



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Efectividad de un programa educativo de pausas activas para la mejora del conocimiento en salud de los trabajadores en un call center 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORAS:**

Br. Alméstar Chávez, Ingrid Belén ([orcid.org/0000-0002-7577-2983](https://orcid.org/0000-0002-7577-2983))

Br. Yucra Soncco, Lucy Vicsaida ([orcid.org/0000-0001-5407-7386](https://orcid.org/0000-0001-5407-7386))

**ASESORA:**

Mgtr. Becerra Medina de Puppi, Lucy Tani ([orcid.org/0000-000-2400-4423](https://orcid.org/0000-000-2400-4423))

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Políticas y Gestión en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA- PERU

2022

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado principalmente a las personas que están pasando por enfermedades ocupacionales dado que el empleador no toma interés e importancia al malestar perenne o persistente que pueda presentar su colaborador; sin embargo, el personal de salud está en la facultad de orientación y apoyo para brindar la promoción y prevención de la salud y así evitar aquellos tipos de complicaciones.

Dirigido a mi mamá Victoria Soncco que me apoya en cada paso que doy hasta el día de hoy; y a mi papá que me cuida desde el cielo.

Dirigido también a mi madre Rosalía Chávez ya fallecida hace 8 años a la cual prometí culminar la carrera con gran satisfacción.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro mayor agradecimiento a Jehová Dios por darnos la dicha de mantenernos con vida y salud, para así poder brindar la ayuda y/o apoyo a los que nos necesitan.

A nuestra asesora Lucy Becerra Medina por la paciencia, dedicación y disposición que nos muestra en sus enseñanzas.

Gratitud para nuestros familiares por acompañarnos en nuestra frustración, sollozos y alegrías que conlleva un estudiante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE CONTENIDOS.....	iv-v
RESUMEN .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	10
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	11
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	11
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD 12	
3.5. PROCEDIMIENTO.....	13
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	14
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES.....	20
VII. RECOMENDACIONES .....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	22
ANEXOS .....	29

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1: Características de la población del call center. ....	15
TABLA 2: Prueba de hipótesis .....	16
TABLA 3: Prueba de rangos con signo de wilcoxon.....	16

## ÍNDICE DE GRAFICO

<b>GRÁFICO 1.</b> Nivel de conocimiento antes y después de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un call-center lima Perú 2022. ..	15
<b>GRÁFICO 2.</b> Nivel de conocimiento antes de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un call-center lima Perú 2022. ....	29
<b>GRÁFICO 3.</b> Nivel de conocimiento después de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un call-center lima Perú 2022. ....	29

## ÍNDICE DE CUADRO

<b>CUADRO 1:</b> Operacionalización de la variable .....	45
--	----

## RESUMEN

En la presente investigación titulada Efectividad de un programa educativo de pausas activas para la mejora del conocimiento en salud de los trabajadores en un call center 2022 tiene como **Objetivo:** determinar la efectividad de un programa de pausas activas en la mejora del conocimiento en salud en trabajadores de un Call center Lima-Perú. **Método:** Es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo con un diseño preexperimental y estudio explicativo, con una muestra de 40 teleoperadores. **Resultados:** se evidencia a través del cuestionario que los colaboradores presentan *bajo* conocimiento en salud, arrojando un valor de 57%, sin embargo, al aplicar el programa, se ve manifestado que el bajo conocimiento disminuyó logrando un valor de 7% , en el nivel *medio* 33% y en su contraparte 25% y en el nivel *alto* se observa un valor del 10% quienes realizaron correctamente la contestación en comparación al post test verificando un 68% con mayor conocimiento al interactuar con el programa respectivamente. **Conclusión:** Se precisa que, realizando actividades educativas a través de un programa educativo, se mejora el nivel de conocimiento en los trabajadores y eso demuestra la aceptación de la hipótesis según la aplicación de Wilcoxon que dio el valor p valor menor (0.00).

**Palabras claves:** Pausas activas, actividad física, conocimiento.

## ABSTRACT

In the present investigation entitled Effectiveness of an educational program of active breaks for the improvement of knowledge in health of workers in a call center 2022, its **objective** is to determine the effectiveness of a program of active breaks in the improvement of knowledge in health in workers. of a Call center Lima-Peru. **Method:** It is of an applied type, of a quantitative approach with a pre-experimental design and explanatory study, with a sample of 40 telemarketers. **Results:** it is evidenced through the questionnaire that the collaborators present low knowledge in health, yielding a value of 57%. , however, when applying the program, it is manifested that low knowledge decreased, achieving a value of 7%, at the medium level 33% and in its counterpart 25% and at the high level a value of 10% is observed who performed correctly the answer compared to the post test, verifying 68% with greater knowledge when interacting with the program respectively. **Conclusion:** It is specified that carrying out educational activities through an educational program improves the level of knowledge in the workers and this demonstrates the acceptance of the hypothesis according to the Wilcoxon application that gave the lowest p value (0.00).

**Keywords:** Active breaks, physical activity, knowledge.

## I. INTRODUCCION

La actividad física de las personas en la actualidad ha sido desplazada a un nivel secundario, lo cual hace que se expongan a altos riesgos para su salud, probablemente muchas hasta se ven obligadas a cumplir actividades por diversas situaciones que crean un desgaste corporal y emocional. En el ámbito laboral, sindical y/o profesional, existe un incremento excesivo de presión y estándares que escalan a una exigencia arbitraria de actividades y/o responsabilidades diarias, generando distintos tipos de enfermedades, perjudicando así la salud física del trabajador.

Desde la perspectiva de la Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>1</sup> refiere, que una labor diaria debe interrumpirse cada dos horas y requerir al menos cinco minutos de descanso activo para promover la salud en el lugar de trabajo. Esto fortaleciendo el vínculo del compromiso del empleador a su empleado en la preocupación inminente de su salud, No obstante la Organización Internacional del Trabajo <sup>2</sup> (OIT) indica que realizar actividad física es un proceder esencial durante la jornada laboral, por lo que las empresas deben promover este hábito saludable entre sus empleados, así mismo dar incentivos a los colaboradores que participen de la actividad y acoplen a los nuevos postulantes con la iniciativa de las pausas activas<sup>3</sup>

A su vez la Organización Panamericana de la Salud (OPS)<sup>4</sup> afirma que se ha evidenciado que el dinamismo mecánico usual incita a combatir y a tratar las enfermedades no transmisibles (ENT) al igual que, padecimientos cardíacos, ACV, diabetes, enfermedades oncológicas, sobrepeso, la obesidad y optimizarla salud cerebral y la calidad de vida.

Así mismo Linares C.<sup>5</sup> en Colombia sostiene que la gran mayoría de personal en una empresa y/o institución, aproximadamente tiende a sentarse durante ocho horas al día, presentando niveles de actividad extremadamente bajos, relacionados con un mayor riesgo de diabetes tipo 2, enfermedades cardiovasculares y cáncer.<sup>6</sup> Por otro lado, Pilco D.<sup>7</sup> et. al. en Ecuador refieren que, al implementarse un plan de dinámicas o descansos activos, que contengan ejercicios y actividades variadas, este resulta ser eficaz para la disminución de la fatiga, la conclusión afirma la representación de que el descanso activo induce cambios en los niveles de



actividad física de las personas, lo que lleva a una reducción del 70% en el riesgo de movimientos repetitivos nuevamente, de intolerable a moderado.<sup>8, 9</sup>

En el Perú, la autora Cáceres et al.<sup>10</sup> observaron que al implementar un programa de Pausas Activas, se logró reducciones significativas del dolor musculoesquelético y síndrome de burnout en relación al estrés generado por el trabajo diario que se manifiesta en el entorno organizacional.<sup>11</sup> Los programas de descanso activo en el trabajo suelen implicar movimientos articulares y rutinas diversas que implican el agitar y/o desplazar el cuerpo en general, como también específicamente la cabeza, cuello, tronco, los miembros superiores e inferiores. Otra técnica muy utilizada es la respiración, que estimula la circulación y la energía corporal, mejora el funcionamiento y la productividad del cerebro, previene las molestias causadas por el cansancio físico y mental. Sin embargo, de lo anterior, se deben incluir actividades relacionadas con la interacción entre parejas, actividades integradoras, experiencias como juegos en grupos o equipos, bailes o coreografías, en la contribución de optimizar el contexto de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.<sup>12</sup> A su vez De Giorgio et al.<sup>13</sup> especifica que la relación entre la actividad física y la elevación del mantenimiento del nivel de salud mental así como las predicciones funcionales de las expectativas futuras, hace o incita que la práctica regular de esta actividad influya en la capacidad de aprendizaje a la función intelectual, la percepción, la atención, la concentración, mejorando la función cognitiva reflejada en el poder de la concentración y memoria, entre otras funciones mentales no especificadas.<sup>14,15</sup>

Según Ochoa, et al.<sup>16</sup> Indica que los beneficios y el provecho de la actividad física habitual son bien destacados y se considera como uno de los compendios más importantes de un estilo de vida saludable ya que aumenta las capacidades del individuo, desarrolla una calidad de autoestima, previene riesgos laborales y proporciona un hábito social auténtico a quien lo ejecute. Este público conocimiento que, al realizar pausas activas, en pocas palabras, establecer interrupciones temporales del trabajo, ayudan a mantener la productividad y previenen la fatiga durante las horas de trabajo.<sup>17</sup>

Por otro lado, Almeida et al.<sup>18</sup> Señala que ha desarrollado una estrategia en el área de impulso de la salud y prevención de enfermedades, la cual es considerada una

herramienta eficaz para optimizar los procesos relacionados con la reducción de los factores de riesgo conexos con el sedentarismo. Este, es un proceso integral que incluye no solo acciones para fortalecer las capacidades y habilidades de un individuo, sino también acciones para cambiar las condiciones sociales, ambientales y económicas para reducir su impacto en la salud.<sup>19</sup> Tal como lo indican Jaspe C.<sup>20</sup> al señalar que las actividades de descanso son parte de programas de salud ocupacional, que buscan el bienestar de los empleados en su sitio de trabajo, siendo este, importante implementarlo en las organizaciones como punto de discusión en sus reuniones de comité de seguridad, garantizando la prevención de enfermedades profesionales que puedan presentarse u ocurrir.<sup>21,22,23</sup> Esto, coincide con Cañas R.<sup>24</sup> al manifestar que es necesario combatir el sedentarismo, desarrollando y/o implementando junto con la intervención administrativa, estrategias y una serie de elementos fundamentales en el programa de actividad física de la empresa, en beneficio de sus trabajadores a través de un diseño de mecanismos en los que puedan participar y mejorar su calidad de vida y al mismo tiempo, trae un sinnúmero de beneficios así como la reducción de la inversión en temas de salud y mejorar el comportamiento físico y mental durante la jornada laboral, sin embargo, los empleadores deben implementar, respetar y brindar dicho espacio y hora para operarlo y ponerlo en práctica.<sup>25</sup>

Los colaboradores que se encuentran en el Call Center ubicado en Lima Norte, se componen de jóvenes y adultos, tanto masculinos como femeninos con el puesto genérico de teleoperador para la asistencia de televentas y atención al cliente; significativo de identificar que todos pasan más de 4 a 8 horas diarias sentados, sin realizar por lo menos 5 minutos de ejercicios o actividad, donde se logra observar que no ingieren la cantidad necesaria de líquidos, así como también fatiga, estrés, ansiedad, entumecimiento en extremidades superiores e inferiores y muchos de ellos con enfermedades no transmisibles (ENT), originando un ambiente laboral poco favorable para su salud así como para la empresa, ya que el ausentismo laboral está muy presente por la demanda de descansos médicos que otorga un médico asistencial en el establecimiento de salud ya que tópicamente solo brinda medicación analgésica y/o anti inflamatoria, no obstante mencionar que los colaboradores tienen escaso conocimiento sobre los descansos activos y más aún de los beneficios que conlleva realizarlo, pudiendo provocar positivamente en ellos

una mejora de la salud a nivel física, mental y emocional para así liberarse o desconectarse un momento de sus labores cotidianas.<sup>26</sup>

De esta manera, el presente análisis aborda el tema del conocimiento que exteriorizan los colaboradores respecto a un programa de actividad física laboral, obteniendo así, la recopilación de datos y experiencias de los trabajadores en esta institución, por lo tanto, se plantea el siguiente problema general ¿Cuál es la efectividad de un programa de pausas activas para mejorar el conocimiento en salud en trabajadores de un call center lima-Perú 2022? Y como problemas específicos ¿Cuál es el nivel del conocimiento sobre las pausas activas antes de la aplicación del programa en los trabajadores en un Call-center Lima Perú 2022? Y ¿Cuál es el nivel del conocimiento sobre las pausas activas después de la aplicación del programa en los trabajadores en un Call-center Lima Perú 2022?

El reciente trabajo de indagación tiene como objetivo general determinar la efectividad de un programa de pausas activas en la mejora del conocimiento en salud en trabajadores de un Call center Lima-Perú. Y como objetivos específicos: Evaluar el nivel de conocimiento antes de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022. Y Evaluar el nivel de conocimiento después de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022

Teniendo como hipótesis H1: La aplicación de un programa de pausas activas es efectivo porque incrementa el nivel de conocimientos sobre la salud en trabajadores en un Call center Lima, Perú, 2022

H0: La aplicación de un programa de pausas activas no incrementa el nivel de conocimientos sobre la salud en trabajadores en un Call center Lima, Perú, 2022.

