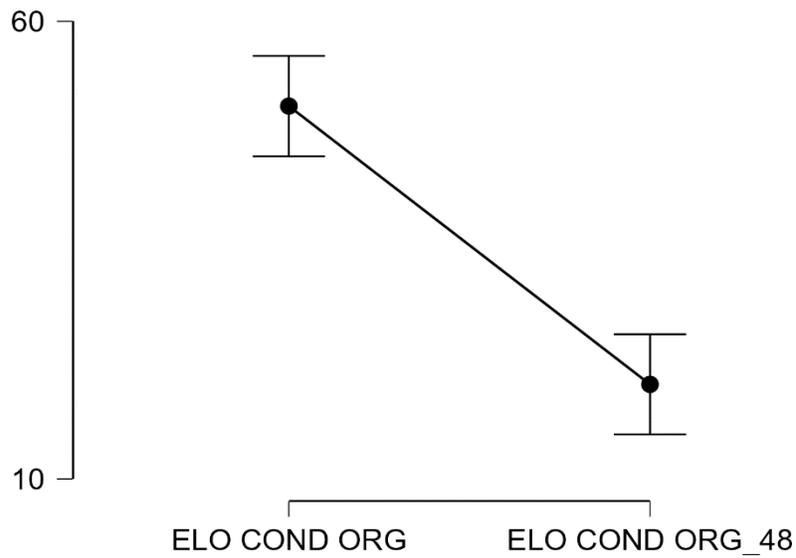
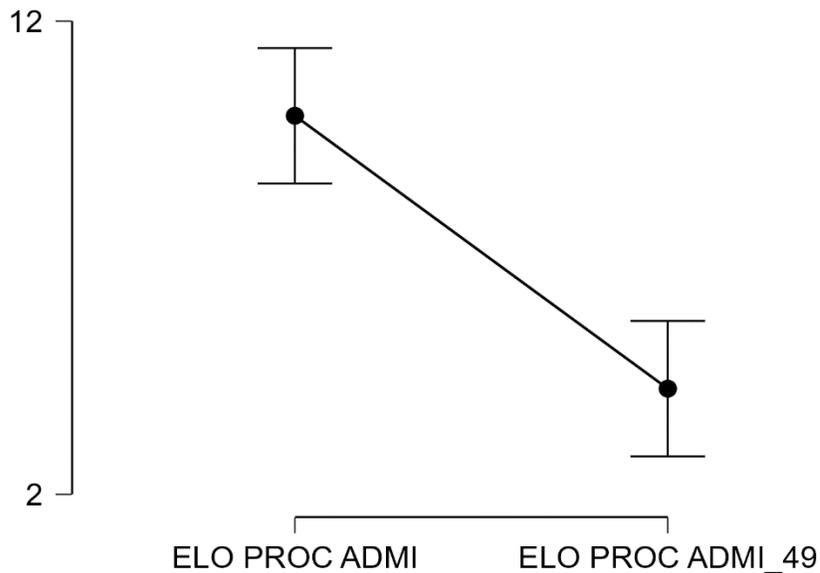


Figura 9

Comparativa del Pre y Post experimental de los Procesos Administrativos



Discusiones

Posteriormente, en la recolección de datos se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS como pre-test y post-test, a su vez se implementó la técnica de relajación progresiva muscular de Jacobson. Este método se ejecutó durante 8 sesiones virtuales. Por consiguiente, al analizar los resultados post- intervención, es decir, luego de haber aplicado la técnica, se evidenció una diferencia sustancial en los diferentes ítems de la escala, resaltando el clima laboral como el puntaje más alto y la influencia del líder el más bajo. En virtud de los resultados, la aplicación de la técnica de relajación muscular demostró ser efectiva para disminuir los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa “Servinco”.

Dentro de este marco, podemos validar que los resultados de la investigación son coherentes con nuestro objetivo general, teniendo en cuenta los antecedentes literarios y el método seleccionado, la técnica permitió una evolución favorable y una mejora continua.

Tomando en consideración el objetivo general y los resultados obtenidos, este estudio comprueba las expectativas iniciales en donde muestra que la técnica de relajación progresiva de Jacobson es una herramienta fundamental que sirve como mecanismo para la disminución de los síntomas del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa "Servinco" en pro de una mejor eficiencia en los rendimientos personales y grupales de los diferentes trabajadores.

Dentro de esta investigación se comprobó que la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson, disminuye los niveles de estrés relacionado al trabajo, confirmando lo que dicen investigaciones previas. Por ejemplo, según un estudio realizado por Theiler (2015), hacia un personal universitario demostró que la técnica de relajación resulta eficaz en la reducción del estrés y la ansiedad. En la misma línea, otro estudio realizado por Rodas Tzoc (2018), llegó a la conclusión que la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson reduce significativamente los niveles de ansiedad y estrés laboral. Por otro lado, la práctica constante de la técnica nos permite obtener resultados valiosos y reducir los niveles de estrés, como lo afirma Laguna (2006), que este método tiene mejores resultados si lo integramos en las distintas actividades de nuestra vida diaria. Por otra parte, una oportuna intervención de esta técnica más allá de aminorar los niveles de estrés, ayuda que el individuo pueda enfrentar y gestionar situaciones de alta demanda. Como muestra, un estudio de intervención psicológica sobre un caso de estrés laboral, adjunto técnicas de intervención como la relajación, reestructuración cognitiva y entrenamiento en habilidades interpersonales, el autor Ortiz (2014), a través de su investigación, permitió que la intervención mediante la técnica pueda controlar los diversos problemas y regule los impactos, de tal forma que sean tratados de forma eficiente. A partir de esto, los resultados obtenidos mostraron la confiabilidad y la viabilidad de poner a

