



Fondo  
Editorial  
UBA

**InvestUBA**

REVISTA ARBITRADA DE LA  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO.  
PROGRAMAS DE GERENCIA,  
INGENIERÍA Y FINANZAS

**DIEP**

Decanato de Investigación,  
Extensión y Postgrado.

ISSN: 2739-0500  
DL: AR2021000099  
investuba@uba.edu.ve  
<https://revistasuba.com/>

## PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL EN AGENTES INMOBILIARIOS

Jorge Cañas

[Jorgecanas2414@gmail.com](mailto:Jorgecanas2414@gmail.com)

Universidad Bicentennial de Aragua

Enviado: 23/10/2023• Aprobado: 30/03/2024• Publicado: 30/12/2024

### Resumen

En la vorágine del mundo actual, la tensión emocional se ha convertido en una sombra omnipresente que impregna cada ámbito de la vida, incluyendo el laboral. Los agentes inmobiliarios enfrentan un conjunto único de desafíos y estrés laboral debido a la naturaleza exigente y competitiva de su trabajo. Estos riesgos pueden afectar significativamente su salud mental, bienestar y desempeño laboral. El objetivo principal de este trabajo es identificar y analizar los riesgos psicosociales presentes en Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A. y su impacto en la salud mental y social de sus trabajadores, algunos de estos problemas se pueden manifestar como estrés, ansiedad, depresión, burnout, problemas de sueño, dificultades de concentración, etc. Se observó que los principales factores que perjudican a los agentes inmobiliarios son el estrés, ansiedad, desarrollo de habilidades personales y habilidades de comunicación, lo que compromete significativamente el trabajo en equipo, la proactividad, productividad y la comunicación. La metodología aplicada con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, proponiendo un proyecto factible de aplicación de un plan de acción, con estrategias de intervención. En conclusión, la carga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, el conflicto interpersonal y la inestabilidad laboral son algunos de los principales factores que pueden afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores, impactando en la productividad y el éxito del negocio.

**Palabras clave:** Tensión emocional, Estrés laboral, Ansiedad, Comunicación, Productividad, Carga de trabajo, Trabajo en equipo, Falta de control, Proactividad.

### Intervention Program For Prevention And Control Of Job Stress In Real Estate Agents

### Abstract

In the whirlwind of today's world, emotional tension has become an omnipresent shadow that permeates every aspect of life, including the workplace. Real estate agents face a unique set of psychosocial challenges and risks due to the demanding and competitive nature of their work. These risks can significantly impact their mental health, well-being, and job performance. The primary objective of this study is to identify and analyze the psychosocial risks present in Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A. and their impact on the mental and social health of its workers. These issues can manifest as stress, anxiety, depression, burnout, sleep problems, and concentration difficulties, among others. It was observed that the main factors that harm real estate agents are stress, anxiety, the development of personal skills, and communication skills. These factors significantly compromise teamwork, proactivity, productivity, and communication. The methodology employed is a qualitative approach of a descriptive nature, proposing a feasible project for implementing an action plan with intervention strategies. In conclusion, workload, lack of control over work, interpersonal conflict, and job instability are some of the primary factors that can negatively affect workers' mental and physical health, impacting productivity and business success.

**Keywords:** Emotional tension, Work-related stress, Anxiety, Communication, Productivity, Workload, Teamwork, Lack of control, Proactivity.

## **Introducción**

En la vorágine del mundo actual, la tensión emocional se ha convertido en una sombra omnipresente que impregna cada ámbito de la vida, incluyendo el laboral. El estrés laboral, nacido de las exigencias y condiciones del trabajo moderno, se ha erigido como una preocupación creciente para las organizaciones, conscientes del impacto negativo que este flagelo puede tener en sus trabajadores. Las fuentes del estrés laboral son tan variadas como complejas, que conllevan una compleja interacción entre factores biopsicosociales. Las largas jornadas laborales, la presión por cumplir objetivos inalcanzables, la falta de control sobre el propio trabajo, un ambiente laboral hostil o la incertidumbre sobre el futuro profesional son solo algunos de los principales detonantes que generan estrés en los trabajadores.