Se estima importante investigar al respecto toda vez que la población hoy en día está sometida a los diferentes riesgos que pueden padecer en distintas circunstancias tanto de salud mental y física a causa de la constante presión o tensión que las personas sufren y perciben en sus labores diarias tanto a nivel personal como laboral.<sup>27</sup> Por consiguiente, el actual proyecto de indagación se orientará en la realización de un programa educativo de pausas activas para la mejora del conocimiento en salud de los trabajadores en un Call Center, ya que

debido a los recientes cambios en modalidades de trabajo y estilo de vida que manifiestan al adaptarse a las nuevas circunstancias, la salud y/o bienestar se ha visto perjudicada. Este trabajo permitirá mostrar la importancia de tener un breve descanso en las actividades diarias, ofreciendo una mirada integral sobre el daño producido por no realizar dichas actividades integradoras y relajantes.

Asimismo, todo trabajador que participe de un programa de descanso activo se beneficiará del mismo, ya que muchos de ellos desconocen los tipos, beneficios y consecuencias a que están sujetos, aumentando así la incidencia en el trabajo de padecer molestias en la salud.<sup>28</sup>

La propuesta de la empresa en su accionar deberá ser la ejecución de un esquema de pausas activas, obteniendo como resultado la aplicación directa como práctica provechosa para el colaborador mejorando así la productividad física y mental.<sup>29</sup>

## **II. MARCO TEORICO**

Desde la perspectiva nacional, Cáceres S<sup>10</sup>. en su artículo titulado Efecto de un programa de pausa activa más folletos informativos en la disminución de molestias musculoesqueléticas en trabajadores administrativos Lima 2017, donde utilizó un cuestionario nórdico estandarizado como medio para aprobar la seguridad de dicho programa con el fin de reducir los trastornos musculoesqueléticos en los trabajadores de oficina. Se diferencia del grupo de intervención, la disminución de incidencia de molestias en cuello en un 20%, espalda y cintura en un 17%, hombros en un 7,5% y muñecas o manos en un 5,9%.

Según Ibáñez A.<sup>30</sup> en su estudio llamado Pausa activa y clima laboral en áreas académicas y administrativas de la Universidad Peruana Unión Lima 2018, donde tiene como objetivo identificar la relación entre el grado de práctica de descanso físico y el clima laboral en los ámbitos académicos y administrativo de la Universidad Peruana Unión. Se utilizó el Cuestionario Percepción del Clima Laboral (CPCL) y como resultado arrojó que el 59,5% a veces toma descansos activos y 86% mantienen un buen ambiente de trabajo

También López M, Toribio M. y Giraldo A.<sup>31</sup> en su estudio llamado Influencia de pausa activa en factores de riesgo ergonómicos en trabajadores de limpieza de una universidad privada, Lima 2021, donde tiene como objetivo determinar el impacto

de las intervenciones de descanso activo en las causas de riesgo ergonómico del personal de mantenimiento, en el cual identifica la prevalencia de riesgo ergonómico a través de registros fotográficos y cuestionarios, valorando intervenciones de descanso pre y post activo, dando como resultado, en el rango de grupo etario de 31 a 45 años (46,7%), en periodo laboral menor de 5 años (78,6%), que el sexo masculino prevalece con un (54,7%) de los factores individuales, enfatizando que los colaboradores tenían al menos una predisposición de presentar peligro ergonómico temprano. Como lo indica el dispositivo OWAS, refiriendo que el 38,6% se clasificó en la clase de riesgo 3 (efectos de la actitud nociva en el régimen musculoesquelético). El 73,3% tenía causas de peligro ergonómico, como molestias musculoesqueléticas previas al procedimiento en la espalda, los brazos y las piernas, pero se encontró que las molestias posteriores al procedimiento se redujeron al 20%. Los factores de riesgo de postura forzada y movimiento repetitivo de la espalda antes de la intervención eran del 42,7%, pero descendieron al 12% después de la intervención. Se encontró que el impacto de las intervenciones de descanso activo en los factores de riesgo pre y post ergonómicos era importante.

Además, Valderrama S.<sup>32</sup> en su estudio titulado nivel de conocimiento y actitud sobre pausa activa en profesionales de enfermería del hospital provincial docente belén Lambayeque – 2018, donde utilizó como instrumento 2 encuestas con la variable conocimiento y actitudes de enfermería descubrió que en cuanto al conocimiento referente a las pausas activas el 53,3% de la población poseen bajo nivel y el 40% posee un alto nivel.

Se evidenciaron diversas investigaciones **A NIVEL INTERNACIONAL**, las cuales son manifestadas de la siguiente manera: Según Waongenngarm P.et. al.<sup>33</sup> en su estudio Efectos de una intervención de descanso activo y cambio postural en la prevención del dolor de cuello y espalda baja entre los trabajadores de oficina de alto riesgo Tailandia 2021, donde tiene como objetivo evaluar el efecto de promover el descanso activo y el cambio de posición en la aparición de dolor de cuello y espalda baja durante un seguimiento de 6 meses en empleados de alto riesgo. Los modelos de riesgos proporcionales de Cox se utilizaron como herramienta, lo que resultó en 186 participantes, en su mayoría mujeres (96%), a quienes se les dio seguimiento con éxito durante seis meses. Aparecieron nuevos dolores de cuello

durante los 6 meses de seguimiento en el 17 %,17% y 44 % de los participantes en los grupos de descanso activo, reposición y control, respectivamente. En consecuencia, el dolor lumbar de inicio reciente, sus tasas fueron del 9 %, 7 % y 33 %, respectivamente.

El investigador Osorio M.<sup>34</sup> en su investigación titulada Programa de prevención de desórdenes músculo-esqueléticos en trabajadores que usan video terminales (material audiovisual) en una caja de compensación familiar (personal que cumple la función administrativa del subsidio familia) Colombia 2017, donde tiene como objetivo identificar y evaluar los riesgos ergonómicos y diseñar dicho programa, se aplicó y concretó con la herramienta Sobane en percepción del riesgo con hallazgos relacionados a la presencia de síntomas musculoesqueléticos arrojando como resultado en la población estudiada un 57% que presenta dolor en cervical, lumbar y extremidades superiores. Una de las posibles causas de que el síntoma esté presente en la población está relacionada con el estado de los puestos de trabajo, donde se ha demostrado que todos los entornos laborales estudiados tienen al

Por otro lado, la autora Vargas D. et. al.<sup>35</sup> menciona en su estudio titulado Efecto de un programa de educación virtual y pausas activas sobre los hábitos saludables en el personal de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública (MEP) durante la pandemia COVID-19, donde tiene como objetivo explorar la eficacia de dicho programa, utilizando un interrogatorio creado con Google Formulario, compuesto por 5 preguntas fundamentadas en el Modelo Transteórico (MT), obteniendo como resultado que la intervención en respecto al programa de dinamismo es una importante actividad y/o circunstancia para impulsar el cambio hacia un forma de vida más saludable y activa entre los empleados del área de recursos humanos. Además, el 72,29% validó una mejoría en la resistencia física y mental, lo cual es de gran importancia en el contexto de la actual pandemia.

El Modelo de Promoción de la Salud postulado por Nola Pender<sup>35</sup>, Es ampliamente utilizado por los especialistas en enfermería, debido a que ayuda a entender las conductas humanas relacionadas con la salud, orientando de esta forma la construcción de comportamientos saludables, así como la divulgación integral de los puntos de salud y confort; conductas, reacciones y motivaciones que promueven la salud.

Así también el autor Bueno R. et al.<sup>36</sup> comenta en su investigación que proporcionó los resultados de 10 estudios publicados que cumplieron con los criterios de elegibilidad establecidos. La evidencia en la revisión indica que las pausas activas son efectivas como un medio para reducir la licencia por enfermedad. En general, los estudios han demostrado que los trabajadores sedentarios tienen más probabilidades de dejar sus trabajos que los trabajadores físicamente activos.

En particular, Varela L. et al.<sup>37</sup> refiere en su análisis de exploración que la relación entre la actividad física regular en el lugar de trabajo y prácticas simples como el descanso activo y la caminata mejoran fundamentalmente las funciones vitales, aumentan el flujo sanguíneo y mejoran la conducción neuronal, lo que lleva a una mayor capacidad de atención y trabajo en el hipocampo, como lo demuestra una mayor asimilación de la información. Así como generar circuitos neuronales alternativos, que ayudan a activar la memoria a largo plazo. Además, fuera del aspecto orgánico, hay una marcada mejoría en la salud mental que es el fundamento básico de la salud.

Montenegro D.<sup>38</sup> argumenta que las pausas activas durante las horas de trabajo son importantes porque los músculos en reposo acumulan desechos tóxicos que provocan fatiga. El trabajo sedentario, la fatiga y las molestias musculares se concentran más en el cuello y los hombros. También se produce en los miembros inferiores al reducir el retorno de las venas, provocando calambres y dolor en las piernas.

Un programa educativo se conforma de 3 pasos o procedimientos según Peña E.<sup>39</sup>, describiéndose a continuación: Planificación; En el proceso de planificación, los diferentes niveles jerárquicos de la intervención a menudo se definen como capas que se contienen entre sí manteniendo la coherencia entre los objetivos en diferentes niveles, lo que implica un enfoque global de las intervenciones, dentro de ella tenemos a los Beneficiarios: es un grupo a quien va destinado un servicio o información sin contrato, por ejemplo, recibir asesoría sobre el programa de pausa activa, también el **Tiempo**: es el periodo que involucra una actividad, en este aspecto la sesión educativa y demostrativa tiene una duración de 5 a 10 min, el **Temario**: se utiliza para denominar de manera general al conjunto o serie de temas, que se abordarán en un encuentro integral y la **Metodología**: Crea procesos para

tratar tales o cuales casos. Es decir, enmarca las acciones de una meta, propósito u objetivo común a alcanzaren un determinado período de tiempo, no obstante, el segundo paso de la planificación es la Ejecución; refiriéndose a la accionar de las tareas previstas en el plan. A su vez, estas tareas, como su propio nombre indica, consiguen los objetivos planteados en primer lugar y para finalizar con el tercer paso tenemos la Evaluación quien está orientado al aprendizaje, con el fin de ayudar a los agentes del proceso en desarrollo, potenciar sus capacidades y comenzar a realizar adecuadamente el trabajo.

El nivel de conocimiento de pausas activas se divide en dos procesos, según Lugmaña A. et. al.<sup>40</sup> siendo estos los siguientes: conocimiento general: que nos habla sobre las definiciones como: **Pausas activas**; las pausas activas son espacios dentro de una jornada laboral donde el personal recupera energías para poder continuar con su respectivo trabajo, este espacio tiene una duración mínima de 10 a 15 minutos, y consta de numerosos métodos y ejercicios para ayudar a reducir el agotamiento, reducir los problemas musculoesqueléticos y combatir el sedentarismo, para reformar la ventaja y la eficiencia en el trabajo. Por otro lado, la **Actividad física**: se denomina al movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el relacionado consumo de energía, incluso durante el tiempo de ocio, cualquier actividad física moderada; intensa o leve mejora la salud. Así mismo la **Salud ocupacional**: encargada de promover y mantener el más alto nivel posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su trabajo; con el fin de prevenir cualquier daño, enfermedad o accidente que afecte a su salud por sus condiciones de trabajo, de este modo la **Enfermedad ocupacional**: causado por el trabajo o la exposición a un ambiente de trabajo inadecuado y factores o condiciones que surgen en el ambiente laboral. De igual importancia la **Base legal**: Ley N°29783, (Ley de Seguridad en el Trabajo<sup>41</sup>), Resolución Ministerial N°000010-2022, norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo ergonómico, indica que se deben incorporar pausas activas para el descanso lo cual es aconsejable realizar actividad física corta y constante que las largas y pequeñas. El segundo proceso es el conocimiento específico que denota la información sobre los **beneficios**, siendo el más importante la reducción de la tensión muscular, el estrés y la fatiga ocasionados por el trabajo estático prolongado. No solo mejorará la atención y concentración, sino que también la



creatividad y productividad ya que es una forma de evitar que la mente colapse cuando uno se abruma, de igual manera, perfecciona la postura relajando los músculos y liberando la tensión acumulada manteniendo un soporte a nivel vertebral más centrado. Por consiguiente, tenemos a las **consecuencias**: siendo la principal, el no realizar actividad física lo cual impulsa el sedentarismo y, por tanto, contribuye a un mayor riesgo de enfermedades variantes. De igual importancia los **tipos de actividad física**: se conoce varios tipos de pausas que pueden ayudar a rejuvenecer nuestro cuerpo durante unos minutos, oxigenándonos y continuando con mucha más energía, como por ejemplo la Flexibilidad dinámica: que consiste en estiramientos dinámicos de flexibilidad, que incluye ejercicios para elevar la temperatura de los músculos y los estimulan a estirarse levemente, eliminando la rigidez que provoca permanecer en la misma posición por largos períodos de tiempo, igualmente la Activación muscular; que involucra un tipo de dinamismo que busca activar rápidamente los tendones a través de movimientos consecuentes, donde se regula la actividad de cada uno de estos músculos, Se puede decir que este es un tipo de actividad con beneficios a mediano y largo plazo, así pues la **Movilidad articular**: es la de mayor rango de movimiento de las articulaciones mientras nos preparamos para cargar, descargar o doblar las rodillas hacia atrás, por ejemplo, un ejercicio que nos puede ayudar a practicar dicha agilidad es la sentadilla o toe touch, que consiste en tocar las puntas de los pies con las manos, en particular la Frecuencia de las pausas activas: Son recomendables en espacios de 5 a 10 minutos, por cada dos horas de trabajo siendo estas como mínimo 2 veces al día. Se aconseja realizar la actividad por la mañana o como también antes de empezar la jornada laboral para iniciar un calentamiento muscular que prepara al cuerpo para las actividades cotidianas en el trabajo y la segunda vez puede realizarse a mitad de jornada o final de ésta con la finalidad de relajar o estirar los músculos fatigados y/o contraídos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La vigente investigación es de tipo aplicada, según Murillo<sup>42</sup> (2008) refiriendo que la investigación aplicada como “investigación práctica o empírica” se caracteriza por un esfuerzo por aplicar o utilizar los conocimientos obtenidos, después de

sistematizar la práctica establecida en investigación, de enfoque cuantitativo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista<sup>43</sup> (2010) los cuales manifestaban que se utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis, identificando patrones de comportamiento y probar teorías basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos, también deben ser conscientes de que este enfoque es secuencial y definitivo, no obstante de diseño preexperimental, Según Campbell y Stanley<sup>44</sup> (1963) se produce una investigación de este diseño cuando se contrasta un grupo de sujetos al que se emplea un tratamiento experimental con otro grupo al que no, además se mide el mismo sujeto o grupo de sujetos antes de la ejecución de la variable independiente y después de la aplicación de la misma, Por último, es de estudio explicativo porque su beneficio se centra en explicar por qué acontece un fenómeno y en qué circunstancias se presenta, o por qué se relacionan dos o más variables Hernández<sup>45</sup>(2006)