disposición a los individuos los métodos fundamentales para enfrentar y gestionar de manera beneficiosa las situaciones agobiantes. De otra manera, Charaf Paolantonio (1999), detalla que los procedimientos de relajación son métodos terapéuticos que examinan la desconstrucción muscular y mental de las personas con la ayuda de los ejercicios idóneos, es por esta razón, que la solución óptima ante una problemática que perjudique el estado de salud es la de decidir por un reposo, que sirve para la descarga muscular y mejora en cuanto se refiere a la salud. No obstante, según como lo afirma Amutio (2002) las técnicas de relajación son procedimientos practicables que nos permite manejar situaciones estresantes, por lo tanto, este método mejora el estado corporal, volviéndolo más dinámico y reduciendo las fobias por medio de terapias psicológicas. En paralelo, un estudio dirigido entre maestros de la ciudad de Guayaquil, precisó la eficacia de múltiples técnicas para reducir el estrés laboral. Debido a la información recopilada y analizada se muestra una disminución del ritmo cardiaco en 6,51, 5,14 y 4,82 latidos por minuto, en virtud de estos resultados, las aseveraciones de los autores Avecillas & Lozano (2017), nos demostró que la utilización de la técnica contribuyó al decrecimiento de los latidos del corazón, provocando la mejoría en su salud y a su vez teniendo un impacto favorable al ser utilizada por primera vez. Por otra parte, un estudio se centró en observar la eficiencia en el procedimiento cognitivo conductual en los pre internos de medicina en un hospital, el autor García et al. (2020), nos demuestra que la oportuna implementación de la técnica ayuda a que la probabilidad de contraer un trastorno arduo sea reducido en un 30% y un 4% en trastorno moderado. Por otra parte, esta técnica resulta eficaz para motivar el bienestar en las diferentes áreas del trabajo, como muestra, un estudio desarrolló una intervención de enfermería diseñada para afrontar el estrés e impulsar el bienestar en el ambiente laboral de enfermeros hospitalarios. De este modo, la intervención se distinguió por ser de bajo coste y accesible para aplicar en la labor, lo cual autorizó una indudable respuesta en el rendimiento de los participantes, exhibiendo resultados enormemente significativos y propicios para la salud de los individuos. A partir de estas afirmaciones, se evidencia la eficacia al momento de implementar la técnica de relajación muscular progresiva, provocando una serenidad

mental, de tal forma, que nos permita impulsar el bienestar en el área laboral Silveira et al. (2020).

Para simplificar, los resultados obtenidos en el estudio permitieron la comprensión de los distintos problemas que presentan los colaboradores de la empresa, un ejemplo de eso, son las situaciones estresantes que detona la diversidad de afectaciones, como el desgaste mental, irritabilidad y ansiedad, generando reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que impactan en situaciones laborales y personales. En virtud de los resultados, partiendo de la investigación realizada, se da un aporte favorable a las futuras investigaciones en la rama de la psicología, fomentando el desarrollo del control de estrés por medio de sesiones de relajación que sirvan como claridad y calidad de funcionamiento para mermar el estrés de los individuos.

Se hace necesario resaltar, que la investigación obtuvo resultados positivos, con una fiabilidad en la recolección de datos y una efectividad en la aplicación de la técnica de relajación, sin embargo, existieron diversas limitaciones que obligaron a la reducción de la muestra, debido a esto, la realización del método se vio alterada por la utilización del auditorio de la empresa Servinco sitio en el cual realizan reuniones con su cartera de clientes donde cierran acuerdos empresariales y los colaboradores rotan con sus horarios, por eso se decidió ejecutarla de forma virtual donde el riesgo de no conectarse fue el 25% de los participantes, dicho de otra manera, de 40 trabajadores solo 30 continuaron con el proceso por medio de las diferentes sesiones. Por consiguiente, se sugiere que, al momento de realizar un estudio, será primordial asegurar el espacio en donde se va a poner en práctica el método y la accesibilidad de tiempo de ambas partes. En última instancia, si se presenta algún factor condicional que impida realizar la técnica, es necesario optar por otras vías (plataformas virtuales, redes sociales, videos demostrativos). Por ende, es crucial adherirse a los criterios indicados para que investigaciones posteriores tengan la capacidad de reducir la probabilidad de restricciones en el ámbito de su estudio.

Al comparar estas evidencias, los resultados del pre-test indicaron que el clima laboral y el respaldo de grupo tuvieron una incidencia negativa en los diferentes departamentos de la empresa evidenciando un alto nivel de estrés, se planteó instruir un método de relajación que permita una mejora en su salud, por medio del programa de relajación se obtuvo un progreso en el post-test, en consecuencia, redujeron el nivel de estrés en los diferentes ítems de la escala en relación al entorno laboral y la influencia del líder. Lo más interesante, es que, gracias a los resultados de la investigación, los participantes de la empresa Servinco encontraron en la técnica de relajación muscular la rutina idónea para descontracturar los músculos permitiendo que se genere un efecto motivacional en donde sirva como mecanismo mediador para brindar una mejor comprensión entre el estrés y los colaboradores. Por lo tanto, el estrés laboral tiene un grado de injerencia negativo que afecta directamente al desenvolvimiento y su estado emocional de las personas que pertenecen a una organización. En ese mismo contexto, son muchas las investigaciones que sugieren optar la aplicación de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson como medida de prevención, así evitará que la problemática afecte las relaciones interpersonales, la comunicación y los espacios de trabajo.

En resumen, la intervención de la técnica de forma pertinente permite medir, diagnosticar y solucionar los niveles de estrés que pueden presentarse en cualquier área de trabajo, esto a su vez evita futuras alteraciones en su sintomatología. A partir de estas afirmaciones, se concluye que la investigación significó de mucho interés por su viabilidad y su accesible alcance para enfrentar los innumerables problemas en cuanto se refiere a los grados de estrés, que padecen los trabajadores.