Estas consecuencias repercuten directamente en el rendimiento del trabajador, con un aumento del absentismo, la rotación de personal, la baja productividad y el bajo desempeño. La prevención y el control del estrés laboral se han convertido en un desafío crucial para las organizaciones. La salud y el bienestar de los trabajadores son pilares fundamentales para el éxito de cualquier empresa. Este texto se centra en analizar las causas y consecuencias del estrés laboral, así como las estrategias que las organizaciones pueden implementar para prevenirlo y controlarlo. Se abordará la importancia de la articulación entre la organización y el trabajador para crear un ambiente laboral saludable y productivo.

**Causas del estrés laboral:** Se analizarán los diferentes factores que generan estrés en los trabajadores. Se describirán las repercusiones negativas del estrés en la salud y el rendimiento de los trabajadores. **Prevención y control del estrés laboral:** Se presentarán las estrategias que las corporaciones pueden implementar para prevenir y controlar el estrés laboral como **Importancia de la articulación entre la organización y el trabajador:** Se destacará la necesidad de un trabajo conjunto entre la corporación y los trabajadores para crear un ambiente laboral saludable.

## **Metodología**

El objetivo principal de esta investigación es identificar y analizar los riesgos psicosociales presentes en la corporación Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A.

que puedan estar afectando la salud mental de sus trabajadores. Se propone un programa de capacitación basado en los riesgos psicosociales para fortalecer el clima laboral y la productividad de la fuerza de ventas y demás trabajadores en la Empresa Rodima Soluciones Inmobiliarias ubicada en Maracay Estado Aragua con localización en Calicanto, Calle Coromoto, Torre Capitolio, PH1. El objetivo es abordar las problemáticas internas de los colaboradores que afectan el desempeño de los empleados y mejorar el funcionamiento de la organización. Esta investigación teórica y práctica proporciona una base sólida para mejorar la comunicación asertiva y efectiva, el control emocional y el trabajo en equipo en la empresa, y contribuye a fortalecer el clima organizacional.

La metodología a seguir para lograr este objetivo es mixta e incluye el análisis de documentos y políticas de la empresa relacionados con la salud mental y riesgos psicosociales, incorporando encuestas a los trabajadores para recopilar información sobre su percepción de los riesgos psicosociales en la empresa como también a profundidad con trabajadores del área de ventas para obtener información más detallada sobre sus experiencias y opiniones, a su vez la implementación de observación directa y entrevistas. Se espera que esta investigación proporcione una comprensión profunda de los riesgos psicosociales presentes en Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A. y su impacto en la salud mental de los trabajadores.

Una vez entendido lo anterior, se propone un plan de intervención para la disminución del riesgo psicosocial las distintas variables que afectan al área de fuerza de ventas de Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A, tales como las variables es el estrés y la ansiedad, falta de manejo de emociones y comunicación, por lo que, para abordar estos distintos problemas, se propuso el plan de acción el cual consiste en maximizar y optimizar de manera eficaz, estas deficiencias claves que afectan al equipo y su desenvolvimiento laboral, a su vez fomentar y consolidar relaciones sanas, como un buen clima organizacional y un entorno laboral altamente productivo.

La investigación se enmarca en la línea de investigación institucional "Gestión de los Procesos Organizacionales" y en la línea asociada a la escuela "Psicología y Organización", ya que busca establecer soluciones para mejorar los riesgos psicosociales que pueden estar afectando a la productividad y el trabajo en equipo de los agentes inmobiliarios.

## **Resultados**

Basados en los resultados obtenidos del análisis de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y la comprensión de la perspectiva del riesgo psicosocial de los colaboradores de la empresa, se logró diseñar un plan de intervención para la disminución del riesgo psicosocial las distintas variables que afectan al área de fuerza de ventas de Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A, tales como las variables es el estrés y la ansiedad, falta de manejo de emociones y comunicación, por lo que, para abordar estos distintos problemas, se propuso el plan de acción el cual consiste en maximizar y optimizar de manera eficaz, estas deficiencias claves que afectan al equipo y su desenvolvimiento laboral, a su vez fomentar y consolidar relaciones sanas, como un buen clima organizacional y un entorno laboral altamente productivo.