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Este trabajo de investigación contó con 2 variables:

**Variable Independiente:** Implementación del Programa de pausas activas:

**Dimensiones:** Planificación, Ejecución y Evaluación

**Variable Dependiente:** Conocimiento de pausas activas

**Dimensiones:**

Conocimientos generales

Conocimientos específicos (Ver anexo).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Estuvo constituida por todo el personal que labora en el Call Center del distrito de Independencia – Lima, que son 150 en total.

**Muestra:** La muestra estuvo representada por 40 trabajadores del puesto de teleoperadores que laboran en el Call Center del distrito de Independencia - Lima, la cual conforma un grupo homogéneo quien participa en la intervención.

**Muestreo:** se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. utilizando los criterios de inclusión y exclusión.

**Criterio de inclusión:**

Los trabajadores que autoricen su participación para la investigación.

Los trabajadores que tienen un grupo etario en el rango de 18 a 30 años

**Criterio de exclusión:**

Los trabajadores que no autoricen su participación para la investigación.

Los trabajadores que están de licencia o descanso.

**3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para obtener información sobre las variables de estudio programa de pausa activa y conocimiento sobre pausas activas, se utilizó la técnica de encuesta, lo cual fue el medio más idóneo para la recolección de datos.

El instrumento que se manejó para el presente trabajo de investigación fue un cuestionario que indaga el conocimiento en referencia a las pausas activas, esta, constó de 16 preguntas de autoría por las investigadoras, no obstante, fueron previamente validados por el juicio de expertos.

El cuestionario incluyó 2 dimensiones por segmento, las preguntas del 1 al 10 fueron constituidas en dirección al conocimiento general y las preguntas del 11 al 16 conocimiento específico, teniendo 3 opciones para marcar como referencia. La aplicación de la encuesta en pre y post test se efectuaron de manera física a través de hojas bond ya que los colaboradores se encontraban realizando trabajo presencial en el horario de 2pm a 10pm, se pasó sitio por sitio para hacer entrega de ellos, así como también el recojo de los mismos dando como un lapso de 6 minutos.

**Validez**

Para poder concretar este estudio se utilizó la validez de contenido la cual se cuenta con la experiencia de cinco especialistas expertos que validaron el cuestionario, esta investigación contó con el juicio de los siguientes expertos: La Lic. Quispe Quea Sandra Janet: Tecnólogo médico en terapia física y rehabilitación, Lic. Arrarte Julian Nathali Dilani: Enfermera Ocupacional, Lic. Diaz Cotrina Ingrid Yovanni: Enfermera Ocupacional, Dr. Torres Carpio Herbert Orlando: Medico General y Lic. Cabrera García Daniel Elías: Licenciado en Trabajo Social.

Al aplicar la prueba de porcentajes por coincidencias se obtuvo como resultado 96%, a lo que refiere a ver implicado alta concordancia de opiniones por consiguiente alta validez.

Respuestas positivas "SI", entre total de respuestas	$222 \div 240 = 0.96$
Respuesta final por 100	$0.96 \times 100 = 96\%$

### **Confiabilidad**

Para haber logrado concretar la confiabilidad de la prueba, realizamos una prueba piloto con personas cuyas características son iguales a la población que intervendrá en el estudio, siendo estos 10 colaboradores del área administrativa.

#### **3.5. Procedimiento**

Se solicitó la autorización del ingeniero de SSOMA, así como también los supervisores de gerencias para efectuar las encuestas que se llevaron a cabo, además, se planificó realizarlas durante 3 días consecutivos, de esta manera se aplica un pre test antes de implementar el programa educativo (3 sesiones) y luego se emplea un post test para evaluar la intervención preexperimental.

El primer día se recabó las respuestas del pre-test repartiendo las 40 encuestas a los colaboradores sin antes haber dado las sesiones sino tan solo explicar que se viene realizando una investigación referente al tema tratado y sean objeto de estudio con su autorización.

Al segundo día se ejecutó el programa, brindando primero la parte teórica, informativa de cómo llevar a cabo dichas pausas activas, siendo notable, relevante e importante lo que acontece en la charla ya que los colaboradores se muestran asombrados e interesados al comprender que existe una legislación que los ampara para dar pie a tomarse una pausa de sus actividades opresivas en mayoría de los casos, debido a que inclusive para poder utilizar el servicio higiénico tanto hombres como mujeres deben anotarse en una lista infinita, privándolos de realizar sus necesidades fisiológicas. Y como tercer día finalizamos con la parte práctica siendo ambas seccionadas por 2 grupos de 20 integrantes debido a que, en plataforma, las gerencias otorgaron solo 5 minutos de permiso para dar efecto a

la actividad, mostrando en ellos fascias de relajación, diversión y carcajadas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En cuanto a la recolección de datos, luego de haber realizado el vaciado y el tratamiento de la valoración del mismo, se aplicó previamente una prueba pilotoa 10 trabajadores con las mismas características de nuestra población, para luego emplear la fórmula de alfa de crombach que arrojó 0.95% lo cual nos indica que el instrumento es excelentemente confiable. Se realiza la prueba de hipótesis previa a la determinación de que si los datos tienen comportamiento normal y así seleccionar si se usa prueba paramétrica o no paramétrica.

### **3.7. Aspectos éticos**

El reciente trabajo de investigación satisface los 5 principios de la bioética que son:

**Veracidad:** Los datos obtenidos se custodian a través de los investigadores al fin de no alterar ninguna información de los resultados obtenidos.

**Equidad:** Para la selección de la población se hace de manera justa, ellos deciden si quieren participar en el estudio o no, tratando a los participantes con respeto y consideración.

**Autonomía:** El personal de Call Center voluntariamente elige si participar o no en el estudio, cumplen con los requisitos del proyecto, pueden retirarse si lo consideran necesario, siempre explicando el propósito y objetivos del estudio.

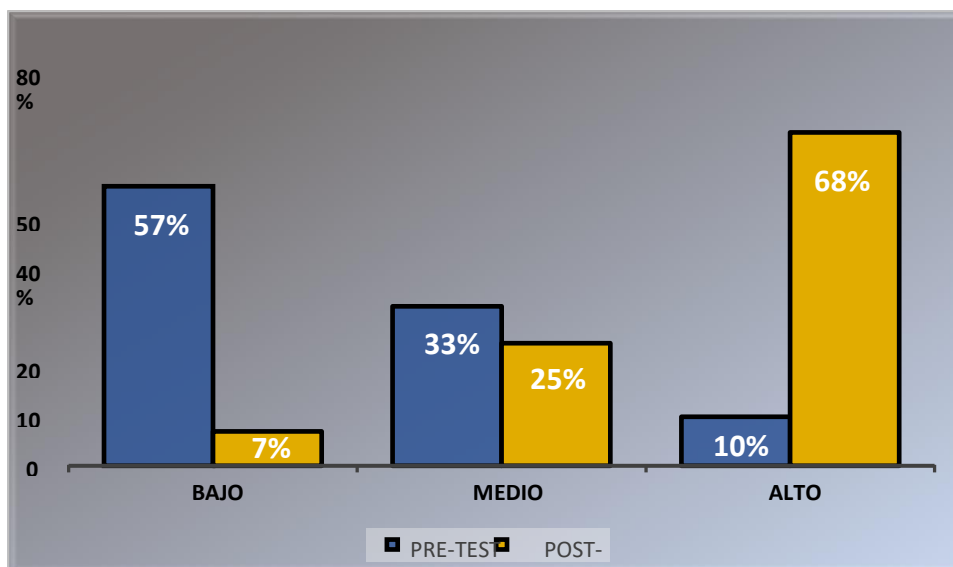
**Beneficencia:** Los resultados obtenidos se compartirán con la empresa Call Center del distrito de Independencia para su bienestar laboral.

**Sin malignidad:** En esta encuesta no se realiza ninguna acción que pudiera perjudicar a los participantes, ya que la encuesta es anónima, los datos son confidenciales y se utilizan para el aprendizaje.

#### IV. RESULTADOS

**TABLA 1:** Características de la población del Call Center.

VARIABLE	CANTIDAD	%
<b>EDAD</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
18-22	10	25%
22-26	18	45%
27-30	12	30%
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Instituto	17	43%
Secundaria completa	5	13%
Superior	18	45%
<b>SEXO</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Femenino	19	48%
Masculino	21	53%



**Gráfico 1.** Nivel de conocimiento antes y después de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022.

### Interpretación:

Al evaluar el grado de conocimiento de un programa educativo de pausas activas a través del cuestionario, se evidencia los siguientes resultados; los colaboradores del Call Center presentan bajo conocimiento reflejado en un valor de 57% (23), sin embargo, al aplicar el programa, se ve manifestado que el bajo conocimiento disminuyó logrando un valor de 7% (3), en el nivel medio 33% (13) y en su contraparte 25% (10) y al cotejar el nivel alto se observa que en la primera instancia de la actividad arroja como valor el 10%(4) quienes contestaron correctamente en comparación al post test verificando un 68% (27) con mayor conocimiento al interactuar con el programa respectivamente.

**Tabla 2: Prueba de hipótesis**

<i>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></i>	
	<b>Post_Test - Pre_Test</b>
Z	-5.403 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon  
b. Se basa en rangos negativos.

**Tabla 3: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon**

### Rangos

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Post_Test - Pre_Test Rangos negativos	1 <sup>a</sup>	3.50	3.50
Rangos positivos	38 <sup>b</sup>	20.43	776.50
Empates	1 <sup>c</sup>		
Total	40		

a. Post\_Test < Pre\_Test

b. Post\_Test > Pre\_Test

c. Post\_Test = Pre\_Test

De acuerdo a los resultados que se obtienen mediante el estadístico no paramétrico de los rangos de Wilcoxon, el mismo que se utiliza en investigaciones pre experimentales cuando los datos no se asemejan a una distribución normal, con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia de 0.005, al obtener un p valor menor (0.00) , se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que aplicar el programa de pausas activas genera un impacto positivo en el personal del call center (teleoperadores) y esto se ve reflejado en el incremento de las medias aritméticas.

## V. DISCUSIÓN

La importancia de realizar pausas activas en los empleados es una actividad de alto impacto ya que se evidencia los beneficios obtenidos en cuerpo y mente al implementarla; el semblante, la actitud, la tensión emocional por presencia de agentes estresores, las inadecuadas relaciones interpersonales, así como también las enfermedades musculo esqueléticas o espasmos musculares cabe mencionar contracturas, cervicalgia, Síndrome del túnel carpiano, han ido disminuyendo notoriamente, esto se demuestra a través de los indicadores de incidencia en salud en el reporte de bienestar social y tópico.