Conclusiones

- Recapitulando, los resultados obtenidos a través de esta investigación validan que la aplicación de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson provoca cambios fundamentales en la sintomatología del estrés en los empleados de la empresa Servinco.
- Por otro lado, la escala de estrés laboral de OIT-OMS permitió evaluar mediante un pre-test y post-test los niveles de estrés, en el pre tests se mostraron niveles altos.
- Por otra parte, se organizaron talleres de capacitación con 30 trabajadores de la empresa Servinco, realizando 8 sesiones en 4 semanas y utilizando la plataforma zoom como medio de práctica.
- Por último, los resultados del post test muestran que por medio de las sesiones los colaboradores lograron mermar el estrés laboral, consiguiendo liberar las cargas musculares del cuerpo.

Recomendaciones

- Extender la muestra: Optimizar la amplitud de la muestra y diversificar la población bajo análisis emerge como una estrategia fundamental para potenciar la validez externa de los resultados obtenidos en la investigación. Una muestra de mayor importancia y representatividad posibilitaría la formulación de generalizaciones más robustas y amplias, incrementando así la aplicabilidad de los hallazgos a la población en su totalidad. La expansión de la muestra conlleva a resultados más fiables, disminuyendo la probabilidad de que los efectos observados se atribuyan a variaciones aleatorias o específicas de un grupo particular.
- Aplicar de forma continua la técnica: Considerando que los problemas de estrés laboral se presentan de forma continua, se sugiere que próximas investigaciones realicen sesiones de la técnica de forma periódica en busca de minimizar el riesgo de padecer sucesivamente los problemas de estrés.
- Ejecutar seguimiento a largo plazo: Se recomienda elaborar seguimientos a largo plazo para evaluar la sostenibilidad del impacto de la técnica de relajación en los trabajadores. Este enfoque favorecerá obtener una visión más global de las consecuencias a largo plazo y cómo permanecerán en los trabajadores. Por lo tanto, al realizar seguimientos periódicamente se conseguirá entender de forma más detallada la durabilidad y la consistencia de los beneficios establecidos por la técnica.
- Ampliar el número de sesiones: Resaltando que se consiguieron resultados favorables en la investigación, se propone extender la cantidad de sesiones en futuros estudios de tal manera que se pueda

proveer una intervención más completa en un periodo de prórroga más extenso, permitiendo que los resultados sean de igual o más concretos.

Bibliografía

Abarco Carrasco, R. G., Peñafiel Rodríguez, M. P., Santillán Chávez, M. E., Buenaño Bayas, C. F., & Abarca Santillán, V. K. (2018). *TÉCNICAS PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS*. 30.

Acurio, A. I. C., & Rojas, D. L. (2023). *Depresión, ansiedad, estrés y funcionalidad familiar en adolescentes de una unidad educativa de Guayaquil*. 17.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ree/v17n2/2661-6742-ree-17-02-0005.pdf>

Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>

Aguilar Medina, S., Preciado Serrano, M. de L., & Pando Moreno, M. (2007). *ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL PARA TRABAJADORES MEXICANOS*.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>

Amutio, A. (2002). *Estrategias de manejo del estrés: El papel de la relajación*.
https://www.researchgate.net/publication/277224642_Estrategias_de_manejo_del_estres_el_papel_de_la_relajacion

Amutio Kareaga, A. (2004). *Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal*. 20, 77-93.

Avecillas, D. A., & Lozano, C. P. (2017). Eficacia de diferentes técnicas para reducir el estrés: Estudio en docentes de Guayaquil que cursan un doctorado. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 1, 1.

Bretón, M. F. (2020, julio 4). Técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson. *NeuroClass*. <https://neuro-class.com/tecnica-de-relajacion-muscular-progresiva-de-jakobson/>

Cañas Pedrosa, J. F. (2013, agosto 7). *Estrategias de Intervención Psicológica para la Disminución del Estrés en el Entorno Laboral*. Prevención Integral & ORP Conference. <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/estrategias-intervencion-psicologica-para-disminucion-estres-en-entorno-laboral>

Carrasco, A. E. R., Brustad, R. J., & Portales, U. D. (2007). *BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU USO EN LA PSICOLOGÍA DEL EJERCICIO, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE*. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>

- Castro Bertrán, A. R., & Macías Bestard, C. (2010). *ACTUALIZACION BIBLIOGRAFICA SOBRE TECNICAS DE RELAJACION*. 65. <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757306019.pdf>
- Charaf Paolantonio, M. (1999). *Relajación creativa: Técnicas y experiencias*. Universidad de Santiago de Compostela. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=22413>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Siñoga Igor, M. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: Comparación entre centros de salud*. 21. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Chóliz, M. (2016). *TÉCNICAS PARA EL CONTROL DE LA ACTIVACIÓN*: <https://www.uv.es/=choliz/RelajacionRespiracion.pdf>
- Cuevas, M., & García, T. (2012). *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo*. 19. <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/n19/n19a05.pdf>
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Díaz Morales, J. F., & Sánchez López, P. (2001). Relevancia de los estilos de personalidad y las metas personales en la predicción de la satisfacción vital. 2002, 17. https://www.um.es/analesps/v17/v17_2/01-17_2.pdf
- Duarte, R. J. S., Sequeira, L. Y. C., Villanueva, J. del S., & Castro, C. M. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- García, D. Y. L., Larios, L. J. H., Landero, N. V. L., & Zúniga, F. S. (2020). Eficacia de un programa cognitivo-conductual en el tratamiento del estrés laboral, en pre internos de Medicina del Hospital Escuela San Juan de Dios Estelí. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 34, 34. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i34.10011>
- González Barrón, R., Montoya Castilla, I., Casullo, M., & Bernabeú Verdú, J. (2001). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. 2002, 14. <https://www.psicothema.com/pdf/733.pdf>
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2016). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