Para el desarrollo del plan se tomó en cuenta lo siguiente:

- Se enseñó a los colaboradores sobre los riesgos psicosociales y sus consecuencias, para así concientizar y abordar de forma correcta las problemáticas, a su vez se tomó en cuenta cada una de sus opiniones y consideraciones.
- Técnicas escucha activa: enfocadas en mejorar la capacidad de los agentes para comprender las necesidades de los clientes, sus colegas y demostrar entendimiento y responder de manera efectiva.
- Comunicación asertiva: Centradas en transmitir información de manera precisa, clara y respetuosa tanto verbal como no verbal, para establecer una conexión sólida con clientes, colegas y los demás trabajadores.
- Manejo de conflicto y objeciones desarrollo de habilidades para identificar, abordar y resolver conflictos de manera constructivas, así como para manejar objeciones de manera profesional

- Manejo de situaciones de estrés y emociones, identificación de las mismas, se brindó estrategias que fomenten al control de ambas, para así trabajar de forma saludable, aliviando el pensamiento claro y flexible, ya que, contribuye al bienestar físico y mental, además de reducir el riesgo de burnout, ansiedad, depresión, problemas cardiovasculares y otros trastornos.

- También se consideró implementar la pausa activa, una actividad saludable que ataca directamente la fatiga física y mental, además de ayudar a retomar el trabajo que se está realizando con mayor enfoque.

Una vez desarrolladas estas estrategias se logró aumentar la comunicación entre los colaboradores, a su vez que se evidencio la reducción de estrés y control de sus emociones, como también aumento de productividad y motivación, así fomentando un equilibrio y evitando la doble presencia, para un ambiente laboral saludable. Además, se fomentó el trabajo en equipo a través de dinámicas de grupo, actividades colaborativas y la asignación de responsabilidades conjuntas.

En cuanto a las entrevistas y cuestionario, fueron totalmente confiables y claves para este proceso al momento de recolectar información. Se obtuvo la información necesaria por parte de los colaboradores en base a sus perspectivas y experiencias vivenciales, como sus inquietudes, para así abordar de forma efectiva la problemática presentada.

Mis recomendaciones son las siguientes, continuar con el plan de intervención sugerido para Rodima Soluciones Inmobiliarias C.A y así seguir abordando las adversidades que se presentan en esta área, como los riesgos a los cuales se encuentran expuestos, como a la productividad, comunicación, manejo de estrés y emociones en determinadas situaciones, dinámicas para fomentar el trabajo en equipo y liderazgo, a su vez implementar las técnicas sugeridas para la recolección de información. Tomando en cuenta el plan de intervención y sus distintos programas de capacitación se maximiza los resultados de eficacia en el cierre de ventas y manejo de clientes, a su vez una relación saludable con su entorno laboral.

## **Discusión**

El concepto de riesgos psicosociales comenzó a desarrollarse en la década de 1970, y fue definido por primera vez en 1984 por el Comité Mixto OIT/OMS sobre Salud y Condiciones de Trabajo. Algunos de estos Riesgos Psicosociales pueden estar asociados en los siguientes factores: Carga de trabajo, relaciones interpersonales, entorno de trabajo, organización del trabajo, jornada laboral. Esto trae como consecuencia problemas en la salud mental como: El estrés, agotamiento emocional, desgaste profesional, absentismo laboral, problemas de salud. A su vez para su prevención se puede tomar en cuenta la evaluación de riesgos para poder implementar medidas preventivas como: Organización de trabajo, gestión del estrés, mejora del entorno laboral, promoción de la salud mental y fomentar la comunicación.

Chiavenato (2007), en su libro "Administración de recursos humanos", Chiavenato define a los riesgos psicosociales como "aquellos que pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores, y que se generan por las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y el entorno social". Organización Internacional del Trabajo (OIT): La OIT ha sido pionera en la definición y conceptualización de los riesgos psicosociales. En su documento "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" (1984), se define a los riesgos psicosociales como "aquellos aspectos de la organización del trabajo y del entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores".

Para llevar a cabo con éxito el programa de intervención propuesto, se requerirá una cuidadosa consideración de los siguientes elementos:

### **Recurso Operativo:**

- Personal especializado en psicología organizacional o recursos humanos para implementar el enfoque psicológico de manera efectiva.
- Líderes con habilidades sólidas en comunicación y gestión de equipos, capaces de respaldar y fomentar los cambios necesarios.

- Compromiso y participación activa de los empleados en todas las etapas del programa para garantizar su éxito y sostenibilidad.

Recurso Técnico:

-Disponibilidad de materiales de oficina adecuados, como papel, bolígrafos, computadoras y software de gestión de datos, para facilitar la recopilación y análisis de información relevante.