En el presente trabajo la población estuvo compuesta por 40 personas, 19 del género femenino y 21 de género masculino, correspondiente al grupo etario de 18 a 30 años, con un puesto laboral de teleoperador /agente, el objetivo fue determinar la efectividad de un programa de pausas activas en la mejora del conocimiento en salud en trabajadores de un Call center Lima-Perú,

Se realizaron dos mediciones, un pre test y post test en los cuales se procedió a comparar los resultados; antes de la aplicación del programa de pausas activas, es decir al proporcionar el cuestionario, se obtuvo como resultado en el nivel de bajo conocimiento en salud, beneficios de pausas activas y normativas el valor de 57%, y en el alto 10%, a comparación de la aplicación del programa donde se realizó las sesiones educativas y la actividad física donde hayamos los siguientes valores, bajo conocimiento 7%, y en el nivel alto 68%, esto quiere decir que al ejecutar el programa se evidencia un efecto positivo en los colaboradores del call center en el aumento del conocimiento para dicha actividad, por lo tanto se aprueba la hipótesis alternativa a través de la prueba de Wilcoxon con un p valor de (0.00).**Valderrama**



**S.** halló en su programa de conocimiento y actitud sobre pausa activa que el 53,3% del personal de enfermería en el HPDBL presenta un bajo nivel de conocimiento sobre la actividad física mientras que el 40% obtuvo un conocimiento alto, encontrándose similitud en los hallazgos, al respecto que **Vargas D.** Indica que la intervención de un programa de pausas activas es una actividad vital para impulsar el cambio hacia un estilo de vida más saludable entre los empleados del área de recursos humanos ya que repercute favorablemente con la información brindada a la población, demostrando que el 72,29 % al realizar la actividad confirmaron haber tenido una mejora en la salud física y el conocimiento adquirido, la población inicial fue de 89% transformándose en un 93,4 % al final de la intervención debido a la captación e importancia que demostraron los trabajadores.

La limitación que se encontró en la empresa, se demuestra con la poca participación y escasa motivación de los gerentes para involucrarse de una manera permanente y empática en los programas educativos en salud, pero dado al reflejo de los efectos positivos esta investigación intenta servir de marco de referencia para que se replique el ejercicio y de esta manera se asuman estrategias para motivar a los trabajadores en la prácticas de estilo de vida saludable y gestión pública en el ámbito ocupacional. Ochoa C. menciona que lo razonable es preservar, mejorar y/o remediar la salud de las personas en su vida de trabajo individual y colectivo, siendo este un pilar fundamental en el desarrollo de los programas de SST de cualquier empresa. A su vez la autora Ibáñez y el autor Jaspe ambos con distintas investigaciones, concuerdan que más allá de cumplir con una ley o con un reglamento impuesto, el empleador debe mostrar preocupación e interés por la salud de su personal, buscar valorar la salud física y mental de sus trabajadores con el apoyo de enfermería, no obstante correspondería encontrarse escrito en las políticas internas de cada empresa y en su oportuna aplicación, un programa de Pausa activa permanente, ya que esto también fortalecería la mejora del colaborador en su desempeño laboral. En efecto, demostrar que la intervención formativa que realiza la enfermera utilizando estrategias diversas como los programas y sesiones educativas , puede generar cambios en la percepción de los trabajadores, tal como lo menciona Nola Pender al alegar que modificando ciertos procesos cognitivos, la persona va a interiorizar la importancia de la promoción de la salud, además según su modelo señala que la valoración de las creencias en

salud relacionadas con los conocimientos y experiencias previas, determinan las conductas adoptadas por la persona, por consiguiente sirve para integrar los métodos de enfermería en las conductas de salud de las personas, siendo una guía para la observación y exploración de los procesos biopsicosociales, que son el modelo a seguir del individuo, para la realización de las conductas destinadas a mejorar la calidad de vida a nivel de salud. Es importante que en el país se siga desarrollando este tipo de investigaciones especificando las enfermedades que contraen los colaboradores al no desarrollar pausas activas determinando así la prevención y promoción de la salud, mejorando también el conocimiento de sus derechos y deberes. De esta manera Almeyda refiere que desarrollar dinanismos desde el ámbito de la promoción y prevención de la salud se basa en la finalidad de crear nuevas estrategias para la consolidación de procesos relacionados a la disminución de enfermedades ocupacionales, lo cual engloba las actitudes de los colaboradores así como también las destrezas de sus habilidades en el contexto social y ambiental con el objetivo de alivianar sus carencias, una industria puede mejorar la calidad de vida del colaborador si este facilita y satisface las necesidades de su empleado.

En definitiva se destaca la importancia de la labor de enfermería porque es el eje fundamental que brinda un cuidado holístico en salud; en el ámbito ocupacional tiene como objetivo principal conservar la salud del trabajador, supervisar, evitar y disminuir los accidentes laborales, protegiendo a los colaboradores de sufrir enfermedades y daños procedentes de su labor, apoyándose en programas o sesiones educativas y actividades integradoras con la finalidad de suplir y satisfacer la necesidad del conocimiento evitando además un inadecuado clima laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Se precisa que, realizando actividades educativas a través de un programa educativo, se mejora el nivel de conocimiento en los trabajadores y eso demuestra la aceptación de la hipótesis según la aplicación de Wilcoxon que dio el valor p valor menor (0.00)

### **SEGUNDA**

El nivel de conocimiento para la mejora de la salud antes de la elaboración del programa (pre test) fue menor a la comparación de la aplicación post test, por lo tanto, los trabajadores del Call Center luego de finalizar el programa de pausas activas obtuvieron un mayor conocimiento en la mejora de su salud, especialmente en adquirir una información más actualizada sobre sus derechos regulados por la normativa de la base legal Ley N°29783, (Ley de Seguridad en el Trabajo) y también la actualización sobre las diferentes técnicas de actividad física que pueden implementarse de manera individual siendo esto fundamental para el desempeño de sus actividades y salud.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Como aporte principal, recordar a las empresas que las leyes amparan y por ello en miras del bienestar y salud de los empleados, es considerable implementar estos programas de actividad física, tomando en cuenta los beneficios que acarrearán, ya que no sólo estarían favoreciendo la calidad de vida de sus trabajadores, sino también un posible aumento en el rendimiento y la eficiencia en sus funciones.

### **SEGUNDA**

A los empresarios considerar que la implementación de un programa de pausas activas no demanda un despliegue económico importante, no obstante, requiere voluntad, entusiasmo, asunción de responsabilidad y aceptación; sencillamente estas deben ser dirigidas por un profesional competente en el área (enfermera ocupacional), contribuyendo a la prevención de los accidentes laborales y la mejora del clima laboral en la empresa.

### **TERCERA**

Al personal de salud tener en cuenta, sopesar dentro de su ámbito de acción, supervisar a las empresas o industrias con el apoyo y respaldo de SSOMA, para que puedan seguir incentivando la implementación de los programas de actividad física, así como también las investigaciones, en prevención, promoción y mejora de la salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <http://https://bucaramanga.udes.edu.co/comunicaciones/noticias/salud-en-el-trabajo-beneficios-de-las-pausas-activas>
2. Bertranou F, Bueno C, Casalí P, Cetrángolo O, Marinakis A, Montt G, et al. Reflexiones sobre el trabajo Visiones durante la pandemia desde el Cono Sur de América Latina [Internet]. Ilo.org. [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_836800.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_836800.pdf)
3. Novoa M. Pausas activas: ¿Por qué es importante realizarlas? [Internet]. Centro RS. 2021 [citado el 21 de julio de 2022]. Disponible en: <https://centrors.org/pausas-activas-por-que-es-importante-realizarlas/>
4. Paho.org. [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/50904/9789275320600\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/50904/9789275320600_spa.pdf)
5. Linares Gómez C. Importancia de las pausas activas para mejorar el desempeño laboral y prevenir graves enfermedades. Universidad Militar Nueva Granada; [Internet]. 2020. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35134>
6. Chen C, Dieterich AV, Koh JJE, Akksilp K, Tong EH, Budtarad N, et al. The physical activity at work (PAW) study protocol: a cluster randomised trial of a multicomponent short-break intervention to reduce sitting time and increase physical activity among office workers in Thailand. BMC Public Health [Internet]. 2020;20(1):1332. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12889-020-09427-5>
7. Pilco Albán DH, Córdova Suarez MA, Villacres Cevallos EP. Pausas activas para el control de trastornos musculoesqueléticos en los odontólogos del seguro social campesino de la provincia de Cotopaxi. Anatomía Digital [Internet]. 2021 [citado el 14 de julio de 2022];4(3.1):118–28. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/AnatomiaDigital/arti>
8. Bravo, Ortiz & Mendoza, Marlene & Efrén, Palacios & Martínez, Jenny. Influencia de las pausas activas en el rendimiento laboral del personal de la Administración

- Central de la Universidad Central del Ecuador. [Internet].2017 [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/340742446\\_Influencia\\_de\\_las\\_pausas\\_activas\\_en\\_el\\_rendimiento\\_laboral\\_del\\_personal\\_de\\_la\\_Administracion\\_Central\\_de\\_la\\_Universidad\\_Central\\_del\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/340742446_Influencia_de_las_pausas_activas_en_el_rendimiento_laboral_del_personal_de_la_Administracion_Central_de_la_Universidad_Central_del_Ecuador)
9. Lizarzaburu RJF. efecto de la aplicación de la pausa activa en la productividad del trabajador de la micro red magdalena nueva, chimbote. CpD [Internet]. 2011 [citado el 14 de julio de 2022];2(1). Disponible en:  
<https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/236>
  10. Cáceres-Muñoz VS, Magallanes-Meneses A, Torres-Coronel D, Copara- Moreno P, Escobar-Galindo M, Mayta-Tristan P. Efecto de un programa de pausa activa más folletos informativos en la disminución de molestias musculoesqueléticas en trabajadores administrativos. Rev Perú Med Exp Salud Publica [Internet]. 2017 [citado el 14 de julio de 2022];34(4):611. Disponible en:  
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/2848>
  11. Luger T, Maher CG, Rieger MA, Steinhilber B. Work-break schedules for preventing musculoskeletal symptoms and disorders in healthy workers. Cochrane Database Syst Rev [Internet]. 2019 [citado el 14 de julio de 2022];7(7):CD012886. Disponible en:  
<https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD012886.pub2/full/es>
  12. Desiderio L, Alejandro J. Análisis de implementación de pausas activas en empresas para disminuir el estrés laboral en personal administrativo. Quito: UCE; [Internet]. 2020. Disponible en:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22643>
  13. De Giorgio A, Campus University, Faculty of Psychology, Novedrate, Italy, Kuvačić G, Milić M, Padulo J, University of Split, Faculty of Kinesiology Croatia, et al. The brain and movement: How physical activity affects the brain. Montenegrin J Sports Sci Med [Internet]. 2018 [citado el 13 de julio de 2022];7(2):63–8. Disponible en: <https://www.mjssm.me/?sekcija=article&artid=165>
  14. Granados SHB, Cuéllar ÁMU. Influencia del deporte y la actividad física en el estado de salud físico y mental: una revisión bibliográfica. Katharsis [Internet]. 2018 [citado

- el 14 de julio de 2022];(25):141–60. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6369972>
15. Feter N, Freitas MP, Gonzales NG, Umpierre D, Cardoso RK, Rombaldi AJ. Effects of physical exercise on myelin sheath regeneration: A systematic review and meta-analysis. *Sci Sports* [Internet]. 2018;33(1):8–21. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0765159717301405>
  16. Ochoa Díaz CE, Centeno Maldonado PA, Hernández Ramos EL, Guamán Chacha KA, Castillo Vizúete JR. La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral referente a las pausas activas. *Universidad y Sociedad* [Internet]. 2020 [citado el 14 de julio de 2022];12(5):308–13. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000500308](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500308)
  17. Trujillo RFC. Implementar un programa de pausa activa a los empleados del club campestre el rancho para mejorar la calidad de vida y prevenir las enfermedades profesionales. *Rev Digit Act Fis Deport (En línea)* [Internet]. 2016 [citado el 14 de julio de 2022];2(1). Disponible en: <https://revistas.udca.edu.co/index.php/rdafd/article/view/322>
  18. Almeida EA. REDIB [Internet]. redib.org. [citado el 13 de julio de 2022]. Disponible en: [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2610112-pausa-activa-como-factor-de-cambio-asociado-a-estilo-de-vida-saludable-en-estudiantes-de-d%C3%A9cimo-semester-de-medicina-en-la-universidad-industrial-de-santander-uis-bucaramanga-%E2%80%93colombia](https://redib.org/Record/oai_articulo2610112-pausa-activa-como-factor-de-cambio-asociado-a-estilo-de-vida-saludable-en-estudiantes-de-d%C3%A9cimo-semester-de-medicina-en-la-universidad-industrial-de-santander-uis-bucaramanga-%E2%80%93colombia).
  19. Díaz CO, Guaman KA, Castillo J. Pausas activas en las empresas públicas y privadas del ordenamiento jurídico ecuatoriano. *Negotium* [Internet]. 2020 [citado el 14 de julio de 2022];15(45):5–12. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7382777>.
  20. Jaspe C. La aplicación de pausas activas como estrategia preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones disergonómicas en actividades administrativas. *Revista Enfoques* [Internet]. 2018 [citado el 14 de julio de 2022];2(7):175–86. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/455452066/>
  21. Fernández-Garza E. Validación de un dispositivo para el uso del ratón que integre la posición de la muñeca y las pausas activas para prevenir el síndrome del túnel carpiano. *Revista IDI+* [Internet]. 2018 [citado el 14 de julio de