- Health Care. (2016). *Relajación muscular progresiva*.
<https://www.uncmmedicalcenter.org/app/files/public/5dae1600-e4ff-48ff-b2ac-4e854964ce35/pdf-medctr-rehab-progmusclespanish.pdf>
- Hernández, L. F. B., Castillo, M. A. S., Hernández, R. A. B., & Sánchez, J. A. (2019). Bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología Nueva Época*, 1(2), 2.
- Junta de Andalucía. (2011). (11. *Relajación muscular progresiva*).
<https://equipotecnicoorientaciongranada.files.wordpress.com/2016/11/anexo-11-relajacic3b3n-muscular-progresiva.pdf>
- Lacosta, V. V. (2019). *Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza*. 28.
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>
- Laguna, G. (2006). *Proyecto de intervención psicológica en las familias de niños con cardiopatías congénitas: Aplicación de un programa de relajación progresiva*. 17.
<http://sid.usal.es/idocs/F8/ART9379/proyecto.pdf>
- López, A. B. (2008). LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA: CARACTERÍSTICAS Y MODELOS. 2008, 48.
- Madrid, S. del P. C., & Moreno, M. P. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 – 2017. *RECIMUNDO*, 3(1), 1.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.522-544](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.522-544)
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mercado Ibarra, S. M., & García Hernández, C. (2018). *El estrés en el entorno laboral*. file:///C:/Users/DellPC/Downloads/Dialnet-EIEstresEnEIEntornoLaboral-7188504%20(1).pdf
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). *UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO*. 33.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Work-related stress: Implications for physical and mental health. *Medicina Clínica (English Edition)*, 146.
<https://doi.org/10.1016/j.medcle.2016.06.010>
- Olmedilla, A., Moreno-Fernández, I., Olmedilla-Caballero, B., Sevilla, Á., & Gómez-Espejo, V. (2021). *Formación en relajación para el control de estrés en boxeadores de un Centro de Tecnificación Deportiva*.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: UN RETO COLECTIVO*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Orozco, C. S., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., & Torres, B. E. M. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1), 25-37.
- Ortiz, C. Á. (2014). *Evaluación e intervención psicológica en estrés laboral: Estudio de un caso*. 47.
- Ortiz Guzmán, A. (2020). *Daena: International Journal of Good Conscience*. V15-N3-A8(1-19). Noviembre 2020. ISSN 1870-557X - *Buscar con Google*. Daena: International Journal of Good Conscience. V15-N3-A8(1-19). Noviembre 2020. ISSN 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, J. P. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* 35. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Robles Macías, M. D., Fernández López, J. A., Hernández Mejía, R., Cueto Espinar, A., Racaño, I., & Siegrist, J. (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. 2003.
- Rodas Tzoc, S. J. R. (2018). *TÉCNICAS DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA Y ESTRÉS LABORAL*. <http://biblio3.url.edu.gt/publiijrcifuentes/TESIS/2018/05/22/Rodas-Sucely.pdf>
- Russo, M. (2015). Work-home enrichment and health: An analysis of the mediating role of persistence in goal striving and vulnerability to stress. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(19), 2486-2502. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.1003085>
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 1. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Silveira, E. de A., Batista, K. de M., Grazziano, E. da S., Bringuete, M. E. de O., & Lima, E. de F. A. (2020). Efeito do relaxamento muscular progressivo no estresse e bem-estar no trabalho de enfermeiros hospitalar. *Enfermería Global*, 19(2), 2. <https://doi.org/10.6018/eglobal.396621>

Taruchaín Pozo, L. F., Freire Palacios, V. A., & Mayorga Álvarez, M. de los Á. (2020). Bienestar psicologico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. 2020, 4, 44. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1.1162>

Theiler, S. (2015). A pilot study using mindfulness-guided-relaxation & biofeedback to alleviate stress in a group. *Annual Review of CyberTherapy and Telemedicine*, 13, 163-167.

Treviño, J. R., & Ramírez, M. T. G. (2012). Estrategias cognitivo-conductuales para el manejo del estrés en alumnos mexicanos de bachillerato internacional. *M. T.* <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/alpsi/v16n26/n26a03.pdf>

Vega Malagón, G., Ávila Morales, J., Vega Malagón, A., Camacho Calderón, N., Berrecil Santos, A., & Leo Amador, G. (2014). *PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO*. 10. <https://core.ac.uk/reader/236413540>

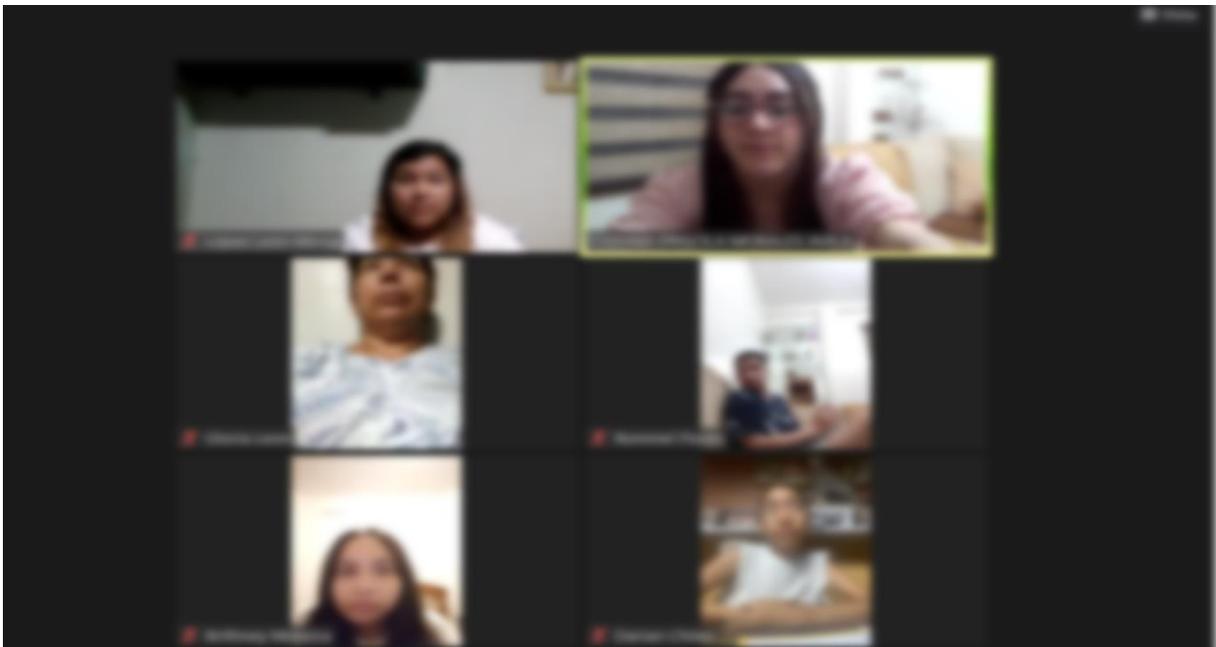
Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171-180. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