-Equipamiento técnico necesario para la realización de sesiones de capacitación y reuniones, como proyectores, pizarras interactivas y otros recursos audiovisuales. Posible necesidad de herramientas especializadas, como software de evaluación y seguimiento, para medir el progreso y los resultados del programa de intervención.

Recurso Económico:

-Presupuesto asignado para la contratación de expertos en psicología organizacional o consultores externos, en caso de ser requerido, para garantizar la implementación exitosa del programa.

-Recursos financieros destinados a la realización de actividades clave, como capacitaciones, reuniones y seguimiento del progreso, para asegurar la efectividad a largo plazo.

-Posible inversión en herramientas de evaluación y medición del impacto del programa, como cuestionarios y software especializado, para evaluar su eficacia y realizar ajustes según sea necesario.

La continuidad de este programa de intervención para mejorar la caracterización de la realidad en el texto sobre los riesgos psicosociales en agentes inmobiliarios plantea diversas estrategias para mitigar el riesgo psicosocial en el ámbito laboral, entre las que se encuentran capacitaciones en manejo del estrés y comunicación asertiva, actividades de integración laboral, definiciones de funciones de cargo, implementación de pausas activas y espacios de dialogo, donde se puedan exponer las inconformidades de los colaboradores, por ende este programa puede tener un impacto significativo frente a los diferentes aspectos psicosociales que los puedan estar afectando.

Cuando inviertes en el desarrollo de las habilidades de afrontamiento de los empleados, se está invirtiendo en su bienestar personal, profesional y productivo. Esto se traduce en una serie de beneficios, tales como, , capacitación sobre riesgo psicosocial, taller de comunicación asertiva, taller del manejo del estrés y emociones y capacitaciones en liderazgo y trabajo en equipo, este programa de capacitaciones tiene el objetivo de que la población expuesta dentro de la empresa obtenga un mayor conocimiento acerca del riesgo psicosocial y sepa manejarse con respecto a ellos, beneficiando así su salud y desempeño laboral, motivación, el manejo de relaciones interpersonales, laborales y con clientes.

Se puede concluir que necesariamente la intervención del riesgo psicosocial no se debe basar solamente en capacitaciones, si no que se le deben brindar más opciones a los colaboradores para generar una conciencia de prevención del riesgo, mediante la interacción del conocimiento y la experiencia. Cabe destacar que este plan fue diseñado simplemente para la disminución del riesgo psicosocial que se está presentando en esta empresa del sector inmobiliario.

## Referencias

- Área Humana, P. M. C. (2017). Estrés Laboral. Cómo tener el control. Recuperado de: [se quitó una URL no válida]
- Castaño-Gómez, S., & Gil-Monte, P. R. (2023). Riesgos psicosociales y burnout en trabajadores del sector inmobiliario: Un estudio comparativo entre España y Colombia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(1), 35-50.
- Gómez-González, M. J., & Tinoco-Mesa, C. (2020). Estrés laboral y burnout en agentes inmobiliarios: Un estudio en la provincia de Málaga. *Trabajo Social*, 71(1), 187-202. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7621534>
- Gómez-Mejía, L. F., & Gil-Monte, P. R. (2022). Factores de riesgo psicosocial y bienestar psicológico en agentes inmobiliarios: Un estudio con enfoque salutogénico. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 36(2), 229-246.
- Martínez-Pérez, M. D., & Peiro-Silla, M. (2021). Riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento en agentes inmobiliarios: Un análisis desde la perspectiva de género. *Revista de Estudios de Trabajo*, 64(2), 145-167.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). Guía sobre la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. <https://www.ispch.gob.cl/salud-de-los-trabajadores/publicaciones-de-referencia/riesgos-psicosociales/>

Peiro, J. (2024) El estrés laboral una perspectiva individual y colectiva Uniriojaes. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=201228>

Psicología de la Capacitación y Desarrollo: Potenciando el Talento en las Organizaciones. (2023). Psicología organizacional e industrial; administración. Recuperado de: <https://psicologiaindustrial.info/psicologia-de-la-capacitacion-y-desarrollo-potenciando-el-talento-en-las-organizaciones/>

Sanz-Vergel, A. I., & Martínez-Cava, A. (2024). Los riesgos psicosociales en el sector inmobiliario: Un estudio en profundidad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 31(2), 1-15.

Vega, M. M. C., Hernández, C. S., & Cerda, M. J. R. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/html/>