- 2022];1(1):38–46. Disponible en:  
<https://revistas.tec.ac.cr/index.php/idi/article/view/3763>
22. Palacio EVG. Autopercepción de la postura frente a una pantalla de visualización de datos en trabajadores que participan de un programa de pausas activas. VIREF rev educ fís [Internet]. 2017 [citado el 14 de julio de 2022];6(3):39–48. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7889916>
23. López Sarmiento MA, Toribio Mestanza ME, Giraldo Giraldo AM. Influencia de pausa activa en factores de riesgo ergonómicos en trabajadores de limpieza de una universidad privada. Rev Enferm Hered [Internet]. 2021 [citado el 14 de julio de 2022];12:26–32. Disponible en:  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3963>
24. Cañas TR. Implementar un programa de pausa activa a los empleados del club campestre el rancho para mejorar la calidad de vida y prevenir las enfermedades profesionales. Rev Digit Act Fis Deport (En línea) [Internet]. 2016 [citado el 14 de julio de 2022];2(1). Disponible en:  
<https://revistas.udca.edu.co/index.php/rdafd/article/view/322>
25. Agredo Silva VV, Arias-Arango MC, Villegas- Monsalve J, Zapata-Ortega N, Zapata-Martínez RS, Zuluaga-Tamayo M. Riesgo biomecánico por sobrecarga estática y presencia de trastornos musculoesqueléticos en odontólogos durante su práctica clínica asistencial. Una revisión narrativa. CES odontol [Internet]. 2021 [citado el 14 de julio de 2022];34(2):123–38. Disponible en:  
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/odontologia/article/view/5989>
26. Losina E, Yang HY, Deshpande BR, Katz JN, Collins JE. Physical activity and unplanned illness-related work absenteeism: Data from an employee wellness program. PLoS One [Internet]. 2017 [citado el 15 de julio de 2022];12(5):e0176872. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28472084/>
27. Herrera D. et al. Impacto del estrés psicosocial en la salud - Universidad Veracruzana [Internet]. Www.uv.mx. [cited 2022 Jul 31]. Available from: <https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/HTML.html>
28. Real Pérez GL, Hassan Marrero N, Regueira Lezcano MD, Hidalgo Avila AA. Valoración de los regímenes de trabajo y descanso. Caso de estudio: Varadero (Cuba). Tur soc [Internet]. 2018 [citado el 14 de julio de 2022];24:149–60. Disponible en:



<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5650>

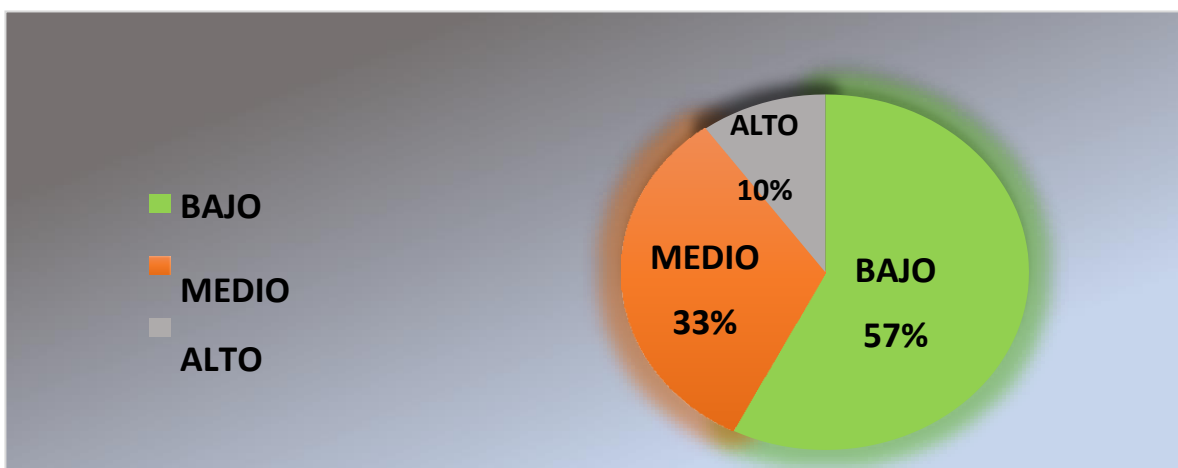
29. Tolonen A, Rahkonen O, Lahti J. Leisure-time physical activity and direct cost of short-term sickness absence among Finnish municipal employees. *Arch Environ Occup Health* [Internet]. 2017 [citado el 15 de julio de 2022];72(2):93–8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26954015/>
30. Ibañez Asto AS. Pausa activa y clima laboral en áreas académicas y administrativas de la Universidad Peruana Unión, 2018. *Rev cient cienc salud* [Internet]. 2020 [citado el 14 de julio de 2022];12(1). Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/1202](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1202)
31. López Sarmiento MA, Toribio Mestanza ME, Giraldo AM. Influencia de pausa activa en factores de riesgo ergonómicos en trabajadores de limpieza de una universidad privada. *Rev Enferm Hered* [Internet]. 2021 [citado el 14 de julio de 2022];12:26. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3963>
32. Valderrama R, Alexandra S. NIVEL DE CONOCIMIENTO Y ACTITUD SOBRE PAUSA ACTIVA EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN LAMBAYEQUE - 2018. Universidad Señor de Sipán; 2018. [citado el 14 de julio de 2022] Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5388>
33. Waongenngarm P, van der Beek AJ, Akkarakittichoke N, Janwantanakul P. Effects of an active break and postural shift intervention on preventing neck and low-back pain among high-risk office workers: a 3-arm cluster- randomized controlled trial. *Scand J Work Environ Health* [Internet]. 2021 [citado el 14 de julio de 2022];47(4):306–17. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33906239/>
34. Osorio Rivera MN, Ospina Rodríguez CX, Satizabal Medina MM, Calvo Soto AP. Programa de prevención de desórdenes musculoesqueléticos en trabajadores que usan videoterminals en una caja de compensación familiar. *Rev Colomb Salud Ocup* [Internet]. 2017 [citado el 14 de julio de 2022];7(1):38–45. Disponible en: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/49](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/49)
35. Vargas-Hernández D. Efecto de un programa de educación virtual y pausas activas sobre los hábitos saludables en el personal del Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública durante la pandemia COVID-19. *Revista Electrónica Calidad*

- en la Educación Superior [Internet]. 2021 [citado el 14 de julio de 2022];12(2):103–25. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8183184>
36. Aristizábal Hoyos GP, Blanco Borjas DM, Sánchez Ramos A, Ostiguín Meléndez RM. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. *Enferm univ* [Internet]. 2011 [citado el 13 de julio de 2022];8(4):16–23. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632011000400003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003&lng=es)
37. Bueno RL. La actividad física como herramienta para reducir el absentismo laboral debido a enfermedad en trabajadores sedentarios: una revisión sistemática [Internet]. *Isciii.es*. [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v92/1135-5727-resp-92-e201810071.pdf>
38. Varela Polit LF, Hernández Toro VM, Galarza CK, Galarza JC. Bases biológicas de la actividad física y salud en el entorno laboral: Bases biológicas de la actividad física y salud en el entorno laboral. *Ciencia Digital* [Internet]. 2019 [citado el 14 de julio de 2022];3(2.5):77–89. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articloe/view/532>
39. Montenegro D. Sistema de Gestión y seguridad en el trabajo [Internet]. *Org.co*. [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/cuidados-generales/sistema-de-gestion-y-seguridad-en-el-trabajo>
40. Peña EE. *Edu.co*. [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Proyectos-de-Desarrollo.pdf>
41. Alirio S, Solís L, Ángel M, Torres S. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO [Internet]. *Edu.ec*. [cited 2022 Jul 30]. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27133/1/0400734158%20Lugma%C3%B1a%20Solis%20Servio%20Alirio.pdf>
42. *Gob.pe*. [cited 2022 Jul 31]. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2937459/RESOLUCION-000010-2022-DP-SSG.pdf.pdf>
43. Tipos de investigación [Internet]. *Blogspot.com*. [citado en septiembre

de 2022]. Disponible en:  
<http://tallerdeinvestigaciongabyferias.blogspot.com/2017/09/tipos-de-investigacion.html>

44. Metodología cuantitativa [Internet]. Eumed.net. [citado 9 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
45. Consuelo DM, Manzanares S. UNIVERSIDAD DE BURGOS [Internet]. Ubu.es.[citado 9 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4889/Tema\\_3\\_metodologia\\_para\\_la\\_evaluacion.pdf?sequence=7&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Campbell%20y%20Stanley%20\(1963,se%20le%20aplica%20el%20tratam](https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4889/Tema_3_metodologia_para_la_evaluacion.pdf?sequence=7&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Campbell%20y%20Stanley%20(1963,se%20le%20aplica%20el%20tratam)

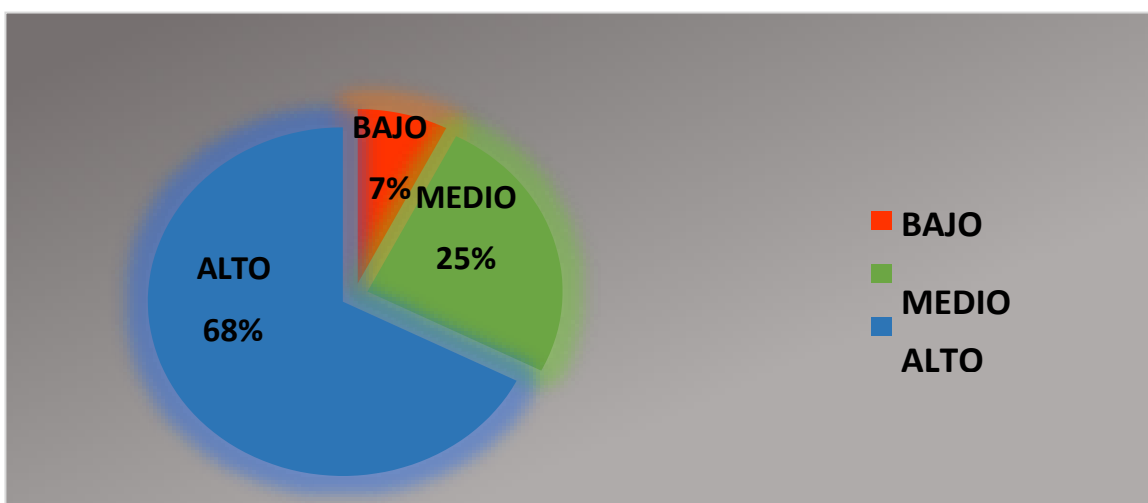
## ANEXOS



**Gráfico 2. Nivel de conocimiento antes de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022.**

### Interpretación:

Se evidencia que antes de aplicar el programa educativo se obtiene como valor en el nivel bajo conocimiento un valor de 57% (23), en el nivel medio 33% (13) y en el nivel alto 10% (4)



**Gráfico 3. Nivel de conocimiento después de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022.**

### Interpretación:

Se evidencia que después de haber aplicado el programa educativo se obtiene como valor en el nivel bajo conocimiento un valor de 7% (3), en el nivel medio 25% (10) y en el nivel alto 68% (27).

## CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

Lee atentamente cada pregunta y marca con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente.

1. ¿Qué es un programa de pausas activas?
  - a) **Es una estrategia que busca la prevención y promoción de enfermedades ocupacionales**
  - b) Es la acción que consiste en descansar en el puesto de trabajo
  - c) Es una propuesta que incita al empleador derivar al colaboradora su domicilio a reposar
- 2.- ¿Qué es una enfermedad ocupacional?
  - a) Alteración de la salud por desarreglos en el estilo de vida
  - b) Enfermedad física o mental adquirida en el trabajo**
  - c) Deterioro de la salud del trabajador por repetir una actividad
- 3.- ¿Por qué deben realizarse las pausas activas?
  - a) Para tener un break para hacer lo que más prefiera
  - b) Para desconectarme del trabajo rutinario
  - c) Para recuperar energía, mejorar el desempeño laboral y reducir la fatiga**
- 4.- ¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?
  - d) Despejar la mente nivel de mis actividades
  - e) Reduce la tensión muscular, favorece el cambio de postura y movimiento articular**
  - f) Solo beneficia a combatir el estrés y cefalea
- 5.- ¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?
  - a) No existe consecuencia
  - b) Presentar déficit de atención y acumulación de ira contenida
  - c) Cansancio mental, contribuye al sedentarismo, desarrollar ENT**
- 6.- ¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?
  - a) Ejercicios de respiración y relajación, movilidad articular**
  - b) Conversatorios
  - c) Disfrutar de los alimentos, snacks o bebidas en el tiempo libre

7.- ¿Quiénes deben realizar las pausas activas?

- a) Trabajadores de mantenimiento(limpieza)
- b) **Todos los que realizan labor continua por más de 2 horas**
- c) Solo los que se encuentran estresados

8.- ¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?

- a) Los que presentan desgano o pereza de realizarlo
- b) **Hipertensos, fiebre, hipoglicemia(bajo azúcar en sangre)**
- c) Gestantes o mujeres con el periodo menstrual

9.- ¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?

- a) Un break de 45 minutos
- b) 1 hora como máximo
- c) **Una actividad física de 5 a 10 minutos**

10.- ¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?

- a) **Fatiga muscular, Trastornos osteomusculares, Estrés ocupacional**
- b) Enfermedades inmunodeprimidas (cáncer, VIH)
- c) Enfermedades Neurodegenerativas (Parkinson, Alzheimer)

11.- ¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?

- a) **Cuidar la postura, seguir las indicaciones, mantener una respiración adecuada**
- b) Dejarse llevar por la armonía de la interacción y actividades físicas
- c) Desconectarse del computador y celular y hacer yoga

12.- ¿con que frecuencia se debe realizar las pausas activas?