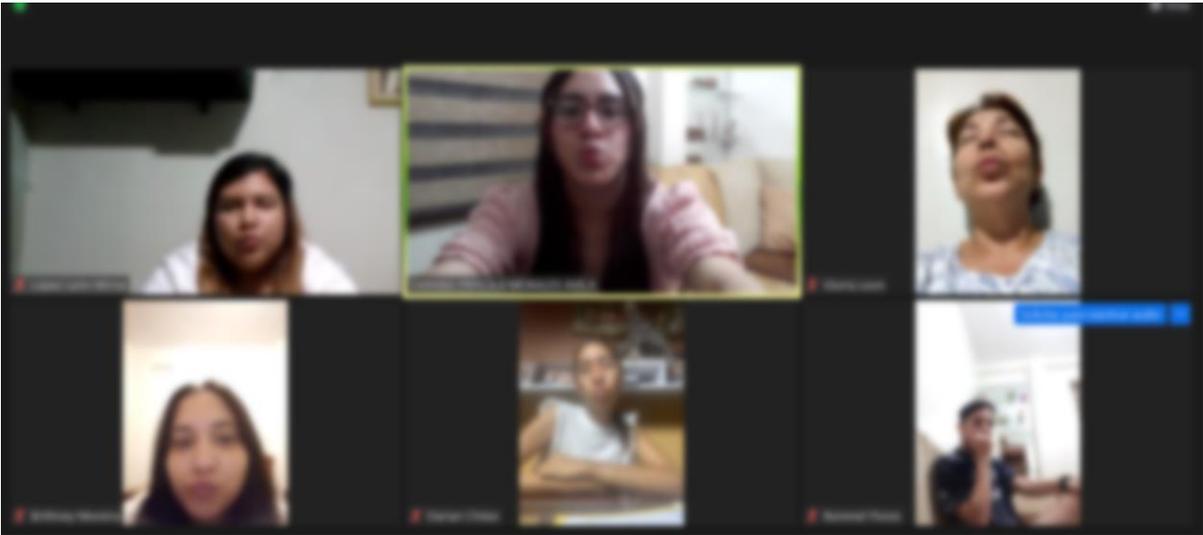
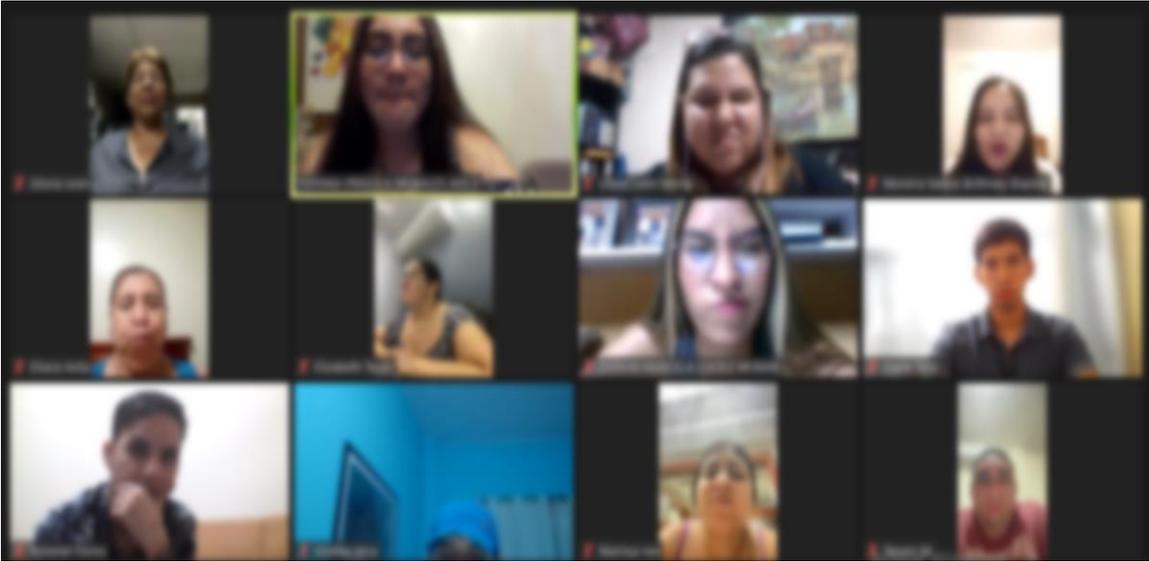
Zuñiga Cristobal, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

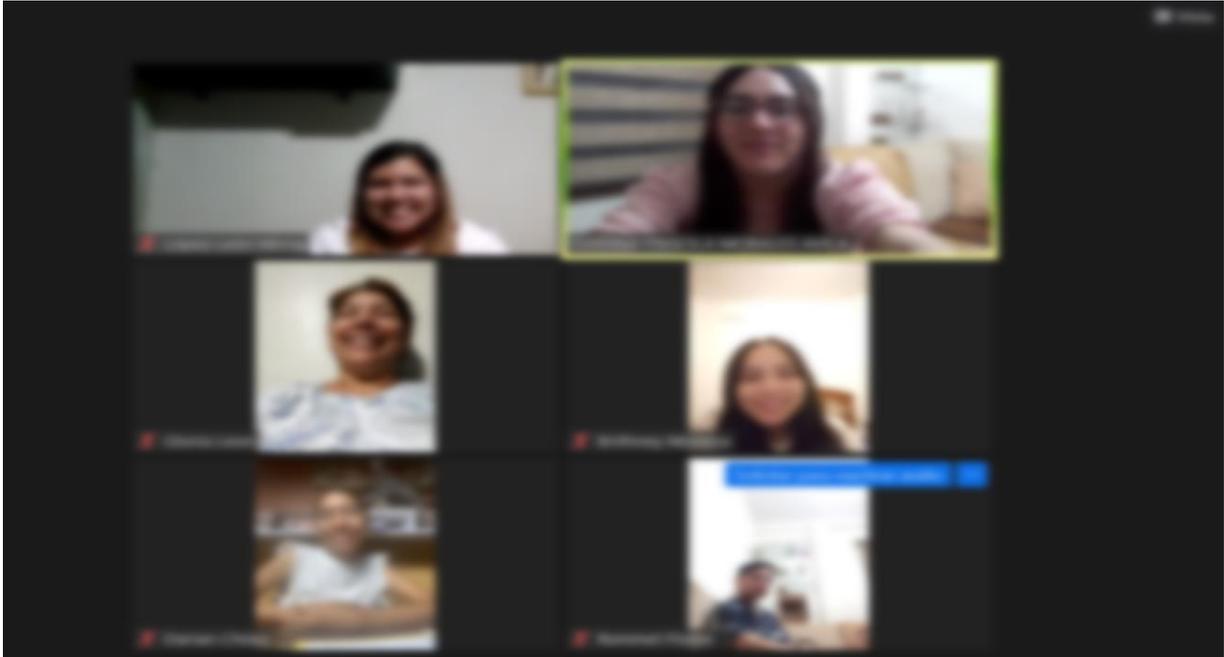
Anexos

En este apartado se mostrará mediante imágenes las 8 sesiones que se realizaron a través de la plataforma “Zoom” de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson aplicada a los trabajadores de la empresa Servinco.

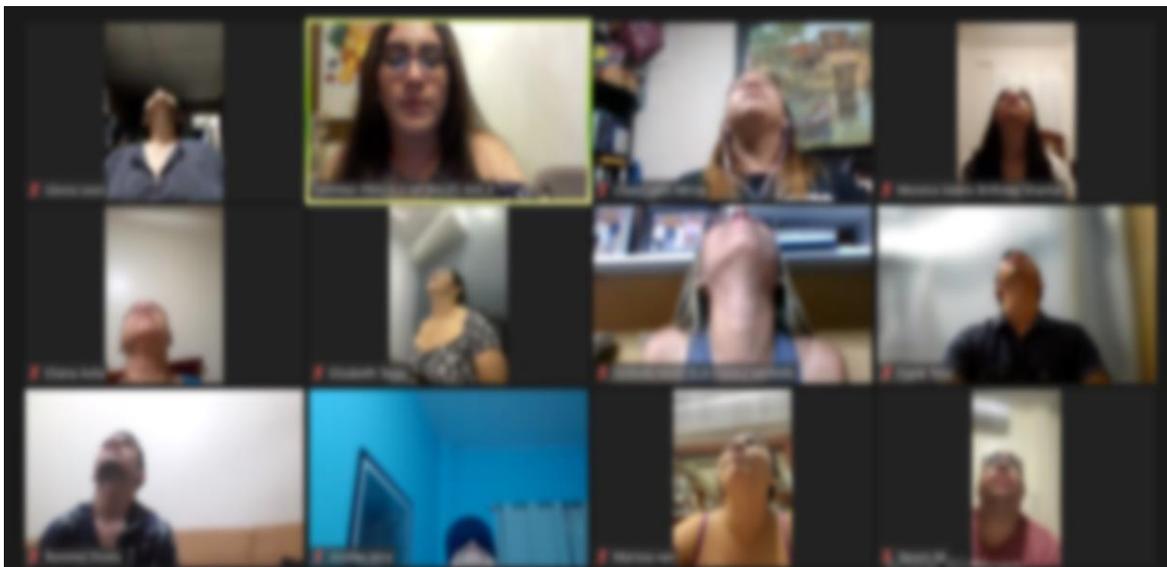
Anexo 1. Imágenes de las 8 sesiones de la técnica de relajación