- a) 1 vez al día
- b) **2 veces al día**
- c) Más de 5 veces

13.- El objetivo de la Ley N.º 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es?

- a) Establecer y respetar un horario específico para el descanso del trabajador
- b) **Promover una cultura de prevención de riesgos laborales**
- c) Promover la salud para todo el que trabaje

14.- ¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?

- a) **Promueve la integración, fortalece el vínculo laboral y aumenta la productividad**
- b) Generar nuevas amistades entre los compañeros
- c) Disminución del ausentismo laboral y las enfermedades

15.- ¿Qué aspectos positivos se generan al realizar pausas activas a nivel psicológico?

- a) Liberarse del estrés y capacidad de concentración
- b) Disminuir la ansiedad
- c) **c) A y B**

16.- ¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?

- a) Renuncias o abandono laboral
- b) Perder las llamadas de los clientes
- c) **Ausentismo laboral, faltas injustificadas, DM recurrente**

## JUICIO DE EXPERTOS:

Lima, martes 19 de julio del 2022

Lic. Ingrid Yovanni Díaz Cotrina  
**Presente**

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando un proyecto de investigación denominado **LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU 2022** y requiriendo validar los instrumentos de recojo de datos, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación, como jueces expertos para su validación.

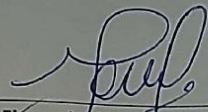
Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente.**

  
Ingrid Berén Alméstara Chávez

  
Lucy Vicésaida Yucra Soncco

**Responsables del Proyecto**

  
Firma del Experto Informante.  
Colegiatura: 90413

Observaciones: \_\_\_\_\_

El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado si/no   sí  

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg/Lic.:   Lic. Ingrid Yovanni Díaz Cotrina  

DNI:   74162955  

Especialidad del validador:   Enfermera Ocupacional  

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-

PERU 2022

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>DIMENSIÓN 1 CONOCIMIENTO GENERAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Qué es un programa de pausas activas?	✓		✓		✓		
2	¿Qué es una enfermedad ocupacional?	✓		✓		✓		
3	¿Por qué deben realizarse las pausas activas?	✓		✓		✓		
4	¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?	✓		✓		✓		
5	¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?	✓		✓		✓		
6	¿Con que frecuencia se debe realizar las pausas activas?	✓		✓		✓		
7	¿Quiénes deben realizar las pausas activas?	✓		✓		✓		
8	¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?	✓		✓		✓		
9	¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?	✓		✓		✓		
10	El objetivo de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es?	✓		✓		✓		
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2 CONOCIMIENTO ESPECIFICO</b>	1		2		3		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?	✓		✓		✓		
12	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?	✓		✓		✓		
13	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?	✓		✓		✓		
14	¿Qué aspectos positivos se genera al realizar pausas activas a nivel psicológico?	✓		✓		✓		
15	¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?	✓		✓		✓		
16	¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?	✓		✓		✓		

Lima, martes 19 de Julio del 2022

Lic. **Daniel Elías Cabrera García**  
Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando un proyecto de investigación denominado **LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU 2022** y requiriendo validar los instrumentos de recojo de datos, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación, como jueces expertos para su validación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente.**

  
Ingrid Belén Alméstár Chávez

  
Lucy Vicsáida Yucra Soncco

**Responsables del Proyecto**



**Firma del Experto Informante.**  
**Colegiatura: 12362**

**Observaciones:** Ninguna

**El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado si/no:** SI

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Licenciado:** Cabrera García Daniel Elías

**DNI:** 47047616

**Especialidad del validador:** Trabajador Social

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ingrid Belén Alméstár Chávez

Lucy Vicsáida Yucra Soncco

**Responsables del Proyecto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU  
2022**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	2	3	3	3	
	<b>DIMENSIÓN 1 CONOCIMIENTO GENERAL</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Qué es un programa de pausas activas?	✓		✓		✓		
2	¿Qué es una enfermedad ocupacional?	✓		✓		✓		
3	¿Por qué deben realizarse las pausas activas?	✓		✓		✓		
4	¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?	✓		✓		✓		
5	¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?		✓	✓		✓		
6	¿Con que frecuencia se debe realizar las pausas activas?	✓		✓		✓		
7	¿Quiénes deben realizar las pausas activas?	✓		✓		✓		
8	¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?	✓			✓	✓		
9	¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?	✓		✓		✓		
10	El objetivo de la Ley Nº 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es?	✓		✓		✓		
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2 CONOCIMIENTO ESPECIFICO</b>	1	2	2	3	3	3	
		SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?	✓			✓	✓		
12	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?	✓		✓		✓		
13	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?	✓		✓		✓		
14	¿Qué aspectos positivos se genera al realizar pausas activas a nivel psicológico?	✓		✓		✓		
15	¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?	✓		✓		✓		
16	¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?	✓		✓			✓	



Lima, martes 19 de Julio del 2022

Lic. Sandra Janet Quispe Quea  
Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando un proyecto de investigación denominado **LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU 2022** y requiriendo validar los instrumentos de recojo de datos, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación, como jueces expertos para su validación.


Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente.**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid Belén Alméstár Chávez

  
\_\_\_\_\_  
Lucy Vicsaida Yucra Soncco

**Responsables del Proyecto**

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
Colegiatura: *CTNP 11343*

**Observaciones:** No se encontraron observaciones

**El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado si/no:** Si

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable** [ X ]  **Aplicable después de corregir** [ ]  **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Licenciada:** QUISPE QUEA SANDRA JANET

**DNI:** 46036248

**Especialidad del validador:** TECNOLOGO MEDICO EN TERAPIA FISICA Y REHABILITACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU  
2022**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>DIMENSIÓN 1 CONOCIMIENTO GENERAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Qué es un programa de pausas activas?		X	Y		Y		
2	¿Qué es una enfermedad ocupacional?	X		Y		Y		
3	¿Por qué deben realizarse las pausas activas?	Y		X		Y		
4	¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?	X		Y		Y		
5	¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?	X			X	X		
6	¿Con que frecuencia se debe realizar las pausas activas?	X		X		Y		
7	¿Quiénes deben realizar las pausas activas?	Y		Y		X		
8	¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?	Y		X		Y		
9	¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?	X		X		X		
10	El objetivo de la Ley Nº 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es?	X		X			X	
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2 CONOCIMIENTO ESPECIFICO</b>	1	2	3	4	5	6	
11	¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?	X			X	X		
12	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?	Y		Y		X		
13	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?	X		Y		X		
14	¿Qué aspectos positivos se genera al realizar pausas activas a nivel psicológico?	Y		X		X		
15	¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?	X		X		X		
16	¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?		X	X		X		

Lima, martes 19 de Julio del 2022

**Dr. Herbert Orlando Torres Carpio**  
**Presente**

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando un proyecto de investigación denominado **LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU 2022** y requiriendo validar los instrumentos de recojo de datos, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación, como jueces expertos para su validación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Ingrid Belén Alméstár Chávez

  
Lucy Vicsaida Yucra Soncco

**Responsables del Proyecto**

Observaciones: \_\_\_\_\_

El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado si/no Si  X

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]       Aplicable después de corregir [  ]       No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg/Lic.: **Dr. Torres Carpio Herbert Orlando**

DNI: 25541914

Especialidad del validador: MEDICINA GENERAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU**

2022

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 CONOCIMIENTO GENERAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Qué es un programa de pausas activas?	X		X		X		
2	¿Qué es una enfermedad ocupacional?	X		X		X		
3	¿Por qué deben realizarse las pausas activas?	X		X		X		
4	¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?	X		X		X		
5	¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia se debe realizar las pausas activas?	X		X		X		
7	¿Quiénes deben realizar las pausas activas?	X		X		X		
8	¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?	X		X		X		
9	¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?	X		X		X		
10	El objetivo de la Ley Nº 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es?	X		X		X		
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2 CONOCIMIENTO ESPECIFICO</b>	1	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?	X		X		X		
12	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?	X		X		X		
13	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?	X		X		X		
14	¿Qué aspectos positivos se genera al realizar pausas activas a nivel psicológico?	X		X		X		
15	¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?	X		X		X		
16	¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?	X		X		X		

Firma del Experto Informante.

  
**Dr. H. Orlando Torres Carpio**  
 COLEGIATURA  
 MEDICINA GENERAL  
 C.M.P. 30757

Lima, martes 19 de Julio del 2022

Lic. Nathali Dilani Arrarte Julian  
Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que nos encontramos realizando un proyecto de investigación denominado LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU 2022 y requiriendo validar los instrumentos de recojo de datos, recurrimos a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación, como jueces expertos para su validación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Ingrid Belén Alméstar Chávez

Lucy Vicsaída Yucra Soncco

Responsables del Proyecto

Firma del Experto Informante.  
Colegiatura: 098722

**Observaciones:** No se encontraron observaciones

El instrumento puede ser aplicado tal cómo está elaborado si/no: Si

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg/Lic.: Lic. Nathali Dilani Arrarte Julian

DNI: 77342205

Especialidad del validador: Enfermera Ocupacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LA SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER LIMA-PERU  
2022**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>DIMENSIÓN 1 CONOCIMIENTO GENERAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué es un programa de pausas activas?	X		X		X		
2	¿Qué es una enfermedad ocupacional?	X		X		X		
3	¿Por qué deben realizarse las pausas activas?	X		X		X		
4	¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?	X			X	X		
5	¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?	X		X		X		
6	¿Con que frecuencia se debe realizar las pausas activas?	X		X			X	
7	¿Quiénes deben realizar las pausas activas?	X			X	X		
8	¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?	X			X	X		
9	¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?	X			X	X		
10	El objetivo de la Ley Nº 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es?	X		X		X		
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2 CONOCIMIENTO ESPECIFICO</b>	1	2	3	4	5	6	
11	¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?	X		X		X		
12	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?	X		X		X		
13	¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?	X			X	X		
14	¿Qué aspectos positivos se genera al realizar pausas activas a nivel psicológico?	X		X		X		
15	¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?	X			X	X		
16	¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?		X	X			X	

Los Olivos, 13 de setiembre de 2022

**CARTA N° 099-2022-INV-EP/ENF.UCV-LIMA**

*Sr. Ing.*  
**Julio Brayan Silva Falcón.**  
Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Lima  
**Presente. -**

**Asunto: Solicito autorizar la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería**

*De mi mayor consideración:*

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y en el mío propio desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar la autorización a fin de que las estudiantes **Ingrid Belén Alméstar Chávez** y **Lucy Vicsaida Yucra Soncco** del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería puedan ejecutar su Investigación titulada **Efectividad de un programa educativo de pausas activas para la mejora del conocimiento en salud de los trabajadores en un Call Center 2022**, institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades

*Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.*

*Atentamente,*



Mgtr. Lucy Tani Becerra Medina  
Coordinadora del Área de Investigación  
Escuela Profesional de Enfermería  
Universidad César Vallejo – Filial Lima

## Consentimiento Informado

Título del estudio: Efectividad de un programa educativo de pausas activas para la mejora del conocimiento en salud de los trabajadores en un call center 2022

Investigadores: Ingrid Almestar y Lucy Yucra

Yo.....Identificado con DNI N°.....con edad..... acepto participar de manera voluntaria en el estudio, manifiesto que no tiene fines lucrativos, de igual manera la decisión de participar en el estudio es voluntaria, luego de haber sido informado de manera clara por los investigadores(as), siendo nuestro derecho aun en el proceso de la investigación poder dar por finalizada la participación.

Se me hizo presente que los resultados del cuestionario aplicado tendrán grado de confidencialidad, empleado sólo con fines académicos, y que este estudio contribuirá a desarrollar una mejora y servirá en investigaciones futuras.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria manifiesto que al firmar este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación.

Fecha.....

.....

Firma

.....

DNI.