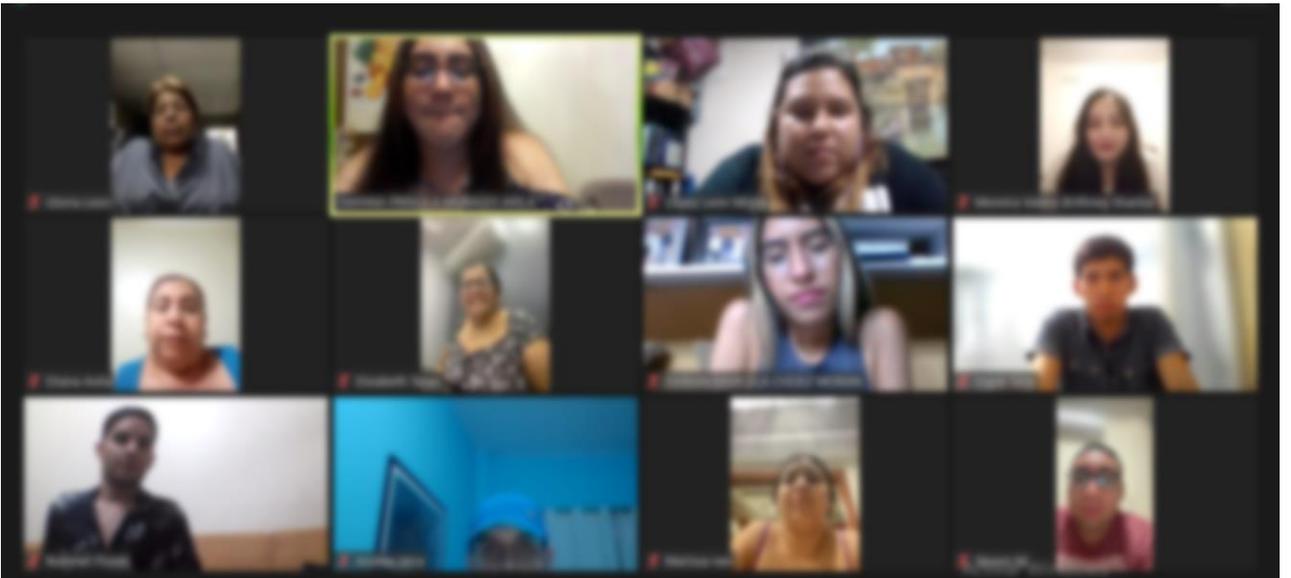
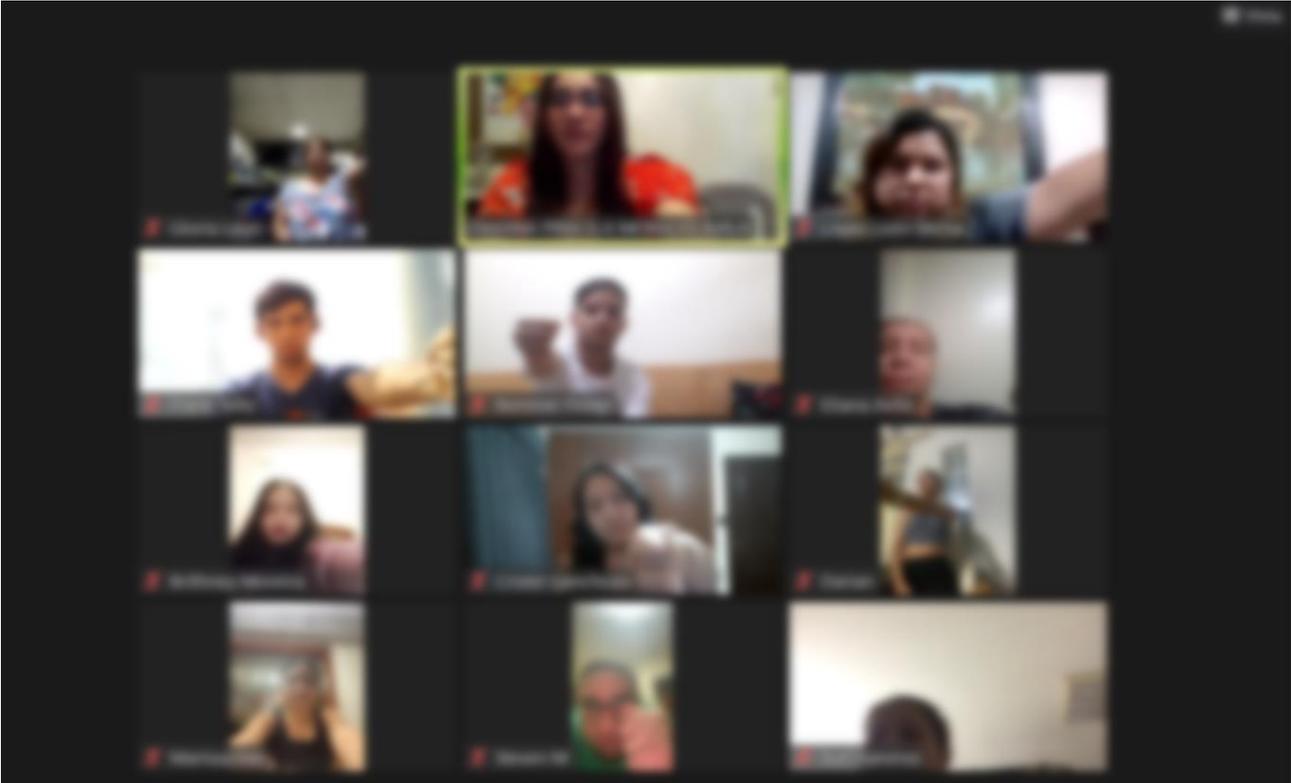