**Cuadro 1: Operacionalización de la variable**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Programa de pausas activas	<p>Jaspe C. et. al(2018). Indica que la aplicación del tiempo de descanso activo es fundamental como estrategia preventiva y de intervención educativa contra el cansancio y el bajo rendimiento por condiciones disfuncionales en las actividades administrativas, pues esto forma parte de.</p> <p>El Programa de Pausas activas, tiene como objetivo el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo; por lo tanto, es importante implementar esto en las organizaciones ya que esto garantizará la seguridad en el trabajo o posibles enfermedades profesionales.</p>	<p>Acciones planificadas para desarrollar en un grupo de personas que implica evaluar conocimientos antes y después de ejecutar el programa educativo y dinámico</p>	Planificación	<p>*Beneficiarios/ usuarios</p> <p>-Tiempo</p> <p>- Temario</p> <p>-Metodología</p>	No aplica
			Ejecución	Desarrollo de la actividad	
			Evaluación	<p>-Pretest</p> <p>- Post test</p>	
Conocimiento de pausas activas	<p>Según Rodríguez S. (2018) refiere que la elección del conocimiento por parte del hombre puede parecer arbitraria y subjetiva, pero esa elección al final está determinada por la necesidad y el nivel de desarrollo de la práctica social, por lo que es importante aumentar el conocimiento y crear actitudes en torno a estos espacios activos a través de un plan de bienestar para empleados</p>	<p>Cuestionario que mide el conocimiento de las dimensiones</p>	Conocimiento General	<p>Definición sobre</p> <p>-Pausas activas</p> <p>-Actividad física</p> <p>-Salud ocupacional</p> <p>-Enfermedad ocupacional</p> <p>- Legislación</p>	<p>Cualitativo Ordinal</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>
			Conocimiento Especifico	<p>- Beneficios</p> <p>Consecuencias</p> <p>- Tipos de actividades</p> <p>- Momentos de las pausas activas</p>	

## **PROGRAMA EDUCATIVO**

### **1. JUSTIFICACION**

Los colaboradores que se encuentran en el Call Center ubicado en Lima Norte, se componen de jóvenes y adultos, tanto masculinos como femeninos con el puesto genérico de teleoperador para el servicio de televentas y atención al cliente; significativo de identificar que todos pasan más de 4 a 8 horas diarias sentados, sin realizar por lo menos 5 minutos de ejercicios o actividad, donde se logra observar que no ingieren la cantidad necesaria de líquidos, así como también fatiga, estrés, ansiedad, entumecimiento en extremidades superiores e inferiores y muchos de ellos con enfermedades no transmisibles (ENT), originando un ambiente laboral poco favorable para su salud así como para la empresa, ya que el ausentismo laboral está muy presente por la demanda de descansos médicos que otorga un médico asistencial en el establecimiento de salud ya que tópicamente solo brinda medicación analgésica y/o anti inflamatoria, no obstante mencionar que los colaboradores tienen escaso conocimiento sobre los descansos activos y más aún de los beneficios que conlleva realizarlo, pudiendo provocar positivamente en ellos una mejora de la salud a nivel física, mental y emocional para así liberarse o desconectarse un momento de sus labores cotidianas

### **2. OBJETIVOS:**

#### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Determinar la efectividad de un programa de pausas activas en la mejora del conocimiento en salud en trabajadores de un Call center Lima-Perú.

#### **2.1. OBJETIVO ESPECIFICO**

- ✓ Evaluar el nivel de conocimiento antes de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022.
- ✓ Evaluar el nivel de conocimiento después de la aplicación del programa de pausas activas en trabajadores de un Call-center Lima Perú 2022

### **3. METODOLOGÍA**

La teoría (Vigotsky) es una teoría emergente en la psicología que mira las contribuciones importantes que la sociedad hace al desarrollo individual. Esta teoría destaca la interacción entre el desarrollo de las personas y la cultura en las que viven. Sugiere que el aprendizaje humano es en gran medida un proceso social.

Se estima importante investigar al respecto toda vez que la población hoy en día está sometida a los diferentes riesgos que pueden padecer en distintas circunstancias tanto de salud mental y física a causa de la constante presión o tensión que las personas sufren y perciben en sus labores diarias tanto a nivel personal como laboral.<sup>27</sup> Por consiguiente, el actual proyecto de investigación se enfocará en el estudio de un programa de pausas activas en la mejora del conocimiento de la salud de los trabajadores de un Call Center, ya que debido a los recientes cambios en modalidades de trabajo y estilo de vida que manifiestan al adaptarse a las nuevas circunstancias, la salud y/o bienestar se ha visto perjudicada. Este trabajo permitirá mostrar la importancia de tener un breve descanso en las actividades diarias, ofreciendo una mirada integral sobre el daño producido por no realizar dichas actividades integradoras y relajantes.

Para obtener información sobre las variables de estudio programa de pausa activa y conocimiento sobre pausas activas, se utilizará la técnica de encuesta, lo cual es el medio más idóneo para de la recolección de datos.

El instrumento que se utilizará para el presente trabajo de investigación es un cuestionario que indaga sobre las pausas activas que consta de 16 preguntas de autoría de las investigadoras previamente validados que incluyen las preguntas entre pausas activas y conocimientos sobre pausas activas, teniendo como 4 opciones para marcar.

#### **4. CONTENIDOS:**

##### **❖ Área Cognitiva (CONCEPTO)**

**Conocimiento General:** Definición sobre

- o Pausas activas: las pausas activas son espacios dentro de una jornada laboral donde el personal recupera energías para poder continuar con su respectivo trabajo, este espacio tiene una duración mínima de 10 a 15 minutos, y consta de numerosos métodos y ejercicios para ayudar a reducir el agotamiento, reducir los problemas musculoesqueléticos y combatir el sedentarismo, para reformar la ventaja y la eficiencia en el trabajo.
- o Actividad física: se denomina al movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el relacionado consumo de energía, incluso durante el tiempo de

ocio, cualquier actividad física moderada; intensa o leve mejora la salud.

- o Salud ocupacional: encargada de promover y mantener el más alto nivel posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su trabajo; con el fin de prevenir cualquier daño, enfermedad o accidente que afecte a su salud por sus condiciones de trabajo
- o Enfermedad ocupacional: Es aquella contraída por el trabajo o la exposición a ambientes laborales inadecuados, así como aquellas causadas por elementos o condiciones generados en el medio ambiente de laboral.
- o Legislación: Ley N°29783, (Ley de Seguridad en el Trabajo<sup>41</sup>), Resolución Ministerial N°000010-2022, norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo ergonómico, indica que se deben incorporar pausas activas para el descanso local es aconsejable realizar actividad física corta y constante que las largas y pequeñas.

#### **Conocimiento Específico:**

- o Beneficios: siendo el más importante la reducción de la tensión muscular, el estrés y la fatiga ocasionados por el trabajo estático prolongado. No solo mejorará la atención y concentración, sino que también la creatividad y productividad ya que es una forma de evitar que la mente colapse cuando uno se abruma, de igual manera, perfecciona la postura relajando los músculos y liberando la tensión acumulada manteniendo un soporte a nivel vertebral más centrado.
- o Consecuencias: siendo la principal, el no realizar actividad física lo cual impulsa el sedentarismo y, por tanto, contribuye a un mayor riesgo de enfermedades variantes.
- o Tipos de actividades: se conoce varios tipos de pausas que pueden ayudar a rejuvenecer nuestro cuerpo durante unos minutos, oxigenándonos y continuando con mucha más energía, como por ejemplo la *Flexibilidad dinámica*: que consiste en estiramientos dinámicos de flexibilidad, que incluye ejercicios que elevan la temperatura de los músculos y los estimulan a estirarse levemente, eliminando la rigidez que provoca permanecer en la misma posición por largos períodos de tiempo, igualmente la *Activación muscular*, que involucra un tipo de dinamismo que busca activar rápidamente los tendones a través de movimientos consecuentes, donde se regula la actividad de cada uno de estos músculos, Se puede decir que

este es un tipo de actividad con beneficios a mediano y largo plazo.

- o Momentos de las pausas activas: Son recomendables en períodos de 5 a 10 minutos, cada dos horas de trabajo, mínimo 2 veces al día. Lo ideal es hacerlo en la mañana o antes de empezar el turno como calentamiento muscular que prepara el cuerpo para la jornada laboral y la segunda vez puede ser a mitad de jornada o final de ésta, con el objetivo de relajar o estirar los músculos fatigados.

- ❖ Área Emocional (actitudes)

- ✓ Escucha activa
- ✓ Interacción teleoperador a enfermera a través de la retroalimentación o feedback

- ❖ Área procedimental o de las habilidades

- ✓ Conseguir que los colaboradores comprendan la importancia de realizar las actividades pautadas para el bien y confort de su salud
- ✓ Resolver sus dudas ante la presencia de dolor a nivel musculoesquelético y/o emocional y como sacarles provecho a los ejercicios.



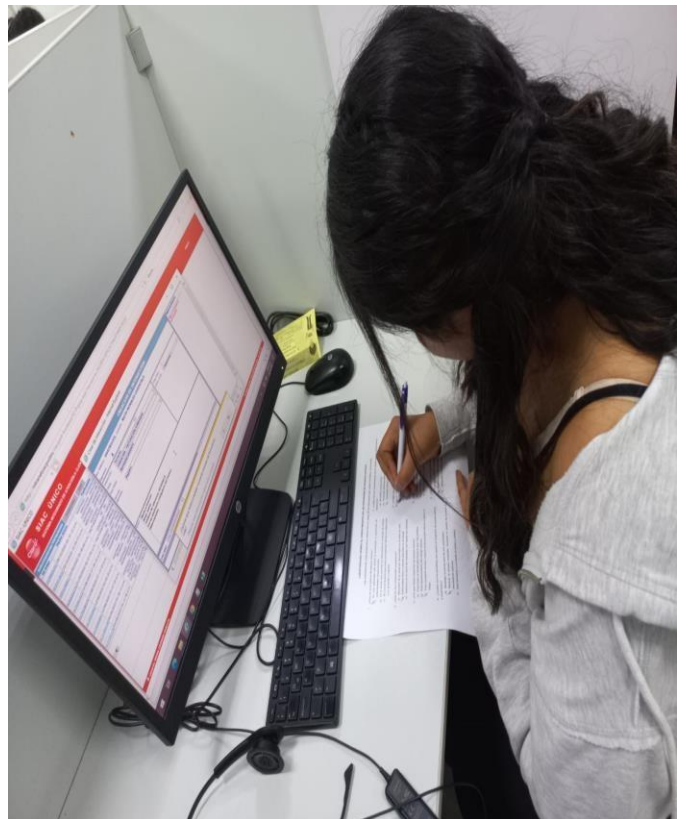
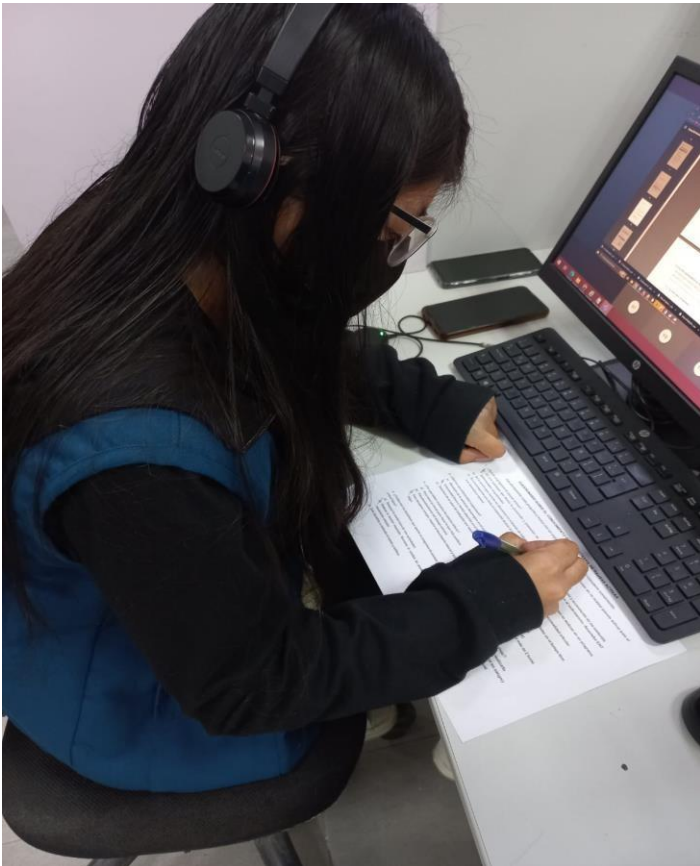
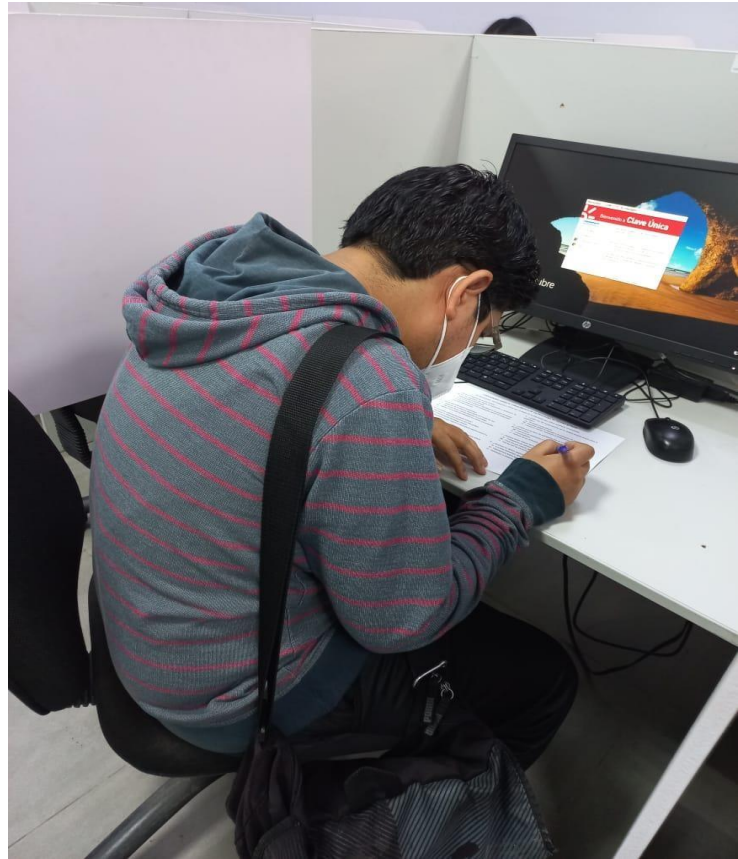
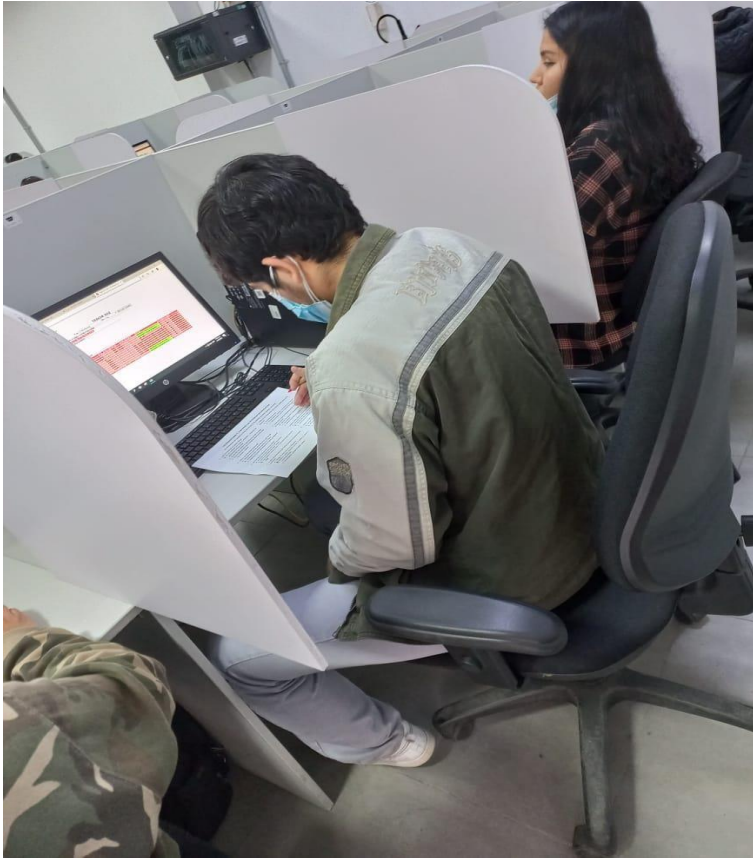
## CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
1. ENTREGA DE CUESTIONARIOS				
2. ACTIVIDADES INTEGRADORAS				
3. TEORIA Y FUNDAMENTO SOBRE PAUSAS ACTIVAS				
4. PRACTICA DEL PROGRAMA				
5.EVALUACION A TRAVES DECUESTIONARIOS				