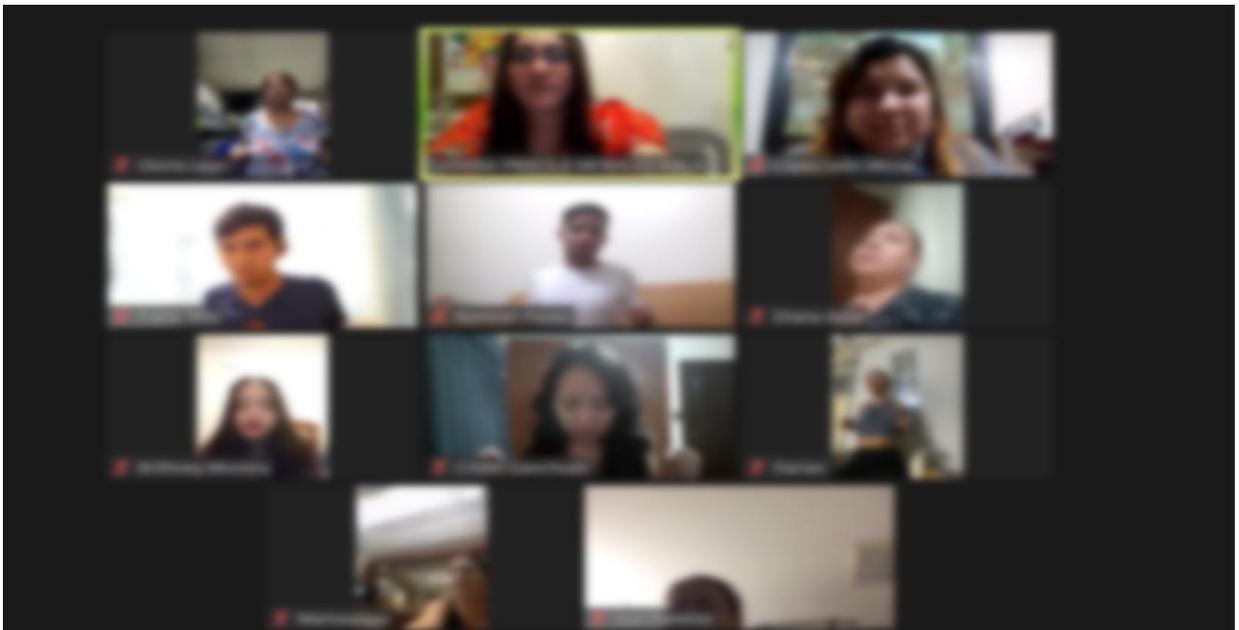
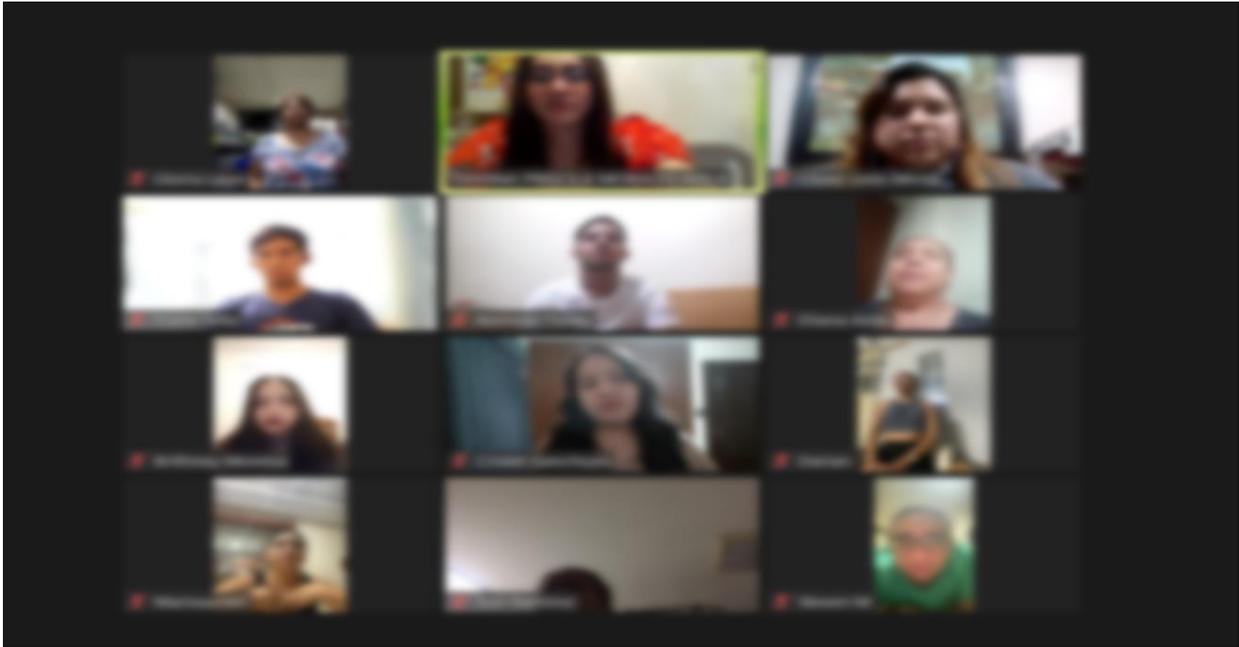


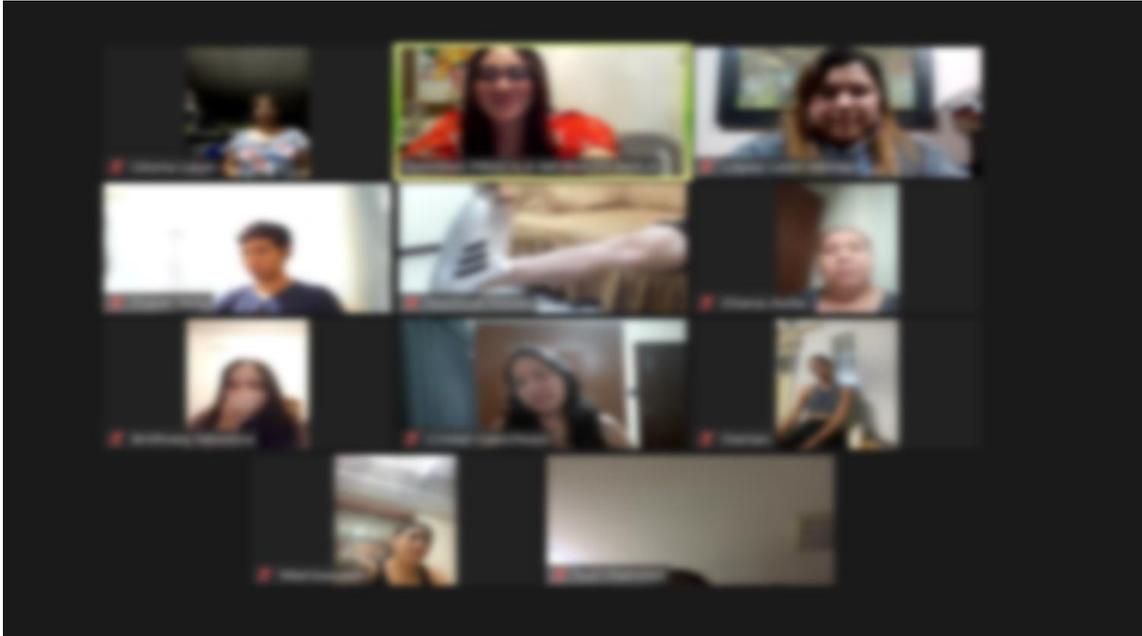
Imágenes 1,2,3 y 4. Relajación de Ojos, Nariz, Boca y Labios





Imágenes 5,6,7. Relajación de Cuello, Brazos, Hombros, Manos.





Imágenes 8, 9 y 10. Relajación de Espalda, Tórax, Estomago, Piernas y pies.