## 5. DISEÑO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS (SESION EDUCATIVA)

MOMENTOS	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	RECURSOS DIDÁCTICOS	TIEMPO	INDICADORES DE LOGRO
<b>EVALUACIÓN</b>	Se iniciará el programa con la entrega de cuestionarios que cuentan con 16 preguntas para marcar con aspa, estas serán contestadas a la brevedad y sin ninguna capacitación previa.	Cuestionario de 16 preguntas	6 min	Teleoperadores responden y analizan cada pregunta de cuestionario
<b>MOTIVACIÓN</b>	Se procede con la dinámica de activación para romper el hielo en el ambiente y ser más amena la sesión educativa. <b>CUANDO YO A LA SELVA FUI /MONTAÑA RUSA</b>	Inicio de actividades integradoras	3 min	Trabajadores logran identificar el tema a tratar de la sesión
<b>BÁSICO</b>	Comenzamos con la explicación extendida de las definiciones: Pausas activas Actividad física Salud ocupacional Enfermedad ocupacional Legislación Beneficios Consecuencias Tipos de actividades - Momentos de las pausas activas	Expositivo-rotafolio y afiches	20 min	Con la explicación extensiva colaboradores comprende la importancia del programa desarrollado
<b>PRÁCTICO</b>	<b>PRIMERA FASE Calentamiento:</b> Flexión del cuello                      Circunducción de hombro Flexión y extensión de hombro      Círculos con la cadera Talaneo                                      Elevación de rodilla y talones <b>SEGUNDA FASE: Estiramiento</b> Flexión de cuello Aducción de hombro Flexión de hombro y codo Flexión lateral de tronco Flexión frontal del tronco Extensión de tronco Rotación de tronco Flexión de cadera Flexión de rodilla Estiramiento de gemelos con pierna avanzada Estirar todo el cuerpo +inhalación y exhalación	Demostración de pausas activas	10 min	Los teleoperadores reconocen cuales son las actividades y/o ejercicios que deben realizar
<b>REVALUACIÓN</b>	Consiste en la entrega del cuestionario con la explicación previa del programa para identificar a comprensión de dicha actividad	Cuestionario de 16 preguntas	6 min	Colaboradores responden adecuadamente cada pregunta de cuestionario

**FOTOS:**











# RESPUESTA DE ENCUESTAS:

## CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

Lee atentamente cada pregunta y marca con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente.

- 1.- ¿Qué es un programa de pausas activas?  
 (a) Es una estrategia que busca la prevención y promoción de enfermedades ocupacionales  
 b) Es la acción que consiste en descansar en el puesto de trabajo  
 c) Es una propuesta que incita al empleador derivar al colaborador a su domicilio a reposar  
 d) No se
- 2.- ¿Qué es una enfermedad ocupacional?  
 a) Alteración de la salud por desarreglos en el estilo de vida  
 (b) Enfermedad física o mental adquirida en el trabajo  
 c) Deterioro de la salud del trabajador por repetir una actividad  
 d) No se
- 3.- ¿Por qué deben realizarse las pausas activas?  
 a) Para tener un break para hacer lo que más prefiera  
 b) Para desconectarme del trabajo rutinario  
 (c) Para recuperar energía, mejorar el desempeño laboral y reducir la fatiga  
 d) No se
- 4.- ¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?  
 a) Despejar la mente nivel de mis actividades  
 (b) Reduce la tensión muscular, favorece el cambio de postura y movimiento articular  
 c) Solo beneficia a combatir el estrés y cefalea  
 d) No se
- 5.- ¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?  
 a) No existe consecuencia  
 b) Presentar déficit de atención y acumulación de ira contenida  
 (c) Cansancio mental, contribuye al sedentarismo, desarrollar ENT  
 d) No se
- 6.- ¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?  
 (a) Ejercicios de respiración y relajación, movilidad articular  
 b) Conversatorios  
 c) Disfrutar de los alimentos, snacks o bebidas en el tiempo libre  
 d) No se
- 7.- ¿Quiénes deben realizar las pausas activas?  
 a) Trabajadores de mantenimiento (limpieza)  
 (b) Todos los que realizan labor continua por más de 2 horas  
 c) Solo los que se encuentran estresados  
 d) No se
- 8.- ¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?  
 a) Los que presentan desgano o pereza de realizarlo  
 (b) Hipertensos, fiebre, hipoglucemia (bajo azúcar en sangre)  
 c) Gestantes o mujeres con el periodo menstrual  
 d) No se
- 9.- ¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?  
 a) Un break de 45 minutos  
 b) 1 hora como máximo  
 (c) Una actividad física de 5 a 10 minutos  
 d) No se
- 10.- ¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?  
 (a) Fatiga muscular, Trastornos osteomusculares, Estrés ocupacional  
 b) Enfermedades inmunodeprimidas (cáncer, VIH)  
 c) Enfermedades Neurodegenerativas (Parkinson, Alzheimer)  
 d) No se
- 11.- ¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?  
 (a) Cuidar la postura, seguir las indicaciones, mantener una respiración adecuada  
 b) Dejarse llevar por la armonía de la interacción y actividades físicas  
 c) Desconectarse del computador y celular y hacer yoga  
 d) No se
- 12.- ¿Con qué frecuencia se debe realizar las pausas activas?  
 (a) 1 vez  
 b) 2 veces al día  
 c) Más de 5 veces  
 d) No se
- 13.- El objetivo de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es:  
 a) Establecer y respetar un horario específico para el descanso del trabajador  
 b) Promover una cultura de prevención de riesgos laborales  
 c) Promover la salud para todo el que trabaje  
 d) No se
- 14.- ¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?  
 (a) Promueve la integración, fortalece el vínculo laboral y aumenta la productividad  
 b) Generar nuevas amistades entre los compañeros  
 c) Disminución del ausentismo laboral y las enfermedades  
 d) No se
- 15.- ¿Qué aspectos positivos se generan al realizar pausas activas a nivel psicológico?  
 (a) Libera del estrés y capacidad de concentración  
 b) Disminuir la ansiedad  
 c) A y B  
 d) No se
- 16.- ¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?  
 a) Renuncias o abandono laboral  
 b) Perder las llamadas de los clientes  
 (c) Ausentismo laboral, faltas injustificadas, DM recurrente  
 d) No se

NOMBRE: Cynthia Gonzales Salazar

## CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

Lee atentamente cada pregunta y marca con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente.

1. ¿Qué es un programa de pausas activas?
- a) Es una estrategia que busca la prevención y promoción de enfermedades ocupacionales
  - b) Es la acción que consiste en descansar en el puesto de trabajo
  - c) Es una propuesta que incita al empleador derivar al colaborador a su domicilio a reposar
  - d) No se
- 2.- ¿Qué es una enfermedad ocupacional?
- a) Alteración de la salud por desarreglos en el estilo de vida
  - b) Enfermedad física o mental adquirida en el trabajo
  - c) Deterioro de la salud del trabajador por repetir una actividad
  - d) No se
- 3.- ¿Por qué deben realizarse las pausas activas?
- a) Para tener un break para hacer lo que más prefiera
  - b) Para desconectarme del trabajo rutinario
  - c) Para recuperar energía, mejorar el desempeño laboral y reducir la fatiga
  - d) No se
- 4.- ¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel físico?
- a) Despejar la mente nivel de mis actividades
  - b) Reduce la tensión muscular, favorece el cambio de postura y movimiento articular
  - c) Solo beneficia a combatir el estrés y cefalea
  - d) No se
- 5.- ¿Cuáles son las consecuencias de no realizar pausas activas para el organismo?
- a) No existe consecuencia
  - b) Presentar déficit de atención y acumulación de ira contenida
  - c) Cansancio mental, contribuye al sedentarismo, desarrollar ENT
  - d) No se
- 6.- ¿Cuáles son los tipos de actividades que se realizan en un programa de pausas activas?
- a) Ejercicios de respiración y relajación, movilidad articular
  - b) Conversatorios
  - c) Disfrutar de los alimentos, snacks o bebidas en el tiempo libre
  - d) No se
- 7.- ¿Quiénes deben realizar las pausas activas?
- a) Trabajadores de mantenimiento (limpieza)
  - b) Todos los que realizan labor continua por más de 2 horas
  - c) Solo los que se encuentran estresados
  - d) No se
- 8.- ¿Quiénes no deben realizar las pausas activas?
- a) Los que presentan desgano o pereza de realizarlo
  - b) Hipertensos, fiebre, hipoglucemia (bajo azúcar en sangre)
  - c) Gestantes o mujeres con el período menstrual
  - d) No se
- 9.- ¿Cuánto tiempo dura las pausas activas?
- a) Un break de 45 minutos
  - b) 1 hora como máximo
  - c) Una actividad física de 5 a 10 minutos
  - d) No se
- 10.- ¿Qué enfermedades previene y/o evita realizar dicha actividad?
- a) Fatiga muscular, Trastornos osteomusculares, Estrés ocupacional
  - b) Enfermedades inmunodeprimidas (cáncer, VIH)
  - c) Enfermedades Neurodegenerativas (Parkinson, Alzheimer)
  - d) No se
- 11.- ¿Cuáles son las consideraciones para efectuar el programa de pausas activas?
- a) Cuidar la postura, seguir las indicaciones, mantener una respiración adecuada
  - b) Dejarse llevar por la armonía de la interacción y actividades físicas
  - c) Desconectarse del computador y celular y hacer yoga
  - d) No se
- 12.- ¿Con qué frecuencia se debe realizar las pausas activas?
- a) 1 vez
  - b) 2 veces al día
  - c) Más de 5 veces
  - d) No se
- 13.- El objetivo de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo es:
- 14.- ¿Cuáles son los beneficios que aporta un programa de pausas activas a nivel organizacional?
- a) Promueve la integración, fortalece el vínculo laboral y aumenta la productividad
  - b) Generar nuevas amistades entre los compañeros
  - c) Disminución del ausentismo laboral y las enfermedades
  - d) No se
- 15.- ¿Qué aspectos positivos se generan al realizar pausas activas a nivel psicológico?
- a) Libera del estrés y capacidad de concentración
  - b) Disminuir la ansiedad
  - c) A y B
  - d) No se
- 16.- ¿Cuáles son las consecuencias que asumiría el empleador al no realizar dicho programa?
- a) Renuncias o abandono laboral
  - b) Perder las llamadas de los clientes
  - c) Ausentismo laboral, faltas injustificadas, DM recurrente
  - d) No se

NOMBRE:

Juho Silva Falco



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BECERRA MEDINA DE PUPPI LUCY TANI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Efectividad de un programa educativo de pausas activas para la mejora del conocimiento en salud de los trabajadores en un call center 2022", cuyos autores son ALMESTAR CHAVEZ INGRID BELEN, YUCRA SONCCO LUCY VICSAIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BECERRA MEDINA DE PUPPI LUCY TANI <b>DNI:</b> 07733851 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4000-4423	Firmado electrónicamente por: LDEPU9 el 02-12- 2022 22:57:14

Código documento Trilce: TRI - 0465978